

SUBDIRECCIÓN DE BACHILLERATO TECNOLÓGICO

PROGRAMAS DE ESTUDIO DE LA CARRERA

TÉCNICO EN SERVICIOS BANCARIOS

MÓDULO PROFESIONAL III

PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

ENERO 2019



CONTENIDO GENERAL

MÓDULO PROFESIONAL III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

1. Estructura curricular del Bachillerato Tecnológico
 - 1.1. Perspectiva de la formación para el siglo XXI
 - 1.2. Marco Curricular Común
 - 1.3. Componentes de la formación
 - 1.4. Interrelación entre componentes de la formación
 - 1.5. Trayectoria académico laboral.
 - 1.6. Trayectoria INCUBAT
 - 1.7. Enfoque pedagógico
2. Descripción de la carrera
 - 2.1. Competencia de la carrera
 - 2.2. Perfil de ingreso
 - 2.3. Perfil de egreso
 - 2.4. Estructura modular
 - 2.5. Relación de módulos, cargas horarias y sitios de inserción
 - 2.6. Perfil profesional
3. Competencias relacionadas con el Marco Curricular Común y Competencias de Productividad y Empleabilidad del Módulo III.
4. Nodos educativos productivos del Estado de México

SUBMÓDULO I. REGISTRA OPERACIONES FINANCIERAS

1. Presentación del submódulo
2. Unidades de aprendizaje
3. Matriz de resultados de aprendizaje
4. Fuentes de consulta

GUÍA DIDÁCTICA

1. Presentación
2. Estrategias de enseñanza aprendizaje
 - 2.1 Tabla de referencias
3. Orientaciones didácticas

GUÍA DE EVALUACIÓN

1. Presentación
2. Instrumentos de evaluación
3. Matriz de evaluación
4. Secuencia de evaluación

SUBMÓDULO II. CONTROLA OPERACIONES COMERCIALES

1. Presentación del submódulo
2. Unidades de aprendizaje
3. Matriz de resultados de aprendizaje
4. Fuentes de consulta

GUÍA DIDÁCTICA

1. Presentación
2. Estrategias de enseñanza aprendizaje
 - 2.1 Tabla de referencias
3. Orientaciones didácticas

GUÍA DE EVALUACIÓN

1. Presentación
2. Instrumentos de evaluación
3. Matriz de evaluación
4. Secuencia de evaluación

SUBMÓDULO III. REALIZA OPERACIONES BANCARIAS, COMERCIALES Y FINANCIERAS

1. Presentación del submódulo
2. Unidades de aprendizaje
3. Matriz de resultados de aprendizaje
4. Fuentes de consulta

GUÍA DIDÁCTICA

1. Presentación
2. Estrategias de enseñanza aprendizaje
 - 2.1 Tabla de referencias
3. Orientaciones didácticas

GUÍA DE EVALUACIÓN

1. Presentación
2. Instrumentos de evaluación
3. Matriz de evaluación
4. Secuencia de evaluación

SUBMÓDULO IV. REALIZA EL SEGUIMIENTO A CLIENTES

1. Presentación del submódulo
2. Unidades de aprendizaje
3. Matriz de resultados de aprendizaje
4. Fuentes de consulta

GUÍA DIDÁCTICA

1. Presentación
2. Estrategias de enseñanza aprendizaje
 - 2.1 Tabla de referencias
3. Orientaciones didácticas

GUÍA DE EVALUACIÓN

1. Presentación
2. Instrumentos de evaluación
3. Matriz de evaluación
4. Secuencia de evaluación

SUBMÓDULO V. SISTEMATIZA Y GESTIONA PROYECTOS I

1. Presentación del submódulo
2. Unidades de aprendizaje
3. Matriz de resultados de aprendizaje
4. Fuentes de consulta

GUÍA DIDÁCTICA

1. Presentación
2. Estrategias de enseñanza aprendizaje
 - 2.1 Tabla de referencias
3. Orientaciones didácticas

GUÍA DE EVALUACIÓN

1. Presentación
2. Instrumentos de evaluación
3. Matriz de evaluación
4. Secuencia de evaluación

CRÉDITOS
DIRECTORIO
ANEXOS

1. ESTRUCTURA CURRICULAR DEL BACHILLERATO TECNOLÓGICO

La Educación Tecnológica en nuestro país, continuamente motiva cambios estructurales que repercuten en la reordenación de la política educativa del nivel medio superior hacia una modernidad que contrarreste el rezago científico-tecnológico originado por el fenómeno de la globalización.

Con referencia al Acuerdo Núm. 653 por el que se establece el Plan de Estudios del Bachillerato Tecnológico (2012: 1) éste “se cursa una vez concluido el nivel de educación secundaria y está comprendido dentro del tipo medio superior. Cuenta con una estructura curricular que incluye una formación profesional y otra que permite a quienes lo cursan continuar los estudios de tipo superior”.

La Secretaría de Educación Pública insta los lineamientos generales para la estructuración y operación del componente de formación profesional para la educación tecnológica, los cuales establecen una relación dinámica, pertinente y permanente entre la oferta de formación de carreras de la educación media superior y los requerimientos del sector productivo (sitios de inserción) en diversas regiones del país.

El Bachillerato Tecnológico está organizado con los componentes de formación básica, propedéutica y profesional, en una estructura curricular de seis semestres, integrados por asignaturas y módulos; los cuales se articulan para la formación integral de los estudiantes que les permite interactuar en la sociedad apoyándose del conocimiento, desde la posición de la sustentabilidad y el humanismo para el desarrollo integral de los individuos.

El componente de formación profesional tiene como propósito estructurar una oferta educativa fundamentada en la correspondencia de los sitios de inserción del ámbito laboral de la región; es decir, que las carreras están organizadas en atención a las necesidades de los 6 nodos productivos de la entidad.

Las carreras técnicas están agrupadas en cuatro áreas o campos de formación: Biotecnología, Salud, Servicios e Industrial, que se determinan con base en la identificación de procesos de trabajo similares; y pueden ser definidos en función del objeto de transformación y las condiciones técnicas y organizativas que las determinan.

Las carreras de formación profesional evolucionan de manera continua en respuesta a las demandas sociales y productivas del Estado de México, así como la atención al pensamiento complejo, cultura digital, cultura de paz, hiperglobalización, investigación, desarrollo e innovación, desarrollo sostenible y emprendimiento, considerada estas como las 7 megatendencias de la formación del siglo XXI del bachillerato tecnológico. Cada carrera técnica se elabora a partir de las competencias profesionales que corresponden a sitios de inserción laboral a los que se dirige, y en todos los casos se incluye el desarrollo y

adquisición de las competencias de productividad, establecidas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, asimismo se contemplan las normas de seguridad e higiene y de protección del medio ambiente para contribuir al desarrollo sustentable.

En cuanto a la estructura de cada carrera técnica, destaca la integración de módulos profesionales que contribuyan al marco curricular común y al logro del perfil profesional correspondiente que den respuesta a los sitios de inserción en los mercados de trabajo. En el desarrollo de los programas de estudio, se aportan propuestas metodológicas para la operación de los módulos profesionales; los cuales se basan en estrategias centradas en el aprendizaje y en el enfoque de competencias profesionales, que impulsen la innovación, creación y desarrollo tecnológico, desde la posición de la sustentabilidad y el humanismo.

Vale la pena señalar que en el Estado de México el último módulo profesional incluye un período de estadía con la finalidad de certificar las competencias profesionales de los estudiantes en un escenario real, que fortalezca el perfil de egreso de cada carrera. A su vez, los módulos profesionales están integrados por submódulos que expresan el contenido de trabajo en términos de desempeño; que orientan el desarrollo integral de las competencias profesionales de los estudiantes.

El carácter transversal, e interdisciplinario tanto de las asignaturas pertenecientes a los campos disciplinares (Comunicación, Matemáticas, Ciencias Experimentales, Ciencias Sociales y Humanidades) como los módulos y submódulos profesionales, promueve articulaciones específicas entre los componentes de formación básica, propedéutica y profesional del bachillerato tecnológico. Asimismo los programas de estudio de formación básica y propedéutica, consideran el desarrollo de los aprendizajes clave que en conjunción con el logro de resultados de aprendizaje, manifestados en los programas de estudio de formación profesional, contribuyen al desarrollo integral de los estudiantes y que les permite aprender a lo largo de la vida; estos aprendizajes centrados en el estudiante son favorecidos mediante las metodologías activas, tales como: el aprendizaje basado en problemas (ABP), métodos de proyectos, aprendizaje in situ o situado, estudios de caso, aprendizaje demostrativo, aprendizaje participativo vivencial o acción participativa (AAP), aprendizaje haciendo un servicio (APS), entre otros.

La organización modular del componente de formación profesional permite una estructura curricular flexible de las carreras del Bachillerato Tecnológico, permitiendo a los estudiantes, tutores y comunidad educativa, participar en la toma de decisiones sobre rutas de formación acordes a las necesidades e intereses académicos de los estudiantes, a fin de disminuir la deserción escolar.

Los módulos profesionales atienden las competencias de los sitios de inserción en los mercados de trabajo, al tomar como referente de los contenidos, actividades y recursos didácticos los desempeños laborales de una función productiva, registrados en los estándares de competencia, reconocidas por el sector productivo. Se trata de un esquema de formación profesional integral, basado en competencias para el desempeño de los estudiantes en la vida social en general y en las actividades laborales en particular.

1.1. PERSPECTIVA DE LA FORMACIÓN PARA EL SIGLO XXI

El Modelo Educativo para la Educación Obligatoria atiende los nuevos retos correspondientes a los cambios sociales, culturales, políticos y económicos del país, en el marco del cambio tecnológico acelerado y la globalización, atendiendo integralmente a los estudiantes, preparándolos emocional, cognitiva y socialmente para la época en la que les corresponde vivir.

La diversidad de nuestro país exige a la educación dar respuestas pertinentes a las necesidades nacionales y locales a través de un planteamiento educativo renovado, que va más allá de adquirir y memorizar información; sino de profundizar en los conocimientos que se requieren a lo largo de la vida.

A través del modelo educativo del Bachillerato tecnológico del Estado de México, se establece una ruta que permita enfrentar con éxito los desafíos que plantea el siglo XXI, actualizando, reordenando y relacionando adecuadamente los componentes de la red de vinculación: gobiernos, centros de investigación, productores y empresas, instituciones educativas y la sociedad, mismos que intervienen en la producción del hecho educativo y que desembocan en la escuela con un planteamiento pedagógico pertinente y apropiado.

La estructura curricular de la educación media superior, específicamente del Bachillerato Tecnológico, se sustenta en 7 megatendencias de la formación para el siglo XXI, las cuales se conjugarán dinámicamente, bajo el principio de transversalidad en el proceso de formación integral del estudiante y vinculándose adecuadamente con los nodos productivos regionales.

Dichas megatendencias se describen de la siguiente manera:

1. **PENSAMIENTO COMPLEJO:** Estrategia reflexiva que relaciona y promueve un enfoque transdisciplinario a fin de resolver problemas que dejan ver la interconexión de distintas dimensiones de lo real, se considera como una herramienta con una fuerte capacidad heurística que permite comprender el mundo como entidad donde todo se encuentra entrelazado.
2. **CULTURA DE PAZ:** Conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida, que llevan implícitos el respeto a la vida, el fin de la violencia, la promoción y práctica de la no violencia por medio de la educación, el diálogo y la cooperación. No debe entenderse la paz como un estado finalizado y perfecto, más bien como un proceso siempre inconcluso. Abordada desde el marco de la complejidad, ya que el contexto en el que se desarrolla el ser humano es complejo, por las relaciones que establece permanentemente con su misma y con el resto de los seres vivos, la naturaleza, la tierra y el universo.

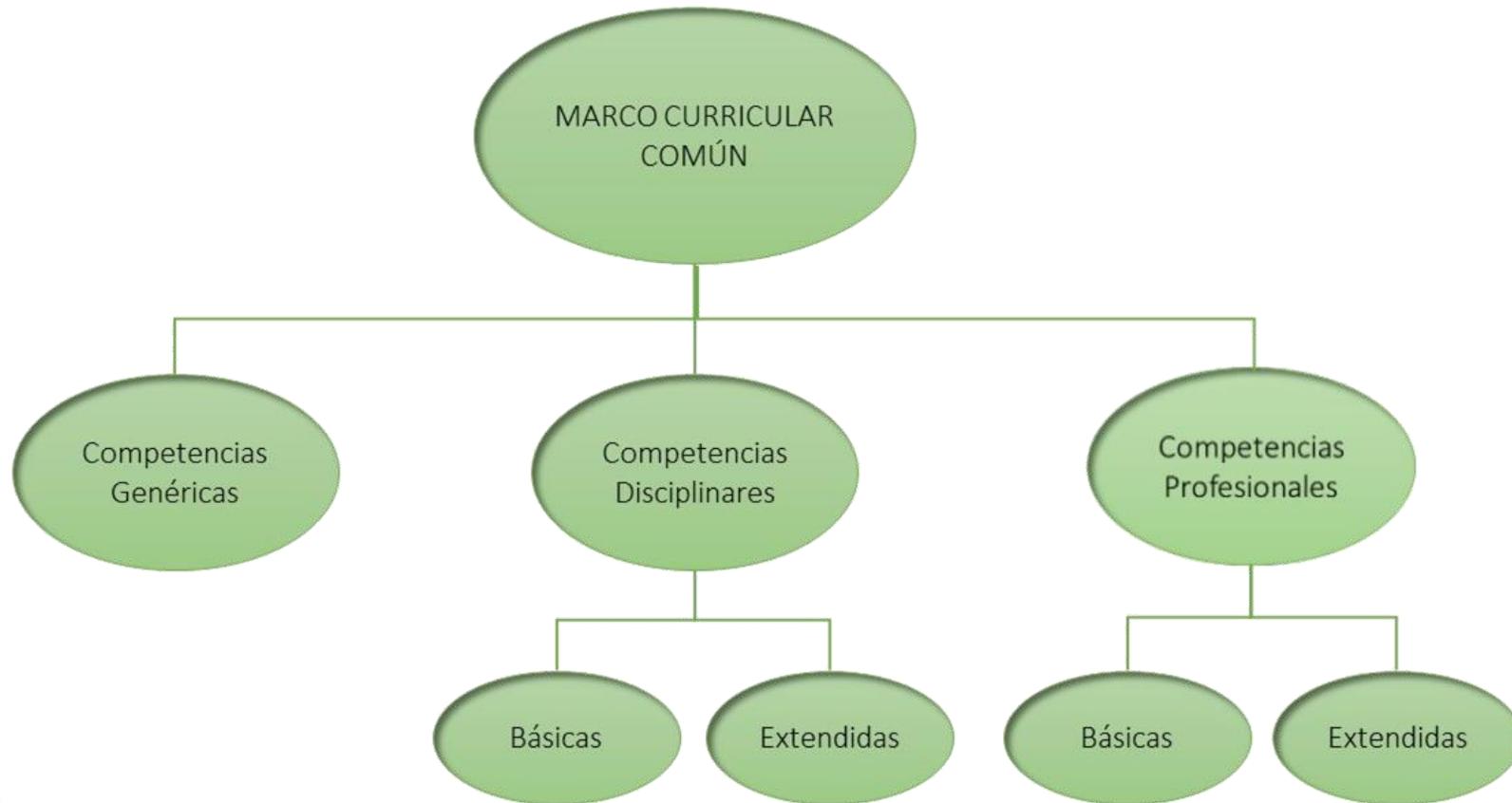
3. CULTURA DIGITAL: Conjunto de procesos socio-culturales derivados de un contexto emergente en el que las tecnologías digitales son centrales, que da lugar a “un conjunto de valores, prácticas y expectativas acerca de la manera en que las personas se comportan e interactúan en la sociedad red”
4. HIPERGLOBALIZACIÓN: Es caracterizada por un crecimiento acelerado de los flujos transfronterizos de bienes, servicios y capitales (CEPAL, 2016).
5. EMPRENDIMIENTO: Es el proceso de iniciación de una aventura empresarial, en la cual se provee a la organización de los recursos necesarios, asumiendo riesgos y obteniendo recompensas asociados (Aquad y Barona 2003 en Malinosky, 2011). Las figuras protagonistas de la cultura emprendedora en el sistema educativo, no sólo es el alumnado como público destinatario final, sino el profesorado como elemento básico para que el espíritu emprendedor, la innovación y la creatividad se conviertan en uno de los pilares de la educación de los estudiantes (Libro Blanco del Emprendedurismo, 2015).
6. INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN: Modelo que se basa en la investigación (ciencia), desarrollo e innovación para lograr el desarrollo económico y social. Innovación: según Sutz (1997, p: 185-186): es solucionar problemas, actuales o imaginados, percibidos o no por primera vez, planteados por potenciales usuarios de la innovación o por los que están diseñando, referidos a aspectos mayores de transformación en las lógicas de realización de ciertas actividades o a aspectos menores de las mismas, de alcance mundial y genérico o local y específico.
7. DESARROLLO SUSTENTABLE: El desarrollo sostenible se ha definido como el desarrollo capaz de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades, exige esfuerzos concertados para construir un futuro inclusivo, sostenible y resiliente para las personas y el planeta. Para alcanzar el desarrollo sostenible es fundamental armonizar tres elementos básicos, a saber, el crecimiento económico, la inclusión social y la protección del medio ambiente. Estos elementos están interrelacionados y son todos esenciales para el bienestar de las personas y las sociedades. (ONU, 2015)

De esta forma, el Modelo Educativo cumple su propósito fundamental de hacer realidad el derecho establecido en el Artículo 3° constitucional en favor de todas las niñas, niños y jóvenes: recibir en la escuela una educación de calidad, que les permita adquirir una formación integral y les prepare para realizar plenamente sus potencialidades en la sociedad del siglo actual, ya que se interrelacionan con las asignaturas del componente básico y propedéutico, así como los módulos del componente profesional.

En el siguiente esquema, se muestran las megatendencias antes mencionadas:



1.2. MARCO CURRICULAR COMÚN



1.3. COMPONENTES DE LA FORMACIÓN

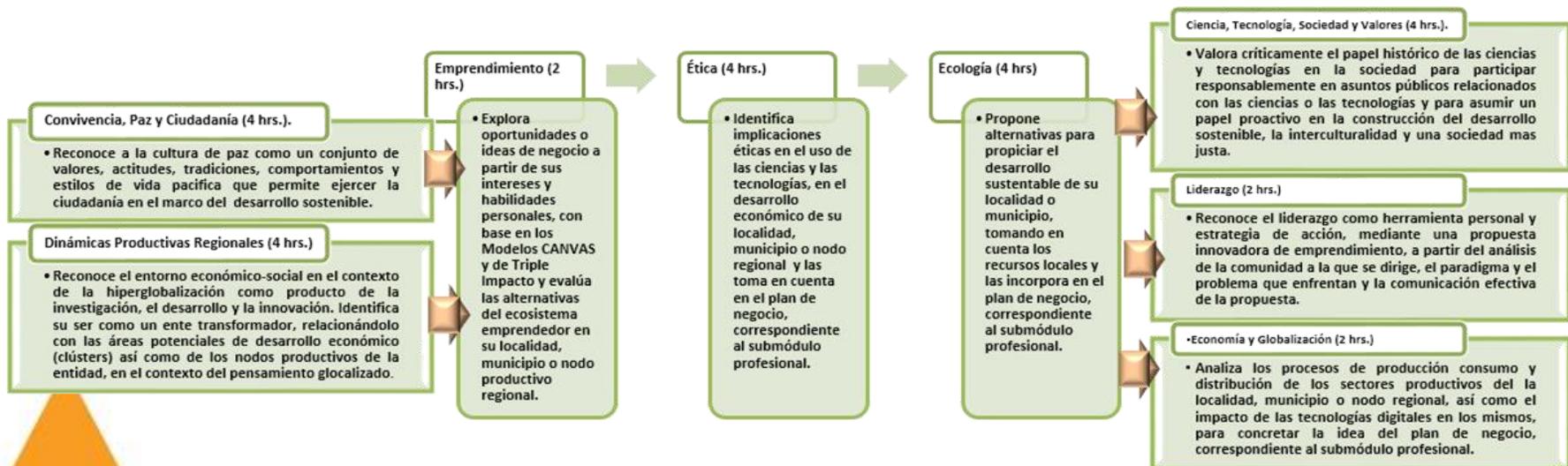
SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	SEMESTRE 3	SEMESTRE 4	SEMESTRE 5	SEMESTRE 6
ÁLGEBRA (4 HRS.)	GEOMETRÍA Y TRIGONOMETRÍA (4 HRS.)	GEOMETRÍA ANALÍTICA (4 HRS.)	CÁLCULO DIFERENCIAL (4 HRS.)	CÁLCULO INTEGRAL (5 HRS.)	PROBABILIDAD Y ESTADÍSTICA (5 HRS.)
INGLÉS I (3 HRS.)	INGLÉS II (3 HRS.)	INGLÉS III (3 HRS.)	INGLÉS IV (3 HRS.)	INGLÉS V (5 HRS.)	
QUÍMICA I (4 HRS.)	QUÍMICA II (4 HRS.)	BIOLOGÍA (4 HRS.)	FÍSICA I (4 HRS.)	FÍSICA II (4 HRS.)	TEMAS DE CIENCIAS EXPERIMENTALES (5 HRS.)
			ECOLOGÍA (4 HRS.)		
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN I (3 HRS.)	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN II (3 HRS.)	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN III (2 HRS.)	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN IV (2 HRS.)		LITERATURA (5 HRS.)
LECTURA, EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA I (4 HRS.)	LECTURA, EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA II (4 HRS.)	LECTURA, EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA III (2 HRS.)		CIENCIA, TECNOLOGÍA, SOCIEDAD Y VALORES (4 HRS.)	
CONVIVENCIA, PAZ Y CIUDADANÍA (4 HRS.)			LECTURA, EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA IV (2 HRS.)	ECONOMÍA Y GLOBALIZACIÓN (2 HRS.)	TEMAS DE CIENCIAS SOCIALES (5 HRS.)
LÓGICA (4 HRS.)	EMPRENDIMIENTO (2 HRS.)	ÉTICA (4 HRS.)		LIDERAZGO (2 HRS.)	TEMAS DE FILOSOFÍA (5 HRS.)
DINÁMICAS PRODUCTIVAS REGIONALES (4 HRS.)	MÓDULO I (17 HRS.)	MÓDULO II (17 HRS.)	MÓDULO III (17 HRS.)	MÓDULO IV (12 HRS.)	MÓDULO V (12 HRS.)
ÁLGEBRA (2 HRS.)	GEOMETRÍA Y TRIGONOMETRÍA (1 HR.)	GEOMETRÍA ANALÍTICA (1 HR.)	CÁLCULO DIFERENCIAL (1 HR.)	CÁLCULO INTEGRAL (2 HRS.)	HABILIDADES SOCIOEMOCIONALES (1 HR.)
HABILIDADES SOCIOEMOCIONALES (1 HR.)	HABILIDADES SOCIOEMOCIONALES (1 HR.)	HABILIDADES SOCIOEMOCIONALES (1 HR.)	HABILIDADES SOCIOEMOCIONALES (1 HR.)	HABILIDADES SOCIOEMOCIONALES (1 HR.)	
ESTRATEGIAS PARA EL APRENDIZAJE (2 HRS.)	ESTRATEGIAS PARA EL APRENDIZAJE (1 HR.)	ESTRATEGIAS PARA EL APRENDIZAJE (1 HR.)	ESTRATEGIAS PARA EL APRENDIZAJE (1 HR.)	ESTRATEGIAS PARA EL APRENDIZAJE (1 HR.)	ESTRATEGIAS PARA EL APRENDIZAJE (1 HR.)
DESARROLLO FÍSICO Y SALUD (2 HRS.)	DESARROLLO FÍSICO Y SALUD (1 HR.)	DESARROLLO FÍSICO Y SALUD (1 HR.)	DESARROLLO FÍSICO Y SALUD (1 HR.)	APRECIACIÓN ARTÍSTICA (2 HRS.)	APRECIACIÓN ARTÍSTICA (1 HR.)
26 HRS. 4 HRS. 7 HRS. 37 HRS.	20 HRS. 17 HRS. 4 HRS. 41 HRS.	19 HRS. 17 HRS. 4 HRS. 40 HRS.	19 HRS. 17 HRS. 4 HRS. 40 HRS.	12 HRS. 12 HRS. 10 HRS. 6 HRS. 40 HRS.	25 HRS. 12 HRS. 3 HRS. 40 HRS.
COMPONENTE DE FORMACIÓN BÁSICA 96 HRS./40.33%	COMPONENTE DE FORMACIÓN PROPEDEÚTICA 35 HRS./14.70%	COMPONENTE DE FORMACIÓN PROFESIONAL 79 HRS./33.19%	COMPONENTE DE APOYO AL APRENDIZAJE (SIN VALOR CURRICULAR) 28 HRS./ 11.76%		HORAS TOTALES A LA SEMANA POR SEMESTRE 238 HRS./ 100%

1.4. INTERRELACIÓN ENTRE COMPONENTES DE LA FORMACIÓN

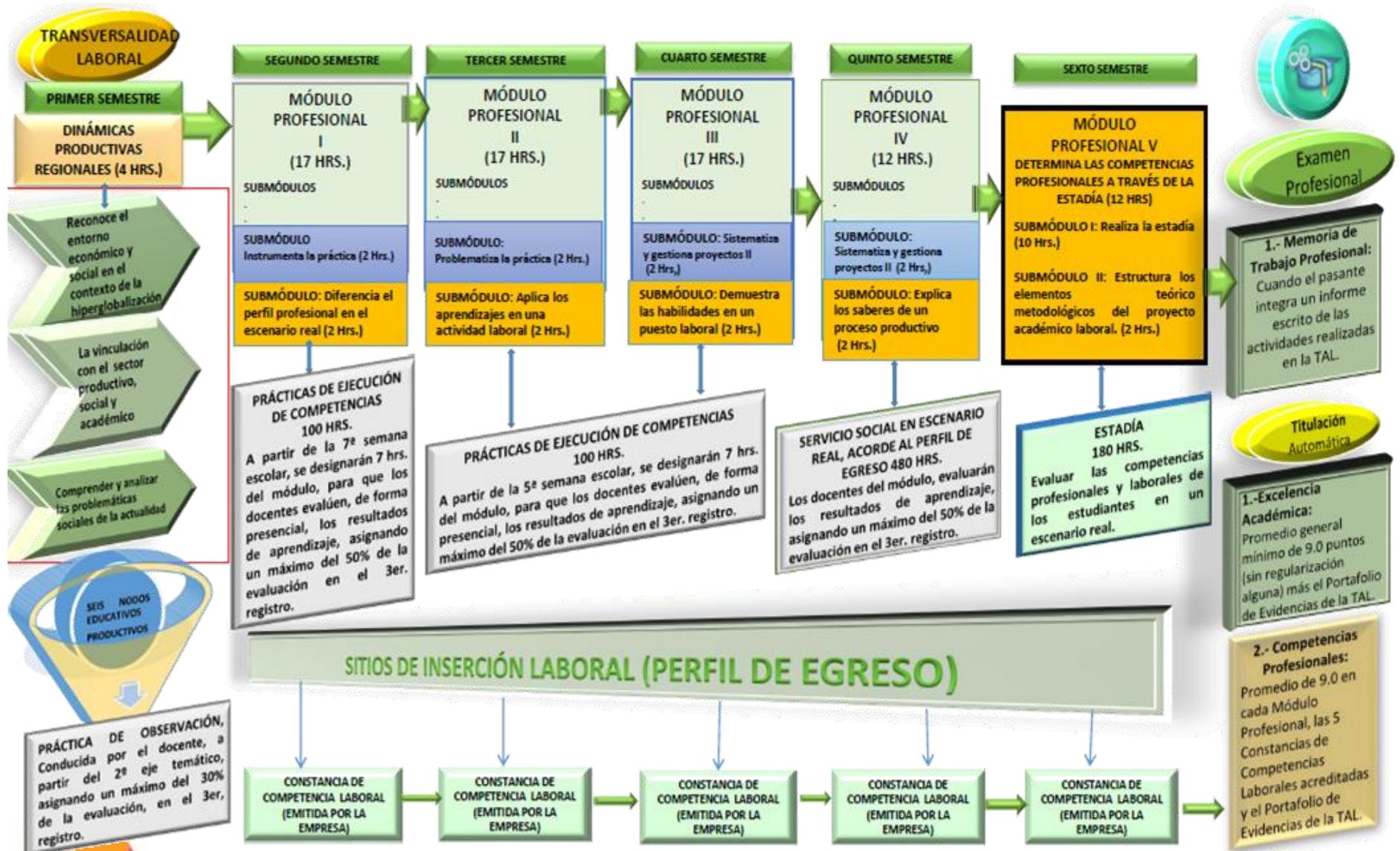
De acuerdo a los componentes de la formación que sustentan al Bachillerato Tecnológico del Estado de México, se han identificado 7 trayectorias: Matemáticas, Tecnologías de la Información y la Comunicación, Expresión Oral y Escrita, Inglés, Ciencias Experimentales, Humanidades y Desarrollo Sostenible. A continuación, se describe brevemente su propósito.

- Matemáticas. Los estudiantes desarrollan el pensamiento matemático para construir e interpretar modelos matemáticos de situaciones reales, hipotéticas o formales, plantear soluciones aplicando diferentes enfoques y expresar resultados a través del lenguaje simbólico, natural y/o gráfico.
- Tecnologías de la Información y la Comunicación. El estudiante utiliza las tecnologías de la información y comunicación para potenciar las diversas dimensiones de su realidad (educativa, social, cultural y laboral) de forma ética y responsable.
- Expresión Oral y Escrita. Refiere a la capacidad de los estudiantes de comunicarse de manera efectiva en distintos contextos, leer críticamente y argumentar ideas con claridad, oralmente y por escrito.
- Inglés. Refiere a la capacidad de los estudiantes de comunicarse de manera efectiva en distintos contextos, leer críticamente y argumentar ideas con claridad, oralmente y por escrito.
- Ciencias Experimentales. Conocer y aplicar los métodos y procedimientos de la ciencia para resolver problemas cotidianos y para la comprensión racional del entorno, favorece acciones responsables de los estudiantes con su entorno y consigo mismos.
- Humanidades: Desarrollar y utilizar el razonamiento en situaciones concretas de su entorno académico, familiar y laboral.
- Desarrollo Sostenible. El recorrido de asignaturas considera los tres ámbitos de la sostenibilidad, medio ambiente, sociedad y economía y se adecúa a los contextos locales y globales, contemplando los principios de las ciencias sociales.

Si bien, todas las trayectorias hacen posible la interrelación de los componentes de formación básica, propedéutica y profesional, tanto vertical como horizontal, la denominada Trayectoria de Desarrollo Sostenible, impacta en gran medida en la formación profesional, debido a que desde el campo de acción propio de cada asignatura, aporta elementos disciplinares que fortalecen el trayecto formativo desarrollado en cada módulo profesional por cada carrera técnica, dicha trayectoria, se representa a continuación:



1.5 TRAYECTORIA ACADÉMICO LABORAL



1.6. TRAYECTORIA INCUBAT



1.7. ENFOQUE PEDAGÓGICO

El modelo educativo que respondió al contexto del siglo pasado, dejó de ser adecuado por su verticalidad, sentido prescriptivo, técnicas memorísticas y de condicionamiento. En contraste, para dar atención a las necesidades y exigencias educativas actuales del contexto globalizado, surgió el nuevo modelo que reorganiza los principales componentes del sistema educativo nacional para que los estudiantes logren los aprendizajes que el siglo XXI exige y puedan formarse integralmente, tal como lo contempla el Artículo 3º constitucional.

Con base en un enfoque humanista y los avances en los estudios sobre el aprendizaje, el Modelo propone un currículo que reconoce los desafíos de la sociedad del conocimiento; por ello plantea enfocarse en los aprendizajes clave, es decir, aquellos que contribuyen al desarrollo integral de los estudiantes los cuales les permiten aprender a lo largo de la vida y respectivamente en el Bachillerato Tecnológico hace énfasis en el desarrollo de las competencias profesionales.

La nueva visión pone la Escuela al Centro del sistema educativo, como espacio en donde convergen todos los recursos y esfuerzos de los distintos actores (maestros, padres de familia, estudiantes, autoridades educativas y de la sociedad en su conjunto) para asegurar el logro de los fines de la educación. Así mismo se otorga a las escuelas un margen inédito de autonomía curricular, con lo cual podrán adaptar los contenidos educativos a las necesidades y contextos específicos de sus estudiantes y su medio, respondiendo al imperativo de la educación inclusiva y con equidad.

Una de las principales innovaciones de este planteamiento es la incorporación de las habilidades socioemocionales al currículo formal de toda la educación obligatoria. Esto significa que la formación académica debe ir de la mano del desarrollo progresivo de habilidades, actitudes y valores, el mejor conocimiento de sí mismo, la autonomía, la autorregulación, la perseverancia y la convivencia. Por ello, se debe promover que los docentes apoyen y alienten a los estudiantes a fortalecer la regulación de sus emociones, así como acompañar, gestionar y monitorear su desempeño escolar.

A partir de estos paradigmas se sustenta el Modelo Educativo que constituye la base teórico - metodológica de la propuesta curricular de la Subdirección del Bachillerato Tecnológico, la cual considera que los estudiantes no están aislados del mundo social que los rodea, sino que tiene como objetivo educar para la vida dentro y fuera de las aulas, además de apropiarse de la vida cultural y social, todo ello con el fin de que los estudiantes alcancen su máximo potencial, para insertarse al mercado laboral, o al nivel educativo superior.

2. DESCRIPCIÓN DE LA CARRERA

La carrera de Técnico en Servicios Bancarios, ubicada en el área de servicios forma profesionales con la capacidad para desempeñarse como intermediarios en la venta de servicios y productos financieros, asistentes financieros y asesores bancarios, tanto en el sector público como en el privado, contando con las condiciones para afrontar los nuevos retos que el ámbito laboral les exija, teniendo como campo de acción: Instituciones bancarias, Instituciones crediticias, aseguradoras, administradoras de fondos de pensiones, despachos contables y administrativos, instituciones de gobierno en el área de finanzas y presupuestos, casas de cambio, bolsa de valores, empresas de protección, custodia y resguardo de valores y comercio al por menor.

En la actualidad y de acuerdo a los datos emitidos por el Observatorio Laboral en el 2017, las carreras mejor pagadas, se encuentran en el área de finanzas, banca y seguros, infiriendo que uno de los sectores que tiene mayor demanda es el económico administrativo. En otra vertiente también se menciona que una de las ocupaciones cuyo crecimiento está por arriba o en promedio al de todos los ocupados es la de cajero, tesorero, promotor de servicios bancarios y financieros, entre otros. Es por ello que surge el interés de diseñar un plan de estudios que permita responder a estas necesidades del sector productivo, por lo tanto se integra la carrera de Servicios Bancarios con la finalidad de formar un estudiante que:

Administre servicios y actividades bancarias y financieras, considerando documentos normalizados, para contribuir al fortalecimiento del quehacer financiero.

La formación profesional, comienza en primer semestre con la materia Dinámicas Productivas Regionales, con una carga de 80 horas, esta es común a todas las carreras técnicas del Bachillerato Tecnológico estatal, misma que retoma los nodos productivos establecidos en la entidad; en los semestres subsecuentes la carrera técnica se desarrolla a través una estructura modular, haciendo mención que los primeros tres módulos tienen una duración de 340 horas cada uno y los dos últimos de 240, dando un total de 1580 horas.

Cabe destacar que los módulos de formación profesional tienen carácter transdisciplinario, por cuanto corresponden con objetos y procesos de transformación que implica la integración de saberes de distintas disciplinas. La estructura reticular que se establece para este plan de estudios está integrada de 43 materias y 5 Módulos. Comprende una carga horaria 41 horas/semana/mes en promedio por semestre. Los estudiantes laboran en promedio un total de 8 horas diarias

Los módulos que integra esta carrera son:

Módulo I Atiende clientes potenciales

Módulo II Maneja requerimientos de servicios bancarios y financieros

Módulo III Presta servicios bancarios y financieros

Módulo IV Realiza la entrega de servicios bancarios y financieros

Módulo V Determina las competencias profesionales a través de la estadía

2.1. COMPETENCIA DE LA CARRERA

El estudiante de la carrera de Técnico en Servicios Bancarios de los Centros de Bachillerato Tecnológico al ejercer su quehacer en el ámbito laboral será capaz de:

- Administrar servicios y actividades bancarias y financieras considerando documentos legales, normativos e informativos propios del sector, para contribuir al fortalecimiento del quehacer financiero.

2.2. PERFIL DE INGRESO

La formación que se requiere para el ingreso a la Educación Media Superior tiene el propósito de contribuir a formar ciudadanos libres, participativos, responsables e informados, capaces de ejercer y defender sus derechos, que concurren activamente en la vida social, económica y política de México y el mundo. Para ello la Secretaría de Educación Pública a través del Modelo Educativo para la Educación Obligatoria, establece las siguientes competencias:

- Utiliza el español para comunicarse con eficacia, respeto y seguridad en distintos contextos y con múltiples propósitos. Si también habla una lengua indígena, la emplea de la misma forma. Describe en inglés experiencias, acontecimientos, deseos, aspiraciones, opiniones y planes.
- Amplía su conocimiento de técnicas y conceptos matemáticos para plantear y resolver problemas con distinto grado de complejidad, así como para proyectar escenarios y analizar situaciones. Valora las cualidades del pensamiento matemático.
- Identifica una variedad de fenómenos naturales y sociales, lee acerca de ellos, se informa en distintas fuentes, investiga a partir de métodos científicos, formula preguntas de complejidad creciente, realiza análisis y experimentos. Sistematiza sus hallazgos, responde a sus preguntas y emplea modelos para representar los fenómenos. Comprende la relevancia de las ciencias naturales y sociales.
- Formula preguntas para resolver problemas. Se informa, analiza y argumenta las soluciones que propone y fundamenta sus conclusiones. Reflexiona sobre sus procesos de pensamiento (por ejemplo, a través de bitácoras), se apoya en organizadores gráficos (por ejemplo, tablas o mapas mentales) para representarlos y evalúa su efectividad.
- Asume responsabilidad sobre su bienestar y el de los otros y lo expresa al cuidarse a sí mismo y a los demás. Aplica estrategias para procurar su bienestar en el corto, mediano y largo plazo (por ejemplo, hacer ejercicio). Analiza los recursos que le permiten transformar retos en oportunidades. Comprende el concepto de proyecto de vida para el diseño de planes personales.
- Reconoce, respeta y aprecia la diversidad de capacidades y visiones al trabajar de manera colaborativa. Tiene iniciativa, emprende y se esfuerza por lograr proyectos personales y colectivos.

- Se identifica como mexicano y siente amor por México. Reconoce la diversidad individual, social, cultural, étnica y lingüística del país, y tiene conciencia del papel de México en el mundo. Actúa con responsabilidad social, apego a los derechos humanos y respeto a la ley.
- Analiza, aprecia y realiza distintas manifestaciones artísticas. Identifica y ejerce sus derechos culturales (por ejemplo, el derecho a practicar sus costumbres y tradiciones). Aplica su creatividad para expresarse por medio de elementos de las artes (entre ellas, la música, la danza y el teatro).
- Activa sus habilidades corporales y las adapta a distintas situaciones que se afrontan en el juego y el deporte escolar. Adopta un enfoque preventivo al identificar las ventajas de cuidar su cuerpo, tener una alimentación correcta y practicar actividad física con regularidad.
- Promueve el cuidado del medio ambiente de forma activa. Identifica problemas relacionados con el cuidado de los ecosistemas y las soluciones que impliquen la utilización de los recursos naturales con responsabilidad y racionalidad. Se compromete con la aplicación de acciones sustentables en su entorno (por ejemplo, reciclar y ahorrar agua).
- Compara y elige los recursos tecnológicos a su alcance y los aprovecha con una variedad de fines de manera ética y responsable. Aprende diversas formas para comunicarse y obtener información, seleccionarla, analizarla, evaluarla, discriminarla y organizarla (Modelo Educativo para la Educación Obligatoria, 2017).

Este marco referencial de competencias desarrolladas durante la educación básica, constituye la base con la cual se articulan las competencias del Marco Curricular Común, mediante su desarrollo y fortalecimiento durante la educación media superior, a fin de contribuir a la formación integral del estudiante.

2.3. PERFIL DE EGRESO

El egresado de la carrera de Técnico en Servicios Bancarios del Bachillerato Tecnológico del Estado de México, desarrolla competencias profesionales específicas que permiten al egresado administrar servicios y actividades bancarias y financieras considerando documentos legales, normativos e informativos propios del sector, para contribuir al fortalecimiento del quehacer financiero.

Durante el proceso de formación de los cinco módulos, el estudiante adquiere, desarrolla o refuerza las siguientes competencias profesionales:

- Atiende clientes potenciales
 - Maneja herramientas básicas de contabilidad
 - Maneja la legislación del sistema financiero
 - Aplica estrategias de mercadotecnia
- Maneja requerimientos de servicios bancarios y financieros
 - Aplica disposiciones legales de servicios financieros
 - Maneja procedimientos normativos de servicios bancarios y financieros
 - Maneja instrumentos financieros
- Presta servicios bancarios y financieros
 - Registra operaciones financieras
 - Controla operaciones comerciales
 - Realiza operaciones bancarias, comerciales y financieras
 - Realiza el seguimiento a clientes
- Realiza la entrega de servicios bancarios y financieros
 - Administra documentación bancaria y financiera
 - Realiza el cierre de operaciones
- Determina las competencias profesionales a través de la estadía

Competencias disciplinares básicas:

- Explica e interpreta los resultados obtenidos mediante procedimientos matemáticos y los contrasta con modelos establecidos o situaciones reales.

- Argumenta la solución obtenida de un problema, con métodos numéricos, gráficos, analíticos o variacionales, mediante el lenguaje verbal, matemático y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.
- Identifica el conocimiento social y humanista como una construcción en constante transformación.
- Analiza con visión emprendedora los factores y elementos fundamentales que intervienen en la productividad y competitividad de una organización y su relación con el entorno socioeconómico.
- Analiza las funciones de las instituciones del Estado Mexicano y la manera en que impactan su vida.
- Plantea supuestos sobre los fenómenos naturales y culturales de su entorno con base en la consulta de diversas fuentes.
- Valora el pensamiento lógico en el proceso comunicativo en su vida cotidiana y académica.
- Analiza y resuelve de manera reflexiva problemas éticos relacionados con el ejercicio de su autonomía, libertad y responsabilidad en su vida cotidiana.

Competencias genéricas:

- Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.
- Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.
- Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.
- Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo.
- Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales.

Y las competencias de productividad y empleabilidad:

- Atención al cliente
- Trabajo en equipo
- Comunicación efectiva
- Atención al proceso
- Planeación y organización
- Ética profesional

2.4. ESTRUCTURA MODULAR

SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	SEMESTRE 3	SEMESTRE 4	SEMESTRE 5	SEMESTRE 6
DINÁMICAS PRODUCTIVAS REGIONALES (4 HRS.)	MÓDULO I ATIENDE CLIENTES POTENCIALES (17 HRS.)	MÓDULO II MANEJA REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS (17 HRS.)	MÓDULO III PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS (17 HRS.)	MÓDULO IV REALIZA LA ENTREGA DE SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS (12 HRS.)	MÓDULO V DETERMINA LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A TRAVÉS DE LA ESTADÍA (12 HRS.)
	SUBMÓDULO I. MANEJA HERRAMIENTAS BÁSICAS DE CONTABILIDAD (5 HRS.)	SUBMÓDULO I. APLICA DISPOSICIONES LEGALES DE SERVICIOS FINANCIEROS (3 HRS.)	SUBMÓDULO I. REGISTRA OPERACIONES FINANCIERAS (3 HRS.)	SUBMÓDULO I. ADMINISTRA DOCUMENTACIÓN BANCARIA Y FINANCIERA (4 HRS.)	SUBMÓDULO I. REALIZA LA ESTADÍA (10 HRS.)
	SUBMÓDULO II. MANEJA LA LEGISLACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO (4 HRS.)	SUBMÓDULO II. MANEJA PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS DE SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS (5 HRS.)	SUBMÓDULO II. CONTROLA OPERACIONES COMERCIALES (3 HRS.)	SUBMÓDULO II. REALIZA EL CIERRE DE OPERACIONES (4 HRS.)	SUBMÓDULO II. ESTRUCTURA LOS ELEMENTOS TEÓRICO METODOLÓGICOS DEL PROYECTO ACADÉMICO LABORAL (2 HRS.)
	SUBMÓDULO III. APLICA ESTRATEGIAS DE MERCADOTECNIA (4 HRS.)	SUBMÓDULO III. MANEJA INSTRUMENTOS FINANCIEROS (5 HRS.)	SUBMÓDULO III. REALIZA OPERACIONES BANCARIAS, COMERCIALES Y FINANCIERAS (4 HRS.)	SUBMÓDULO III. SISTEMATIZA Y GESTIONA PROYECTOS II (2 HRS.)	
	SUBMÓDULO IV. INSTRUMENTA LA PRÁCTICA (2 HRS.)	SUBMÓDULO IV. PROBLEMATIZA LA PRÁCTICA (2 HRS.)	SUBMÓDULO IV. REALIZA EL SEGUIMIENTO A CLIENTES (3 HRS.)	SUBMÓDULO IV. EXPLICA LOS SABERES DE UN PROCESO PRODUCTIVO (2 HRS)	
	SUBMÓDULO V. DIFERENCIA EL PERFIL PROFESIONAL EN EL ESCENARIO REAL (2 HRS.)	SUBMÓDULO V. APLICA LOS APRENDIZAJES EN UNA ACTIVIDAD LABORAL (2 HRS)	SUBMÓDULO V. SISTEMATIZA Y GESTIONA PROYECTOS I (2 HRS.)		
			SUBMÓDULO VI. DEMUESTRA LAS HABILIDADES EN UN PUESTO LABORAL (2 HRS)		

2.5. RELACIÓN DE MÓDULOS, CARGAS HORARIAS Y SITIOS DE INSERCIÓN

MÓDULO I ATIENDE CLIENTES POTENCIALES	CARGAS HORARIAS
SUBMÓDULO I. MANEJA HERRAMIENTAS BÁSICAS DE CONTABILIDAD	100 HRS.
SUBMÓDULO II. MANEJA LA LEGISLACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO	80 HRS.
SUBMÓDULO III. APLICA ESTRATEGIAS DE MERCADOTECNIA	80 HRS.
SUBMÓDULO IV. INSTRUMENTA LA PRÁCTICA	40 HRS.
SUBMÓDULO V. DIFERENCIA EL PERFIL PROFESIONAL EN EL ESCENARIO REAL	40 HRS.
OCUPACIONES DE ACUERDO AL SISTEMA NACIONAL DE CLASIFICACIÓN DE OCUPACIONES (SINCO 2011)	
2121 Contadores y Auditores 2122 Asesores y analista en finanzas 2512 Auxiliares en contabilidad, economía, finanzas y agentes de bolsa 3121 Cajeros, taquilleros y receptores de apuestas 3122 Cobradores, pagadores y prestamistas	
SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO AL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIAN-2013)	
522110 Banca múltiple. 522210 Instituciones financieras de fomento económico. 522320 Uniones de crédito e instituciones de ahorro 46 Comercio al por menor	

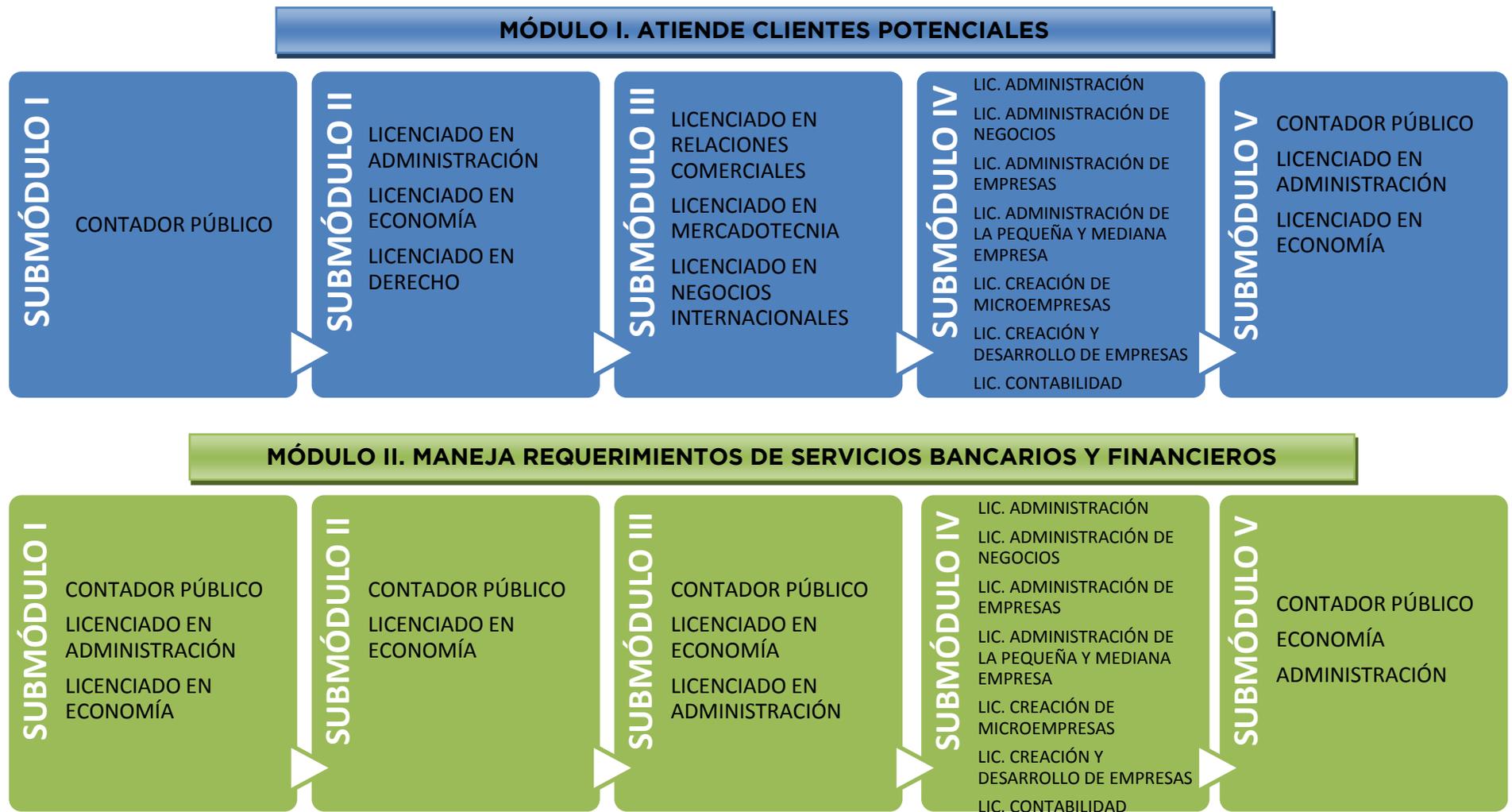
MÓDULO II MANEJA REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS	CARGAS HORARIAS
SUBMÓDULO I. APLICA DISPOSICIONES LEGALES DE SERVICIOS FINANCIEROS	60 HRS.
SUBMÓDULO II. MANEJA PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS DE SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS	100 HRS.
SUBMÓDULO III. MANEJA INSTRUMENTOS FINANCIEROS	100 HRS.
SUBMÓDULO IV. PROBLEMATIZA LA PRÁCTICA	40 HRS.
SUBMÓDULO V. APLICA LOS APRENDIZAJES EN UNA ACTIVIDAD LABORAL	40 HRS.
OCUPACIONES DE ACUERDO AL SISTEMA NACIONAL DE CLASIFICACIÓN DE OCUPACIONES (SINCO 2011)	
2121 Contadores y Auditores 2122 Asesores y analista en finanzas 2512 Auxiliares en contabilidad, economía, finanzas y agentes de bolsa 3121 Cajeros, taquilleros y receptores de apuestas 3122 Cobradores, pagadores y prestamistas	
SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO AL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIAN-2013)	
522110 Banca múltiple. 522210 Instituciones financieras de fomento económico. 522320 Uniones de crédito e instituciones de ahorro 46 Comercio al por menor	

MÓDULO III PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS	CARGAS HORARIAS
SUBMÓDULO I. REGISTRA OPERACIONES FINANCIERAS	60 HRS.
SUBMÓDULO II. CONTROLA OPERACIONES COMERCIALES	60 HRS.
SUBMÓDULO III. REALIZA OPERACIONES BANCARIAS, COMERCIALES Y FINANCIERAS	80 HRS.
SUBMÓDULO IV. REALIZA SEGUIMIENTO A CLIENTES	60 HRS.
SUBMÓDULO V. SISTEMATIZA Y GESTIONA PROYECTOS I	40 HRS.
SUBMÓDULO VI. DEMUESTRA LAS HABILIDADES EN UN PUESTO LABORAL	40 HRS
OCUPACIONES DE ACUERDO AL SISTEMA NACIONAL DE CLASIFICACIÓN DE OCUPACIONES (SINCO 2011)	
2121 Contadores y Auditores 2122 Asesores y analista en finanzas 2512 Auxiliares en contabilidad, economía, finanzas y agentes de bolsa 3121 Cajeros, taquilleros y receptores de apuestas 3122 Cobradores, pagadores y prestamistas	
SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO AL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIAN-2013)	
522110 Banca múltiple. 522210 Instituciones financieras de fomento económico. 522320 Uniones de crédito e instituciones de ahorro 46 Comercio al por menor	

MÓDULO IV REALIZA LA ENTREGA DE SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS	CARGAS HORARIAS
SUBMÓDULO I. ADMINISTRA DOCUMENTACIÓN BANCARIA Y FINANCIERA	80 HRS.
SUBMÓDULO II. REALIZA CIERRE DE OPERACIONES	80 HRS.
SUBMÓDULO III. SISTEMATIZA Y GESTIONA PROYECTOS II	40 HRS.
SUBMÓDULO IV. EXPLICA LOS SABERES DE UN PROCESO PRODUCTIVO	40 HRS
OCUPACIONES DE ACUERDO AL SISTEMA NACIONAL DE CLASIFICACIÓN DE OCUPACIONES (SINCO 2011)	
2121 Contadores y Auditores 2122 Asesores y analista en finanzas 2512 Auxiliares en contabilidad, economía, finanzas y agentes de bolsa 3121 Cajeros, taquilleros y receptores de apuestas 3122 Cobradores, pagadores y prestamistas	
SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO AL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIAN-2013)	
522110 Banca múltiple. 522210 Instituciones financieras de fomento económico. 522320 Uniones de crédito e instituciones de ahorro 46 Comercio al por menor	

MÓDULO V DETERMINA LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A TRAVÉS DE LA ESTADÍA	CARGAS HORARIAS
SUBMÓDULO I. REALIZA LA ESTADÍA	200 HRS.
SUBMÓDULO II. ESTRUCTURA LOS ELEMENTOS TEÓRICO METODOLÓGICOS DEL PROYECTO ACADÉMICO LABORAL	40 HRS.
OCUPACIONES DE ACUERDO AL SISTEMA NACIONAL DE CLASIFICACIÓN DE OCUPACIONES (SINCO 2011)	
2121 Contadores y Auditores 2122 Asesores y analista en finanzas 2512 Auxiliares en contabilidad, economía, finanzas y agentes de bolsa 3121 Cajeros, taquilleros y receptores de apuestas 3122 Cobradores, pagadores y prestamistas	
SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO AL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIAN-2013)	
522110 Banca múltiple. 522210 Instituciones financieras de fomento económico. 522320 Uniones de crédito e instituciones de ahorro 46 Comercio al por menor	

2.6. PERFIL PROFESIONAL DOCENTE



MÓDULO III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS



MÓDULO IV. REALIZA LA ENTREGA DE SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS



MÓDULO V. DETERMINA LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A TRAVÉS DE LA ESTADÍA

SUBMÓDULO I

CONTADOR PÚBLICO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
LICENCIADO EN ECONOMÍA

SUBMÓDULO II

CONTADOR PÚBLICO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
LICENCIADO EN ECONOMÍA

3. COMPETENCIAS RELACIONADAS CON EL MARCO CURRICULAR COMÚN Y COMPETENCIAS DE PRODUCTIVIDAD Y EMPLEABILIDAD DEL MÓDULO III

- Profesionales

Competencias profesionales del Módulo Profesional II.
Módulo III. Presta servicios bancarios y financieros.

- Registra operaciones financieras.
- Controla operaciones comerciales.
- Registra operaciones bancarias, comerciales y financieras.
- Realiza el seguimiento a clientes.

-Disciplinarias básicas sugeridas

Competencias que se requieren para desarrollar las profesionales, se desarrollan desde el componente de formación básica.

M3 Explica e interpreta los resultados obtenidos mediante procedimientos matemáticos y los contrasta con modelos establecidos o situaciones reales.

M4 Argumenta la solución obtenida de un problema, con métodos numéricos, gráficos, analíticos o variacionales, mediante el lenguaje verbal, matemático y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

M8 Interpreta tablas, gráficas, mapas, diagramas y textos con símbolos matemáticos y científicos.

C12. Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para investigar, resolver problemas, producir materiales y transmitir información.

- Genéricas sugeridas

Estos atributos están incluidos en las competencias profesionales; por lo tanto no se deben desarrollar por separado.

4.2 Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue.

5.2 Ordena información de acuerdo a categorías, jerarquías y relaciones.

4.5 Maneja las tecnologías de la información y comunicación para obtener información y expresar ideas.

8.3 Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.

-Competencias de Productividad y Empleabilidad de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Estos atributos están incluidos en las competencias profesionales; por lo tanto no se deben desarrollar por separado.

AC5 Escuchar, informar con veracidad y saber a dónde dirigirlo [al cliente].

AC6 Realizar seguimiento de las necesidades del cliente para darle una respuesta.

RI3 Realizar preguntas para asegurarse de que comprende lo que los demás están comunicando.

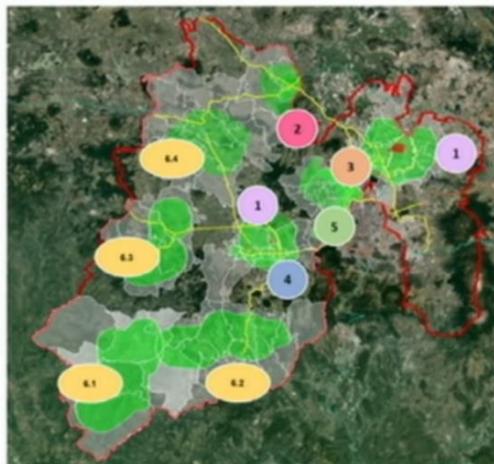
AP3 Registrar y revisar información para asegurar que sea correcta.

AP5 Verificar que la realización de una labor no deteriore o afecte otra.

4. NODOS EDUCATIVOS PRODUCTIVOS DEL ESTADO DE MÉXICO

En el Estado de México se tienen identificados seis nodos educativos productivos, los cuales son espacios que facilitan la concentración entre la oferta y la demanda de soluciones innovadoras, enfocadas en sectores productivos o necesidades específicas, los cuales impactan en la oferta educativa de los Centros de Bachillerato Tecnológico y en la dinámica productiva de la región.

- El **Nodo Aeropuerto de Toluca y Santa Lucía** se encuentra integrado por los municipios de Toluca, Zinacantepec, Almoloya de Juárez, Metepec, Xonacatlán, Lerma y San Mateo Atenco, asimismo por Zumpango Tequixquiac, Hueycoxtila, Nextlalpan, Jaltenco, Tecámac, Teoloyucan y Coyotepec. Para dicho nodo se tiene proyectado el fortalecimiento de los servicios de conectividad internacional, aéreos y de aviación; consolidación de la industria de comunicaciones y transportes, así como el desarrollo económico regional turístico.



Los nodos son espacios que facilitan la concentración entre la oferta y la demanda de soluciones innovadoras, enfocadas en sectores productivos o necesidades específicas.

Nodos Educativos Productivos

- 1 **Aeropuerto de Toluca y Santa Lucía:** ingeniería y tecnología.
- 2 **Logístico:** ingeniería y tecnología.
- 3 **Salud:** ciencia y tecnología.
- 4 **Tren Interurbano:** ingeniería y tecnología.
- 5 **Automotriz:** ingeniería y tecnología.
- 6 **Agroindustrial:** agricultura y tecnología.
 - 6.1 Tejuplilco
 - 6.2 Villa Guerrero
 - 6.3 Valle de Bravo
 - 6.4 Atlacomulco

- El **Nodo Logístico** está constituido por los municipios de Jilotepec, Chapa de Mota, Soyaniquilpan de Juárez y Villa del Carbón. Se caracteriza por la activa participación del sector primario y terciario, siendo escasa su injerencia en el sector industrial. Destaca en la extracción del carbón natural y en el cultivo de avena, haba, tomate, frijol, maíz, cebada, chícharo, entre otros. El municipio de Jilotepec destaca con un parque industrial, albergando 16 empresas, más 7 situadas fuera de dicho complejo industrial; de estas últimas 4 son maquiladoras, pequeñas industrias familiares. En este nodo se destaca por el establecimiento y operación de la Plataforma Logística del Estado de México, en la cual se intersecta las carreteras México- Querétaro y Arco Norte, que permitirá contar con la conectividad internacional eficiente y servicios de valor agregado, como la concentración del manejo de carga y descarga de ferrocarriles, transporte y distribución de productos.

- El **Nodo de Salud** se integra por los municipios de: Atizapán de Zaragoza, Coacalco de Berriozabal, Cuautitlán, Cuautitlán Izcalli, Huixquilucan, Isidro Fabela, Melchor Ocampo, Naucalpan de Juárez, Nicolás Romero, Tlalnepantla de Baz, Tultepec y Tultitlán. Dicho nodo se caracteriza por la aglomeración de servicios de salud, teniendo la proyección del desarrollo de la industria química, farmacéutica y laboratorios, fortalecimiento de la infraestructura de salud pública y privada.

- El **Nodo Tren Interurbano** está constituido por los municipios de: Toluca, Metepec, Lerma, Zinacantepec, Ocoyoacac y Santiago Tianguistenco. El nodo se caracteriza especialmente por un alto desarrollo económico, lo cual se ve reflejado en el creciente número de industrias que se alojan en 23 parques industriales, entre los sectores industriales que más destacan se encuentra el sector automotriz, el sector de alimentos y de bebidas, el sector químico-farmacéutico y el sector textil. Los parques industriales más importantes son: Exportec I y II, Toluca 2000, Santiago Tianguistenco, el Cerrillo I y II, y el parque industrial Lerma. También se caracteriza por un creciente número de servicios, dentro de los cuales sobresale el establecimiento de centros comerciales, el servicio de transporte y el servicio turístico. El tren interurbano destaca como una de las obras más importantes de la construcción, no sólo por su extensión geográfica, sino por el crecimiento económico y demográfico que desencadenará en cinco de municipios del nodo: Toluca, Lerma, Metepec, Ocoyoacac, San Mateo Atenco y Zinacantepec.

- El **Nodo Automotriz** está constituido por los municipios de Atizapán de Zaragoza, Naucalpan, Jilotzingo, Huizquilucan, Isidro Fabela, Nicolás Romero, Cuautitlán Izcalli y Tlalnepantla, se caracteriza especialmente por la alta concentración de desarrollo industrial, aglomerando 59 parques industriales. Los sectores más participativos son: la industria manufacturera, la industria de refacciones automotrices, la industria de productos químicos, manufacturas de textiles y de inyecciones de plástico. Con base en los datos de la Encuesta Intercensal 2015 (INEGI), la región concentra el 32.6% de la población de la entidad, lo cual se ve reflejado en el creciente demanda de servicios y un gran número de establecimientos de centros comerciales que atienden a las necesidades del lugar; además del desarrollo de proyectos sustentables, que tienen como objetivo prioritario reducir los niveles de contaminación, así como manejar y aprovechar los residuos orgánicos, y convertir el problema de la basura en una posibilidad de desarrollo, empleo y generación de energía.

- El **Nodo Agroindustrial**, constituido a su vez por 4 subnodos:

El **Nodo Tejupilco** concentra los municipios de: Temascaltepec, San Simón de Guerrero, Luvianos, Tejupilco, Amatepec y Tlatlaya. La región concentra el 0.9% de la población total de la entidad, según los datos de la Encuesta Intercensal 2015 (INEGI). Es importante considerar que el municipio de Luvianos es de reciente creación y perteneció al Municipio de Tejupilco hasta el 2002. Las principales actividades económicas de la región se centran en el sector primario (agricultura, ganadería, silvicultura, apicultura, entre otras) y el terciario (comercio y servicios). Mientras que los municipios con mayor actividad del sector primario se encuentran: Temascaltepec, San Simón de Guerrero, Luvianos y Tlatlaya. Dentro del sector terciario los municipios que más destacan son: Tejupilco y Amatepec. Este nodo se caracteriza por el desarrollo agroalimentario y ecoturístico.

El **Nodo Villa Guerrero** se encuentra integrado por los municipios de, Villa Guerrero, Ixtapan de la Sal, Zumpahuacán, Tonático, Malinalco, Ocuilan, Tenancingo, Coatepec, Harinas, Almoloya de Alquisiras y Zacualpan. El nodo se caracteriza principalmente por su alta participación en el sector primario y terciario, siendo la actividad turística y agrícola, principalmente en la hortofruticultura y floricultura, lo que más sobresale de la región. El municipio de Ixtapan de la Sal destaca principalmente por la actividad en el sector terciario y secundario; es un lugar de esparcimiento y relajación, por lo que, constantemente renueva los servicios que ofrece para atender a las crecientes demandas de la localidad y de sus visitantes. Del mismo modo, Malinalco y Tonatico destacan por su participación en la agricultura y el turismo. El municipio de Ocuilan cuenta con diversas actividades económicas, entre las más sobresalientes se encuentran el comercio y el turismo. En el municipio de Tenancingo predomina el sector terciario, seguido del sector primario; en este último la producción de floricultura es la actividad más

importante. Por otra parte, el municipio de Coatepec Harinas se caracteriza por ser un municipio que basa su economía en el sector primario y terciario. Los municipios de Almoloya de Alquisiras y de Zacualpan centran sus actividades en el sector terciario.

El **Nodo Valle de Bravo** se encuentra integrado por los municipios de Valle de Bravo, Santo Tomás y Oztoloapan. La región es la más pequeña de los nodos, alberga el 0.12% de la población de la entidad, según datos de la Encuesta Intercensal 2015 (INEGI). El nodo se caracteriza principalmente por su alta participación en el sector primario y terciario, siendo la actividad comercial y agrícola lo que más sobresale de la región. El municipio de Valle de Bravo destaca por su alta participación en la actividad turística; cuenta con una oferta hotelera y restaurantera amplia que atiende las necesidades de la localidad y de sus visitantes nacionales y extranjeros. El municipio de Santo Tomás destaca por su participación en el sector terciario y en menor intervención el sector secundario. Mientras que, en el municipio de Oztoloapan las actividades económicas que más sobresalen con el sector primario y el sector terciario.

El **Nodo Atlacomulco** se encuentra integrado por los municipios de San Felipe del Progreso, Villa Victoria, Villa de Allende, Ixtlahuaca, Acambay, Jiquipilco, Temascalcingo, Timilpan, El Oro, Atlacomulco, Morelos, Jocotitlán y San José del Rincón. La región se caracteriza principalmente por el desarrollo del sector terciario, específicamente las actividades comerciales y de servicios. Los sectores primario y secundario, están presentes en la región aunque en menor escala. Las principales actividades del sector primario son: la ganadería y la agricultura; mientras que en el sector secundario, los municipios de Ixtlahuaca y Atlacomulco destacan con dos parques industriales, cada uno, siendo los sectores más participativos: la industria alimentaria, la industria de la madera y la industria textil. Este nodo se caracteriza por el desarrollo agroalimentario y acuícola.

La caracterización y tipificación de cada nodo productivo permite identificar y responder a las necesidades de la región en el sentido económico, motivo por el cual la Educación Media Superior del Estado de México formula el rediseño de los planes y programas de estudio de las diversas carreras técnicas que se ofertan en los Centros de Bachillerato Tecnológico, para que los estudiantes cuenten con las competencias genéricas, disciplinares y profesionales, así como las de empleabilidad, que les permita al egresar, acceder a otros estudios y/o incorporarse al sector productivo de la región.

MÓDULO PROFESIONAL III

PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

SUBMÓDULO I

Registra operaciones financieras

1. PRESENTACIÓN DEL SUBMÓDULO

MÓDULO III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

SUBMÓDULO I. REGISTRA OPERACIONES FINANCIERAS

El Submódulo I Registra operaciones financieras, está ubicado en el cuarto semestre, pertenece al Módulo profesional III Presta servicios bancarios y financieros de la carrera de Técnico en Servicios Bancarios; dicho Submódulo es consecuente del módulo II: Maneja requerimientos de servicios bancarios y financieros y del submódulo III. Maneja instrumentos financieros.

Su objetivo es introducir al estudiante bachiller, al registro de las operaciones activas y pasivas que realizan las instituciones financieras, empleando las normas y procedimientos de la contabilidad bancaria en México, por lo que está integrado de dos unidades de aprendizaje, las cuales son:

1. Registra operaciones bancarias y comerciales
2. Registra operaciones financieras

Registra operaciones bancarias, comerciales y financieras, de acuerdo a las normas y procedimientos de la contabilidad bancaria en México.

•60 HRS.

Controla las operaciones comerciales, para el llenado de documentación soporte en las transacciones económicas de la empresa.

•60 HRS.

Realiza las operaciones bancarias, comerciales y financieras en un contexto dado.

•80 HRS.

Realiza el seguimiento a clientes, proyectando la imagen de la empresa.

•60 HRS.

Determina los aspectos operativos del proyecto de microempresa y establece la estructura organizacional.

•40 HRS.

Demuestra las habilidades en un puesto laboral.

•40 HRS.

MÓDULO III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

• **340 HRS.**

2121 Contadores y Auditores. 2122 Asesores y analista en finanzas. 2512 Auxiliares en contabilidad, economía, finanzas y agentes de bolsa. 3121 Cajeros, taquilleros y receptores de apuestas. 3122 Cobradores, pagadores y prestamistas.

• **OCUPACIONES DE ACUERDO AL SISTEMA NACIONAL DE CLASIFICACIÓN DE OCUPACIONES (SINCO 2011)**

522110 Banca múltiple. 522210 Instituciones financieras de fomento económico. 522320 Uniones de crédito e instituciones de ahorro. 46 Comercio al por menor.

• **SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO AL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIAN 2013)**

2. UNIDADES DE APRENDIZAJE

MÓDULO III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

SUBMÓDULO I. REGISTRA OPERACIONES FINANCIERAS

UNIDADES DE APRENDIZAJE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Registra operaciones bancarias y comerciales.

- Identifica las características generales de la contabilidad bancaria en México.
- Registra los costos financieros, en los títulos de crédito y del papel comercial.

2. Registra operaciones financieras.

- Registra costos financieros de las operaciones pasivas, de acuerdo con la normatividad contable y bancaria en vigor.
- Registra costos financieros de las operaciones activas, de acuerdo con la normatividad contable y bancaria en vigor.

3. MATRIZ DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE

MÓDULO III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS
SUBMÓDULO I. REGISTRA OPERACIONES FINANCIERAS

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1. REGISTRA OPERACIONES BANCARIAS Y COMERCIALES.				
RESULTADO DE APRENDIZAJE 1. Identifica las características generales de la contabilidad bancaria en México			CARGA HORARIA: 10 hrs.	
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	EVIDENCIAS		CONTENIDOS DE REFERENCIA
*El resultado de aprendizaje 1, será evaluado con la actividad descrita en el siguiente apartado.		Conocimiento	Producto	1.1. Contabilidad bancaria 1.2 Aspectos primordiales de la contabilidad bancaria 1.3 Catálogo de cuentas de la contabilidad bancaria 1.4 Cuentas de Activo, Pasivo, capital o patrimonio, cuentas de orden y cuentas de resultados.
		Desempeño	Actitud	
RESULTADO DE APRENDIZAJE 2. Registra los costos financieros de los títulos de crédito y del papel comercial.			CARGA HORARIA: 20 hrs.	
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	EVIDENCIAS		CONTENIDOS DE REFERENCIA
Registra operaciones bancarias y comerciales, a través de la solución de un estudio de caso.	50%	Conocimiento	Producto	2.1. Título de crédito 2.1.1 Tipos 2.2. Costos financieros 2.3 Papel comercial 2.4 Certificados de depósito 2.5 Fondos gubernamentales 2.6 Bonos del tesoro 2.7 Registro contable bancario 2.8 Normatividad aplicable
		Contabilidad bancaria, uso del catálogo de cuentas bancario para el registro de: costos financieros, títulos de crédito, del papel comercial y fondos gubernamentales	Estudio de caso	
		Desempeño	Actitud	
		Registro de operaciones bancarias y comerciales.	Trabajo colaborativo. responsabilidad Limpieza y orden	

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2. REGISTRA OPERACIONES FINANCIERAS.

RESULTADO DE APRENDIZAJE 1. Registra costos financieros de las operaciones pasivas, de acuerdo con la normatividad contable y bancaria en vigor.			CARGA HORARIA: 10 hrs.	
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	EVIDENCIAS		CONTENIDOS DE REFERENCIA
		Conocimiento	Producto	
*El resultado de aprendizaje 1, será evaluado con la actividad descrita en el siguiente apartado.		Desempeño	Actitud	1.1. Costos financieros de las operaciones pasivas 1.2. Cuentas de ahorro (Apertura, tipos y beneficios) 1.3. Depósitos a plazos 1.4. Cuentas corrientes 1.5. Certificado bancario de moneda extranjera(CBME) 1.6. Registro contable bancario 1.7. Normatividad aplicable
RESULTADO DE APRENDIZAJE 2. Registra costos financieros de las operaciones activas de acuerdo con la normatividad contable y bancaria en vigor			CARGA HORARIA: 20 hrs.	
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	EVIDENCIAS		CONTENIDOS DE REFERENCIA
Registra operaciones financieras activas y pasivas, a través de un estudio de caso.	50%	Conocimiento	Producto	2.1. Costos financieros de las operaciones activas 2.2. Préstamos 2.3. Créditos 2.4. Intermediación 2.5. Normatividad aplicable
		Cuentas contables de las instituciones de crédito: activas, pasivas de capital y resultados	Estudio de casos	
		Desempeño	Actitud	
		Registro de operaciones financieras activas y pasivas, considerando la normatividad en vigor.	Trabajo colaborativo Toma de decisiones Limpieza y orden	

4. FUENTES DE CONSULTA

MÓDULO III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

SUBMÓDULO I. REGISTRA OPERACIONES FINANCIERAS

Fuentes bibliográficas

- Romero, A. (2014) Contabilidad Bancaria. Dreams Magnet, LLC.
- Días, A. y Aguilera, V. (2013) Introducción al Mercado Bursátil. México: Mc Graw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Escarpulli, A. (2012). Contabilidad Financiera I. Ciclo financiero a corto plazo. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Escarpulli, A. (2012). Contabilidad Financiera II. Ciclo financiero a largo plazo. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2008.
- De la Fuente, D. (2008) Operaciones Bancarias. Editorial Universitaria Ramón Areces, 2008. ISBN9788480048729
- Marín, S. y Martínez, F. (2003) Contabilidad bancaria en México. México: Pirámide de Publicaciones, S.A. IMCP A.C.
- Ramírez, E. (2001). Moneda, Banca y Mercados Financieros. México: Pearson Educación.
- Reglamento Interior de la Comisión Bancaria y de Valores (CNBV). Publicado en el DOF, el 12/11/2014

Fuentes de internet

- Normatividad. (Última Reforma 22/06/2018). Ley de Instituciones de crédito. COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES. Recuperado el 26 de abril de 2019 en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/43_220618.pdf
- Cámara de Diputados. Leyes Federales Vigentes Recuperado el 26 de abril de 2019 en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>
- Solo Contabilidad (s/a). contabilidad bancaria. Recuperado el 26 de abril de 2019, en: <https://www.solocontabilidad.com/tema/contabilidad-bancaria>
- Finanzas Prácticas. (2013). Cuenta corriente o cuenta de cheques. Finanzas Prácticas. Recuperado el 26 de abril de 2019, en: <http://www.finanzaspracticas.com.mx/finanzas-personales/scservicios-bancarios/productos-bancarios/cuenta-corriente-o-cuenta-de-cheques>
- Congreso de la República de Perú (s/a). Operaciones pasivas. Recuperado el 26 de abril de 2019, en: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C3FE88449579816E05257A95006C83A2/\\$FILE/Unidad_1_0.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C3FE88449579816E05257A95006C83A2/$FILE/Unidad_1_0.pdf)

- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2012) Reporte de inclusión financiera. Recuperado el 26 de abril de 2019, en: <https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusion%20Financiera%205.pdf>
- PROFECO (2012) Las tarjetas de crédito: úsalas a tu favor. Recuperado el 26 de abril de 2019, en: https://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2012/bol217_tarjeta_de_credito.asp
- Videoconferencias. (2008). Contabilidad Bancaria I. Youtube. Recuperado el 26 de abril de 2019, en: <https://www.youtube.com/watch?v=vgaw7C4ANeA>
- _____ (2008). Contabilidad Bancaria II. Youtube. Recuperado el 26 de abril de 2019, en: www.youtube.com/watch?v=2SCpQGjvrOs



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

EDOMÉX
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

GUÍA DIDÁCTICA DEL SUBMÓDULO I

Aplica disposiciones legales de
servicios financieros

1. PRESENTACIÓN

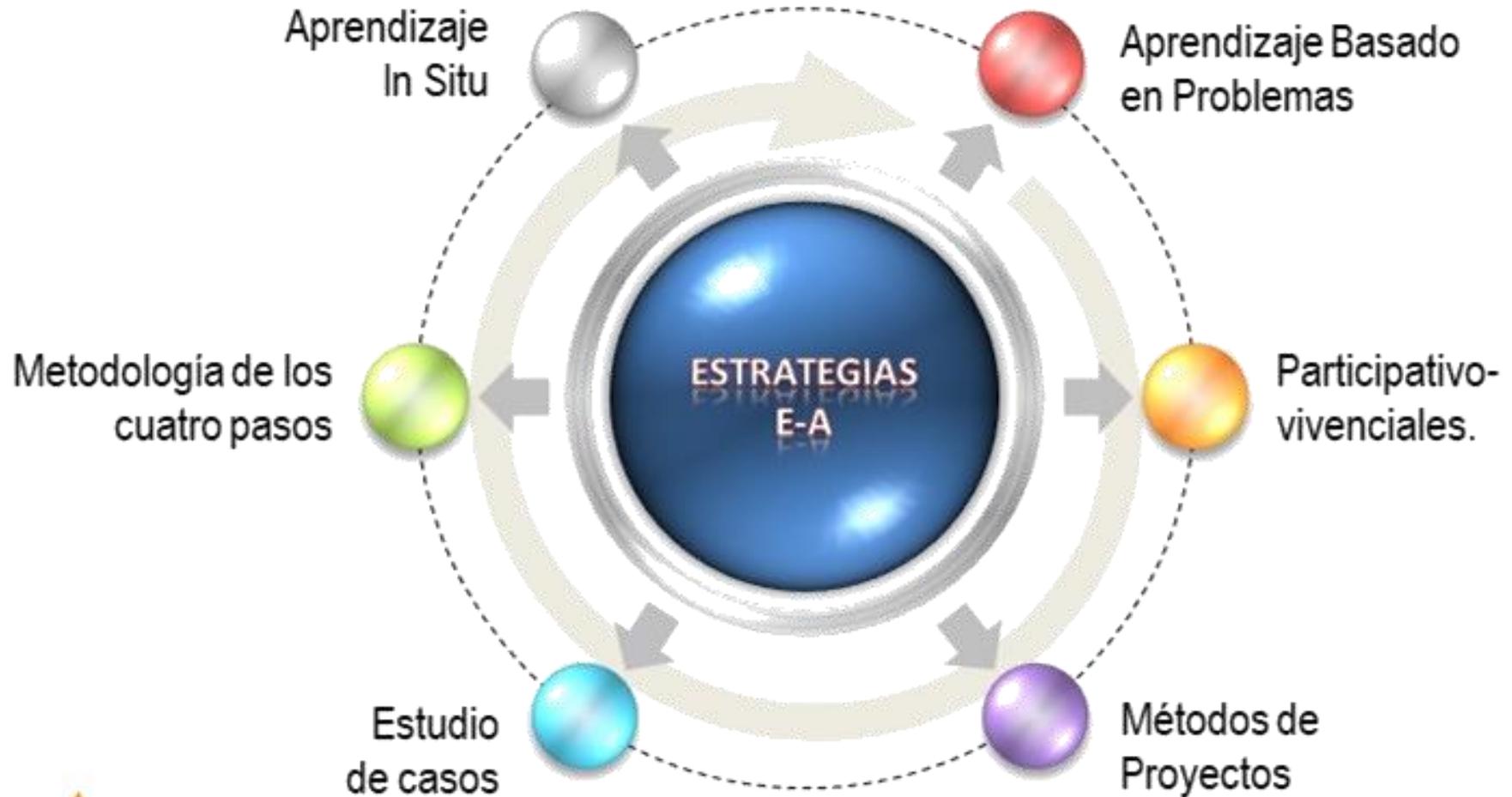
La secuencia didáctica se entiende como una estrategia de trabajo a partir de la cual, el docente traza el recorrido pedagógico que necesariamente deberán transitar sus estudiantes junto a él, para construir y reconstruir el conocimiento, ajustándolo a demandas socioculturales del contexto. El ordenamiento del proceso enseñanza - aprendizaje corresponde a la consideración de tiempos reales, recursos materiales, cantidad de estudiantes, sus conocimientos previos y otras variables contextuales, construyendo redes cada vez más complejas, interrelacionando lo conceptual con lo procedimental y lo actitudinal para el logro de las competencias.

En la secuencia didáctica se evidencia el propósito de generar una variedad de experiencias que determinen en los estudiantes una historia rica en significados de lo que aprende y por lo tanto, una mayor disponibilidad para la acción.

Las actividades de las secuencias didácticas toman en cuenta los siguientes aspectos esenciales:

- Indagar acerca del conocimiento previo de los estudiantes y comprobar que su nivel sea adecuado al desarrollo de los nuevos conocimientos (encuadre del curso).
- Asegurarse que los contenidos sean significativos y funcionales y que representen un reto o desafío aceptable.
- Que promuevan la actividad mental y la construcción de nuevas relaciones conceptuales.
- Que estimulen la autoestima y el autoconcepto.
- Que posibiliten la autonomía y la metacognición.

2. ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE



2.1 TABLA DE REFERENCIAS DE ESTRATEGIAS

ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Aprendizaje Significativo	Síntesis	Participación y Trabajo en Equipo	Discusión y Análisis	Toma de Decisiones	Des. habilidades y destrezas manuales	Aprendizaje de Procedimientos de Trabajo	Solución de Problemas	Liderazgo	Transferencia de Conocimientos	Adquisición de Conocimientos	Investigación	Autoconocimiento	Desarrollo de Actitudes	Desarrollo de Habilidades	
DEMOSTRATIVA O MÉTODO DE CUATRO PASOS						x	x									
ESTUDIO DE CASOS			x	x	x			x						x	x	
APRENDIZAJE BASADO EN PROBLEMAS			x		x			x								
APRENDIZAJE IN SITU								x								x
PARTICIPATIVO-VIVENCIAL									x	x			x			
MÉTODO DE PROYECTOS	x		x			x		x			x		x			x

3. ORIENTACIONES DIDÁCTICAS EJEMPLO DE SECUENCIAS DIDÁCTICAS

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1. REGISTRA OPERACIONES BANCARIAS Y COMERCIALES

Resultado de aprendizaje 1. Identifica las características generales de la contabilidad bancaria en México.
Resultado de aprendizaje 2. Registra los costos financieros de los títulos de crédito y del papel comercial

DOCENTE	DOCENTE
<p>1.- Da la bienvenida a los estudiantes y pregunta a los estudiantes, las expectativas del curso, mediante una dinámica grupal de preguntas y respuestas que genere un ambiente de trabajo, confianza y motivación, presentando el submódulo y el plan de trabajo a realizar.</p> <p>2.- Presenta el curso, enfatizando las competencias a lograr, unidades y resultados de aprendizaje así como los sitios de inserción en los que podrá desempeñarse, utilizando como apoyo el video “Contabilidad bancaria I” https://www.youtube.com/watch?v=vgaw7C4ANeA</p> <p>3.- Realiza una evaluación diagnóstica por medio de un cuestionario (ver anexo 1 del submódulo I), para detectar los conocimientos previos que tienen los estudiantes, en relación a los contenidos de referencia del resultado de aprendizaje, correspondientes a esta unidad.</p> <p>4.- Lleva a cabo la nivelación académica, a través de una exposición de los principales términos financieros de las operaciones bancarias y comerciales que realizan las instituciones bancarias.</p> <p>5.- Crea el escenario didáctico, proponiendo la visita a una Institución bancaria u otras instituciones financieras, como</p>	<p>1.- Da la bienvenida a los estudiantes y pregunta a los estudiantes, las expectativas del curso, mediante una dinámica grupal de preguntas y respuestas que genere un ambiente de trabajo, confianza y motivación, presentando el submódulo y el plan de trabajo a realizar.</p> <p>2.- Presenta el curso, enfatizando las competencias a lograr, unidades y resultados de aprendizaje así como los sitios de inserción en los que podrá desempeñarse, utilizando como apoyo el video “Contabilidad bancaria I” https://www.youtube.com/watch?v=vgaw7C4ANeA</p> <p>3.- Realiza una evaluación diagnóstica, por medio de un cuestionario (ver anexo 1 del submódulo I), para detectar los conocimientos previos que tienen los estudiantes en relación a los contenidos de referencia del resultado de aprendizaje, correspondientes a esta unidad.</p> <p>4.- Lleva a cabo la nivelación académica, a través de una exposición de los principales términos financieros de las operaciones bancarias y comerciales que realizan las instituciones bancarias.</p> <p>5.- Crea el escenario didáctico, proponiendo la visita a una Institución bancaria u otras instituciones financieras, como</p>

casas de empeño, revisar portales bancarios, proporcionando al estudiante una guía de observación (Ver anexo 2 del submódulo 1) que contemple, como tema central, las operaciones bancarias y comerciales, o en su caso, solicitar un taller de educación financiera por parte de la institución.

6.- Formula una pregunta inicial: ¿Cómo regula la Contabilidad bancaria las operaciones que realizan las instituciones de crédito en México? Retomando las participaciones de los estudiantes, las encausa a la búsqueda de las características de la contabilidad bancaria aplicables a operaciones bancarias y comerciales, formulando preguntas de apoyo, conjuntamente con los estudiantes. Se proponen las siguientes:

- ✓ ¿Qué entendemos por contabilidad bancaria?
- ✓ ¿Cuáles son los principios y normas aplicables en la contabilidad bancaria?
- ✓ ¿Qué es un catálogo de cuentas de la contabilidad bancaria?
- ✓ ¿Cuáles son las cuentas bancarias de activo, pasivo, capital o patrimonio?
- ✓ ¿Cuáles son las cuentas de orden y cuentas de resultados?
- ✓ ¿Cuál es la estructura contable del catálogo de cuentas?
- ✓ ¿Cuál es la clasificación de las operaciones financieras, bancarias y comerciales?
- ✓ ¿Qué es un título de crédito?
- ✓ ¿Cuáles son los tipos de títulos de crédito?
- ✓ ¿Qué es el Papel comercial?
- ✓ ¿Qué son los Certificados de depósito?
- ✓ ¿Qué son los Fondos gubernamentales?
- ✓ ¿Qué son Bonos del tesoro?
- ✓ ¿Cómo se registran las operaciones bancarias en el libro diario y libro mayor?

casas de empeño, revisar portales bancarios proporcionando al estudiante una guía de observación (Ver anexo 2 del submódulo 1) que contemple, como tema central, las operaciones bancarias y comerciales, o en su caso, solicitar un taller de educación financiera por parte de la institución.

6.- Atiende a la explicación del docente e investiga términos técnicos de la Contabilidad bancaria. Expresa diversas respuestas de acuerdo a sus conocimientos previos y manifiesta su interés por el tema.

7.- Forma equipos de trabajo y asigna las preguntas de apoyo a los estudiantes, para que consulten en diferentes fuentes de información y solicita la elaboración de fichas de trabajo, como producto de la indagación.

8.- Asesora el desarrollo de la actividad, indicando la secuencia a seguir en la obtención de la información, identificación de las ideas principales, terminología del tema, palabras clave, selección y organización de la información, que ayude a identificar los aspectos primordiales de la contabilidad bancaria.

9.- Elabora un calendario para que los estudiantes expongan, ante el grupo, los avances y/o resultados de la consulta de información. Da indicaciones sobre las características de la exposición.

10.- Solicita al equipo expositor, un resumen escrito y un cuestionario de 5 preguntas del contenido expuesto, para ser entregado a cada estudiante.

11.- Retoma los contenidos revisados y ejemplifica, mediante ejercicios, el registro contable en el libro diario y libro mayor de los títulos de crédito, del papel comercial y sus costos financieros empleando el catálogo de cuentas bancario.

12.- Proporciona, casos situacionales, para ejercitar los registros de operaciones bancarias y comerciales, al estudiante. Se proponen los siguientes:

7.- Se forman equipos de trabajo, cuyo número de participantes de preferencia, sea de 5 integrantes. Realiza la búsqueda de los contenidos de referencia, en función de las preguntas de apoyo, en libros, manuales y revistas especializadas, así como en páginas web y elabora fichas de trabajo.

8.- Busca la información de los contenidos asignados, en diversas fuentes de información y elabora fichas de trabajo, considerando las indicaciones del docente y expone sus dudas.

9.- Expone los contenidos que le fueron asignados y participa activamente, retroalimentando el trabajo de sus compañeros, a través de dudas, comentarios y sugerencias.

10.- Entrega y/o recibe el resumen y resuelve el cuestionario de cada exposición. Organiza la información de la unidad, con el material entregado por los equipos, en una carpeta de evidencias, para responder las preguntas de apoyo.

11.- Resuelve, conjuntamente con el docente, los ejercicios y toma nota de los principales aspectos de los mismos.

12.- Atiende las indicaciones del docente para resolver los casos situacionales.

CETES

Dando un ejemplo, tomemos la emisión a 91 días de plazo y supongamos que un CETE de esta emisión es vendida anticipadamente después de 35 días de haberlo comprado con una tasa de descuento de 9.87%.

Así, un Cete comprado el día de la emisión (20 de marzo del 2013) y conservado hasta su vencimiento (19 de junio del 2013) muestra los siguientes rendimientos:

- Precio del CETE= \$9.781853
- Tasa de rendimiento 8.82 % anual.
- Por otro lado, al venderlo faltando 56 días para su vencimiento, el precio del Cete sería:
- Precio del Cete = $10 [1 - (0.0987 / 360) (56)] = \9.846467 .
- Con esto podemos ver que a los 35 días se vende en \$9.846467 un CETE que originalmente se adquirió a \$9.781853; por lo tanto, la ganancia de capital es de \$0.064614. y calculando la tasa de rendimiento sería: $(0.064614)(360) = 6.794$ % anual.

BONOS

EJEMPLO PRÁCTICO

1. El 27 de enero de 2010 el Gobierno Federal emite BONOS con las siguientes características:

Valor Nominal: 100 pesos

Fecha de Colocación: 27 de enero de 2010

Fecha de Vencimiento: 23 de enero de 2013

Días por vencer del título: 1092 días Cupón: 18 % Plazo del cupón: 182 días

El 15 de febrero de 2010 el Gobierno Federal decide subastar BONOS emitidos el 27 de enero de 2010. La fecha de liquidación de los resultados de dicha subasta es el 17 de febrero de 2013. En esa fecha de liquidación, a los títulos les faltarán 1071 días para vencimiento y los días transcurridos del primer cupón serán 21. El título se subastará de la misma manera como se colocó cuando fue emitido, es decir a "precio limpio" (sin incluir los intereses devengados), por lo que los intereses devengados del primer cupón

deberán sumarse al precio de asignación para calcular la liquidación de los resultados.

14. Aplica la estrategia de evaluación 1 de la Unidad de aprendizaje 1.

-Entrega un caso situacional (ver anexo 3) y lo lee con los estudiantes detenidamente para aclarar las dudas que aparezcan.

-Da seguimiento de los avances de cada equipo.

-Evalúa

15, Retroalimenta el Caso situacional.

16. Dependiendo los resultados de la evaluación, verifica el logro de los resultados de la unidad y determina el desarrollar una estrategia de reforzamiento o continuar con el desarrollo de la siguiente unidad de aprendizaje.

14. Realiza la actividad de evaluación 1 de la Unidad de aprendizaje 1.

- Recibe y lee el caso práctico, expresa sus dudas sobre su análisis y solución.

- Entrega por escrito el caso resuelto y lo socializa con el grupo.

- Realiza la auto y la coevaluación.

15.- Recibe evaluación y toma en cuenta la retroalimentación para mejorar su trabajo.

16. Participa en la dinámica indicada por el docente.

RECURSOS DIDÁCTICOS: fotocopias, bibliografía, páginas web, computadora, proyector, cuestionario de entrevista, cuaderno de apuntes entre otros.

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2. REGISTRA OPERACIONES FINANCIERAS

Resultado de aprendizaje 1: Registra costos financieros de las operaciones pasivas, de acuerdo con la normatividad contable y bancaria en vigor.
 Resultado de aprendizaje 2: Registra costos financieros de las operaciones activas, de acuerdo con la normatividad contable y bancaria en vigor

DOCENTE	ESTUDIANTE
<p>1. Presenta el escenario didáctico a los estudiantes, a través del video: “Contabilidad bancaria II” www.youtube.com/watch?v=2SCpQGjvrOs</p> <p>2. Plantea preguntas relacionadas al contenido del video para su análisis: ¿Cómo registran las instituciones bancarias las operaciones pasivas, activas y el costo del financiamiento?</p> <p>3. Conjuntamente con el estudiante, diseña las preguntas de indagación: ¿Cuáles son los elementos que intervienen para determinar el costo financiero de las operaciones pasivas y el de las operaciones activas? ¿Cómo se analizan, determinan y registran contablemente en el libro diario y libro mayor las operaciones pasivas con su respectivo costo de financiamiento? Se mencionan las siguientes: A. Cuentas de ahorro B. Depósitos a plazos C. Cuentas corrientes D. Certificado bancario de moneda extranjera ¿Cómo se analizan, determinan y registran, contablemente en el libro diario y libro mayor, las operaciones activas con su respectivo costo de financiamiento? Se mencionan las siguientes:</p>	<p>1. Observa y analiza el video.</p> <p>2. A través de la técnica lluvia de ideas, responde a las preguntas que plantea el docente y emite opiniones, dudas y sugerencias</p> <p>3. Participa activamente en el diseño de preguntas</p>

<p>a) Préstamo: Préstamo de garantía real o hipotecaria Préstamo de garantía personal TIIE (Tasa Interés Interbancaria de Equilibrio) CAT (Costo Anual Total)</p> <p>b) Crédito: Crédito de cuenta corriente Sobregiro Descuento bancario</p> <p>c) Intermediación: Factoring Leasing Tarjeta de crédito Confirming Avales</p> <p>4. Diseña el plan de indagación, considerando las preguntas indagatorias y organiza al grupo en equipos, para que busquen información de cada una de éstas, definiendo tiempos, fuentes de información y presentación de la información, a través de resúmenes y ejemplos.</p> <p>5. Asesora y revisa el desarrollo del plan de indagación por equipos.</p> <p>6. Organiza exposiciones por equipo, a través de la técnica discusión en grupo, para dar a conocer al grupo diferentes orientaciones con respecto a las temáticas, contrastar otros puntos de vista y motivar a los estudiantes a buscar información sobre los contenidos de referencia.</p> <p>7. Al finalizar la discusión del grupo, solicita por escrito las ideas principales que aportó cada equipo (resumen) y elabora conclusiones junto con el grupo.</p>	<p>4. Toma nota en su cuaderno de trabajo, participa y expone dudas y comentarios</p> <p>5. Desarrolla el plan de indagación.</p> <p>6. Se organiza con su equipo y expone la información solicitada en forma oral y escrita.</p> <p>7. Emite puntos de vista y conclusiones de los contenidos de referencia abordados.</p>
---	---

- | | |
|---|---|
| <p>8. Explica, por medio de un estudio de casos, el registro contable de las operaciones que realizan las instituciones bancarias.</p> <p>9. Después de haber expuesto el ejemplo del registro de operaciones financieras, divide al grupo en equipos y reparte una descripción escrita de un caso para que los estudiantes lo resuelvan. Responde preguntas e inquietudes de los estudiantes referente al caso planteado. Se sugieren los siguientes casos:
 <i>Caso 1.- Se concede el 31 de enero de 2013 un crédito hipotecario por \$150,000.00 a 5 años, con pagos semestrales de capital e interés, a una tasa del 15%. La hipoteca (garantía) es un terreno valuado en \$250,000.00.</i>
 <i>Caso 2.- El banco "X", recibe de la Compañía "R" depósitos en la cuenta corriente \$12,000.00 y \$23,000.00 en la cuenta de ahorros.</i></p> <p>10. Lee el caso con el grupo, haciendo preguntas clave para solucionarlo.</p> <p>11. Supervisa el análisis y resolución del caso en cada equipo.</p> <p>12. Solicita al grupo el intercambio de las conclusiones a las que han llegado.</p> <p>13. Orienta la discusión y la búsqueda de soluciones, con base en los conocimientos previos de los estudiantes y de los procedimientos aplicables al mismo expuestos anteriormente por el grupo.</p> | <p>8. Atiende la explicación del docente, realiza preguntas cuando no comprende, toma nota de la resolución del caso.</p> <p>9. Sor organiza en equipo y recibe el escrito que contiene el caso, expresa dudas sobre los objetivos y procedimiento a seguir para resolver el caso.</p> <p>10. Lee, estudia y analiza el caso en todos sus componentes. Contesta las preguntas clave realizadas por el docente, para dar solución al caso.</p> <p>11. Propone posibles soluciones y conclusiones.</p> <p>12. Analiza y discute la solución con otros estudiantes.</p> <p>13. Anota las conclusiones a las que llega el grupo. Dando solución a la pregunta detonadora y socializando la información con los demás equipos.</p> |
|---|---|

Aplica la estrategia de evaluación 1 de la Unidad de aprendizaje 2.

- Entrega a cada equipo un estudio de caso (ver anexo 4) para su registro contable.
- Define fecha de entrega del estudio de casos.
- Evalúa.

14. Retroalimenta el estudio de casos y entrega por equipo las observaciones y sugerencias de cada uno de éstos.

15. Dependiendo los resultados de la evaluación, verifica el logro de los resultados de la unidad y determina el desarrollar una estrategia de reforzamiento o dar por concluido el submódulo.

Resuelve la actividad de evaluación 2 de la Unidad de aprendizaje 2.

- Entrega el estudio de casos ya resuelto al docente. Realiza la auto y la coevaluación.
- Recibe evaluación.

14. Participa en la retroalimentación, dirigida por el docente para mejora de su trabajo.

15. Participa en la dinámica indicada por el docente.

RECURSOS DIDÁCTICOS: fotocopias, bibliografía, páginas web, computadora, proyector, pizarrón, marcadores, cuaderno de apuntes, calculadora, hojas de contabilidad entre otros.

GUÍA DE EVALUACIÓN DEL SUBMÓDULO I

Registra operaciones financieras

1. PRESENTACIÓN

La evaluación es un proceso de recolección, sistematización y análisis de información útil, suficiente, variada y pertinente, sobre el objeto de evaluación que permita guiar la toma de decisiones para mejorar los procesos de enseñanza y de aprendizaje.

En la evaluación como proceso, deben considerarse aspectos como los conocimientos semánticos y procedimentales, habilidades de pensamiento fundamentales como la capacidad de síntesis, el nivel de razonamiento lógico, la capacidad de juicio, la habilidad de observar y/o relacionar, de comprensión lectora, etc., así como factores que determinan el contexto escolar y que específicamente hacen referencia a actitudes y valores. Los contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales no tienen que ver con disciplinas separadas, son parte integral de todas y se consideran en la evaluación de las competencias.

Se identifican principalmente tres funciones de la evaluación: diagnóstica, formativa y sumativa, que se distinguen por los momentos valorativos y el tiempo en el que se realizan, ofreciendo cada una diferentes finalidades; tienen como propósito cubrir de manera holística todo el proceso de aprendizaje.

- Evaluación diagnóstica: permite identificar las condiciones en que se encuentran los estudiantes en el proceso de aprendizaje generalmente al inicio del curso, estimando los conocimientos previos que ayuden a orientar el proceso educativo.
- Evaluación formativa: tiene por objeto mejorar, corregir o reajustar el avance del estudiante; permite estimar la eficacia de las experiencias de aprendizaje para mejorarlas.
- Evaluación sumativa: se lleva a cabo al final de un proceso considerando el conjunto de evidencias del desempeño correspondientes a los resultados de aprendizaje logrado, mediante ella se asume una acreditación o promoción.

Existen tres tipos de evaluación según el agente que la realiza: autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación

- Autoevaluación: es la que realiza el estudiante acerca de su propio desempeño, haciendo una valoración y reflexión acerca de su actuación en el proceso de aprendizaje.
- Coevaluación: es la que se basa en la valoración y retroalimentación que realizan los pares miembros del grupo de estudiantes.
- Heteroevaluación: es aquella que el docente o agentes externos realizan de los desempeños de los estudiantes, aportando elementos para la retroalimentación del proceso.

El enfoque de la evaluación se centra en cuatro tipos de evidencias: de desempeño, de productos, de actitudes y de conocimientos, que permiten emitir juicios de valor sobre el logro de las competencias. Por lo anterior, se requiere de instrumentos adecuados, pertinentes y acordes al objeto de evaluación, entre los considerados como prioritarios para la evaluación de competencias profesionales están: rúbrica, lista de cotejo y guía de observación.

2. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN



3. MATRIZ DE EVALUACIÓN

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1. REGISTRA OPERACIONES BANCARIAS Y COMERCIALES

RESULTADO DE APRENDIZAJE 1. Identifica las características generales de la contabilidad bancaria en México

RESULTADO DE APRENDIZAJE 2. Registra los costos financieros de los títulos de crédito y del papel comercial.

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	TIPO			PONDERACIÓN
				Au	Co	He	
Registra operaciones bancarias y comerciales, a través de la solución de un estudio de caso.	Conocimiento	Producto	Rúbrica	X	X	X	50%
	Contabilidad bancaria, uso del catálogo de cuentas bancario para el registro de: costos financieros, títulos de crédito, del papel comercial y fondos gubernamentales	Estudio de caso					
	Desempeño	Actitud					
	Registro de operaciones bancarias y comerciales.	Trabajo colaborativo. responsabilidad Limpieza y orden					

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2. REGISTRA OPERACIONES FINANCIERAS.

RESULTADO DE APRENDIZAJE 1. Registra costos financieros de las operaciones pasivas, de acuerdo con la normatividad contable y bancaria en vigor.

RESULTADO DE APRENDIZAJE 2. Registra costos financieros de las operaciones activas de acuerdo con la normatividad contable y bancaria en vigor.

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	TIPO			PONDERACIÓN
				Au	Co	He	
Registra operaciones financieras activas y pasivas, a través de un estudio de caso.	Conocimiento	Producto	Rúbrica	X	X	X	50%
	Cuentas contables de las instituciones de crédito: activas, pasivas de capital y resultados	Estudio de casos					
	Desempeño	Actitud					
	Registro de operaciones financieras activas y pasivas, considerando la normatividad en vigor.	Trabajo colaborativo Toma de decisiones Limpieza y orden					

4. SECUENCIA DE EVALUACIÓN

EJEMPLO DE INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN. RÚBRICA

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1. REGISTRA OPERACIONES BANCARIAS Y COMERCIALES

RESULTADO DE APRENDIZAJE 1 Y 2

Módulo III. Presta servicios bancarios y financieros. Submódulo I. Registra operaciones financieras				
Actividad de evaluación 1 Unidad 1: Registra operaciones bancarias y comerciales, a través de la solución de un estudio de caso.				Valor 50%
Nombre del estudiante:			Grupo:	
Docente:			Fecha:	
Resultado alcanzado				
Autoevaluación:	Coevaluación:	Heteroevaluación:	Total:	

INDICADORES	CRITERIOS				EVALUACIÓN		
	EXCELENTE (10)	MUY BIEN (9-8)	BIEN (7-6)	DEFICIENTE (5)	AU	CO	HE
Movimientos de las operaciones financieras, bancarias y comerciales (Conocimiento Desempeño) <p style="text-align: right;">15 p</p>	Registra cronológicamente todas las operaciones financieras, bancarias y comerciales en el rayado o libro diario de los títulos de crédito, del papel comercial y sus costos financieros empleando el catálogo de cuentas bancario.	Registra cronológicamente todas las operaciones financieras, bancarias y comerciales en el rayado o libro diario de los títulos de crédito, del papel comercial y sus costos financieros empleando el catálogo de cuentas bancario.	Registra cronológicamente la mayoría de las operaciones financieras, bancarias y comerciales en el rayado o libro diario de los títulos de crédito, del papel comercial y sus costos financieros empleando el catálogo de cuentas bancario.	* No registra cronológicamente las operaciones financieras, bancarias y comerciales en el rayado o libro diario de los títulos de crédito, del papel comercial y sus costos financieros empleando el catálogo de cuentas bancario.			
Asientos contables en libros. (Actitud) <p style="text-align: right;">5 p</p>	Registra cronológicamente todas las operaciones financieras, bancarias y comerciales en esquemas de mayor o libro mayor de los títulos de crédito, del papel comercial y sus costos financieros empleando el catálogo de cuentas bancario * Aplica normas y procedimientos establecidos por la organización.	Registra cronológicamente todas las operaciones financieras, bancarias y comerciales en esquemas de mayor o libro mayor de los títulos de crédito, del papel comercial y sus costos financieros empleando el catálogo de cuentas bancario * Aplica normas y procedimientos establecidos por la organización	Registra cronológicamente la mayoría de las operaciones financieras, bancarias y comerciales en esquemas de mayor o libro mayor de los títulos de crédito, del papel comercial y sus costos financieros empleando el catálogo de cuentas	* No registra cronológicamente todas las operaciones financieras, bancarias y comerciales en esquemas de mayor o libro mayor de los títulos de crédito, del papel comercial y sus costos financieros empleando el catálogo de cuentas.			

Fondos gubernamentales (Desempeño) 10 p	<p>* Verifica la congruencia de movimientos registrados entre los libros diario y mayor.</p> <p>* El registro de los asientos financieros, bancarias y comerciales se realizó con claridad y limpieza.</p>	<p>Verifica la congruencia de movimientos registrados entre los libros diario y mayor.</p> <p>* El registro de los asientos financieros, bancarias y comerciales se realizó con claridad y limpieza.</p>	<p>Verifica la congruencia de la mayoría de los movimientos registrados entre los libros diario y mayor.</p> <p>* El registro de los asientos financieros, bancarios y comerciales la mayoría se realizaron con claridad y limpieza.</p>	<p>No verifica la congruencia de movimientos registrados entre los libros diario y mayor.</p> <p>El registro de los asientos financieros, bancarios y comerciales no se realizó con claridad.</p>			
CETES Y BONOS (Productos) 20 p	<p>Verifica el cálculo de los instrumentos gubernamentales en cuanto a su precio de compra y tasa de rendimiento.</p> <p>Registra instrumentos de deuda del gobierno de México para recoger fondos, ofreciendo una tasa de interés cobrable al final de un plazo establecido</p>	<p>Verifica el cálculo de los instrumentos gubernamentales en cuanto a su precio de compra y tasa de rendimiento.</p> <p>Registra instrumentos de deuda del gobierno de México para recoger fondos, ofreciendo una tasa de interés cobrable al final de un plazo establecido</p>	<p>Verifica algunos cálculos de los instrumentos gubernamentales en cuanto a su precio de compra y tasa de rendimiento</p> <p>Registra algunos de los instrumentos de deuda del gobierno de México para recoger fondos, ofreciendo una tasa de interés cobrable al final de un plazo establecido</p>	<p>No verifica el cálculo de los instrumentos gubernamentales en cuanto a su precio de compra y tasa de rendimiento.</p> <p>No registra instrumentos de deuda del gobierno de México para recoger fondos, ofreciendo una tasa de interés cobrable al final de un plazo establecido</p>			

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2. REGISTRA OPERACIONES FINANCIERAS

RESULTADO DE APRENDIZAJE 1 Y 2

Módulo III. Presta servicios bancarios y financieros Submódulo I: Registra operaciones financieras							
Actividad de evaluación 1 Unidad 2: Registra operaciones financieras activas y pasivas, a través de un estudio de caso							Valor 50%
Nombre del estudiante:				Grupo:			
Docente:				Fecha:			
Resultado alcanzado							
Autoevaluación:	Coevaluación:	Heteroevaluación:	Total:				
INDICADORES	CRITERIOS				EVALUACIÓN		
	EXCELENTE (10)	MUY BIEN (9-8)	BIEN (7-6)	DEFICIENTE (5)	AU	CO	HE
Obtención de información (Conocimiento Desempeño) 15p	*Reúne los documentos fuente de la operación financiera. Ordena y clasifica los documentos en operaciones pasivas (apertura, tipos y beneficios). Ordena y clasifica los documentos en operaciones activas (Crédito, intermediación, y los costos financieros)	* Reúne los documentos fuente de la operación financiera. Ordena y clasifica los documentos en operaciones pasivas (apertura, tipos y beneficios) Clasifica los documentos en operaciones activas (Crédito, intermediación, y los costos financieros)	* Reúne los documentos fuente de la operación financiera. Ordena los documentos en operaciones pasivas (apertura, tipos y beneficios) Clasifica los documentos en operaciones activas (Crédito, intermediación, y los costos financieros)	* Reúne algunos de los documentos fuente de la operación financiera. Ordena los documentos en operaciones pasivas (apertura, tipos y beneficios) No ordena ni clasifica los documentos en operaciones activas (Crédito, intermediación, y los costos financieros)			
Control Interno (Actitud) 10p	* Verifica que los documentos estén debidamente firmados y autorizados por la persona responsable de la operación financiera. * Confirma el cumplimiento de los requisitos establecidos por la institución de crédito en la realización de la operación financiera. * Análisis del costo de financiamiento de acuerdo al tipo de operación.	* Verifica que los documentos estén debidamente firmados y autorizados por la persona responsable de la operación financiera. * Confirma el cumplimiento de los requisitos establecidos por la institución de crédito en la realización de la operación financiera. * Sin análisis del costo de financiamiento de acuerdo al tipo de operación.	Verifica que los documentos estén debidamente firmados y autorizados por la persona responsable de la operación financiera. * No confirma el cumplimiento de los requisitos establecidos por la institución de crédito en la realización de la operación financiera. * Sin análisis del costo de financiamiento de acuerdo al tipo de operación.	No verifica que los documentos estén debidamente firmados y autorizados por la persona responsable de la operación financiera. * No confirma el cumplimiento de los requisitos establecidos por la institución de crédito en la realización de la operación financiera. * Sin análisis del costo de financiamiento de acuerdo al tipo de operación.			

<p>Prepara los documentos fuente para su registro en el libro diario y libro mayor (Desempeño) 10p</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Codifica los documentos fuente de acuerdo al catálogo de cuentas bancario * Verifica los cálculos aritméticos y sus diversas alternativas del efectivo recibido de acuerdo a los datos con los que cuenta. * Verifica los cálculos aritméticos y sus diversas alternativas del crédito otorgado de acuerdo a los datos con los que cuenta. * Realiza un formato de cálculo empleando la fórmula correspondiente a cada tipo de operación financiera a registrar. 	<ul style="list-style-type: none"> * Codifica los documentos fuente de acuerdo al catálogo de cuentas bancario * Verifica algunos de los cálculos aritméticos y sus diversas alternativas del efectivo recibido de acuerdo a los datos con los que cuenta. * Verifica los cálculos aritméticos y sus diversas alternativas del crédito otorgado de acuerdo a los datos con los que cuenta. * Realiza un formato de cálculo empleando la fórmula correspondiente a cada tipo de operación financiera a registrar. 	<ul style="list-style-type: none"> * Codifica los documentos fuente de acuerdo al catálogo de cuentas bancario * Verifica algunos de los cálculos aritméticos y sus diversas alternativas del efectivo recibido de acuerdo a los datos con los que cuenta. * Verifica medianamente los cálculos aritméticos y sus diversas alternativas del crédito otorgado de acuerdo a los datos con los que cuenta. * Realiza un formato de cálculo, sin embargo presenta errores en el empleo de la fórmula correspondiente a cada tipo de operación financiera a registrar. 	<p>No codifica los documentos fuente de acuerdo al catálogo de cuentas bancario</p> <ul style="list-style-type: none"> * No Verifica los cálculos aritméticos y sus diversas alternativas del efectivo recibido de acuerdo a los datos con los que cuenta. * No verifica los cálculos aritméticos y sus diversas alternativas del crédito otorgado de acuerdo a los datos con los que cuenta. * No Realiza un formato de cálculo empleando la fórmula correspondiente a cada tipo de operación financiera a registrar. 			
<p>Registro de operaciones financieras en el libro diario y libro mayor (Producto) 15 p</p>	<p>Registra las operaciones financieras en el libro diario de acuerdo a la codificación realizada previamente, en orden y con limpieza Comprueba la corrección aritmética de cada registro contable Verifica la corrección del libro diario Efectúa pases al libro mayor, obtiene el saldo de cada cuenta contable. Elabora la balanza de comprobación, comprueba la corrección numérica de los movimientos y los saldos Presenta en una carpeta el trabajo realizado de manera completa y correctamente.</p>	<p>Registra las operaciones financieras en el libro diario de acuerdo a la codificación realizada previamente, en orden y con limpieza Comprueba la corrección aritmética de algunos registros contables Verifica la corrección del libro diario Efectúa pases al libro mayor, obtiene el saldo de cada cuenta contable. Elabora la balanza de comprobación, comprueba la corrección numérica de los movimientos y los saldos Presenta en una carpeta el trabajo realizado de manera completa y correctamente</p>	<p>Registra las operaciones financieras en el libro diario de acuerdo a la codificación realizada previamente. Comprueba la corrección aritmética de algunos registros contables No verifica la corrección del libro diario Efectúa pases al libro mayor, obtiene el saldo de cada cuenta contable. Elabora la balanza de comprobación, no comprueba la corrección numérica de los movimientos y los saldos Presenta en una carpeta el trabajo realizado</p>	<p>Registra algunas operaciones financieras en el libro diario. Comprueba la corrección aritmética de algunos registros contables No verifica la corrección del libro diario Efectúa algunos pases al libro mayor, no obtiene el saldo de las cuentas contables. No elabora la balanza de comprobación. No presenta la carpeta con el trabajo realizado.</p>			

MÓDULO PROFESIONAL III

PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

SUBMÓDULO II

Controla operaciones
comerciales

1. PRESENTACIÓN DEL SUBMÓDULO

MÓDULO III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

SUBMÓDULO II. CONTROLA OPERACIONES COMERCIALES

El Submódulo II **Controla operaciones comerciales**, está ubicado en el cuarto semestre, pertenece al Módulo profesional III Presta servicios bancarios y financieros, de la carrera de Técnico en Servicios Bancarios; dicho Submódulo es consecuente del módulo II: Maneja requerimientos de servicios bancarios y financieros, submódulo I Aplica disposiciones legales de servicios financieros. Su objetivo es introducir al estudiante bachiller a las operaciones comerciales en las empresas, para que distingan los procesos, desarrollo y documentación de las transacciones económicas de la empresa y las estrategias y control de la gestión de pagos y cuentas por cobrar.

Está integrado de dos unidades de aprendizaje, las cuales son:

1. Realiza operaciones comerciales de la empresa.
2. Realiza el control de las operaciones comerciales de la empresa.

Registra operaciones bancarias, comerciales y financieras, de acuerdo a las normas y procedimientos de la contabilidad bancaria en México.

•60 HRS.

Controla las operaciones comerciales, para el llenado de documentación soporte en las transacciones económicas de la empresa.

•60 HRS.

Realiza las operaciones bancarias, comerciales y financieras en un contexto dado.

•80 HRS.

Realiza el seguimiento a clientes, proyectando la imagen de la empresa.

•60 HRS.

Determina los aspectos operativos del proyecto de microempresa y establece la estructura organizacional.

•40 HRS.

Demuestra las habilidades en un puesto laboral.

•40 HRS.

MÓDULO III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

• **340 HRS.**

2121 Contadores y Auditores. 2122 Asesores y analista en finanzas. 2512 Auxiliares en contabilidad, economía, finanzas y agentes de bolsa. 3121 Cajeros, taquilleros y receptores de apuestas. 3122 Cobradores, pagadores y prestamistas.

•**OCUPACIONES DE ACUERDO AL SISTEMA NACIONAL DE CLASIFICACIÓN DE OCUPACIONES (SINCO 2011)**

522110 Banca múltiple. 522210 Instituciones financieras de fomento económico. 522320 Uniones de crédito e instituciones de ahorro. 46 Comercio al por menor.

•**SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO AL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIÁN 2013)**

2. UNIDADES DE APRENDIZAJE

MÓDULO II: MANEJA REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS SUBMÓDULO II. MANEJA PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS DE SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

UNIDADES DE APRENDIZAJE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Realiza operaciones comerciales de la empresa.

- Distingue los procesos de ejecución de las operaciones comerciales.
- Prepara la documentación soporte de las transacciones económicas de la empresa.
- Ejecuta el desarrollo de operaciones comerciales

2. Realiza el control de las operaciones comerciales de la empresa.

- Establece las estrategias para la gestión de pagos y cuentas por cobrar.
- Controla el manejo de las transacciones comerciales de la empresa.

3. MATRIZ DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE

MÓDULO III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS
SUBMÓDULO II. CONTROLA OPERACIONES COMERCIALES

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1. REALIZA OPERACIONES COMERCIALES DE LA EMPRESA.				
RESULTADO DE APRENDIZAJE 1. Distingue los procesos de ejecución de las operaciones comerciales.			CARGA HORARIA: 10 HRS.	
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	EVIDENCIAS		CONTENIDOS DE REFERENCIA
*El resultado de aprendizaje 1, se evaluará con la actividad del apartado siguiente.		Conocimiento	Producto	1.Ciclo de las operaciones comerciales: 1.1 Compras 1.2 Ventas 1.3 Cobros 1.4 Pagos 1.5 Depósitos
		Desempeño	Actitud	

RESULTADO DE APRENDIZAJE 2. Prepara la documentación soporte de las transacciones económicas de la empresa.			CARGA HORARIA: 10 HRS.	
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	EVIDENCIAS		CONTENIDOS DE REFERENCIA
*El resultado de aprendizaje 2, se evaluará con la actividad del apartado siguiente.		Conocimiento	Producto	2. Documentos comerciales 2.1 Órdenes de compra 2.2 Contrato de Compraventa 2.3 Remisión 2.4 CFDI 2.5 Nota de gastos 2.6 Recibo 2.7 Ficha de cliente 2.8 Albarán
		Desempeño	Actitud	

RESULTADO DE APRENDIZAJE 3. Ejecuta el desarrollo de operaciones comerciales.			CARGA HORARIA 15 HRS.	
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	EVIDENCIAS		CONTENIDOS DE REFERENCIA
Ejecuta el desarrollo de operaciones comerciales, a partir del llenado de documentos de compra-venta en una serie de casos prácticos.	50%	Conocimiento	Producto	3.1.Gestión de compras 3.1.1 Concepto 3.1.2 Objetivos básicos de la función de compras 3.1.3 Importancia económica 3.1.4 Características 3.1.5 Función 3.1.6 Logística 3.1.7 Registro de proveedores 3.1.8 Emisión, consulta y recepción de pedidos de compra
		Características del proceso de gestión de compras y ventas.	Portafolio de evidencias de casos prácticos.	
		Desempeño	Actitud	3.2 Gestión de ventas 3.2.1 Concepto 3.2.2 Objetivos 3.2.3 Importancia económica 3.2.4 Características 3.2.5 Función 3.2.6 Métodos cualitativos y cuantitativos para el pronóstico de ventas
		Realización de operaciones comerciales.	Respeto Responsabilidad Puntualidad Limpieza Orden.	

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2. REALIZA EL CONTROL DE OPERACIONES COMERCIALES DE LA EMPRESA.				
RESULTADO DE APRENDIZAJE 1. Establece las estrategias para la gestión de pagos y cuentas por cobrar.			CARGA HORARIA: 10 HRS.	
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	EVIDENCIAS		CONTENIDOS DE REFERENCIA
*El resultado de aprendizaje 1, se evaluará con la actividad del apartado siguiente.		Conocimiento	Producto	1. Gestión de tesorería. 1.1 Definición. 1.2 Gestión de cobros y pagos. 1.3 Tipos de pagos y cobros. 1.4 Estrategias de recuperación de cuentas por cobrar y pagar. 1.5 Cartera de clientes y proveedores, vencida, pagos y depósitos.
		Desempeño	Actitud	
RESULTADO DE APRENDIZAJE 2. Controla el manejo de las transacciones comerciales de la empresa.			CARGA HORARIA: 15 HRS.	
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	EVIDENCIAS		CONTENIDOS DE REFERENCIA
Controla el manejo de las transacciones comerciales, mediante la resolución de casos.	50%	Conocimiento	Producto	2. Control comercial. 2.1 Definición. 2.2 Elementos e importancia del control según el tamaño de la empresa (Comercial y financiero) 2.3 Técnicas para el control comercial. 2.4 Proceso del control comercial. 2.5 Instrumentos de control comercial. 2.5.1 Pagaré 2.5.2 Transferencia bancaria de cobro y de pago 2.5.3 Cheque de cobro y de pago 2.5.4 Boleta de depósito de cobro y de pago 2.5.5 Entre otros.
		Características de los elementos, técnicas y tipos de control.	Portafolio de evidencias	
		Desempeño	Actitud	
		Realización del control de las operaciones comerciales.	Respeto Responsabilidad Puntualidad Limpieza Orden.	

4. FUENTES DE CONSULTA

MÓDULO III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

SUBMÓDULO II. CONTROLA OPERACIONES COMERCIALES

Fuentes bibliográficas

- Ayensa, A. (2017) *Operaciones administrativas de compra y venta*. España: Paraninfo
- Pombo, J (2016) *Proceso Integral de la actividad comercial*. España: Paraninfo
- Cabrerizo, M (2014) *Procesos de venta*. España: Editex
- Escudero, J (2013) *Gestión de compras*. México: McGraw-Hill
- Escudero, J (2016) *Técnicas de venta y negociación*. España: Paraninfo
- Torres, V (2014) *Administración de ventas*. México: Grupo Editorial Patria
- Anderson, R. (2013) *Administración de Ventas*. México: McGraw-Hill
- Sangri, A. (2014) *Administración de Compras*. México: Grupo Editorial Patria
- Mercado, S. (2006) *Compras, principios y aplicaciones*. México: Ed. Limusa

Fuentes de internet

- Piñeiro, C. (2017). *La gestión de tesorería. Uikonomicon*. Recuperado el 29 de abril de 2019, en sitio web: https://www.udc.es/grupos/fysig/carlos/oikonomicon/gestin_de_tesorera.html
- Remo. (2013) *¿Cómo controlas tus cobros y pagos en tu empresa?. Blog Sage Experience*. Recuperado el 29 de abril de 2019, en sitio web: 2018 en <http://blog.sage.es/economia-empresa/como-controlas-tus-cobros-y-pagos-en-tu-empresa/>
- Vargas, Y. (2013). *Casos prácticos de títulos de valores. Documentación Contable*. Recuperado el 29 de abril de 2019, en sitio web: <http://yrkavargas.blogspot.mx/2013/08/casos-practicos-de-titulos-valores.html>
- Stark, K. (2017). *Gestión de cartera de clientes. Evaluando CRM.COM*. Recuperado el 29 de abril de 2019, en sitio web: <http://www.evaluandocrm.com/gestion-cartera-clientes/>
Recuperado el 29 de abril de 2019, en sitio web: http://www.eco.unlpam.edu.ar/objetos/materias/contador-publico/4-ano/control-interno-y-auditoria/trabajos-practicos/Guia_practica_control_interno_y_auditoria_V1.2.09.pdf
- Profeco. (2017). *Derechos en el comercio electrónico*. Profeco. Recuperado el 29 de abril de 2019, en sitio web: <https://www.gob.mx/profeco/videos/derechos-en-el-comercio-electronico-revista-del-consumidor-tv-42-2>
- De gerencia. (2013). *Comercio exterior*. De gerencia.com. Recuperado el 29 de abril de 2019, en sitio web: www.degerencia.com/tema/comercio_exterior
- Benjamin Rincon, (2017). *Ese no es mi problema*. Youtube. Recuperado el 29 de abril de 2019, en sitio web: <https://www.youtube.com/watch?v=ZkOczyHdUwk>
- KevinAJG Tv. (2018). *2018 Como hacer el llenado correcto de un pagaré*. Youtube. Recuperado el 29 de abril de 2019, en sitio web: <https://www.youtube.com/watch?v=YWE54LISZyk>
- FinanzasAllInstante. (2012) *Como llenar un cheque*. Youtube. Recuperado el 29 de abril de 2019, en sitio web: <http://www.youtube.com/watch?v=leq8226a7zl>

GUÍA DIDÁCTICA DEL SUBMÓDULO II

Controla operaciones
comerciales

1. PRESENTACIÓN

La secuencia didáctica se entiende como una estrategia de trabajo a partir de la cual, el docente traza el recorrido pedagógico que necesariamente deberán transitar sus estudiantes junto a él, para construir y reconstruir el conocimiento, ajustándolo a demandas socioculturales del contexto. El ordenamiento del proceso enseñanza - aprendizaje corresponde a la consideración de tiempos reales, recursos materiales, cantidad de estudiantes, sus conocimientos previos y otras variables contextuales, construyendo redes cada vez más complejas, interrelacionando lo conceptual con lo procedimental y lo actitudinal para el logro de las competencias.

En la secuencia didáctica se evidencia el propósito de generar una variedad de experiencias que determinen en los estudiantes una historia rica en significados de lo que aprende y por lo tanto, una mayor disponibilidad para la acción.

Las actividades de las secuencias didácticas toman en cuenta los siguientes aspectos esenciales:

- Indagar acerca del conocimiento previo de los estudiantes y comprobar que su nivel sea adecuado al desarrollo de los nuevos conocimientos (encuadre del curso).
- Asegurarse que los contenidos sean significativos y funcionales y que representen un reto o desafío aceptable.
- Que promuevan la actividad mental y la construcción de nuevas relaciones conceptuales.
- Que estimulen la autoestima y el autoconcepto.
- Que posibiliten la autonomía y la metacognición.

2. ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE



2.1 TABLA DE REFERENCIAS DE ESTRATEGIAS

ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Aprendizaje Significativo	Síntesis	Participación y Trabajo en Equipo	Discusión y Análisis	Toma de Decisiones	Des. habilidades y destrezas manuales	Aprendizaje de Procedimientos de Trabajo	Solución de Problemas	Liderazgo	Transferencia de Conocimientos	Adquisición de Conocimientos	Investigación	Autoconocimiento	Desarrollo de Actitudes	Desarrollo de Habilidades	
DEMOSTRATIVA O MÉTODO DE CUATRO PASOS						x	x									
ESTUDIO DE CASOS			x	x	x			x						x		x
APRENDIZAJE BASADO EN PROBLEMAS			x		x			x								
APRENDIZAJE IN SITU								x								x
PARTICIPATIVO-VIVENCIAL									x	x			x			
MÉTODO DE PROYECTOS	x		x			x		x			x		x			x

3. ORIENTACIONES DIDÁCTICAS EJEMPLO DE SECUENCIAS DIDÁCTICAS

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1. REALIZA OPERACIONES COMERCIALES DE LA EMPRESA

Resultado de aprendizaje 1: Distingue los procesos de ejecución de las operaciones comerciales.
 Resultado de aprendizaje 2: Prepara la documentación soporte de las transacciones económicas de la empresa.
 Resultado de aprendizaje 3: Ejecuta el desarrollo de operaciones comerciales.

DOCENTE	ESTUDIANTE
1. Da la bienvenida a los estudiantes y explora sus expectativas, mediante una dinámica grupal que genere un ambiente de trabajo, confianza y motivación.	1. Participan de manera dinámica en la actividad, mostrando sus expectativas ante el curso.
2. Realiza la presentación del submódulo, dando a conocer las competencias a lograr, las unidades y los resultados de aprendizaje.	2. Toman nota de los aspectos relevantes del submódulo, las competencias, los contenidos de referencia y la estructura general del mismo.
3. Detecta las necesidades de aprendizaje y los conocimientos previos, a través de un instrumento de diagnóstico, que consista en el planteamiento de una situación de vida que involucre un proceso de compraventa, para generar una lluvia de ideas.	3. Participa en la lluvia de ideas, exponiendo sus conocimientos, habilidades, destrezas, valores y actitudes con relación a la situación planteada por el docente.
4. Realiza el proceso de nivelación académica, considerando los resultados obtenidos en el diagnóstico.	4. Resuelve las actividades de nivelación académica.
5. Difunde al grupo, la liga electrónica de un artículo empresarial sobre la importancia de las compras y las ventas en una empresa, para que los estudiantes lo consulten: https://gradoceroprensa.wordpress.com/2016/12/18/la-importancia-del-contrato-de-compraventa-compraventa-con-reserva-de-dominio-afecta-la-naturaleza-juridica-de-la-compraventa/ y www.degerencia.com/tema/comercio_exterior	5. Consulta la liga electrónica y lee con atención el artículo proporcionado por el docente.

6. Dirige el análisis del artículo, planteando las siguientes preguntas, fomentando las participaciones y comentarios al respecto: ¿Qué es una compra?, ¿Qué es una venta?, ¿Qué características las hacen diferentes?, ¿Qué son los sistemas de compras y ventas?; ¿Por qué son importantes y para qué sirven?; ¿Cómo influyen las características del producto o servicio en el proceso de compra o venta?; ¿Por qué crees que las empresas necesitan comprar y vender?; ¿Qué debemos considerar para el manejo de los procesos de compra y venta?.
7. Integra equipos de trabajo y distribuye los contenidos de referencia de la unidad, para el proceso de consulta de información, indicando las fuentes pertinentes para ello.
8. Da seguimiento al trabajo de consulta de información en el aula, revisando los avances, la información y guiando al estudiante en la estructura de los contenidos.
9. Indica a los estudiantes que, realicen organizadores mentales con la información obtenida del proceso de indagación.
10. Propicia en plenaria, la exposición de conclusiones y dudas con relación a los contenidos desarrollados, con el fin de resolverlas y concretar conceptos de manera clara y precisa.
11. Presenta diversos formatos de los documentos que se generan a partir de un proceso de compra y de los que se generan a partir de un proceso de venta, proporciona a los estudiantes una copia de cada uno y los analizan, observando los elementos que los integran y reflexionando en el porqué de su estructura.

6. Participan activamente en la resolución de respuestas, en torno a las preguntas planteadas por el docente, considerando sus experiencias y vivencias, estableciendo sus dudas con relación a dichos cuestionamientos.
7. Se integran en equipos y comentan los contenidos de referencia asignados, toman nota de las fuentes de consulta y distribuyen tareas.
8. Comentan al interior de sus equipos de trabajo, la información de los contenidos de referencia asignados, la comparten, analizan y resuelven dudas e inquietudes con el apoyo del docente.
9. Estructura la información obtenida, a través organizadores mentales.
10. En plenaria, participan expresando las conclusiones y dudas sobre los contenidos desarrollados, para complementarlos en caso de ser necesario en sus notas individuales.
11. Observan y analizan los formatos proporcionados por el docente y participan en el análisis de los mismos.

12. Indica a los estudiantes elaborar un listado de elementos que integran cada documento.
13. Mediante la técnica de exposición, explica en qué consisten los procesos de compra y venta en una empresa, establece ejemplos y plantea analogías de situaciones cotidianas e indica que elaboren un diagrama de flujo de cada proceso.
14. **Aplica la actividad de evaluación 1 de la Unidad de aprendizaje 1.**
 - Entrega a los estudiantes un compendio de 5 ejercicios prácticos (ver ANEXO 1 del submódulo 2), donde deben describir los procesos de compra y venta según sea el caso y el llenado de los formatos correspondientes.
 - Indica la forma de evaluación de los ejercicios y entregar la rúbrica correspondiente.
15. Retroalimenta la actividad de evaluación realizada por los estudiantes.
16. Dependiendo los resultados de la evaluación, verifica el logro de los resultados de la unidad y determina el desarrollar una estrategia de reforzamiento o continuar con el desarrollo de la siguiente unidad de aprendizaje.

12. Elabora un listado de las partes y elementos que integran cada formato.
13. Escucha la exposición del docente, sobre los procesos de compra y venta, toma los apuntes correspondientes, participa externando dudas y comentarios para enriquecer el trabajo del aula, elabora el diagrama de flujo de cada proceso.
14. **Realizan la actividad de evaluación de la Unidad de aprendizaje 1.**
 - Resuelve los ejercicios, planteados por el docente y los entrega para su evaluación en la fecha y condiciones indicadas por el mismo.
 - Revisa la rúbrica de evaluación y la agrega a LOS ejercicios para ser evaluados.
15. Reciben retroalimentación por parte del docente.
16. Participa en la dinámica indicada por el docente.

RECURSOS DIDÁCTICOS

Pantalla LED de 42", cañón, DVD, pizarrón electrónico, aula de medios y extensiones, pantalla para proyección.

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2. REALIZA EL CONTROL DE LAS OPERACIONES COMERCIALES DE LA EMPRESA

Resultado de aprendizaje 1. Establece las estrategias para la gestión de pagos y cuentas por cobrar.
Resultado de aprendizaje 2. Controla el manejo de las transacciones comerciales de la empresa.

DOCENTE	ESTUDIANTE
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mediante la técnica de exposición, da a conocer los contenidos de referencia de la unidad y a partir de una lluvia de ideas, recupera los saberes, conocimientos y experiencias vistos con anterioridad, relacionándolos con los nuevos aprendizajes a desarrollar. 2. Solicita que observen detalladamente el siguiente video: https://www.youtube.com/watch?v=H6HIR56jOYA para analizar y elaborar la pregunta inicial, la cual atiende el resultado de aprendizaje ¿De qué forma se controlan las transacciones comerciales de una empresa? 3. Formula, de manera conjunta con el estudiante, varias preguntas de apoyo: ¿Qué es gestión de tesorería? ¿Qué es gestión de cobros y pagos? ¿Cuáles son los tipos de pagos? ¿Cuáles son los tipos de cobros? ¿Qué son las cuentas por cobrar? ¿Qué son las cuentas por pagar? ¿Cuáles son las estrategias que puedes llevar a cabo para recuperar las cuentas por cobrar y cuentas por pagar? ¿Cómo se estructura y se realiza la cartera de clientes y proveedores? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conoce, a través de la explicación del docente, los contenidos de referencia de la unidad y participa, de manera dinámica, en la lluvia de ideas, al relacionar los conocimientos adquiridos con los nuevos aprendizajes. 2. Participa observando el video con atención para analizarlo y así generar una pregunta inicial. 3. Atiende a la explicación del docente y expresa ideas de acuerdo a sus conocimientos previos, manifiesta interés por la pregunta inicial a resolver, participando en la formulación de varias preguntas de apoyo.

¿Cómo se actualiza la cartera vencida de pagos y depósitos?
¿Cuál es la definición de control comercial?
¿Cuáles son los elementos e importancia del control comercial según el tamaño de la empresa?
¿Cuál es el proceso del control comercial?
¿Cuáles son las técnicas para el control comercial?
¿Cuáles son los instrumentos de control comercial?

4. Integra equipos de 4 a 6 estudiantes y asigna contenidos de referencia de la unidad de aprendizaje.
5. Indica la bibliografía y las fuentes de internet, para realizar la consulta de información del contenido asignado a cada equipo.
6. Solicita a los estudiantes que investiguen el contenido y elaboren un reporte escrito sobre el mismo de manera individual.
7. Integra a los estudiantes en equipos de trabajo para que comenten los resultados de la consulta de información y enriquezcan los contenidos.
8. Establece los lineamientos para la elaboración del mapa conceptual, a partir de la información recopilada.
9. Da seguimiento y retroalimenta el mapa conceptual.
10. Solicita a los estudiantes que presenten los instrumentos de control comercial para requisitar la transacción.

4. Se integra en equipo y comenta con sus compañeros el contenido asignado por el docente.
5. Toma nota de la bibliografía y las fuentes de internet.
6. Investiga y realiza reporte escrito sobre el contenido asignado.
7. Se reúne en equipo y comenta el reporte de la consulta de información enriqueciendo los contenidos.
8. Integra la información para elaborar el mapa conceptual.
9. Entrega el mapa conceptual con la información solicitada y con base en el proceso del control comercial.
10. Presenta los instrumentos de control solicitados.

11. Proyecta los siguientes videos a los estudiantes para saber cómo llenar un pagaré y un cheque:
<https://www.youtube.com/watch?v=YWE54LISZyk>
<http://www.youtube.com/watch?v=leq8226a7zl>

12. Indica al grupo la dinámica de trabajo, para desarrollar un panel.

13. Entrega ejercicios para que los analicen y expongan. Se proponen los siguientes:

a) *El 01 de marzo del 2018 Inversiones A & B SAC con RFC MEL83052810 domiciliado en Av. Los Pescadores 485 Chimbote representado por su gerente general el señor Manuel Castillo Gonzales otorga un préstamo por la cantidad de S/. 5,000.00 a su administrador el señor Raúl García Zapata con RFC GAZR 780426UW4 domiciliado en la urbanización los Pinos A-1 pagaderos a 90 días sin intereses por lo que el señor Raúl García acepta la emisión un pagaré.*

b) *La empresa CUR, dedicada a la compra-venta de material deportivo, vende material a GIMNAS,S.L, por importe de \$225,000.00 el día 22 de Marzo de 2018. El 27 del mismo mes se realizó la entrega del material, y después de comprobar la mercancía, emite un pagaré con vencimiento a un mes vista para que no se endose. Cumplimenta dicho pagaré.*

c) *CAMI,S.A., fabricante de camisetas de alta gama, vende a CONFECCIONES MILDI, S.L. un lote de camisetas por valor de \$122,345.00 el día 27 de septiembre de 2012. El día 4 de octubre emite un pagaré con vencimiento 24 de octubre. Cumplimenta el pagaré. Suponiendo que el pagaré del ejercicio anterior se endosa el día 7 de octubre a la empresa ALT,S.A., rellena el reverso del pagaré.*

d) *La señora Catia Campell adquiere el 10 de enero de 2013 un artículo a su proveedor habitual, don Antonio Romillo, por importe de \$2,750.00, La señora Catia Campell no puede*

11. Atiende a los videos, para realizar posteriormente un pagaré y el cheque.

12. Escucha atento las indicaciones para participar en la dinámica del panel.

13. Analiza, resuelve y expone la solución de los ejercicios en el panel.

pagar en este momento por lo que emite, en Tecámac, un pagaré el día 15 de enero de 2013 a favor del vendedor, cuyo vencimiento es a tres meses vista. El pago se domicilia en la cuenta corriente número 7000545445 que La señora Catia Campell tiene abierta en la sucursal número 10 del Banco Santander, en Tecámac, CP 28001. La señora Catia Campell realiza el pagaré el 18 de enero de 2012. Don Antonio Romillo necesita el importe de la venta urgentemente, por lo que endosa el pagaré el 25 de enero de 2012 al BBVA, sucursal 110, situada en la C/ Urgencias, 100, de Ecatepec, CP 55750. La firmante es avalada el mismo día que realiza el pagaré por Lucía Pedroche López, domiciliada en la c/ Del Carmen, 40, 6º H. Sólo se avaló el 50% del importe. SE PIDE: Confeccionar el anverso y reverso del pagaré.

e) *El 03/03/2018 Inversiones Pacifico SAC con RUC 20103728270 representado por su gerente general el señor Luis Castro Castillo gira 1 cheque del banco Interbank No. 12355779 a favor del señor Raúl Gonzales Burgos por la suma de S/. 6,700.00 por concepto de pago de gratificaciones de años anteriores.*

14. Aclara dudas acerca de la solución de los ejercicios expuestos.

15. **Aplica la actividad de evaluación 1 de la Unidad de aprendizaje 2.**

- Entrega un caso práctico (ver anexo 2), donde el estudiante realice transacciones que se controlan en una empresa.
- Evalúa la actividad, con base en el instrumento.

16. Retroalimenta al estudiante.

14. Toma en cuenta las observaciones del docente en sus ejercicios.

15. **Realiza la actividad de evaluación 1 de la Unidad de Aprendizaje 2.**

- Controla el manejo de las transacciones comerciales, mediante la resolución de casos.
- Participa en el proceso de evaluación.

16. Toma nota de los aspectos de mayor relevancia.

17. Dependiendo los resultados de la evaluación, verifica el logro de los resultados de la unidad y determina el desarrollar una estrategia de reforzamiento o dar por concluido el submódulo.

17. Participa en la dinámica indicada por el docente.

RECURSOS DIDÁCTICOS

Fotocopias, bibliografía, páginas web, computadora, proyector, cuestionario de entrevista, cuaderno de apuntes entre otros.

GUÍA DE EVALUACIÓN DEL SUBMÓDULO II

Controla operaciones
comerciales

1. PRESENTACIÓN

La evaluación es un proceso de recolección, sistematización y análisis de información útil, suficiente, variada y pertinente, sobre el objeto de evaluación que permita guiar la toma de decisiones para mejorar los procesos de enseñanza y de aprendizaje.

En la evaluación como proceso, deben considerarse aspectos como los conocimientos semánticos y procedimentales, habilidades de pensamiento fundamentales como la capacidad de síntesis, el nivel de razonamiento lógico, la capacidad de juicio, la habilidad de observar y/o relacionar, de comprensión lectora, etc., así como factores que determinan el contexto escolar y que específicamente hacen referencia a actitudes y valores. Los contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales no tienen que ver con disciplinas separadas, son parte integral de todas y se consideran en la evaluación de las competencias.

Se identifican principalmente tres funciones de la evaluación: diagnóstica, formativa y sumativa, que se distinguen por los momentos valorativos y el tiempo en el que se realizan, ofreciendo cada una diferentes finalidades; tienen como propósito cubrir de manera holística todo el proceso de aprendizaje.

- Evaluación diagnóstica: permite identificar las condiciones en que se encuentran los estudiantes en el proceso de aprendizaje generalmente al inicio del curso, estimando los conocimientos previos que ayuden a orientar el proceso educativo.
- Evaluación formativa: tiene por objeto mejorar, corregir o reajustar el avance del estudiante; permite estimar la eficacia de las experiencias de aprendizaje para mejorarlas.
- Evaluación sumativa: se lleva a cabo al final de un proceso considerando el conjunto de evidencias del desempeño correspondientes a los resultados de aprendizaje logrado, mediante ella se asume una acreditación o promoción.

Existen tres tipos de evaluación según el agente que la realiza: autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación

- Autoevaluación: es la que realiza el estudiante acerca de su propio desempeño, haciendo una valoración y reflexión acerca de su actuación en el proceso de aprendizaje.
- Coevaluación: es la que se basa en la valoración y retroalimentación que realizan los pares miembros del grupo de estudiantes.
- Heteroevaluación: es aquella que el docente o agentes externos realizan de los desempeños de los estudiantes, aportando elementos para la retroalimentación del proceso.

El enfoque de la evaluación se centra en cuatro tipos de evidencias: de desempeño, de productos, de actitudes y de conocimientos, que permiten emitir juicios de valor sobre el logro de las competencias. Por lo anterior, se requiere de instrumentos adecuados, pertinentes y acordes al objeto de evaluación, entre los considerados como prioritarios para la evaluación de competencias profesionales están: rúbrica, lista de cotejo y guía de observación.

2. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN



3. MATRIZ DE EVALUACIÓN

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1. REALIZA OPERACIONES COMERCIALES DE LA EMPRESA.							
RESULTADO DE APRENDIZAJE 1. Distingue los procesos de ejecución de las operaciones comerciales.							
RESULTADO DE APRENDIZAJE 2. Prepara la documentación soporte de las transacciones económicas de la empresa.							
RESULTADO DE APRENDIZAJE 3. Ejecuta el desarrollo de operaciones comerciales.							
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	TIPO			PONDERACIÓN
				Au	Co	He	
Ejecuta el desarrollo de operaciones comerciales, a partir del llenado de documentos de compra-venta en una serie de casos prácticos.	Conocimiento	Producto	Rúbrica	X	X	X	50%
	Características del proceso de gestión de compras y ventas.	Portafolio de evidencias de casos prácticos.					
	Desempeño	Actitud					
	Realización de operaciones comerciales.	Respeto Responsabilidad Puntualidad Limpieza Orden.					

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2. REALIZA EL CONTROL DE OPERACIONES COMERCIALES DE LA EMPRESA.

RESULTADO DE APRENDIZAJE 1. Establece las estrategias para la gestión de pagos y cuentas por cobrar.

RESULTADO DE APRENDIZAJE 2. Controla el manejo de las transacciones comerciales de la empresa.

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	TIPO			PONDERACIÓN
				Au	Co	He	
Controla el manejo de las transacciones comerciales, mediante la resolución de casos.	Conocimiento	Producto	Rúbrica	X	X	X	50%
	Características de los elementos, técnicas y tipos de control.	Portafolio de evidencias					
	Desempeño	Actitud					
	Realización del control de las operaciones comerciales.	Respeto Responsabilidad Puntualidad Limpieza Orden.					

4. SECUENCIA DE EVALUACIÓN

EJEMPLO DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN. RÚBRICA

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1. REALIZA OPERACIONES COMERCIALES DE LA EMPRESA

RESULTADO DE APRENDIZAJE 1, 2 Y 3

Módulo III. Presta servicios bancarios y financieros
Submódulo II: Controla operaciones comerciales

Actividad de evaluación 1 Unidad 1: Ejecuta el desarrollo de operaciones comerciales a partir del llenado de documentos de compra-venta en una serie de casos prácticos				Valor 50%
Nombre del estudiante:		Grupo:		
Docente:		Fecha:		
Resultado alcanzado				
Autoevaluación:	Coevaluación:	Heteroevaluación:	Total:	

CATEGORIA	(10) EXCELENTE	(9-8) BIEN	(7-6) REGULAR	(5) DEFICIENTE	EVALUACIÓN		
					AU	CO	HE
ENTREGA EN TIEMPO Y FORMA	Presenta el compendio de ejercicios en la fecha solicitado de manera eficiente de acuerdo a las instrucciones dadas.	Presenta el compendio de ejercicios en la fecha solicitada pero con deficiencias de acuerdo a las instrucciones dadas.	Presenta el compendio de ejercicios con retraso en la fecha solicitado y con deficiencias de acuerdo a las instrucciones dadas.	Presenta el compendio de ejercicios con retraso en la fecha solicitado y con deficiencias de acuerdo a las instrucciones dadas.			
APLICACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS	Muestra ampliamente la aplicación de las competencias adquiridas en la unidad de aprendizaje.	Muestra con algunos errores la aplicación de las competencias adquiridas en la unidad de aprendizaje.	Muestra con deficiencias la aplicación de las competencias adquiridas en la unidad de aprendizaje.	Muestra No demuestra la aplicación de las competencias adquiridas en la unidad de aprendizaje. Ya que sus ejercicios tienen muchos errores.			
RELACIÓN DE CONTENIDOS	En los casos establece relaciones pertinentes entre los contenidos revisados en clase y la resolución de los mismos.	En los casos establece medianamente relaciones entre los contenidos revisados en clase y la resolución de los mismos.	En los casos establece pocas relaciones entre los contenidos revisados en clase y la resolución de los mismos.	En los casos no establece relaciones entre los contenidos revisados en clase y la resolución de los mismos.			
PRESENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN DE CASOS	Entrega todos los casos solicitados resueltos de manera completa y con todos los elementos solicitados en cada uno.	Entrega únicamente 4 de los casos solicitados resueltos de manera completa y con todos los elementos solicitados en cada uno.	Entrega únicamente 3 de los casos solicitados resueltos de manera completa y con todos los elementos solicitados en cada uno.	Entrega únicamente 2 de los casos solicitados resueltos de manera incompleto.			

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2. REALIZA EL CONTROL DE LAS OPERACIONES COMERCIALES EN LA EMPRESA

RESULTADO DE APRENDIZAJE 1 Y 2

Módulo III. Presta servicios bancarios y financieros. Submódulo II: Controla operaciones comerciales				
Actividad de evaluación 1 Unidad 2: Controla el manejo de las transacciones comerciales, mediante la resolución de casos				Valor 50%
Nombre del estudiante:			Grupo:	
Docente:			Fecha:	
Resultado alcanzado				
Autoevaluación:	Coevaluación:	Heteroevaluación:	Total:	

CATEGORIAS	(10) EXCELENTE	(9-8) BIEN	(7-6) REGULAR	(5) DEFICIENTE	EVALUACIÓN		
					AU	CO	HE
REFLEJA LOS MARCOS TEÓRICOS PERTINENTES	<ul style="list-style-type: none"> • El reporte del caso es presentado de una manera ordenada, muy clara y manifiesta los marcos teóricos pertinentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • El reporte del caso es presentado y manifiesta claridad de los marcos teóricos pertinentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • El reporte del caso es presentado y manifiesta con deficiencias los marcos teóricos pertinentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • El reporte del caso es presentado incompleto y no manifiesta todos los marcos teóricos pertinentes. 			
IDENTIFICA INSTRUMENTOS DE CONTROL COMERCIAL (Conocimiento)	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica correctamente todos los instrumentos. • Presenta en orden datos e incógnitas del problema integrador, 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica correctamente todos los instrumentos. • Presenta sin orden los datos e incógnitas del problema integrador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica parcialmente los instrumentos. • Presenta parcialmente los datos e incógnitas. 	<ul style="list-style-type: none"> • No identifica instrumentos. • No presenta los datos e incógnitas del problema integrador. 			
EL CASO QUE SE EXPONE PLANTEA ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN A PROBLEMAS DEL CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none"> • La exposición del caso plantea ampliamente alternativas de solución, son muy claras y apoyan a la conclusión del problema del contenido. 	<ul style="list-style-type: none"> • La exposición del caso plantea medianamente alternativas de solución, son claras y resuelven el problema del contenido. 	<ul style="list-style-type: none"> • La exposición del caso es poco clara pero ayuda a la solución del problema del contenido. 	<ul style="list-style-type: none"> • La exposición del caso es deficiente, insuficiente y hay dificultades para la solución del problema del contenido. 			
TIENE CALIDAD NARRATIVA (Desempeño)	<ul style="list-style-type: none"> • El relato del caso demuestra completo entendimiento y dominio de análisis, que resalta puntos importantes del contenido. 	<ul style="list-style-type: none"> • El relato del caso demuestra entendimiento y resalta puntos importantes del contenido tratado. 	<ul style="list-style-type: none"> • El relato del caso demuestra algún entendimiento del contenido tratado. 	<ul style="list-style-type: none"> • El relato del caso demuestra un entendimiento muy limitado del contenido tratado. 			

PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS (Producto)	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta carátula con: nombre de la escuela, nombre, grupo y número de lista del alumno, nombre del docente, fecha. • Sin faltas de ortografía. Presenta el problema integrador y su resolución y como anexos todos los problemas resueltos en clase. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta carátula con nombre de la escuela, nombre, grupo y número de lista del alumno, nombre del docente, fecha. • Tiene una o dos faltas de ortografía. • Presenta el problema integrador y su resolución. • Falta un problema resuelto en clase. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta carátula con nombre de la escuela, nombre, grupo y número de lista del alumno, nombre del docente, fecha. • Existen tres o cuatro faltas de ortografía. • Presenta el problema integrador y su resolución. • Faltan dos problemas resueltos en clase. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta carátula. • Hay más de cuatro faltas de ortografía. • No presenta el problema integrador y/o su resolución. • Faltan anexos. 			
EL CASO SE PRESENTÓ EN TIEMPO Y FORMA DE ACUERDO A LO PLANEADO	<ul style="list-style-type: none"> • Presentaron a tiempo y prepararon en forma muy clara el escenario de la exposición del caso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentaron a tiempo y prepararon en forma clara el escenario de la exposición del caso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentaron con retraso y hubo confusiones en la preparación del escenario de la exposición del caso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentaron con retraso y no hubo la preparación del escenario de la exposición del caso. 			



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



MÓDULO PROFESIONAL III

PRESTA SERVICIOS
BANCARIOS Y FINANCIEROS

SUBMÓDULO III

Realiza operaciones bancarias,
comerciales y financieras

1. PRESENTACIÓN DEL SUBMÓDULO

MÓDULO III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

SUBMÓDULO III. REALIZA OPERACIONES BANCARIAS, COMERCIALES Y FINANCIERAS

El Submódulo III **Realiza operaciones comerciales, bancarias y financieras** está ubicado en el cuarto semestre, pertenece al Módulo profesional III Presta servicios bancarios y financieros de la carrera **Técnico en Servicios Bancarios**; dicho módulo es consecuente del módulo II: Maneja requerimientos de servicios bancarios y financieros. Su objetivo es involucrar al estudiante de bachiller, en la realización de operaciones bancarias, comerciales y financieras que se ofertan en nuestro país; para lo cual, se manejan los conceptos básicos de las matemáticas financieras y el uso de un sistema de información.

Este submódulo está integrado de una unidad de aprendizaje, la cual es:

1. Realiza operaciones bancarias, comerciales y financieras

MÓDULO III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

• **340 HRS.**

Registra operaciones bancarias, comerciales y financieras, de acuerdo a las normas y procedimientos de la contabilidad bancaria en México.

•60 HRS.

Controla las operaciones comerciales, para el llenado de documentación soporte en las transacciones económicas de la empresa.

•60 HRS.

Realiza las operaciones bancarias, comerciales y financieras en un contexto dado.

•80 HRS.

Realiza el seguimiento a clientes, proyectando la imagen de la empresa.

•60 HRS.

Determina los aspectos operativos del proyecto de microempresa y establece la estructura organizacional.

•40 HRS.

Demuestra las habilidades en un puesto laboral.

•40 HRS.

2121 Contadores y Auditores. 2122 Asesores y analista en finanzas. 2512 Auxiliares en contabilidad, economía, finanzas y agentes de bolsa. 3121 Cajeros, taquilleros y receptores de apuestas. 3122 Cobradores, pagadores y prestamistas.

•**OCUPACIONES DE ACUERDO AL SISTEMA NACIONAL DE CLASIFICACIÓN DE OCUPACIONES (SINCO 2011)**

522110 Banca múltiple. 522210 Instituciones financieras de fomento económico. 522320 Uniones de crédito e instituciones de ahorro. 46 Comercio al por menor.

•**SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO AL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIAN 2013)**

2. UNIDADES DE APRENDIZAJE

MÓDULO III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

SUBMÓDULO III. REALIZA OPERACIONES BANCARIAS, COMERCIALES Y FINANCIERAS

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Realiza operaciones bancarias, comerciales y financieras.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Realiza operaciones bancarias, comerciales y financieras, a través del cálculo de interés simple, compuesto y de tasas de interés.
- Realiza operaciones bancarias, comerciales y financieras, a través del cálculo de anualidades, amortizaciones, préstamos y empréstitos

3. MATRIZ DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE

MÓDULO III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

SUBMÓDULO III. REALIZA OPERACIONES BANCARIAS, COMERCIALES Y FINANCIERAS

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1. REALIZA OPERACIONES BANCARIAS, COMERCIALES Y FINANCIERAS				
RESULTADO DE APRENDIZAJE 1. Realiza operaciones bancarias, comerciales y financieras, a través del cálculo de interés simple, compuesto y de tasas de interés.			CARGA HORARIA: 40 Horas	
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	EVIDENCIAS		CONTENIDOS DE REFERENCIA
Realiza, en un caso práctico, operaciones bancarias, comerciales y financieras, a través del cálculo de interés simple, compuesto y de tasas de interés.	50%	Conocimiento	Producto	1 CONCEPTOS GENERALES 1.1 Definición e importancia de las matemáticas financieras 1.2 Definición de proyecto financiero 1.3 Proceso de toma de decisiones en un proyecto financiero 1.4 Aspectos básicos de un análisis de inversión 2 INTERES SIMPLE 2.1 Definición y clases de interés simple 2.2 Cálculo de la tasa de interés simple 2.3 Cálculo de tiempo 2.4 Descuentos y tipos de descuento 3 INTERES COMPUESTO 3.1 Definición de interés compuesto 3.2 Cálculo de 3.3 cálculo del valor presente equivalente de un valor futuro 4 TASAS DE INTERÉS Y EQUIVALENCIA ENTRE TASAS 4.1 Definición y tipos de tasas 4.1.1 Periódica 4.1.2 Nominal 4.1.3 Efectiva 4.1.4 Anticipada 4.1.5 Equivalente 4.1.6 De cambio 4.1.7 Combinada
		Conceptos de interés simple, compuesto y tasas de interés.	Cálculo de interés simple, compuesto y tasa de interés en caso práctico	
		Desempeño	Actitud	
		Ejecución del cálculo de interés simple, compuesto y tasas de interés.	Responsabilidad Trabajo colaborativo Honestidad Puntualidad	

RESULTADO DE APRENDIZAJE 2. Realiza operaciones bancarias, comerciales y financieras, a través del cálculo de anualidades, amortizaciones, préstamos y empréstitos.			CARGA HORARIA: 40 Horas	
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	EVIDENCIAS		CONTENIDOS DE REFERENCIA
Realiza operaciones bancarias, comerciales y financieras, a través del cálculo de anualidades, amortizaciones, préstamos y empréstitos, en casos prácticos.	50%	Conocimiento	Producto	1. Series o Anualidades 1.1 Definición de Anualidades 1.2 Clasificación de anualidades. 2. Prestamos 3. Empréstitos
		Concepto de anualidades, amortización, préstamos y empréstitos	Cálculo de anualidades, amortizaciones, préstamos y empréstitos en casos prácticos.	
		Desempeño	Actitud	
		Cálculo de anualidades, amortizaciones, préstamos y empréstitos.	Responsabilidad Puntualidad Trabajo Colaborativo	

4. FUENTES DE CONSULTA

MÓDULO III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

SUBMÓDULO III. REALIZA OPERACIONES BANCARIAS, COMERCIALES Y FINANCIERAS

Fuentes bibliográficas

- Cadavid, H. (2018). Matemáticas financieras, método fácil de aprender. Saxo. Perú.
- Tarango, J. (2019). Matemáticas financieras. CEYSA.
- Rodríguez, J. y otros (2014). Matemáticas financieras. Grupo editorial Patria. México.

Fuentes de internet

- Ramírez, C. y otros (2009). Fundamentos de matemáticas financieras. Universidad Libre Sede Cartagena, Colombia. Consultado el 2 de mayo de 2019, en sitio web: https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/MATEMATICAS_FINANCIERAS.pdf
- Meneses, Luis Ángel (2013). *Fórmulas Básicas de Matemáticas Financieras*. Scribd. Consultado el 2 de mayo de 2019, en sitio web: <http://es.scribd.com/doc/103420610/Formulas-Basicas-Matematicas-Financieras>
- Montero, G. (2005). Matemáticas financieras. Facultad de Contaduría y Administración. Consultado el 2 de mayo de 2019, en sitio web: fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/2/mate_fin.pdf
- Mira, J. (S/A). Gestión financiera. Operaciones financieras. Consultado el 2 de mayo de 2019, en sitio web: <http://www.miramegias.com/emodulos/fileadmin/pdfs/mof01s.pdf>
- Millán, Juan Manuel (2012). *Cultura Financiera y el Agobio de nuestros tiempos*. Academia. edu Consultado el 2 de mayo de 2019, en sitio web: http://www.academia.edu/2255357/Ensayo_-_Cultura_Financiera_El_Agobio_De_Nuestros_Tiempos-

GUÍA DIDÁCTICA DEL SUBMÓDULO III

Realiza operaciones bancarias,
comerciales y financieras

1. PRESENTACIÓN

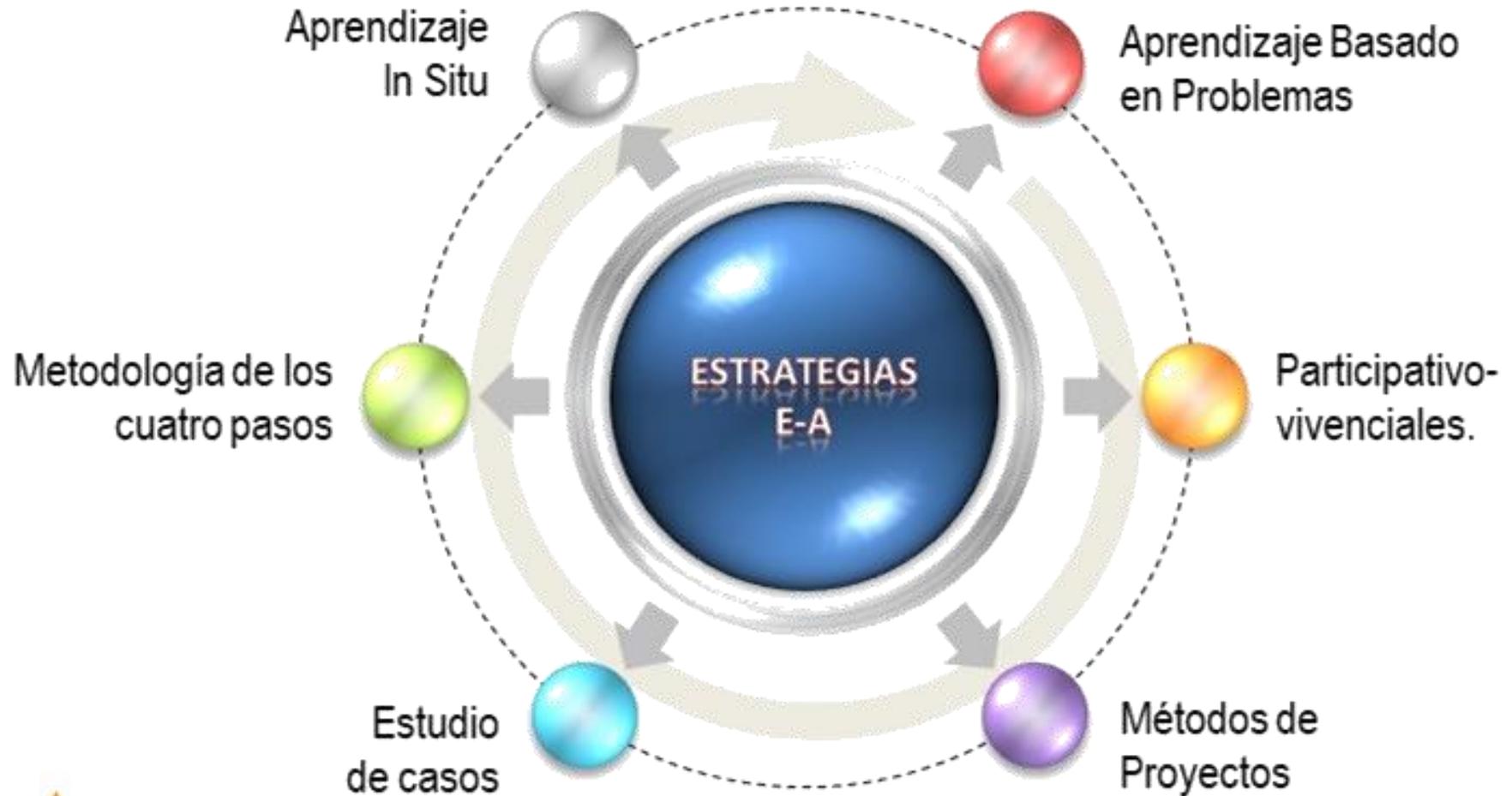
La secuencia didáctica se entiende como una estrategia de trabajo a partir de la cual, el docente traza el recorrido pedagógico que necesariamente deberán transitar sus estudiantes junto a él, para construir y reconstruir el conocimiento, ajustándolo a demandas socioculturales del contexto. El ordenamiento del proceso enseñanza - aprendizaje corresponde a la consideración de tiempos reales, recursos materiales, cantidad de estudiantes, sus conocimientos previos y otras variables contextuales, construyendo redes cada vez más complejas, interrelacionando lo conceptual con lo procedimental y lo actitudinal para el logro de las competencias.

En la secuencia didáctica se evidencia el propósito de generar una variedad de experiencias que determinen en los estudiantes una historia rica en significados de lo que aprende y por lo tanto, una mayor disponibilidad para la acción.

Las actividades de las secuencias didácticas toman en cuenta los siguientes aspectos esenciales:

- Indagar acerca del conocimiento previo de los estudiantes y comprobar que su nivel sea adecuado al desarrollo de los nuevos conocimientos (encuadre del curso).
- Asegurarse que los contenidos sean significativos y funcionales y que representen un reto o desafío aceptable.
- Que promuevan la actividad mental y la construcción de nuevas relaciones conceptuales.
- Que estimulen la autoestima y el autoconcepto.
- Que posibiliten la autonomía y la metacognición.

2. ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE



2.1 TABLA DE REFERENCIAS DE ESTRATEGIAS

ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Aprendizaje Significativo	Síntesis	Participación y Trabajo en Equipo	Discusión y Análisis	Toma de Decisiones	Des. habilidades y destrezas manuales	Aprendizaje de Procedimientos de Trabajo	Solución de Problemas	Liderazgo	Transferencia de Conocimientos	Adquisición de Conocimientos	Investigación	Autoconocimiento	Desarrollo de Actitudes	Desarrollo de Habilidades
DEMOSTRATIVA O MÉTODO DE CUATRO PASOS						x	x								
ESTUDIO DE CASOS			x	x	x			x						x	x
APRENDIZAJE BASADO EN PROBLEMAS			x		x			x							
APRENDIZAJE IN SITU								x							x
PARTICIPATIVO-VIVENCIAL									x	x			x		
MÉTODO DE PROYECTOS	x		x			x		x			x		x		x

3. ORIENTACIONES DIDÁCTICAS EJEMPLO DE SECUENCIA DIDÁCTICA

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1. REALIZA OPERACIONES BANCARIAS, COMERCIALES Y FINANCIERAS

Resultado de aprendizaje 1. Realiza operaciones bancarias, comerciales y financieras, a través del cálculo de interés simple, compuesto y tasa de interés.

DOCENTE	ESTUDIANTE
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presenta el curso, dando un enfoque del Submódulo III y su interrelación con los submódulos I y II, del módulo en curso. 2. Realiza el diagnóstico para detectar los conocimientos previos, considerando los contenidos de referencia del resultado de aprendizaje 1, mediante la técnica de lluvia de ideas. 3. Lleva a cabo la nivelación académica, a través de una estrategia didáctica que contenga las siguientes actividades: elaboración de operaciones de sumas y restas con números naturales y racionales, así como operaciones con exponenciales y radicales. 4. Introduce a la unidad, resaltando la importancia de la cultura financiera, mediante el análisis conjunto del material a consultar en la siguiente liga electrónica: https://www.academia.edu/2255357/Ensayo_-_Cultura_Financiera_El_Agobio_De_Nuestros_Tiempos 5. Con base en la lectura anterior y apoyándose de los estudiantes, se formulan las siguientes preguntas de manera oral. -¿Qué se entiende por cultura financiera? -¿Qué entiende por matemáticas financieras? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se interesa en el contenido del Submódulo y en su interrelación con los submódulos que cursa simultáneamente. 2. Responde las preguntas, participando en la técnica lluvia de ideas. 3. Recibe la nivelación académica y externa sus dudas. 4. Consulta el material y participa en la actividad. 5. Participa activamente en la formulación de las preguntas.

-¿Cómo se relaciona la cultura financiera con las matemáticas financieras?

-¿Cómo se relacionan las matemáticas financieras con tu carrera?

-¿Qué es un proyecto de inversión y para qué sirve?

-¿De qué manera puedes aplicar los cálculos financieros en tu vida diaria?

6. Fomenta la participación de los estudiantes, para responder a los anteriores cuestionamientos, mediante una lluvia de ideas.

7. Coordina la elaboración de un formulario, el cual debe contener los siguientes conceptos:

- Interés simple
- Interés compuesto
- Tipos de tasas: Periódica, nominal, efectiva, anticipada, equivalente, de cambio, combinada.

8. Realiza ejercicios que contengan la demostración completa de los conceptos arriba mencionados, utilizando casos situacionales, a su vez, solicita a los estudiantes que participen cuando se les pregunte por algunos de los datos del mismo. Se sugieren los siguientes ejercicios para su demostración:

-Se deposita en una institución financiera la suma de 1, 200,000 al cabo de ocho meses se tiene un a acumulado de 200,000 ¿Calcula el valor de los intereses?

- Alicia desea obtener un monto de \$350,000 dentro de 4 años y quiere invertir un capital en el banco con una tasa de interés de 38% anual. ¿Cuánto tendrá que invertir hoy para poder tener ese monto?

-Una persona le prestó a un amigo 2,000,000 de pesos y paga

6. Participa en la técnica, dirigida por el docente, para responder a las preguntas y toma nota de las respuestas.

7. Elabora junto con el docente el formulario

8. Toma nota del procedimiento y externa sus dudas

después de ocho meses la suma de 2,400,000.¿Que tasa de interés mensual simple le cobraron?

9. Organiza al grupo en parejas, para la realización de una práctica que contenga los conceptos de interés simple, compuesto y tipos de tasas.
10. -Entrega a las parejas, la práctica que contiene una serie de 10 ejercicios de los conceptos vistos en clase: interés simple, interés compuesto y tipos de tasas.
11. Realiza el seguimiento a la actividad formativa del estudiante mediante una lista de cotejo, ver anexo 1.
- 12. Aplica la actividad de evaluación 1, de la Unidad de Aprendizaje I.**
 - Entrega a los estudiantes un caso práctico, para que realicen operaciones bancarias, comerciales y financieras, a través del cálculo de interés simple, compuesto y de tasas de interés.
 - Supervisa periódicamente la resolución del caso práctico, sugiriendo detalles para perfeccionar la tarea.
 - Evalúa la solución del caso práctico de cada estudiante mediante una rúbrica, ver anexo 2.
13. Realiza retroalimentación.
14. Verifica el logro del resultado de aprendizaje y las competencias asociadas.

9. Se organiza en pareja.
10. Contesta los ejercicios y pide la repetición de todo el procedimiento o de alguna parte del mismo, cuando sea necesario.
11. Atiende las indicaciones del docente y participa en la solución de los ejercicios. Recibe el resultado de la evaluación formativa
- 12. Realiza la actividad de evaluación 1, de la Unidad de Aprendizaje.**
 - Realiza, en un caso práctico, operaciones bancarias, comerciales y financieras, a través del cálculo de interés simple, compuesto y de tasas de interés.
 - Recibe retroalimentación.
 - Recibe resultados de la evaluación.
13. Recibe retroalimentación.
14. Participa en la verificación del logro del resultado de aprendizaje y competencias asociadas.

15. Con base en los resultados de la evaluación, determina el desarrollo de una estrategia de reforzamiento o continuar con el tratamiento de otro resultado de aprendizaje.

15. Participa en la dinámica, indicada por el docente.

RECURSOS DIDÁCTICOS: fotocopias, bibliografía, páginas web, computadora, cuaderno de apuntes entre otros.

RESULTADO DE APRENDIZAJE 2. Realiza operaciones bancarias, comerciales y financieras, a través del cálculo de anualidades, amortizaciones, préstamos y empréstitos.

DOCENTE	ESTUDIANTE
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza un diagnóstico, mediante una serie de ejercicios que contemplen el cálculo de anualidades, amortizaciones, préstamos y empréstitos. 2. Coordina la realización de formulario y glosario con los siguientes conceptos: <ul style="list-style-type: none"> -Anualidades -Amortizaciones -Préstamos y empréstitos. 3. Explica, por medio de problemas específicos, la ejecución paso a paso de los procedimientos para calcular las anualidades, amortizaciones, préstamos y empréstitos. 4. Organiza al grupo en parejas para la ejercitación de problemas que contenga los conceptos antes citados. 5. Entrega una serie de 30 ejercicios, para lo cual los estudiantes deben exponer los conceptos clave de cada uno y presentar el procedimiento realizado para resolver los ejercicios. 6. Lee algunos problemas con el grupo, haciendo preguntas clave para solucionarlo. A manera de ejemplo se indican los problemas siguientes: <p><i>-Suponga que una persona invierte 1,000 a un interés del 2.5% mensual durante doce meses, al final de los cuales espera obtener</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe la serie de ejercicios para su realización. 2. En colaboración con el docente, elabora el glosario y el formulario. 3. Observa la ejecución realizada por el docente y externa sus dudas. 4. Atiende las indicaciones del docente y las ejecuta. 5. Recibe la serie de ejercicios para su realización. 6. Resuelve los ejercicios y pide la repetición de todo el procedimiento o de alguna parte de él, cuando sea necesario.

el capital inicial y los intereses obtenidos suponer que no existen retiros intermedios. Calcular la suma total recuperada.

-Hallar una tasa nominal bimestral, equivalente a una tasa del 36%.

-¿Cuántos pagos deben realizarse para llegar a acumular \$30,760.08 si se depositan \$5,000 mensuales, con una tasa de interés

- Se obtiene un préstamo de \$120,000, los cuales se van a liquidar a través de seis pagos trimestrales, con una tasa de interés del 20% convertible trimestralmente, ¿De cuánto será cada pago?

7. Se da seguimiento a la actividad formativa del estudiante, mediante una lista de verificación (verificar apartado guía de evaluación).
8. Se sugiere la práctica de los conceptos financieros a través de un software, que contenga los siguientes operaciones (ver anexo 1 del submódulo).
9. Solicita la elaboración de ejercicios, por medio del software sugerido, para desarrollar el conocimiento de las operaciones en un entorno informático.
- 10. Aplica la actividad de evaluación 2 de la Unidad de aprendizaje 1.**
 - Indica a los estudiantes la realización de operaciones bancarias, comerciales y financieras, a través del cálculo de anualidades, amortizaciones, préstamos y empréstitos, en casos prácticos.
 - Supervisa periódicamente la resolución de los problemas, sugiriendo detalles para

7. Recibe comentarios acerca de su desempeño.
8. Atiende las indicaciones del docente y toma notas.
9. Realiza ejercicios por medio del software sugerido y pide el apoyo del docente para su ejecución.
- 10. Realiza la actividad de evaluación 2 de la Unidad de evaluación 1.**
 - Realiza operaciones bancarias, comerciales y financieras, a través del cálculo de anualidades, amortizaciones, préstamos y empréstitos, en casos prácticos.
 - Externa sus dudas y da solución al caso. Realiza la auto y la coevaluación.

perfeccionar la tarea. Se sugieren 5 problemas de cada concepto, como los anteriormente indicados.

- Evalúa la solución de los problemas del equipo de estudiantes mediante una rúbrica.

11. Realiza la retroalimentación.

12. Verifica el logro del resultado de aprendizaje y las competencias asociadas.

13. Con base en los resultados de la evaluación, determina el desarrollo de una estrategia de reforzamiento o dar concluida la unidad de aprendizaje.

- Recibe la evaluación.

11. Recibe la retroalimentación.

12. Participa en la verificación del logro del resultado de aprendizaje y competencias asociadas.

13. Participa en la dinámica, indicada por el docente.

RECURSOS DIDÁCTICOS: fotocopias, bibliografía, páginas web, computadora, cuaderno de apuntes entre otros.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

EDOMÉX
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

GUÍA DE EVALUACIÓN DEL SUBMÓDULO III

Realiza operaciones bancarias,
comerciales y financieras.

1. PRESENTACIÓN

La evaluación es un proceso de recolección, sistematización y análisis de información útil, suficiente, variada y pertinente, sobre el objeto de evaluación que permita guiar la toma de decisiones para mejorar los procesos de enseñanza y de aprendizaje.

En la evaluación como proceso, deben considerarse aspectos como los conocimientos semánticos y procedimentales, habilidades de pensamiento fundamentales como la capacidad de síntesis, el nivel de razonamiento lógico, la capacidad de juicio, la habilidad de observar y/o relacionar, de comprensión lectora, etc., así como factores que determinan el contexto escolar y que específicamente hacen referencia a actitudes y valores. Los contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales no tienen que ver con disciplinas separadas, son parte integral de todas y se consideran en la evaluación de las competencias.

Se identifican principalmente tres funciones de la evaluación: diagnóstica, formativa y sumativa, que se distinguen por los momentos valorativos y el tiempo en el que se realizan, ofreciendo cada una diferentes finalidades; tienen como propósito cubrir de manera holística todo el proceso de aprendizaje.

- Evaluación diagnóstica: permite identificar las condiciones en que se encuentran los estudiantes en el proceso de aprendizaje generalmente al inicio del curso, estimando los conocimientos previos que ayuden a orientar el proceso educativo.
- Evaluación formativa: tiene por objeto mejorar, corregir o reajustar el avance del estudiante; permite estimar la eficacia de las experiencias de aprendizaje para mejorarlas.
- Evaluación sumativa: se lleva a cabo al final de un proceso considerando el conjunto de evidencias del desempeño correspondientes a los resultados de aprendizaje logrado, mediante ella se asume una acreditación o promoción.

Existen tres tipos de evaluación según el agente que la realiza: autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación

- Autoevaluación: es la que realiza el estudiante acerca de su propio desempeño, haciendo una valoración y reflexión acerca de su actuación en el proceso de aprendizaje.
- Coevaluación: es la que se basa en la valoración y retroalimentación que realizan los pares miembros del grupo de estudiantes.
- Heteroevaluación: es aquella que el docente o agentes externos realizan de los desempeños de los estudiantes, aportando elementos para la retroalimentación del proceso.

El enfoque de la evaluación se centra en cuatro tipos de evidencias: de desempeño, de productos, de actitudes y de conocimientos, que permiten emitir juicios de valor sobre el logro de las competencias. Por lo anterior, se requiere de instrumentos adecuados, pertinentes y acordes al objeto de evaluación, entre los considerados como prioritarios para la evaluación de competencias profesionales están: rúbrica, lista de cotejo y guía de observación.

2. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN



3. MATRIZ DE EVALUACIÓN

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1. REALIZA OPERACIONES BANCARIAS, COMERCIALES Y FINANCIERAS							
RESULTADO DE APRENDIZAJE 1. Realiza operaciones bancarias, comerciales y financieras, a través del cálculo de interés simple, compuesto y de tasas de interés.							
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	TIPO			PONDERACIÓN
				Au	Co	He	
Realiza, en un caso práctico, operaciones bancarias, comerciales y financieras, a través del cálculo de interés simple, compuesto y de tasas de interés.	Conocimiento	Producto	Rúbrica	X	X	X	50%
	Conceptos de interés simple, compuesto y tasas de interés.	Cálculo de interés simple, compuesto y tasa de interés en caso práctico					
	Desempeño	Actitud					
	Ejecución del cálculo de interés simple, compuesto y tasas de interés.	Responsabilidad Trabajo colaborativo Honestidad Puntualidad					

RESULTADO DE APRENDIZAJE 2. Realiza operaciones bancarias, comerciales y financieras, a través del cálculo de anualidades, amortizaciones, préstamos y empréstitos.

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	TIPO			PONDERACIÓN
				Au	Co	He	
Realiza operaciones bancarias, comerciales y financieras, a través del cálculo de anualidades, amortizaciones, préstamos y empréstitos, en casos prácticos.	Conocimiento	Producto	Rúbrica	X	X	X	50%
	Concepto de anualidades, amortización, préstamos y empréstitos	Cálculo de anualidades, amortizaciones, préstamos y empréstitos en casos prácticos.					
	Desempeño	Actitud					
	Cálculo de anualidades, amortizaciones, préstamos y empréstitos.	Responsabilidad Puntualidad Trabajo Colaborativo					

4. SECUENCIA DE EVALUACIÓN

EJEMPLO DE INSTRUMENTO PARA ACTIVIDAD FORMATIVA. LISTA DE VERIFICACIÓN

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1. REALIZA OPERACIONES BANCARIAS, COMERCIALES Y FINANCIERAS

RESULTADO DE APRENDIZAJE 1

Módulo III. Presta servicios bancarios y financieros. Submódulo III. Realiza operaciones bancarias, comerciales y financieras.			
Desempeño durante el desarrollo del resultado de aprendizaje 1			Valor:
Nombre del estudiante:	Grupo:		
Docente:	Fecha:		

Instrucciones: A continuación se presentan los criterios que deben ser verificados en el desempeño del estudiante mediante la observación del mismo.

COMPORTAMIENTO	SI	NO	OBSERVACIONES
Atiende las indicaciones del docente.			
Elabora adecuadamente el formulario			
Trae el material necesario para elaborar la práctica: calculadora, goma, lápiz etc.			
Identifica de manera precisa las formulas y las aplica.			
Registra el procedimiento en sus cuaderno			
Encuentra la solución al trabajo			
Usa adecuadamente el procedimiento indicado para la solución de los ejercicios			
Presenta todos los ejercicios realizados en clase			
Presenta orden y limpieza			
Participa de manera colaborativa			

EJEMPLO DE INSTRUMENTO PARA ACTIVIDAD FORMATIVA. LISTA DE VERIFICACIÓN

RESULTADO DE APRENDIZAJE 2

Módulo III. Presta servicios bancarios y financieros. Submódulo III. Realiza operaciones bancarias, comerciales y financieras.		
Desempeño durante el desarrollo de los resultados de aprendizaje 2		Valor:
Nombre del estudiante:	Grupo:	
Docente:	Fecha:	

Instrucciones: A continuación se presentan los criterios que deben ser verificados en el desempeño del alumno mediante la observación del mismo.			
CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
Atiende las indicaciones del docente.			
Elabora formulario			
Ejecuta el cálculo de anualidades, amortizaciones, préstamos y empréstitos			
Usa adecuadamente el procedimiento indicado para la solución de los ejercicios			
Trae el material necesario para elaborar la práctica: calculadora, goma, lápiz etc.			
Verifica los resultados de los cálculos			
Participa de manera colaborativa			
Explica los procedimientos de las operaciones en un entorno informático (simuladores, software)			
Presenta orden y limpieza			
Presenta todos los ejercicios realizados en clase			

EJEMPLO DE INSTRUMENTO PARA ACTIVIDAD SUMATIVA. RÚBRICA

RESULTADO DE APRENDIZAJE 1

Módulo III. Presta servicios bancarios y financieros.				
Submódulo III. Realiza Operaciones Bancarias, Comerciales y Financieras.				
Actividad de evaluación 1 Unidad 1: Realiza, en un caso práctico, operaciones bancarias, comerciales y financieras, a través del cálculo de interés simple, compuesto y de tasas de interés.				Valor 50%
Nombre del estudiante:			Grupo:	
Docente:			Fecha:	
Resultado alcanzado				
Autoevaluación:	Coevaluación:	Heteroevaluación:	Total:	

CATEGORIAS	EXCELENTE (10)	BIEN (8-9)	REGULAR (7y6)	DEFICIENTE (5)	Evaluación		
					Au	Co	He
EXPLICA LOS CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LAS MATEMÁTICAS FINANCIERAS	<ul style="list-style-type: none"> Explica los conceptos de matemáticas financieras: <ul style="list-style-type: none"> Interés simple, Interés compuesto Tasas de intereses 	<ul style="list-style-type: none"> Explica los conceptos de matemáticas financieras: <ul style="list-style-type: none"> Interés simple, Interés compuesto 	<ul style="list-style-type: none"> Explica los conceptos de matemáticas financieras: <ul style="list-style-type: none"> Interés simple, 	<ul style="list-style-type: none"> Explica los conceptos de matemáticas financieras: <ul style="list-style-type: none"> NINGUNO 			
CÁLCULA LAS OPERACIONES FINANCIERAS	Resuelve todas las operaciones matemáticas financieras: <ul style="list-style-type: none"> Interés simple, Interés compuesto Tasas de intereses 	Resuelve todas las operaciones matemáticas financieras: <ul style="list-style-type: none"> Interés simple, Interés compuesto 	Resuelve todas las operaciones matemáticas financieras: <ul style="list-style-type: none"> Interés simple, 	Resuelve todas las operaciones matemáticas financieras: <ul style="list-style-type: none"> NINGUNO 			
VERIFICACIÓN DE RESULTADOS DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS PRESENTACION	Verifica todas las operaciones de matemáticas financieras: <ul style="list-style-type: none"> Interés simple, Interés compuesto Tasas de intereses <ul style="list-style-type: none"> Presenta carátula con: nombre de la escuela, nombre, grupo y número de lista del estudiante, nombre del docente, submódulo y fecha de entrega. Sin faltas de ortografía. Incluye el problema integrador y su resolución; como anexos todos los problemas resueltos en clase. 	Verifica todas las operaciones de matemáticas financieras: <ul style="list-style-type: none"> Interés simple, Interés compuesto <ul style="list-style-type: none"> Presenta carátula con: nombre de la escuela, nombre, grupo y número de lista del estudiante, nombre del docente, submódulo y fecha de entrega. Tiene una o dos faltas de ortografía. Incluye el problema integrador y su resolución. Falta un problema resuelto en clase. 	Verifica todas las operaciones de matemáticas financieras: <ul style="list-style-type: none"> Interés simple, <ul style="list-style-type: none"> Presenta carátula con: nombre de la escuela, nombre, grupo y número de lista del estudiante, nombre del docente, submódulo y fecha de entrega. Existen tres o cuatro faltas de ortografía. Incluye el problema integrador y su resolución con algunos errores. Faltan dos problemas resueltos en clase. 	Verifica todas las operaciones de matemáticas financieras: <ul style="list-style-type: none"> NINGUNO <ul style="list-style-type: none"> Falta carátula. Hay más de cuatro faltas de ortografía. No presenta el problema integrador y/o su resolución. Faltan anexos. 			

EJEMPLO DE INSTRUMENTO PARA ACTIVIDAD SUMATIVA. RÚBRICA

RESULTADO DE APRENDIZAJE 2

Módulo III. Presta servicios bancarios y financieros. Submódulo III. Realiza Operaciones Bancarias, Comerciales y Financieras.				
Actividad de evaluación 2 Unidad 1: Realiza operaciones bancarias, comerciales y financieras, a través del cálculo de anualidades, amortizaciones, préstamos y empréstitos, en casos prácticos.				Valor 50%
Nombre del estudiante:		Grupo:		
Docente:		Fecha:		
Resultado alcanzado				
Autoevaluación:	Coevaluación:	Heteroevaluación:	Total:	

CATEGORIAS	EXCELENTE (10)	BIEN (8-9)	REGULAR (7y6)	DEFICIENTE (5)	Evaluación		
					AU	C O	HE
IDENTIFICA LAS FORMULAS DE ANUALIDADES AMORTIZACIONES, PRÉSTAMOS Y EMPRÉSTITOS	<ul style="list-style-type: none"> Identifica correctamente todos las anualidades, amortizaciones, préstamos y empréstitos Presenta en orden datos e incógnitas del problema integrador, 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica correctamente todos los instrumentos. Presenta sin orden los datos e incógnitas del problema integrador. Presenta parcialmente los datos e incógnitas. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica parcialmente los instrumentos. 	<ul style="list-style-type: none"> No identifica instrumentos. No presenta los datos e incógnitas del problema integrador. 			
CÁLCULO DE ANUALIDADES AMORTIZACIONES, PRÉSTAMOS Y EMPRÉSTITOS (Desempeño)	<ul style="list-style-type: none"> Resuelve las operaciones siguiendo un proceso lógico. 	<ul style="list-style-type: none"> Resuelve las operaciones con algún desorden u omisión de algunos pasos. 	<ul style="list-style-type: none"> No culmina los pasos al resolver las operaciones. No verifica un proceso ordenado 	<ul style="list-style-type: none"> Le cuesta resolver las operaciones. 			
VERIFICACIÓN DE RESULTADOS (Desempeño)	<ul style="list-style-type: none"> Verifica el procedimiento y el resultado obtenido y da la respuesta correcta. 	<ul style="list-style-type: none"> Verifica el procedimiento pero el resultado obtenido muestra pequeños errores. 	<ul style="list-style-type: none"> Verifica el procedimiento en forma incorrecta y por lo tanto no alcanza a llegar al resultado esperado. 	<ul style="list-style-type: none"> No muestra interés en la verificación del procedimiento y por tanto sus resultados son incorrectos. 			

PRESENTACION	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta carátula con: nombre de la escuela, nombre, grupo y número de lista del estudiante, nombre del docente, submódulo y fecha de entrega. • Sin faltas de ortografía. Incluye el problema integrador y su resolución; como anexos todos los problemas resueltos en clase. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta carátula con: nombre de la escuela, nombre, grupo y número de lista del estudiante, nombre del docente, submódulo y fecha de entrega. • Tiene una o dos faltas de ortografía. • Incluye el problema integrador y su resolución. • Falta un problema resuelto en clase. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta carátula con: nombre de la escuela, nombre, grupo y número de lista del estudiante, nombre del docente, submódulo y fecha de entrega. • Existen tres o cuatro faltas de ortografía. • Incluye el problema integrador y su resolución con algunos errores. • Faltan dos problemas resueltos en clase. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta carátula. • Hay más de cuatro faltas de ortografía. • No presenta el problema integrador y/o su resolución. • Faltan anexos. 		
ACTITUD	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega en tiempo y forma. • Participa adecuadamente y bajo las normas de trabajo establecidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega en tiempo y forma. • Durante la realización de la actividad tuvo una llamada de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega un día después de la fecha señalada. • Durante la realización de la actividad tuvo dos o tres llamadas de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> • No entrega portafolio de evidencia del problema integrador. • Tuvo cuatro o más llamadas de atención. 		



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



MÓDULO PROFESIONAL III

PRESTA SERVICIOS
BANCARIOS Y FINANCIEROS

SUBMÓDULO IV

Realiza el seguimiento a clientes

1. PRESENTACIÓN DEL SUBMÓDULO

MÓDULO III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

SUBMÓDULO IV. REALIZA EL SEGUIMIENTO A CLIENTES

El Submódulo IV Realiza el seguimiento a clientes, está ubicado en el cuarto semestre, pertenece al Módulo III Presta servicios bancarios y financieros; dicho submódulo, es consecuente del módulo I Atiende clientes potenciales y del submódulo III Aplica estrategias de mercadotecnia.

Su objetivo es desarrollar en el estudiante, la cultura de servicio, centrándose en la post-venta y el seguimiento al cliente, para lograr la fidelización, proyectar de manera óptima la imagen de la empresa y tener clientes satisfechos al atender sus quejas y solucionar sus problemáticas.

Está constituido por dos unidades de aprendizaje:

1. Realiza el servicio de postventa para el desarrollo de una organización.
2. Realiza el seguimiento a clientes proyectando la imagen de la empresa

Registra operaciones bancarias, comerciales y financieras, de acuerdo a las normas y procedimientos de la contabilidad bancaria en México.

•60 HRS.

Controla las operaciones comerciales, para el llenado de documentación soporte en las transacciones económicas de la empresa.

•60 HRS.

Realiza las operaciones bancarias, comerciales y financieras en un contexto dado.

•80 HRS.

Realiza el seguimiento a clientes, proyectando la imagen de la empresa.

•60 HRS.

Determina los aspectos operativos del proyecto de microempresa y establece la estructura organizacional.

•40 HRS.

Demuestra las habilidades en un puesto laboral.

•40 HRS.

MÓDULO III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

• 340 HRS.

2121 Contadores y Auditores. 2122 Asesores y analista en finanzas. 2512 Auxiliares en contabilidad, economía, finanzas y agentes de bolsa. 3121 Cajeros, taquilleros y receptores de apuestas. 3122 Cobradores, pagadores y prestamistas.

•OCUPACIONES DE ACUERDO AL SISTEMA NACIONAL DE CLASIFICACIÓN DE OCUPACIONES (SINCO 2011)

522110 Banca múltiple. 522210 Instituciones financieras de fomento económico. 522320 Uniones de crédito e instituciones de ahorro. 46 Comercio al por menor.

•SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO AL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIAN 2013)

2. UNIDADES DE APRENDIZAJE

MÓDULO III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIERO

SUBMÓDULO IV. REALIZA EL SEGUIMIENTO A CLIENTES

UNIDADES DE APRENDIZAJE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Realiza el servicio de postventa para el desarrollo de una organización.

- Identifica el servicio de postventa, para aumentar los ingresos, a través de la satisfacción del cliente.

- Ejecuta estrategias para la fidelización y evaluación de la satisfacción de los clientes de una organización.

2. Realiza el seguimiento a clientes, proyectando la imagen de la empresa.

- Aplica técnicas para el manejo de situaciones conflictivas con los clientes en una organización.

- Realiza el seguimiento a clientes, orientado a la proyección de la imagen de la empresa.

3. MATRIZ DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE

MÓDULO II. MANEJA REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS SUBMÓDULO IV. PROBLEMATIZA LA PRÁCTICA

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1. REALIZA EL SERVICIO DE POSTVENTA PARA EL DESARROLLO DE UNA ORGANIZACIÓN				
RESULTADO DE APRENDIZAJE 1. Identifica el servicio de postventa, para aumentar los ingresos, a través de la satisfacción del cliente.			CARGA HORARIA: 15 hrs.	
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	EVIDENCIAS		CONTENIDOS DE REFERENCIA
		Conocimiento	Producto	
*Los resultados de aprendizaje de la unidad de aprendizaje 1, se evalúan con la actividad de evaluación descrita en el apartado siguiente.				1. 1 Generalidades del servicio de postventa. -Origen de la palabra postventa -Definición de servicio de postventa. -Importancia del servicio de postventa. -Evaluación de la satisfacción del cliente en una organización.
		Desempeño	Actitud	1. 2. El servicio de postventa al cliente. -Técnicas del servicio de postventa. -Respuestas a las expectativas del cliente. -El seguimiento de la venta. -Visión operacional y visión comercial.

RESULTADO DE APRENDIZAJE 2. Ejecuta estrategias para la fidelización y evaluación de la satisfacción de los clientes de una organización.			CARGA HORARIA: 15 hrs.	
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	EVIDENCIAS		CONTENIDOS DE REFERENCIA
Ejecuta el servicio de postventa, mediante la demostración de un caso.	50%	Conocimiento	Producto	2.1 Generalidades de la fidelización y satisfacción del cliente. -Objetivos de la empresa y tareas del marketing. -Clientes y características principales. -Cultura de servicio. 2.2 Estrategias de fidelización del cliente y satisfacción posterior a la venta. -Estrategias positivas y soluciones creativas. -Satisfacción, seguridad y fidelización del cliente. -Relaciones con cliente 2.3 Instrumentos de evaluación para medir satisfacción del cliente.
		Particularidades del servicio postventa. Características de las estrategias aplicables al servicio de postventa.	Demostración del servicio postventa.	
		Desempeño	Actitud	
		Ejecución de las estrategias de postventa.	Trabajo colaborativo Responsabilidad Iniciativa	

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2. REALIZA EL SEGUIMIENTO A CLIENTES, PROYECTANDO LA IMAGEN DE LA EMPRESA.				
RESULTADO DE APRENDIZAJE 1. Aplica técnicas para el manejo de situaciones conflictivas con los clientes de una organización.			CARGA HORARIA: 15 hrs.	
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	EVIDENCIAS		CONTENIDOS DE REFERENCIA
		Conocimiento	Producto	
<p>*Los resultados de aprendizaje de la unidad de aprendizaje 2, se evalúan con la actividad de evaluación descrita en el apartado del resultado de aprendizaje 2.</p>				<p>.1 Gestión de quejas y reclamaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las quejas como estrategia de fidelización. • Pasos para tratar las quejas. • El tratamiento de las reclamaciones por escrito. • Respuestas a quejas y reclamaciones de los clientes. • Estrategias para ganarse la confianza del cliente. • Actitudes, aptitudes y acciones para agradar a los clientes. • Comunicación no verbal. • Documentos de registro de reclamaciones.
		Desempeño	Actitud	

RESULTADO DE APRENDIZAJE 2. Realiza el seguimiento a clientes, orientado a la proyección de la imagen de la empresa.				CARGA HORARIA: 15 hrs.
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	EVIDENCIAS		CONTENIDOS DE REFERENCIA
Realiza el seguimiento a clientes y el manejo de situaciones conflictivas, mediante la realización de un video que demuestre una situación práctica.	50 %	Conocimiento	Producto	2.1 Técnicas de seguimiento a clientes. 2.2 Reforzamiento de la compra. 2.3 Programación de visitas. 2.4 Actitudes, aptitudes y acciones para agradar a los clientes. 2.5 Características a desarrollar en las relaciones de largo plazo. 2.6 Programación y Control del seguimiento al cliente. 2.6.1 Registro de clientes. 2.6.2 Calendario de visitas. 2.6.3 Métodos diferentes para establecer contactos permanentes. 2.6.4 Información relevante. 2.6.5 Relaciones con otras áreas para verificar gestión global.
		Características de las técnicas para el seguimiento de clientes y manejo de situaciones conflictivas	Video de la demostración del manejo de conflictos y seguimiento a clientes.	
		Desempeño	Actitud	
		Ejecución de técnicas de seguimiento a clientes y situaciones conflictivas	Trabajo colaborativo Responsabilidad Iniciativa Empatía	

4. FUENTES DE CONSULTA

MÓDULO III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

SUBMÓDULO IV. REALIZA EL SEGUIMIENTO A CLIENTES

Fuentes bibliográficas

- Acosta, J. (2012). Gestión de quejas y reclamaciones: Creando fidelidad con la mejora de la atención al cliente. Profit. España.
- López, P. (2010). Gestión de reclamaciones. Convierta en oportunidades las reclamaciones de sus clientes. Netiblio. España.
- Feliu, J. y otros. (2014). Psicología económica y del comportamiento del consumidor. Editorial UOC. España.
- Vélez, C. (2018). Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas. Editorial Elearning. España.
- Thompson, H. (2016). ¿Quién se ha llevado a mi cliente?. Estrategias clave para fidelizar a los clientes. Editorial Patria. México.
- Bang Jr, David (1997) Creando clientes. Primera Edición, Argentina, Editorial: Macchi.
- Elias Monclus, Joan (2000) Consejos Para Tener Clientes Contentos. Primera Edición, Barcelona, Editorial: Gestion 2000.
- _____. (2001) Clientes Contentos De Verdad. Primera Edición, Barcelona, Editorial: Gestion 2000.
- Lozano Rojo, Juan Ramón. (2001) Atpv Asistencia técnica de postventa. España, Editorial: Fund Confemetal,
- Martínez Ribes, Josep María (1999). Fidelizando clientes. Segunda Edición, España, Editorial: Gestion 2000.
- Ongallo, Carlos (2012). La atención al cliente y el servicio postventa. Madrid, Editorial: Díaz De Santos.
- Torillo Medrano, Blas(2010) La fuerza de ventas en el servicio postventa, Primera Edición, México, Editorial: Trillas,.
- Tschohl, John (1994) Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente. Edición Ilustrada, Madrid, Ediciones Días De Santos.

Fuentes de internet

- Amalmat Santa Lucía (2012) Fidelización del cliente. Slideshare. Consultado el 3 de mayo de 2019, en sitio web: <http://www.slideshare.net/salviros/fidelizacion-del-cliente-11618751>
- Byserv. (2009) Postventa. Slideshare. Consultado el 3 de mayo de 2019, en sitio web: <http://www.slideshare.net/byserv/postventa>
- ActionGroup (2018) Tratamiento Efectivo de Quejas. Consultado el 3 de mayo de 2019, en sitio web: http://www.actiongroup.com.ar/download/tratamiento_de_quejas_1.pdf
- Méndez, A. (2013) Mal servicio en cajas. Youtube. Consultado el 3 de mayo de 2019, en sitio web: <http://www.youtube.com/watch?v=Detr13dMChA>
- Entrepreneur (2014) Cómo dar seguimiento a los clientes. SoyEntrepreneur.com. Consultado el 3 de mayo de 2019, en sitio web: <https://www.entrepreneur.com/article/265839>
- Komiya, Arturo (2014) La fidelización de los clientes. Crecenegocios. Consultado el 3 de mayo de 2019, en sitio web: <http://www.crecenegocios.com/la-fidelizacion-de-clientes/>
- Coach Latinoamérica (2019) La importancia del servicio al cliente. Consultado el 3 de mayo de 2019, en sitio web: <https://coachlatinoamerica.com/la-importancia-del-servicio-al-cliente/>
- Miranda González, Francisco Javier (2007) Casos prácticos. Introducción a la gestión de la calidad. Consultado el 3 de mayo de 2019, en sitio web: <http://mercado.unex.es/calidad/casos.htm>
- Muñiz González Rafael (2014) Marketing en el siglo XXI. El Cliente. CEF.- Consultado el 3 de mayo de 2019, en sitio web: <http://www.marketing-xxi.com/el-cliente-55.htm>
- Trucios, R (2016) Cliente furioso. Caso de estudio de servicio al cliente. Consultado el 3 de mayo de 2019, en sitio web: <https://www.dailymotion.com/video/x4hnx58>



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



GUÍA DIDÁCTICA DEL SUBMÓDULO IV

Realiza el seguimiento a
clientes

1. PRESENTACIÓN

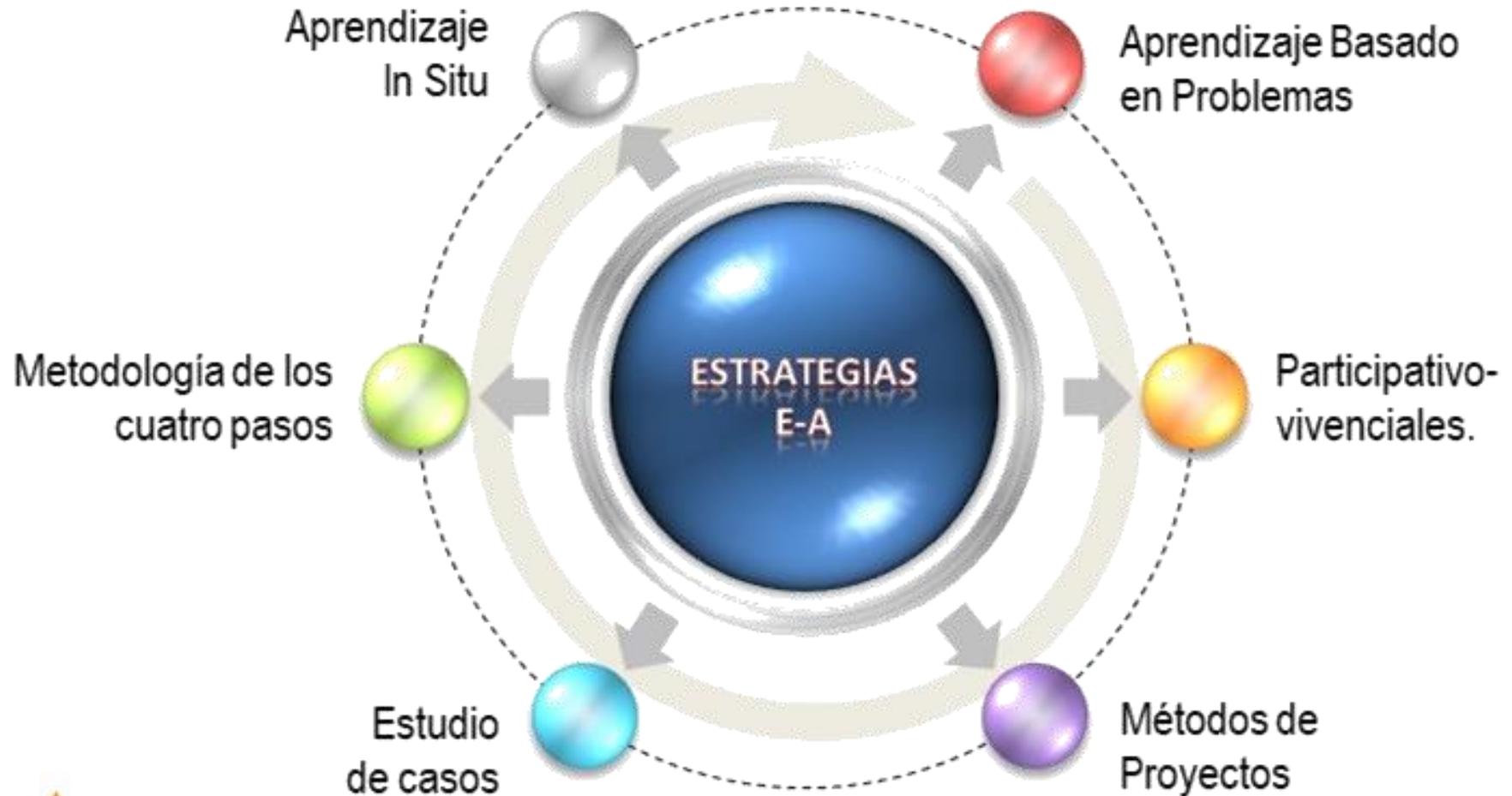
La secuencia didáctica se entiende como una estrategia de trabajo a partir de la cual, el docente traza el recorrido pedagógico que necesariamente deberán transitar sus estudiantes junto a él, para construir y reconstruir el conocimiento, ajustándolo a demandas socioculturales del contexto. El ordenamiento del proceso enseñanza - aprendizaje corresponde a la consideración de tiempos reales, recursos materiales, cantidad de estudiantes, sus conocimientos previos y otras variables contextuales, construyendo redes cada vez más complejas, interrelacionando lo conceptual con lo procedimental y lo actitudinal para el logro de las competencias.

En la secuencia didáctica se evidencia el propósito de generar una variedad de experiencias que determinen en los estudiantes una historia rica en significados de lo que aprende y por lo tanto, una mayor disponibilidad para la acción.

Las actividades de las secuencias toman en cuenta los siguientes aspectos esenciales:

- Indagar acerca del conocimiento previo del estudiante y comprobar que su nivel sea adecuado al desarrollo de los nuevos conocimientos (encuadre del curso).
- Asegurarse que los contenidos sean significativos y funcionales y que representen un reto o desafío aceptable.
- Que promuevan la actividad mental y la construcción de nuevas relaciones conceptuales.
- Que estimulen la autoestima y el autoconcepto.
- Que posibiliten la autonomía y la metacognición.

2. ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE



2.1 TABLA DE REFERENCIAS DE ESTRATEGIAS

ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Aprendizaje Significativo	Síntesis	Participación y Trabajo en Equipo	Discusión y Análisis	Toma de Decisiones	Des. habilidades y destrezas manuales	Aprendizaje de Procedimientos de Trabajo	Solución de Problemas	Liderazgo	Transferencia de Conocimientos	Adquisición de Conocimientos	Investigación	Autoconocimiento	Desarrollo de Actitudes	Desarrollo de Habilidades
DEMOSTRATIVA O MÉTODO DE CUATRO PASOS						x	x								
ESTUDIO DE CASOS			x	x	x			x						x	x
APRENDIZAJE BASADO EN PROBLEMAS			x		x			x							
APRENDIZAJE IN SITU								x							x
PARTICIPATIVO-VIVENCIAL									x	x			x		
MÉTODO DE PROYECTOS	x		x			x		x			x		x		x

3. ORIENTACIONES DIDÁCTICAS EJEMPLO DE SECUENCIAS DIDÁCTICAS

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1. REALIZA EL SERVICIO DE POSTVENTA PARA EL DESARROLLO DE UNA ORGANIZACIÓN

RESULTADO DE APRENDIZAJE 1: Identifica el servicio de postventa, para aumentar los ingresos, a través de la satisfacción del cliente.

RESULTADO DE APRENDIZAJE 2. Ejecuta estrategias para la fidelización y evaluación de la satisfacción de los clientes de una organización.

DOCENTE	ESTUDIANTE
<p>1. Realiza el encuadre del submódulo, presentando las competencias a desarrollar, contenidos de referencia de la unidad, la estrategia de trabajo, la forma de evaluación y los materiales utilizados. Comenta las expectativas del curso y pregunta a los estudiantes acerca de las suyas.</p>	<p>1. Atiende al docente y genera expectativas del curso.</p>
<p>2. Explora conocimientos previos de los estudiantes, por medio de discusión guiada, donde se busca la participación a través del diálogo en el que estudiantes y docente discuten acerca de la atención al cliente. Finalmente hace una síntesis de lo rescatado en el pizarrón por medio de una red semántica, para detectar los aprendizajes con los que cuentan los estudiantes, así como sus carencias o errores que puedan dificultar el logro de las competencias.</p>	<p>2. Participa en la discusión guiada activando conocimientos previos.</p>
<p>3. A partir del diagnóstico realizado, diseña actividades orientadas a la nivelación de los aprendizajes retomando los conceptos de servicio y cliente.</p>	<p>3. Resuelve actividades de nivelación académica.</p>
<p>4.- Genera el escenario didáctico a partir del análisis del siguiente video: "Atención al cliente." https://www.youtube.com/watch?v=mCntoXygok4 Proporciona a los estudiantes un guión, para la revisión y análisis del video, se proponen las siguientes preguntas:</p>	<p>4. Revisa el video y responde las preguntas guía.</p>

- ✓ *¿Te has visto en la misma situación que el protagonista del video? Si es así ¿Qué sentimientos te genera ese trato?*
- ✓ *¿Por qué el Cliente dice que siempre gana?*
- ✓ *¿Qué importancia tiene la actitud del vendedor o prestador del servicio con el cliente para la empresa?*
- ✓ *¿Una vez que se ha hecho la compra o realizado el servicio cómo se debe tratar a ese cliente?*

5. En plenaria y retomando el guión de observación del video, se comentan los puntos importantes del mismo, centrándose en el trato al cliente después de realizado el servicio o venta. Se genera la pregunta: ¿Cómo se ejecuta el servicio post-venta para dar seguimiento al cliente y mantenerlo fiel a la empresa?

6. Expone los conceptos base de la unidad: Post-venta, fidelización del cliente, evaluación de la satisfacción del cliente.

7. Por cada concepto revisado, da o pide ejemplos de la vida cotidiana. Junto con los estudiantes, los analizan y se aclaran dudas.

8. Pide la realización de un manual de los diferentes tipos de encuestas con los cuales se evalúa la satisfacción del cliente. Así mismo, incluir las estrategias de fidelización del cliente.

9. Proporciona a los estudiantes, casos en los cuales la problemática se centre en el seguimiento al cliente, pedir la resolución de los casos a través de la creación de estrategias específicas. (Ver ejemplo del anexo 1 del, submódulo IV unidad 1 o consultar referencia de internet).

10. Por medio de plenaria, pide las soluciones a los casos y aclarar dudas que surjan.

5. Participa en la plenaria comentando el video y generando preguntas al respecto.

6. Toma nota de los conceptos clave.

7. Participa dando ejemplos de la vida cotidiana.

8. Realiza el catálogo con los diferentes tipos de encuesta y estrategias de fidelización del cliente.

9. Resuelve los casos prácticos, a partir de los conceptos revisados y la información contenida en su manual.

10. Participa en plenaria en la resolución de los casos.

11. Aplica la estrategia de evaluación 1 de la unidad de aprendizaje 1.

- Indica a los estudiantes, ejecutar el servicio de postventa, mediante la demostración de un caso.
 - Evalúa el caso a través de una rúbrica.
 - Entrega evaluaciones, da retroalimentación y resuelve dudas.
12. Verifica el logro del resultado de aprendizaje y las competencias asociadas.
13. Con base en los resultados de la evaluación, determina el desarrollo de una estrategia de reforzamiento o continuar con el tratamiento de otro resultado de aprendizaje.

11. Resuelve la actividad de evaluación 1 de la unidad de aprendizaje 1.

- Ejecuta el servicio de postventa, mediante la demostración de un caso.
 - Participa en el proceso de evaluación.
 - Recibe evaluación y retroalimentación del trabajo realizado.
12. Participa en la verificación del logro del resultado de aprendizaje y competencias asociadas.
13. Participa en la dinámica, indicada por el docente.

RECURSOS DIDÁCTICOS: fotocopias, bibliografía, páginas web, computadora, proyector, cuaderno de apuntes entre otros.

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2. REALIZA EL SEGUIMIENTO A CLIENTES, PROYECTANDO LA IMAGEN DE LA EMPRESA

RESULTADO DE APRENDIZAJE 1: Aplica técnicas para el manejo de situaciones conflictivas con los clientes en una organización.
RESULTADO DE APRENDIZAJE 2: Realiza el seguimiento a clientes, orientado a la proyección de la imagen de la empresa.

DOCENTE	ESTUDIANTE
<p>1. Inicia la unidad, revisando el siguiente video “Atención al cliente. Historia de El Tapeque” https://www.youtube.com/watch?v=rNdGlu3igX8 en el cuál se muestra una situación conflictiva con el cliente. Se comenta en plenaria si alguna vez como consumidores o espectadores han vivido esa situación y qué acciones debería tomar la entidad para mantener al cliente.</p> <p>2- Pide a los estudiantes que se organicen por equipos y comenten entre ellos qué departamento en una empresa puede ayudar a los consumidores con alguna problemática que presente su producto o servicio.</p> <p>3. Solicita la búsqueda de información acerca de cómo se deben tratar las quejas y reclamaciones, cómo se presentan, presencialmente, telefónicamente o por escrito y estrategias para ganarse la confianza del cliente. Proporciona diversas fuentes bibliográficas y de internet.</p> <p>4, Una vez realizada esa búsqueda de información, los equipos socializan la información, a través de una presentación digital, a manera de exposición presentando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Un diagrama de flujo para el trato de las quejas y reclamaciones, ✓ Descripción de la presentación de las quejas y reclamación (oral, escrita, etc.). 	<p>1. Observa el video y lo comenta en plenaria, según las preguntas que plantee el docente.</p> <p>2. Se organiza por equipos y comenta qué departamento se ocupa de las quejas y reclamaciones y cómo lo hacen.</p> <p>3. Realiza la búsqueda de información utilizando las fuentes sugeridas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4. Presenta la información, apoyándose de archivos digitales.

- Descripción de las estrategias para ganarse la confianza del cliente.

5. Indica que, una vez colocadas proyectada la presentación, un representante por equipo la explica. En plenaria coordina el análisis y se determinan si es adecuada la información y se hacen sugerencias. Si se han encontrado dos o más estrategias para atender quejas y reclamaciones y para ganarse la confianza con el cliente, solicita a los equipos integrar esa nueva información a la suya.

6.- Pide que el diagrama de flujo (o diagramas) para atención a quejas, las formas en que se presentan las quejas y las estrategias para ganarse la confianza se integren en un portafolio de evidencias.

7. Proporciona al grupo, información sobre la importancia del reforzamiento de la compra para mantener la fidelización en el cliente, así como las características para desarrollar las relaciones a largo plazo.

8. Se comenta en plenaria las actitudes, aptitudes y acciones para agradar a los clientes. Se sugiere revisar el siguiente video, para que los estudiantes puedan visualizar y no solo escuchar este aspecto.

Cliente furioso
<https://www.dailymotion.com/video/x4hnx58>

9. Explica al grupo, las técnicas de seguimiento a clientes y proporciona información de la misma, la cual quedará integrada en el portafolio de evidencias. Solicita que elaboren ejemplos de:

- ✓ Registro de clientes
- ✓ Calendario de visitas

5. Presenta el contenido del archivo digital, examina las propias y las de los demás, corrige errores y agrega nueva información.

6. Integra en el portafolio de evidencias, la información encontrada.

7. Toma apuntes de los conceptos expuestos por el docente.

8. Participa en plenaria comentado actitudes, aptitudes y acciones para agradar a los clientes. Revisa el video y lo comenta.

9. Toma nota de la información sobre técnicas de seguimiento al cliente y la integra en el portafolio de evidencias. Elabora ejemplos de las técnicas,

✓ Métodos para establecer contactos permanente

10. Verifica que el material generado por los estudiantes sea el requerido.

11. Aplica la estrategia de evaluación 1 de la unidad de aprendizaje 2.

- Presentando un video en el cual se desarrolle un caso de seguimiento al cliente: Atendiendo una queja, mostrando los pasos a seguir, actitud requerida y una de las técnicas para dar seguimiento a los clientes.
- Evalúa los videos por medio de una rúbrica.
- Entrega evaluaciones y da retroalimentación del trabajo realizado.

12. Verifica el logro del resultado de aprendizaje y las competencias asociadas.

13. Con base en los resultados de la evaluación, determina el desarrollo de una estrategia de reforzamiento o dar concluida la unidad de aprendizaje.

10. Presenta material elaborado y recibe retroalimentación.

11. Realiza actividad de evaluación 1 de la unidad de aprendizaje 2.

- Realiza el seguimiento a clientes y el manejo de situaciones conflictivas, mediante la realización de un video que demuestre una situación práctica.
- Presenta video por equipo.
- Recibe retroalimentación.

12. Participa en la verificación del logro del resultado de aprendizaje y competencias asociadas.

13. Participa en la dinámica, indicada por el docente.

RECURSOS DIDÁCTICOS. Fotocopias, bibliografía, páginas web, computadora, proyector, videocámara, cuaderno de apuntes entre otros.

GUÍA DE EVALUACIÓN DEL SUBMÓDULO IV

Realiza el seguimiento a
clientes

1. PRESENTACIÓN

La evaluación es un proceso de recolección, sistematización y análisis de información útil, suficiente, variada y pertinente, sobre el objeto de evaluación que permita guiar la toma de decisiones para mejorar los procesos de enseñanza y de aprendizaje.

En la evaluación como proceso, deben considerarse aspectos como los conocimientos semánticos y procedimentales, habilidades de pensamiento fundamentales como la capacidad de síntesis, el nivel de razonamiento lógico, la capacidad de juicio, la habilidad de observar y/o relacionar, de comprensión lectora, etc., así como factores que determinan el contexto escolar y que específicamente hacen referencia a actitudes y valores. Los contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales no tienen que ver con disciplinas separadas, son parte integral de todas y se consideran en la evaluación de las competencias.

Se identifican principalmente tres funciones de la evaluación: diagnóstica, formativa y sumativa, que se distinguen por los momentos valorativos y el tiempo en el que se realizan, ofreciendo cada una diferentes finalidades; tienen como propósito cubrir de manera holística todo el proceso de aprendizaje.

- Evaluación diagnóstica: permite identificar las condiciones en que se encuentran los estudiantes en el proceso de aprendizaje generalmente al inicio del curso, estimando los conocimientos previos que ayuden a orientar el proceso educativo.
- Evaluación formativa: tiene por objeto mejorar, corregir o reajustar el avance del estudiante; permite estimar la eficacia de las experiencias de aprendizaje para mejorarlas.
- Evaluación sumativa: se lleva a cabo al final de un proceso considerando el conjunto de evidencias del desempeño correspondientes a los resultados de aprendizaje logrado, mediante ella se asume una acreditación o promoción.

Existen tres tipos de evaluación según el agente que la realiza: autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación

- Autoevaluación: es la que realiza el estudiante acerca de su propio desempeño, haciendo una valoración y reflexión acerca de su actuación en el proceso de aprendizaje.
- Coevaluación: es la que se basa en la valoración y retroalimentación que realizan los pares miembros del grupo de estudiantes.
- Heteroevaluación: es aquella que el docente o agentes externos realizan de los desempeños de los estudiantes, aportando elementos para la retroalimentación del proceso.

El enfoque de la evaluación se centra en cuatro tipos de evidencias: de desempeño, de productos, de actitudes y de conocimientos, que permiten emitir juicios de valor sobre el logro de las competencias. Por lo anterior, se requiere de instrumentos adecuados, pertinentes y acordes al objeto de evaluación, entre los considerados como prioritarios para la evaluación de competencias profesionales están: rúbrica, lista de cotejo y guía de observación.

2. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN



3. MATRIZ DE EVALUACIÓN

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1. REALIZA EL SERVICIO DE POSTVENTA PARA EL DESARROLLO DE UNA ORGANIZACIÓN							
RESULTADO DE APRENDIZAJE 1. Identifica el servicio de postventa , para aumentar los ingresos, a través de la satisfacción del cliente.							
RESULTADO DE APRENDIZAJE 2. Ejecuta estrategias para la fidelización y evaluación de la satisfacción de los clientes de una organización.							
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	TIPO			PONDERACIÓN
				Au	Co	He	
Ejecuta el servicio de postventa, mediante la demostración de un caso.	Conocimiento	Producto	Rúbrica	X	X	X	50%
	Particularidades del servicio postventa. Características de las estrategias aplicables al servicio de postventa.	Demostración del servicio postventa.					
	Desempeño	Actitud					
	Ejecución de las estrategias de postventa.	Trabajo colaborativo Responsabilidad Iniciativa					

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2. REALIZA EL SEGUIMIENTO A CLIENTES, PROYECTANDO LA IMAGEN DE LA EMPRESA.

RESULTADO DE APRENDIZAJE 1. Aplica técnicas para el manejo de situaciones conflictivas con los clientes de una organización.

RESULTADO DE APRENDIZAJE 2. Realiza el seguimiento a clientes, orientado a la proyección de la imagen de la empresa.

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	TIPO			PONDERACIÓN
				Au	Co	He	
Realiza el seguimiento a clientes y el manejo de situaciones conflictivas, mediante la realización de un video que demuestre una situación práctica.	Conocimiento	Producto	Rúbrica	X	X	X	50%
	Características de las técnicas para el seguimiento de clientes y manejo de situaciones conflictivas	Video de la demostración del manejo de conflictos y seguimiento a clientes.					
	Desempeño	Actitud					
	Ejecución de técnicas de seguimiento a clientes y situaciones conflictivas	Trabajo colaborativo Responsabilidad Iniciativa Empatía					

4. SECUENCIA DE EVALUACIÓN

EJEMPLO DE INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN. RÚBRICA

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1. REALIZA EL SERVICIO DE POSTVENTA PARA EL DESARROLLO DE UNA ORGANIZACIÓN

RESULTADO DE APRENDIZAJE 1 Y 2

Módulo III. Presta servicios bancarios y financieros	Submódulo IV. Realiza el seguimiento a clientes.	Nombre del estudiante:				
Docente:		Grupo:	Fecha:			
Valor 50%	Resultado alcanzado				Actividad de evaluación: Ejecuta el servicio de postventa mediante la demostración de un caso.	
	Autoevaluación:	Coevaluación:	Heteroevaluación:	Suma Total:		

Categorías	Excelente 10	Bien	Regular	Deficiente	A	C	H
Desempeño	El caso se centra en el servicio postventa. Se identifican en la demostración del caso: la problemática, los participantes (cliente y prestador de servicio) y la resolución que se le da al caso.	El caso se centra en el servicio postventa. Uno de los siguientes aspectos no es claro: la problemática, los participantes o la resolución que se le da al caso.	El caso habla de postventa pero se centra en el momento de la venta. Dos de los siguientes aspectos no es claro: la problemática, los participantes o la resolución que se le da al caso.	No es posible saber si el caso trata de la venta o la postventa. Los siguientes aspectos no son claros: la problemática, los participantes o la resolución que se le da al caso.			
Manejo del contenido	Maneja los conceptos requeridos durante la demostración : Técnicas del servicio de postventa. Respuestas a las expectativas del cliente. Servicio de postventa. Fidelización y satisfacción del cliente a través de las relaciones con él.	Uno de los siguientes aspectos no es claro o no lo maneja correctamente el equipo: Técnicas del servicio de postventa. Respuestas a las expectativas del cliente. Servicio de postventa. Fidelización y satisfacción del cliente a través de las relaciones con él.	Dos de los siguientes aspectos no son claros o no los maneja correctamente el equipo: Técnicas del servicio de postventa. Respuestas a las expectativas del cliente. Servicio de postventa. Fidelización y satisfacción del cliente a través de las relaciones con él.	Los contenidos no los maneja correctamente el equipo.			

Presentación	Cumple en tiempo y forma con la actividad requerida. Se observa organización y coordinación en el equipo.	Cumple en tiempo y forma con la actividad requerida. La organización es adecuada pero durante la demostración del caso hubo un momento de desorganización evidente.	No cumple en tiempo y forma con la actividad requerida. La organización es deficiente y hubo momentos de mucha desorganización.	No cumple en tiempo y forma con la actividad requerida. El equipo es desorganizado y la demostración del caso parece improvisada en el momento.			
Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo colaborativo, los participantes se mantienen enfocados en el trabajo que se necesita hacer. • Se hace evidente la actitud de servicio al realizar la postventa. 	<ul style="list-style-type: none"> • La mayor parte del tiempo el equipo se enfoca en el trabajo que se necesita hacer (Tiene una llamada de atención) • Se hace evidente la actitud de servicio al realizar la postventa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un integrante no se enfoca en el trabajo. Otros miembros del grupo deben recordarle a esta persona que se mantenga enfocado. • La demostración no hace evidente la actitud de servicio, 	<ul style="list-style-type: none"> • Dos o más integrantes no se enfocan en el trabajo que se necesita hacer. Dejan que el resto hagan el trabajo. • La demostración no hace evidente la actitud de servicio. 			

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2. REALIZA EL SEGUIMIENTO A CLIENTES, PROYECTANDO LA IMAGEN DE LA EMPRESA

RESULTADO DE APRENDIZAJE 1 Y 2

Módulo III. Presta servicios bancarios y financieros

Submódulo IV Realiza el seguimiento a clientes

Nombre del estudiante:

Valor

30%

Docente:

Grupo:

Fecha:

Resultado alcanzado

Autoevaluación:

Coevaluación:

Heteroevaluación:

Suma Total:

Actividad de evaluación:

Realiza el seguimiento a clientes y el manejo de situaciones conflictivas, mediante la realización de un video que demuestre una situación práctica.

Indicadores	Excelente (10)	Bien (9-8)	Regular (7-6)	Deficiente (5)	A	C	H
Desempeño	El caso se centra en el seguimiento al cliente. Se identifican en la demostración del caso: la problemática, los participantes (Cliente y prestador de servicio) y la resolución que se le da al caso.	El caso se centra en el seguimiento al cliente. Uno de los siguientes aspectos no es claro: la problemática, los participantes o la resolución que se le da al caso.	El caso habla de seguimiento al cliente. Pero se centra en el momento de la venta. Dos de los siguientes aspectos no es claro: la problemática, los participantes o la resolución que se le da al caso.	No es posible saber si el caso trata de la venta, la postventa o seguimiento al cliente. Los siguientes aspectos no son claros: la problemática, los participantes o la resolución que se le da al caso.			
Manejo del contenido	Maneja los siguientes conceptos: Respuestas a quejas y reclamaciones de los clientes Técnicas de seguimiento a clientes. Actitudes, aptitudes y acciones para agradar a los clientes. Programación y Control del seguimiento al cliente. Métodos diferentes para establecer contactos permanentes.	Uno de los siguientes aspectos no es claro o no lo maneja correctamente el equipo: Respuestas a quejas y reclamaciones de los clientes Técnicas de seguimiento a clientes. Actitudes, aptitudes y acciones para agradar a los clientes. Programación y Control del seguimiento al cliente. Métodos diferentes para establecer contactos permanentes.	Dos de los siguientes aspectos no son claros o no los maneja correctamente el equipo: Respuestas a quejas y reclamaciones de los clientes Técnicas de seguimiento a clientes. Actitudes, aptitudes y acciones para agradar a los clientes. Programación y Control del seguimiento al cliente. Métodos diferentes para establecer contactos permanentes.	Los contenidos no los maneja correctamente el equipo.			

Creatividad	<p>La caja o el sobre donde se presenta el video, muestran datos del equipo y está decorado con motivos que hacen alusión al video realizado, utiliza colores, letras o imágenes que atraen la atención del espectador.</p> <p>Utiliza el editor de video para darle formato, presentar títulos o agregar musicalización que permite mantener la atención de quien lo ve.</p>	<p>La caja o el sobre donde se presenta el video muestran datos del equipo y está decorado con motivos que hacen alusión al video realizado, utiliza colores, letras o imágenes pero no son llamativos para el espectador.</p> <p>Utiliza el editor de video para darle formato, presentar títulos o agregar musicalización pero estos distraen al observador.</p>	<p>La caja o el sobre donde se presenta el video no muestran decorado solo los datos.</p> <p>Utiliza el editor de video pero le falta manejar alguno de los siguientes elementos: edición, títulos o musicalización.</p>	<p>Se presenta sin caja o sobre protector.</p> <p>El video parece realizado sin cuidado y los detalles distraen al observador.</p>			
Entrega del caso videograbado	<p>La videograbación es realizada a tiempo y se entrega según lo estipulado.</p> <p>Se observa organización y coordinación en el equipo durante el seguimiento.</p>	<p>Cumple en tiempo y forma con la actividad requerida.</p> <p>La organización es adecuada pero durante la planeación o realización del video hubo un momento de desorganización evidente.</p>	<p>No cumple en tiempo y forma con la actividad requerida.</p> <p>La organización es deficiente.</p>	<p>No cumple en tiempo y forma con la actividad requerida.</p> <p>No hubo organización del equipo.</p>			
Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo colaborativo los participantes se mantienen enfocados en el trabajo que se necesita hacer. • Se hacen evidentes las actitudes, aptitudes y acciones para agradar a los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • La mayor parte del tiempo el equipo se enfoca en el trabajo que se necesita hacer. Se hacen evidentes las actitudes, aptitudes y acciones para agradar a los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un integrante no se enfoca en el trabajo. Otros miembros del grupo deben recordarle a esta persona que se mantenga enfocado. • La demostración no hace evidente las actitudes, aptitudes y acciones para agradar a los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dos o más integrantes no se enfocan en el trabajo que se necesita hacer. Dejan que el resto hagan el trabajo. • La demostración no hace evidente las actitudes, aptitudes y acciones para agradar a los clientes. 			

MÓDULO PROFESIONAL III

PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

SUBMÓDULO IV

Sistematiza y gestiona
proyectos I

1. PRESENTACIÓN DEL SUBMÓDULO

MÓDULO III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

SUBMÓDULO V. SISTEMATIZA Y GESTIONA PROYECTOS I

El Submódulo de Sistematiza y Gestiona Proyectos I ubicado en el cuarto semestre, constituye uno de los submódulos indispensables en la retícula para proveer al estudiante de las herramientas que le permitan fomentar una actitud crítica y emprendedora, para investigar y aplicar sus conocimientos en la continuidad de la elaboración del Plan de Negocios que le permitan verificar que exista viabilidad técnica y operativa al elaborar su producto o servicio y que se cuenten con los recursos humanos necesarios y capacitados para llevar a cabo los procesos productivos.

MÓDULO III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

• 340 HRS.

Registra operaciones bancarias, comerciales y financieras, de acuerdo a las normas y procedimientos de la contabilidad bancaria en México.

•60 HRS.

Controla las operaciones comerciales, para el llenado de documentación soporte en las transacciones económicas de la empresa.

•60 HRS.

Realiza las operaciones bancarias, comerciales y financieras en un contexto dado.

•80 HRS.

Realiza el seguimiento a clientes, proyectando la imagen de la empresa.

•60 HRS.

Determina los aspectos operativos del proyecto de microempresa y establece la estructura organizacional.

•40 HRS.

Demuestra las habilidades en un puesto laboral.

•40 HRS.

2121 Contadores y Auditores. 2122 Asesores y analista en finanzas. 2512 Auxiliares en contabilidad, economía, finanzas y agentes de bolsa. 3121 Cajeros, taquilleros y receptores de apuestas. 3122 Cobradores, pagadores y prestamistas.

•OCUPACIONES DE ACUERDO AL SISTEMA NACIONAL DE CLASIFICACIÓN DE OCUPACIONES (SINCO 2011)

522110 Banca múltiple. 522210 Instituciones financieras de fomento económico. 522320 Uniones de crédito e instituciones de ahorro. 46 Comercio al por menor.

•SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO AL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIAN 2013)

2. UNIDADES DE APRENDIZAJE

MÓDULO III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

SUBMÓDULO V. SISTEMATIZA Y GESTIONA PROYECTOS I

UNIDADES DE APRENDIZAJE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Diseña el proceso de producción

- Identifica el proceso productivo del producto o servicio a ofrecer.
- Señala los recursos materiales para la elaboración del producto o prestación del servicio a ofrecer.
- Diseña la distribución de la planta o del centro de operaciones de acuerdo al proceso productivo.

2. Diseña la organización de la microempresa

- Muestra de manera gráfica la estructura organizacional de la microempresa y destaca las funciones y perfiles de puesto de acuerdo a dicha estructura.
- Identifica los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción aplicados en su microempresa.
- Elabora el programa de capacitación y adiestramiento del personal e indica los instrumentos para la evaluación del desempeño.

3. MATRIZ DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE

MÓDULO III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS
SUBMÓDULO V. SISTEMATIZA Y GESTIONA PROYECTOS I

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1. DISEÑA EL PROCESO DE PRODUCCIÓN				
Resultado de aprendizaje 1. Identifica el proceso productivo del producto o servicio a ofrecer.				CARGA HORARIA: 6
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	EVIDENCIAS		CONTENIDOS DE REFERENCIA
*El resultado de aprendizaje 1, será evaluado con la actividad del resultado de aprendizaje 3.		Conocimiento	Producto	Lugar de trabajo Producción Proceso de Fabricación Diagrama de Flujo
		Desempeño	Actitud	
Resultado de aprendizaje 2. Señala los recursos materiales para la elaboración del producto o prestación del servicio a ofrecer.				CARGA HORARIA: 10
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	EVIDENCIAS		CONTENIDOS DE REFERENCIA
*El resultado de aprendizaje 2, será evaluado con la actividad del resultado de aprendizaje 3		Conocimiento	Producto	Recursos Materiales Materia Prima Control de Calidad Maquinaria y Equipo Proveedores Inventarios
		Desempeño	Actitud	
Resultado de aprendizaje 3. Diseña la distribución de la planta o del centro de operaciones de acuerdo al proceso productivo.				CARGA HORARIA: 4
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	EVIDENCIAS		CONTENIDOS DE REFERENCIA
Diseña la parte III del plan de negocios que incluye la producción, a través de la carpeta de evidencias.* *especificaciones en secuencia didáctica	50%	Conocimiento	Producto	Ingeniería de la Planta Tiempos y movimientos Métodos de distribución de maquinaria
		Características del proceso productivo	Carpeta de evidencias	
		Desempeño	Actitud	
		Diseño de la distribución de la planta, considerando el plan de negocios.	Innovación Creatividad Emprendedor	

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2. DISEÑA LA ORGANIZACIÓN DE LA MICROEMPRESA				
Resultado de aprendizaje 1. Muestra de manera gráfica la estructura organizacional de la microempresa y destaca las funciones y perfiles de puesto de acuerdo a dicha estructura.				CARGA HORARIA: 4
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	EVIDENCIAS		CONTENIDOS DE REFERENCIA
*El resultado de aprendizaje 1, será evaluado con la actividad del resultado de aprendizaje 3.		Conocimiento	Producto	Jerarquía Departamentalización Organigrama Puesto Descripción del puesto Perfil del puesto
		Desempeño	Actitud	
Resultado de aprendizaje 2. Identifica los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción aplicados en su microempresa.				CARGA HORARIA: 10
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	EVIDENCIAS		CONTENIDOS DE REFERENCIA
*El resultado de aprendizaje 2, será evaluado con la actividad del resultado de aprendizaje 3.		Conocimiento	Producto	Captación de personal Reclutamiento Medios de Reclutamiento Selección Métodos de Selección Contratación Sueldo Salario Prestaciones Inducción
		Desempeño	Actitud	

Resultado de aprendizaje 3. Elabora el programa de capacitación y adiestramiento del personal e indica los instrumentos para la evaluación del desempeño.			CARGA HORARIA: 6	
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	EVIDENCIAS		CONTENIDOS DE REFERENCIA
Diseña la parte IV del plan de negocios que incluye la organización, a través de la carpeta de evidencias.* *especificaciones en secuencia didáctica		Conocimiento	Producto	Capacitación Adiestramiento Necesidades de Capacitación Evaluación del Desempeño Instrumentos de Evaluación del Desempeño
		Características de la estructura organizacional, procesos de reclutamiento, programa de capacitación.	Carpeta de Evidencias	
		Desempeño	Actitud	
		Diseño de la organización de la microempresa.	Innovación Creatividad Emprendedor	

4. FUENTES DE CONSULTA

MÓDULO III. PRESTA SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS
SUBMÓDULO V. SISTEMATIZA Y GESTIONA PROYECTOS I

Fuentes bibliográficas

- González Salazar, Diana, (2007). *Plan de Negocios para Emprendedores al Éxito*. Mc Graw Hill.
- Balanco, Greg, (2008). *Cómo Preparar un Plan de Negocios Exitoso*. Mc Graw Hill.
- Stettinnius, Wallace, (2009). *Plan de Negocios.Profit*.
- Alcaráz, Rafael, (2011). *El Emprendedor de Éxito*. Mc Graw Hill.
- Freire, Andy, (2011). *Pasión por Emprender: de la idea a la cruda realidad*. Santillana.
- Morales Ochoa, Manuel, (2011). *Sea emprendedor, inicie con éxito su propio negocio*. Pearson Educación.
- Hernández y Rodríguez, Sergio Jorge, (2012). *Administración. Teoría, Procesos, Áreas funcionales*. Mc Graw Hill.
- Palacios Acero, Luis Carlos, (2012). *Estrategias de Creación Empresarial*. ECOE Ediciones.
- Chiavenato, Idalberto, (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- Arias Galicia, Fernando L., (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Trillas

Fuentes de internet

- Facultad de Economía, UNAM (s/a). Estudio técnico. Consultado el 25 de enero de 2019, en sitio web: <http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/GomezAM/cap2a.pdf> .
- López, M. E.; González, N. (s/a). Estudio técnico. Elemento indispensable en la evaluación de proyectos de inversión. Consultado el 25 de enero de 2019, en sitio web: <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no56/estudiotecnico.pdf>
- E técnico consultores (2011). ¿Qué es el estudio técnico? Consultado el 25 de enero de 2019, en sitio web: <http://e-tecnico.webnode.es/servicios/>
- Miguel, A. (s/a). Estudio técnico del proyecto de inversión. Consultado el 25 de enero de 2019, en sitio web: http://www.redmujeres.org/biblioteca%20digital/estudio_tecnico.pdf
- Gobierno de México (2019). Selección de personal. Consultado el 25 de enero de 2019, en sitio web: <https://www.empleo.gob.mx/empresas/seleccion-de-personal>
- Pérez, O. (2014) Beneficios de una evaluación de desempeño para tu empresa. Consultado el 25 de enero de 2019, en sitio web: <https://blog.peoplenext.com.mx/beneficios-de-una-evaluacion-de-desempeno-para-tu-empresa>

GUÍA DIDÁCTICA DEL SUBMÓDULO V

Sistematiza y gestiona proyectos I

1. PRESENTACIÓN

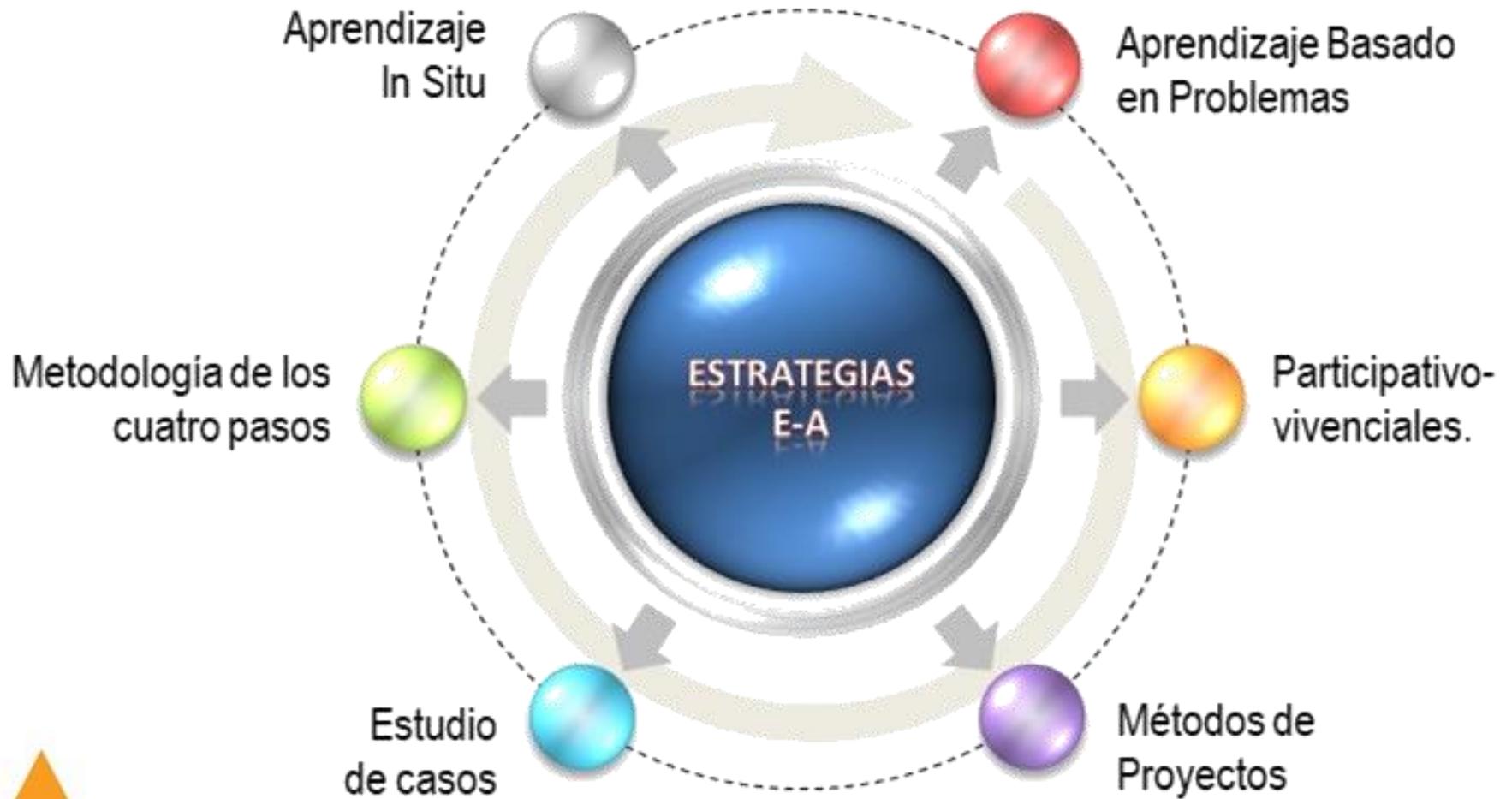
La secuencia didáctica se entiende como una estrategia de trabajo a partir de la cual, el docente traza el recorrido pedagógico que necesariamente deberán transitar sus estudiantes junto a él, para construir y reconstruir el conocimiento, ajustándolo a demandas socioculturales del contexto. El ordenamiento del proceso enseñanza - aprendizaje corresponde a la consideración de tiempos reales, recursos materiales, cantidad de estudiantes, sus conocimientos previos y otras variables contextuales, construyendo redes cada vez más complejas, interrelacionando lo conceptual con lo procedimental y lo actitudinal para el logro de las competencias.

En la secuencia didáctica se evidencia el propósito de generar una variedad de experiencias que determinen en los estudiantes una historia rica en significados de lo que aprende y por lo tanto, una mayor disponibilidad para la acción.

Las actividades de las secuencias toman en cuenta los siguientes aspectos esenciales:

- Indagar acerca del conocimiento previo de los estudiantes y comprobar que su nivel sea adecuado al desarrollo de los nuevos conocimientos (encuadre del curso).
- Asegurarse que los contenidos sean significativos y funcionales y que representen un reto o desafío aceptable.
- Que promuevan la actividad mental y la construcción de nuevas relaciones conceptuales.
- Que estimulen la autoestima y el autoconcepto.
- Que posibiliten la autonomía y la metacognición.

2. ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE



2.1 TABLA DE REFERENCIAS DE ESTRATEGIAS

ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Aprendizaje Significativo	Síntesis	Participación y Trabajo en Equipo	Discusión y Análisis	Toma de Decisiones	Des. habilidades y destrezas manuales	Aprendizaje de Procedimientos de Trabajo	Solución de Problemas	Liderazgo	Transferencia de Conocimientos	Adquisición de Conocimientos	Investigación	Autoconocimiento	Desarrollo de Actitudes	Desarrollo de Habilidades
DEMOSTRATIVA O MÉTODO DE CUATRO PASOS						x	x								
ESTUDIO DE CASOS			x	x	x			x						x	x
APRENDIZAJE BASADO EN PROBLEMAS			x		x			x							
APRENDIZAJE IN SITU								x							x
PARTICIPATIVO-VIVENCIAL									x	x			x		
MÉTODO DE PROYECTOS	x		x			x		x			x		x		x

3. ORIENTACIONES DIDÁCTICAS

EJEMPLO DE SECUENCIAS DIDÁCTICAS

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1. DISEÑA EL PROCESO DE PRODUCCIÓN

Resultado de aprendizaje 1: Identifica el proceso productivo del producto o servicio a ofrecer.
Resultado de aprendizaje 2: Señala los recursos materiales para la elaboración del producto o prestación del servicio a ofrecer.
Resultado de aprendizaje 3: Diseña la distribución de la planta o del centro de operaciones de acuerdo al proceso productivo.

DOCENTE	ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none"> • Presenta el curso y la finalidad del mismo, se indica la dinámica de trabajo. • Realiza la evaluación diagnóstica para detectar los conocimientos previos que tienen los estudiantes en relación a los contenidos de referencia del resultado de aprendizaje a través de una lluvia de ideas. • Unifica las referencias teóricas de los estudiantes. • Proporciona los conceptos clave conjuntamente con la bibliografía y fuentes de internet adecuadas para obtener la información teórica necesaria. • Pide que se formen equipos (de preferencia los que se hayan integrado en el Submódulo Problematiza la Práctica, del semestre anterior) con un máximo de 5 integrantes para darle continuidad al Plan de Negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Toma nota sobre la dinámica de trabajo. • Participa activamente en la lluvia de ideas con el uso de sus conocimientos previos. • Participa en la unificación de referencias teóricas. • Elabora esquemas cognitivos sobre los contenidos teóricos para identificar y jerarquizar los conceptos clave; para ello utiliza mapas conceptuales, cuadro sinóptico, mapas mentales, tablas, y en algunos casos cuestionarios. • Se organiza en equipos y trabajan sobre la continuidad del Plan de Negocio.

- Calendariza y organiza las actividades y productos preliminares y definitivos necesarios para dar cumplimiento al proyecto.
- Da seguimiento y asesora las actividades de desarrollo del proyecto.
- Pide reportes del progreso.
- Pide presentaciones de avance.
- Monitorea el trabajo de cada equipo.
- De acuerdo a la naturaleza del Negocio de la microempresa y a su producto o servicio cada equipo de trabajo:
 - ✓ Determina la ubicación del negocio, dibuja un croquis de ubicación y señala en el mapa a su microempresa.
 - ✓ Determina y describe las especificaciones del producto o servicio utilizando esquemas, dibujos, tablas o gráficos.
 - ✓ Describe el procedimiento de fabricación del producto o prestación del servicio cuidando la lógica secuencial además de señalar tiempos y recursos materiales a utilizar (materias primas, maquinaria, equipo y herramientas).
 - ✓ Elabora el diagrama de flujo de acuerdo al procedimiento de fabricación del producto o prestación del servicio.
 - ✓ Elabora una tabla en la que se describen las materias primas que se utilizan en el proceso de fabricación, indica el nombre, características, cantidad y costo de cada una.
 - ✓ Elabora una tabla en la que se incluye la maquinaria, equipo y herramientas que se necesitan en cada actividad, especifica su costo, tipo de mantenimiento, gastos de instalación y capacidad instalada.

- Realiza correcciones y sugerencias a los avances que se presenten.

Verifica que todos los informes se presenten en limpio en su Plan de Negocio

- **Aplica la actividad de evaluación 1 de la Unidad de aprendizaje 1.**
 - ✓ Revisa la carpeta de evidencias que incluya la parte III del Plan de Negocio: Producción., con la información necesaria de los aspectos técnicos operativos:
 - ubicación del negocio,
 - especificaciones del producto o servicio,
 - proceso de fabricación, diagrama de flujo,
 - recursos materiales, inventarios y distribución de la planta o centro de operaciones.

- ✓ Enlista a los proveedores de materias primas, su ubicación y condiciones de pago.
- ✓ Señala el inventario mínimo de materias primas que se requieren para iniciar operaciones.
- ✓ Diseña la distribución del centro de operaciones en un plano y elabora una maqueta.
- ✓ Presenta su Plan de Negocio por escrito que incluye toda la información reunida y autorizada.

- **Realiza la actividad de evaluación 1 de la Unidad de aprendizaje 1.**
 - ✓ Recibe la evaluación del plan de negocio.

RECURSOS DIDÁCTICOS: Fotocopias, bibliografía, páginas web, computadora, pizarrón, marcadores, cuaderno de apuntes.

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2. DISEÑA LA ORGANIZACIÓN DE LA MICROEMPRESA

Resultado de aprendizaje 1: Muestra de manera gráfica la estructura organizacional de la microempresa y destaca las funciones y perfiles de puesto de acuerdo a dicha estructura.

Resultado de aprendizaje 2: Identifica los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción aplicados en su microempresa.

Resultado de aprendizaje 3: Elabora el programa de capacitación y adiestramiento del personal e indica los instrumentos para la evaluación del desempeño.

DOCENTE	ESTUDIANTE
<ul style="list-style-type: none"> • Realiza la evaluación diagnóstica para detectar los conocimientos previos que tienen los estudiantes en relación a los contenidos de referencia del resultado de aprendizaje a través de una lluvia de ideas. • Unifica las referencias teóricas de los estudiantes. • Proporciona los conceptos clave conjuntamente con la bibliografía y fuentes de internet adecuadas para obtener la información teórica necesaria. • Calendariza y organiza las actividades y productos preliminares y definitivos necesarios para dar cumplimiento al proyecto. • Da seguimiento y asesora las actividades de desarrollo del proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participa activamente en la lluvia de ideas con el uso de sus conocimientos previos. • Participa en la unificación de referencias teóricas. • Elabora esquemas cognitivos sobre los contenidos teóricos para identificar y jerarquizar los conceptos clave; para ello utiliza mapas conceptuales, cuadro sinóptico, mapas mentales, tablas, y en algunos casos cuestionarios. • Elabora el organigrama de su empresa considerando el personal de producción, mercadotecnia y personal administrativo. • Establece el objetivo que se pretende lograr con cada función general. • Desarrolla las funciones específicas (actividades), necesarias para llevar a cabo cada función general.

- Pide reportes del progreso.
- Pide presentaciones de avance.
- Monitorea el trabajo de cada equipo.
- Realiza correcciones y sugerencias a los avances que se presenten.
- Verifica que todos los informes se presenten en limpio en su Plan de Negocio.
- Describe los procesos de cada actividad (esto es, cómo se hace, paso por paso, indicando tiempos, recursos necesarios, así como el resultado final esperado.
- Determina el Perfil de cada Puesto en función de lo que se requiere en cuanto a:
 - Características físicas
 - Habilidades mentales
 - Preparación académica
 - Habilidades técnicas
 - Experiencia laboral
- Indica el proceso de reclutamiento de recursos humanos, indica el medio, el mensaje y los costos aproximados para tener un presupuesto.
- Determina el método de selección de personal considerando aspectos como: solicitud de empleo, entrevista, exámenes e investigación de candidatos. También considerará los costos relacionados.
- Describe el proceso de contratación de personal, los aspectos que se deben considerar son:
 - ✓ Tipo de contrato
 - ✓ Sueldos y salarios
 - ✓ Prestaciones
 - ✓ Formas de pago
- Inicia el proceso de inducción con los siguientes aspectos:
 - ✓ Persona que realizará la inducción
 - ✓ El proceso
 - ✓ Material que se utilizará en el proceso

- **Aplica la actividad de evaluación 1 de la Unidad de aprendizaje 2.**

- ✓ Revisa carpeta de evidencias que incluya la parte IV del Plan de Negocio: Organización, con la información necesaria de los aspectos operativos en materia de recursos humanos:

- Estructura Organizacional,
- Descripción de funciones,
- Captación de personal,
- Capacitación y Adiestramiento,
- Evaluación del Desempeño.

- **Elabora el programa de entrenamiento y capacitación en una tabla en donde se indique el Puesto, tipo de Adiestramiento o Capacitación y el Costo.**

- **Determina el sistema de evaluación del desempeño por lo cual diseña un formato que permita medir entre los objetivos planteados y los resultados semanales o mensuales.**

- **Realiza la actividad de evaluación 1 de la Unidad de aprendizaje 2.**

- Recibe los resultados de la evaluación.

RECURSOS DIDÁCTICOS: Fotocopias, bibliografía, páginas web, computadora, pizarrón, marcadores, cuaderno de apuntes.

GUÍA DE EVALUACIÓN DEL SUBMÓDULO V

Sistematiza y gestiona proyectos I

1. PRESENTACIÓN

La evaluación es un proceso de recolección, sistematización y análisis de información útil, suficiente, variada y pertinente, sobre el objeto de evaluación que permita guiar la toma de decisiones para mejorar los procesos de enseñanza y de aprendizaje.

En la evaluación como proceso, deben considerarse aspectos como los conocimientos semánticos y procedimentales, habilidades de pensamiento fundamentales como la capacidad de síntesis, el nivel de razonamiento lógico, la capacidad de juicio, la habilidad de observar y/o relacionar, de comprensión lectora, etc., así como factores que determinan el contexto escolar y que específicamente hacen referencia a actitudes y valores. Los contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales no tienen que ver con disciplinas separadas, son parte integral de todas y se consideran en la evaluación de las competencias.

Se identifican principalmente tres funciones de la evaluación: diagnóstica, formativa y sumativa, que se distinguen por los momentos valorativos y el tiempo en el que se realizan, ofreciendo cada una diferentes finalidades; tienen como propósito cubrir de manera holística todo el proceso de aprendizaje.

- Evaluación diagnóstica: permite identificar las condiciones en que se encuentran los estudiantes en el proceso de aprendizaje generalmente al inicio del curso, estimando los conocimientos previos que ayuden a orientar el proceso educativo.
- Evaluación formativa: tiene por objeto mejorar, corregir o reajustar el avance del estudiante; permite estimar la eficacia de las experiencias de aprendizaje para mejorarlas.
- Evaluación sumativa: se lleva a cabo al final de un proceso considerando el conjunto de evidencias del desempeño correspondientes a los resultados de aprendizaje logrado, mediante ella se asume una acreditación o promoción.

Existen tres tipos de evaluación según el agente que la realiza: autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación

- Autoevaluación: es la que realiza el estudiante acerca de su propio desempeño, haciendo una valoración y reflexión acerca de su actuación en el proceso de aprendizaje.
- Coevaluación: es la que se basa en la valoración y retroalimentación que realizan los pares miembros del grupo de estudiantes.
- Heteroevaluación: es aquella que el docente o agentes externos realizan de los desempeños de los estudiantes, aportando elementos para la retroalimentación del proceso.

El enfoque de la evaluación se centra en cuatro tipos de evidencias: de desempeño, de productos, de actitudes y de conocimientos, que permiten emitir juicios de valor sobre el logro de las competencias. Por lo anterior, se requiere de instrumentos adecuados, pertinentes y acordes al objeto de evaluación, entre los considerados son: rúbrica, lista de cotejo y guía de observación.

2. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN



3. MATRIZ DE EVALUACIÓN

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1. DISEÑA EL PROCESO DE PRODUCCIÓN							
Resultado de aprendizaje 1. Identifica el proceso productivo del producto o servicio a ofrecer.							
Resultado de aprendizaje 2. Señala los recursos materiales para la elaboración del producto o prestación del servicio a ofrecer.							
Resultado de aprendizaje 3. Diseña la distribución de la planta o del centro de operaciones de acuerdo al proceso productivo.							
ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	TIPO			PONDERACIÓN
				Au	Co	He	
Diseña la parte III del plan de negocios que incluye la producción, a través de la carpeta de evidencias.* *especificaciones en secuencia didáctica	Conocimiento	Producto	Lista de Cotejo	X		X	50%
	Características del proceso productivo	Carpeta de evidencias					
	Desempeño	Actitud					
	Diseño de la distribución de la planta, considerando el plan de negocios.	Innovación Creatividad Emprendedor					

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2. DISEÑA LA ORGANIZACIÓN DE LA MICROEMPRESA

Resultado de aprendizaje 1. Muestra de manera gráfica la estructura organizacional de la microempresa y destaca las funciones y perfiles de puesto de acuerdo a dicha estructura.

Resultado de aprendizaje 2. Identifica los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción aplicados en su microempresa.

Resultado de aprendizaje 3. Elabora el programa de capacitación y adiestramiento del personal e indica los instrumentos para la evaluación del desempeño.

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	EVIDENCIAS		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	TIPO			PONDERACIÓN
				Au	Co	He	
Diseña la parte IV del plan de negocios que incluye la organización, a través de la carpeta de evidencias.* *especificaciones en secuencia didáctica	Conocimiento	Producto	Rúbrica	X		X	50%
	Características de la estructura organizacional, procesos de reclutamiento, programa de capacitación.	Carpeta de Evidencias					
	Desempeño	Actitud					
	Diseño de la organización de la microempresa.	Innovación Creatividad Emprendedor					

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2. DISEÑA LA ORGANIZACIÓN DE LA MICROEMPRESA

Resultado de aprendizaje 1: Muestra de manera gráfica la estructura organizacional de la microempresa y destaca las funciones y perfiles de puesto de acuerdo a dicha estructura.

Resultado de aprendizaje 2: Identifica los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción aplicados en su microempresa.

Resultado de aprendizaje 3: Elabora el programa de capacitación y adiestramiento del personal e indica los instrumentos para la evaluación del desempeño.

RÚBRICA DEL REPORTE DE INFORMACIÓN

Criterios/ Desempeño	Excelente (3)	Bueno (2)	Suficiente (1)	Insuficiente (0)
Portada	Nombre de la institución, carrera, módulo, nombre del estudiante, núm. de lista, título del trabajo, fecha de entrega.	Falta algún dato	Faltan varios datos	No contiene
Índice	Estructura correcta del trabajo y paginación correspondiente.	Estructura incorrecta o paginación no corresponde con el índice	Estructura y paginación incorrecta	No contiene
Organigrama	Establece los puestos de acuerdo a la naturaleza de la microempresa y establece de manera congruente las líneas jerárquicas y los departamentos.	Establece los puestos de acuerdo a la naturaleza de la microempresa, falta congruencia en las líneas jerárquicas y los departamentos.	Establece los puestos, en algunos casos no corresponden a la naturaleza de la microempresa, falta congruencia en las líneas jerárquicas y los departamentos.	No incluye el organigrama
Descripción de Puestos	Establece el objetivo de cada puesto, realiza una descripción detallada de las actividades de cada función y establece el perfil.	Establece el objetivo de cada puesto, realiza una descripción general de las actividades de cada función y el perfil está incompleto.	No incluye el objetivo de los puestos, la descripción de las actividades es muy pobre y no incluye el perfil de cada puesto.	No incluye la descripción de puestos.

Capacitación de Personal	Integra todos los temas y subtemas que se abordarán en el Plan de Negocio. Estos temas y subtemas son congruentes con los objetivos del proyecto. Temas: Reclutamiento, Selección, Contratación, Inducción.	Se integran de manera incompleta temas y subtemas falta congruencia, y claridad en el esquema. Faltan 1 ó 2 de los siguientes temas: Reclutamiento, Selección, Contratación, Inducción.	Se integran de manera incompleta temas y subtemas falta congruencia, y claridad en el esquema. Faltan 3 ó 4 de los siguientes temas: Reclutamiento, Selección, Contratación, Inducción.	No contiene la información
Capacitación y Desarrollo	Incluye en el programa de Entrenamiento y Capacitación el puesto, tipo de adiestramiento o capacitación y el costo.	Incluye en el programa de Entrenamiento y Capacitación el puesto, tipo de adiestramiento o capacitación sin considerar costos.	Incluye de manera general aspectos básicos de adiestramiento y capacitación sin mencionar la programación y costos.	No contiene la información
Gramática y ortografía	No contiene faltas de ortografía ni errores gramaticales.	Contiene de 1 a 3 faltas de ortografía y/o gramaticales.	Contiene de 4 a 7 faltas de ortografía y/o gramaticales.	Contiene más de 7 faltas de ortografía y/o gramaticales.

CRÉDITOS

Coordinador del Componente de Formación Profesional
Mtra. Monserrat Sandoval Miranda

Coordinador Técnico – Metodológico
Mtra. Monserrat Sandoval Miranda

**Participantes del Comité de Formación Profesional de la
Carrera de Técnico en Servicios Bancarios
Elaboración 2012**

CBT No. 1 Dr. Jorge Jiménez Cantú, Tecámac

L. R. C. María Leticia García Rodríguez

C.P. Jocelin Pérez Bolaños

Lic. Alba Sarahí González Rosado

CBT No. 2 Dr. Maximiliano Ruíz C. Nezahualcóyotl

C.P. Ma. Elena Sánchez Sánchez

Mtra. Tomasa Evelia Cruz Ávila

CBT No. 2 Isaac Guzmán Valdivia, Chimalhuacán

C. P Hilda González Nájera

CBT No. 2 Metepec

Lic. Laura Fernández Cuenca

Mtra. Nancy Santana de la Cruz

Actualización 2018

CBT No. 1 Dr. Jorge Jiménez Cantú, Tecámac

C.P. Jocelin Pérez Bolaños

Lic. Juan Diego Ramón Estrada

**Participantes del Comité de Formación Profesional de la
trayectoria INCUBAT
CBT No. 1 Dr. Leopoldo Río de la Loza, Ixtapaluca**
Lic. Guadalupe Marisol Espinoza Cerón

**Caracterización Nodos Productivos del Estado de México
CBT No.2 Metepec**
Mtra. Nancy Santana de la Cruz

Subdirección de Bachillerato Tecnológico, enero 2019..

DIRECTORIO

Gobernador Constitucional del Estado de México

Lic. Alfredo del Mazo Maza

Secretario de Educación

Lic. Alejandro Fernández Campillo

Subsecretario de Educación Media Superior y Superior

Director General de Educación Media Superior

Profr. Héctor Ulises Castro Gonzaga

Subdirector de Bachillerato Tecnológico

Lic. Héctor Efrén Villicaña Moctezuma



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

EDOMÉX
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

ANEXOS DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS DEL MÓDULO III

PRESTA SERVICIOS
BANCARIOS Y
FINACIEROS



1. DESCRIPCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE

APRENDIZAJE BASADO EN PROBLEMAS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE		RECURSOS DIDÁCTICOS
	DOCENTE	ESTUDIANTE	
<p>Usos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear entornos y experiencias de aprendizaje que permitan resolver problemas relevantes para un determinado contexto. • Enfrentar problemas auténticos de la vida • Promover el razonamiento, la identificación y el empleo de la información. • Estimular el pensamiento crítico y creativo. • Tomar decisiones que tienen implicaciones éticas. • Crear condiciones de aprendizaje colaborativo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrena, apoya y mantiene una distancia cautelosa para no generar una dependencia total de parte de los estudiantes. • Crea condiciones para desarrollar la necesidad de pensar en el desarrollo de ABP. • Los temas que se abordaron pueden ser vinculados con facilidad a la realidad. • Supervisa responsablemente el aprendizaje. • Provoca desafío en el pensamiento de los participantes. • Supervisa y ajusta el nivel de dificultad para apoyar y mejorar las habilidades básicas. • Mantiene la dinámica del grupo sin olvidar el propósito del mismo. • Promueve aportaciones y argumentaciones válidas para ese contexto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le permite identificar qué habilidades cognitivas posee y cuáles debe fortalecer. • Le genera la necesidad de trabajar en forma colaborativa. • Como alternativa metodológica le estimula a trabajar en equipo. • La dinámica le genera la necesidad de utilizar el pensamiento analítico, crítico y reflexivo. • El método le permitió identificar la aplicación de lo que estuvo aprendiendo. • El método le lleva a replantear conceptos sobre la realidad que le rodea. • El método de trabajo le lleva a pensar sobre las consecuencias de las decisiones. • El método le genera la necesidad de considerar el ámbito científico, social y personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Televisión • Videgrabadora • Películas • Materiales de laboratorio • Libros • Revistas • Modelos biológicos • Textos escritos (escenarios didácticos) • Presentaciones electrónicas • Internet • Pizarrón • Marcadores

PARTICIPATIVO VIVENCIALES	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE		RECURSOS DIDÁCTICOS
	DOCENTE	ESTUDIANTE	
<p>Proporciona un sentido de titularidad de lo aprendido por parte del estudiante, que difícilmente se obtiene con metodologías tradicionales. Esto es posible gracias al proceso de autodescubrimiento que se promueve, lo que garantiza que el conocimiento que se genera, surja como consecuencia directa de la experiencia de cada individuo y no como resultado de una transferencia de saberes desde un tercero.</p> <p>Usos:</p> <p>Los ejercicios vivenciales son una alternativa para llevar a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje, no sólo porque facilitan la transmisión de conocimientos, sino porque además permiten identificar y fomentar aspectos de liderazgo, motivación, interacción y comunicación del grupo, etc., los cuales son de vital importancia para la organización, desarrollo y control de un grupo de aprendizaje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Explica el tema y la competencia inherente al mismo. • Coordina una actividad vivencial en la que se exponen las generalidades de una situación o contexto asociado a un tema determinado. • Inicia la exploración profunda de los significantes de la experiencia vivida. • Analiza con el grupo las conclusiones particulares de la experiencia reciente con generalizaciones que permitan ligar lo que allí ha sucedido con lo que habitualmente sucede. • Promueve la elaboración del plan de acción que abra alternativas y posibilidades tendientes a alcanzar dicho objetivo. • Obtiene con el grupo una nueva generalización y transferencia y una nueva aplicación de estrategias para el evento vivido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atiende las indicaciones previas a la actividad vivencial. • Participa en la actividad vivencial, identificando todos sus componentes. • Identifica elementos significativos de la experiencia vivida. • Identifica las particularidades de la experiencia vivida, con respecto a otras experiencias. • Elabora un plan de acción que abra alternativas y posibilidades tendientes a alcanzar dicho objetivo. • Generaliza los aspectos comunes para situaciones similares. 	<p>Guía de observación</p>

MÉTODO DE PROYECTOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE		RECURSOS DIDÁCTICOS
	DOCENTE	ESTUDIANTE	
<p>Es una técnica didáctica que incluye actividades que pueden requerir que los estudiantes investiguen, construyan y analicen información que coincida con los objetivos específicos de una tarea determinada en la que se organizan actividades desde una perspectiva experiencial, donde el estudiante aprende a través de la práctica personal, activa y directa con el propósito de aclarar, reforzar y construir aprendizajes.</p> <p>Usos: Se aboca a los conceptos fundamentales y principios de la disciplina del conocimiento y no a temas seleccionados con base en el interés del estudiante o en la facilidad en que se traducirían a actividades o resultados. Sus usos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprender ideas y habilidades complejas en escenarios realistas. • Aplicar sus habilidades a una variedad de contextos. • Combinar sus habilidades completando tareas “expertas”, deberes profesionales, simulaciones de trabajo o demostraciones de la vida real. • Resolver problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establece el alcance y la complejidad del proyecto. • Determina las metas del proyecto. • Define la duración del proyecto. • Determina los recursos y apoyos para el desarrollo del proyecto. • Establece preguntas guía. Las preguntas guía conducen a los estudiantes hacia el logro de los objetivos del proyecto. La cantidad de preguntas guía es proporcional a la complejidad del proyecto. • Calendariza y organiza las actividades y productos preliminares y definitivos necesarios para dar cumplimiento al proyecto. • Da seguimiento y asesora las actividades de desarrollo del proyecto. <ul style="list-style-type: none"> • Pide reportes del progreso. • Pide presentaciones de avance, • Monitorea el trabajo individual o en grupos. • Solicita una bitácora en relación con el proyecto. • Calendariza sesiones semanales de reflexión sobre avances en función de la revisión del plan de proyecto. • Verifica y evalúa el proyecto desarrollado. • Emite la calificación final del proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica competencias adquiridas en el salón de clase en proyectos reales, cuyo planteamiento se basa en un problema real e involucra distintas áreas. • Participa en un proceso de investigación, en el que utiliza diferentes estrategias de estudio. • Desarrolla estrategias de indagación, interpretación y presentación del proceso seguido. <ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla reportes del progreso. • Presenta avances, • Desarrolla trabajo individual o en grupos. • Elabora una bitácora en relación con el proyecto. • Asiste a sesiones semanales de reflexión sobre avances en función de la revisión del plan de proyecto 	<p>Guía de observación</p> <p>Proyecto escrito</p>

ESTUDIOS DE CASO	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE		RECURSOS DIDÁCTICOS
	DOCENTE	ESTUDIANTE	
<p>Un caso es la descripción detallada de una situación o hecho, ante el cual es preciso tomar una posición o llegar a una decisión para solucionarlo, resolverlo o mejorarlo.</p> <p>Usos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Someter a prueba y desarrollar la capacidad de los estudiantes para enfrentar y resolver problemas reales de diversa índole. • Instruir en el estudio y solución de casos. • Desarrollar la habilidad de usar conocimientos en situaciones concretas. • Considerar diversas alternativas de solución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Divide al grupo en equipos y repartirá la descripción escrita del caso que haya preparado. • Responde preguntas o dudas. • Lee el caso con el grupo, haciendo preguntas clave para solucionarlo. • Supervisa el análisis del caso en cada grupo. • Solicita al grupo el intercambio de las conclusiones y soluciones a las que han llegado. • Orienta la discusión y la búsqueda de soluciones, con base en su conocimiento y de las teorías aplicables al mismo, eligiendo las más convenientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el escrito que contiene el caso y expresa sus dudas sobre los objetivos y mecánica a seguir. • Lee, estudia y analiza el caso en todos sus componentes. • Propondrá y expondrá posibles soluciones y conclusiones. • Critica y discutirá las conclusiones con otros estudiantes. • Anota las conclusiones a las que llega el grupo. 	<p>Descripción del caso</p>

DEMOSTRATIVA O MÉTODO DE CUATRO PASOS.	ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE		RECURSOS DIDÁCTICOS
	Docente	Estudiante	
<p>Usos:</p> <p>-Enseñar a manejar maquinaria, herramienta y equipo.</p> <p>-Ubicar a los estudiantes en una situación real de trabajo.</p> <p>-Perfeccionar con la práctica, habilidades y destrezas manuales.</p> <p>-Instruir sobre nuevos métodos y procedimientos de trabajo.</p>	<p>Ejecuta el procedimiento en cuatro etapas:</p> <p>1.- Preparación: Explica el resultado de aprendizaje a lograr en la sesión y la mecánica a seguir. Señala las partes que conforman el equipo, el material y la herramienta que requiere utilizar. Explica el procedimiento que se va a ejercitar y el tipo de tareas que aprenderán.</p> <p>2.- Ejecución: Ejecuta paso a paso el procedimiento. Explica lo que hace, cómo se hace y cuáles son los puntos importantes que se deben cuidar. Realiza la demostración completa. Enfatiza los aspectos clave relacionados con los riesgos y formas de realizar el trabajo.</p> <p>3.- Ejercitación: Organiza al grupo para que todos pasen a realizar una operación específica. Supervisa y asesora el desempeño de los estudiantes. Corrige errores o malas interpretaciones en los procedimientos.</p> <p>4.- Evaluación: Supervisa periódicamente el trabajo, sugiriendo detalles para perfeccionar cada vez más la tarea.</p> <p>Evalúa el desempeño de cada participante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Observa el procedimiento realizado por el docente. • Contesta y hace preguntas sobre la demostración del docente. • Pide la repetición de todo el procedimiento o de alguna parte de él, cuando sea necesario. • Explica el uso o funcionamiento del equipo. • Opera la maquinaria o equipo adecuadamente. • Repite el procedimiento, corrigiendo errores. • Repite el procedimiento hasta lograr la destreza y rapidez requerida. 	<ul style="list-style-type: none"> * Maquinaria, herramienta o equipos. * Maquetas. * Ilustraciones. * Simuladores. * Software educativo. * Pizarrón magnético.

APRENDIZAJE <i>IN SITU</i>	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE		RECURSOS DIDÁCTICOS
	DOCENTE	ESTUDIANTE	
<p>Se basa en el modelo contemporáneo de cognición situada que toma la forma de un aprendizaje cognitivo.</p> <p>Usos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Desarrollar habilidades y conocimientos propios de la profesión. Participar en la solución de problemas sociales o de la comunidad de pertenencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Explica el tema y la competencia inherente al mismo. Coordina una visita guiada al sitio en el que se desarrolla el procedimiento, proceso o tarea a analizar. Realiza preguntas y cuestionamientos referentes al evento desarrollado identificando y aclarando posibles errores de interpretación. Asegura que los estudiantes adquieran los elementos cognitivos que sustentan la competencia fomentada. Establece junto con el grupo los conceptos, teorías y leyes que fundamentan el procedimiento, proceso o tarea evaluada. 	<ul style="list-style-type: none"> Asiste a la visita guiada. Contesta las preguntas del docente identificando los detalles del proceso evaluado. Identifica la competencia requerida para realizar el procedimiento. Determina los conceptos, teorías y leyes que fundamentan el procedimiento, proceso o tarea evaluada. 	<p>Guía de observación</p>

2. DESCRIPCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN

RÚBRICA

Una rúbrica es una matriz de doble entrada en la cual se establecen los indicadores y criterios a considerar para evaluar, ya sea un producto, un desempeño o una actitud.

Tipo de aprendizaje que evalúa	Uso	Propósito
<p>Aprendizajes específicos que se deben tomar en cuenta como mínimo indispensable para garantizar que se ha logrado el resultado de aprendizaje esperado:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aprendizaje colaborativo.• Aprendizaje basado en la solución de problemas.• Aprendizaje basado en el desarrollo de proyectos.	<p>Se utiliza principalmente para evaluar actividades integradoras en las cuales se pueden abordar simultáneamente aspectos conceptuales, procedimentales y actitudinales tales como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Prácticas de campo y de laboratorio con enfoque constructivo, de incorporación de aspectos de innovación o de diseño.• Procedimientos elaborados y aplicados a situaciones reales.• Resolución de problemas complejos que siguen un procedimiento específico.	<p>Establecer con claridad los indicadores y los criterios o niveles de calidad o satisfacción a alcanzar por parte del estudiante, para evidenciar la adquisición total de una competencia.</p>

LISTA DE COTEJO

Es un instrumento de verificación que consiste en un listado de aspectos a evaluar (contenidos, capacidades, habilidades, conductas, etc.), al lado de los cuales se puede calificar ("O" visto bueno, o por ejemplo, una "X" si la conducta no es lograda) un puntaje, una nota o un concepto.

Tipo de aprendizaje que evalúa	Uso	Propósito
<p>Aprendizajes que se deben tomar en cuenta para garantizar que se ha logrado complementar la formación, al considerar de manera sistematizada el seguimiento de procedimientos estandarizados complementados con aspectos actitudinales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje cooperativo. • Aprendizaje formativo. • Aprendizaje continuo. • Aprendizaje dinámico. 	<p>Sirve como mecanismo de revisión durante el proceso de enseñanza-aprendizaje de ciertos indicadores prefijados y la revisión de su logro o de la ausencia del mismo. Por ello, se utiliza principalmente para evaluar actividades integradoras en las cuales se pueden abordar simultáneamente aspectos procedimentales y actitudinales tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de la aplicación de procedimientos estandarizados. • Validación de actividades en las que se incluya el trabajo en equipo. • Elaboración de documentos técnicos tales como manuales, fichas técnicas, cuadros comparativos, etc. • Validación de procesos aplicados. 	<p>Asegurar que se cumple con procedimientos secuenciales estandarizados y preestablecidos en actividades asignadas y que servirán como referente para validar la adquisición de la competencia.</p>

GUÍA DE OBSERVACIÓN

La guía de observación es una escala de apreciación que incorpora un nivel de desempeño, que puede ser expresado en una escala numérica (o conceptual) gráfica o descriptiva.

Tipo de aprendizaje que evalúa	Uso	Propósito
<p>Aprendizajes que se deben tomar en cuenta para garantizar que se ha logrado complementar la formación, al considerar de manera visual o demostrable el comportamiento o desempeño del estudiante en aspectos formativos clave:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aprendizaje transformador.• Aprendizaje desarrollador.• Aprendizaje creativo.• Aprendizaje vivencial.	<p>Se utiliza para evidenciar el grado de formación que el estudiante va adquiriendo a lo largo de su proceso de aprendizaje. Esto implica no sólo observar la presencia o ausencia de una conducta o contenido, sino el grado de intensidad de dicha manifestación. Es por esto que las guías de observación son más eficientes que las listas de cotejo a la hora de organizar los resultados en un modelo jerárquico (de mayor a menor, del puntaje más alto al más bajo, etc.).</p>	<p>Discriminar con un grado de mayor precisión el comportamiento a observar o el contenido a medir.</p>

3. EQUIPAMIENTO

Espacios

- Centro de Cómputo
- Aula de medios

Equipo

- Cañón
- Pintarrón
- Marcadores
- Pantalla LED de 42”
- DVD,
- Pizarrón electrónico
- Pantalla para proyección
- Extensiones
- Bocinas

UNIDAD DE APRENDIZAJE I. Registra operaciones bancarias y comerciales

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA

1. ¿Qué es el sistema financiero?
2. ¿Qué es una Operación financiera?
3. ¿Qué es un registro contable?
4. ¿Qué es una operación contable?
5. ¿Qué es un crédito?
6. ¿Qué es una inversión?
7. ¿Qué es una operación bancaria?
8. ¿Cuáles son las operaciones bancarias?

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Práctica No. 1: _____

Competencia a desarrollar: _____

Nombre del Estudiante: _____

Fecha: _____

INSTRUCCIONES: Marca con una "X" el desempeño observado en la visita a la institución de crédito considerando los siguientes criterios.

CRITERIOS	SI	NO	¿POR QUÉ?
1. El personal que labora en la institución porta uniforme y credencial			
2. Observa las áreas o secciones que integran a la institución			
3. Observa las áreas o secciones que integran a la institución			
4. Identifica a la persona que coordina las operaciones y servicios bancarios.			
5. El personal de la institución se relaciona con respeto y cordialidad			
6. La atención al público en general en las distintas ventanillas es efectiva			
7. La atención de las personas físicas y personas morales en la sección de escritorios y privados es eficaz			
8. Los servicios bancarios que presta la institución se encuentran a la vista.			
9. La institución realiza operaciones pasivas y activas			

10. La institución solicita documentos propios de una persona física para llevar a cabo sus operaciones en la institución			
11. La institución solicita documentos propios de una persona moral para llevar a cabo sus operaciones en la institución.			
12. Los procedimientos utilizados en la institución visitada fueron efectivos de acuerdo a las necesidades de los clientes			
13. Identifica los principales cargos (puestos), del personal de la institución.			
Observaciones: _____			
Profesor(a): _____			
Hora de inicio: _____ Hora de término: _____			
Resultado de la evaluación: _____			



UNIDAD DE APRENDIZAJE I. Registra operaciones bancarias y comerciales

CASO SITUACIONAL

Instrucciones: Lee el siguiente caso situacional y registra las operaciones que realiza la institución de crédito en el libro diario y libro mayor.

El Banco “Servicios Financieros S.A de C. V” realiza las siguientes operaciones.

- 1.- El Banco Servicios Financieros, otorga un préstamo por \$ 100,000.00 a un empresario a una tasa fija del 5% anual, firmando un **pagare**. (17/11/2013)
- 2.- El Banco Servicios Financieros, otorga un préstamo al empresario Alfonso Navarro Parra por \$120,000 a un año y medio, con una tasa de **interés simple** del 2.35% mensual. (18/11/2013)
- 3.- El Banco Servicios Financieros concede un préstamo por \$100,000.00 al Sr. Carlos Gómez Ruíz (microempresario) 30% de **interés simple** anual durante dos años. (20/11/2013)
- 4.- El Banco Servicios Financieros concede un préstamo por \$150,000.00 al Sr. Alberto López Suárez (microempresario) 25% de **interés compuesto** anual durante dos años. (21/11/2013)
- 5.- El Banco Servicios Financieros vende a un inversionista extranjero que desea invertir en México 100,000 títulos de **CETES** a 91 días a un precio de \$9.811 por título con una tasa de rendimiento del 7.62% y a su vez proteger la inversión contra una depreciación del peso frente al dólar. (23/11/2013)
- 6.- La empresa La estrella del Sur S. A de C. V adquiere una inversión en **BONOS** por \$ 40.000.000 a 24 meses con una tasa de interés vencido mensual del 2%, del Banco Servicios Financieros (27/11/2013)

Unidad de aprendizaje 2: Registra operaciones financieras

Estudio de casos:

Instrucciones:

- A. Registrar en el libro diario
- B. Registrar en el libro mayor
- C. Hacer balanza de comprobación

La Institución Bancaria “Banmax”, S.A. de CV. Realiza las siguientes operaciones financieras durante el mes de noviembre de 2013.

1. Apertura de una cuenta corriente o de cheques, el señor Joaquín García Martínez desea abrir una cuenta bancaria por \$60,000.00 en efectivo para lo cual acude a la institución de crédito.
2. Pago de cheque por ventanilla, el señor Joaquín García Martínez, emite un cheque por \$ 5,000.00
3. Deposito de un cheque, señor Joaquín García Martínez, deposita un cheque por \$9,000.00 del mismo banco de la misma plaza
4. Deposito de un cheque, señor Joaquín García Martínez, deposita un cheque por \$3,000.00 del mismo banco de otra plaza y las cuentas corrientes no están en línea
5. El movimiento anterior se mantiene hasta dos días para efectos de medir el encaje al tercer día se traspasa a la cuenta de la sucursal. Se realiza el registro siguiente:
6. Deposito de un cheque de otro banco de la misma plaza, la Empresa Industrial, “La mejor” S.A.B. de C.V, deposita un cheque por \$12,000.00 de otro banco de la misma plaza. (El depósito es condicional hasta el cobro efectivo de los fondos a través de la Cámara de Compensación).
7. Pago de servicios, la Empresa Industrial, “La mejor” S.A.B. de C.V, paga los servicios de luz, teléfono por \$8,000.00 en efectivo y además los impuestos correspondientes al mes por \$12,000.00 con cheque.
8. La aplicación del pago de servicios se efectúa al siguiente día.
9. La aplicación del pago de impuestos se efectúa al segundo día.
10. Se recibe en efectivo el día 1 de noviembre un depósito a plazo de 60 días por \$ 150,000.00 al 2% de interés mensual.
11. Al término de plazo convenido se realiza el registro contable, de la inversión más los intereses devengados.
12. Se efectúa un crédito comercial el día 20 de noviembre por \$1'000,000.00 a un plazo de 24 meses con tasa de interés del 11% anual; los intereses se cobran por anticipado y el importe líquido se deposita en la cuenta del cliente.
13. Se registra el primer pago mensual del crédito comercial, de la operación anterior.
14. Se otorga un crédito descontándose un documento con valor nominal de \$120,000.00 a 90 días de plazo determinándose un descuento de \$9,000.00
15. Se registra el primer mes del descuento del documento del crédito anterior por \$3,000.00
16. Al vencimiento del crédito del documento descontado se cancela la operación por los \$120,000.00
17. Compra de divisas, la institución financiera compra 5,000.00 dólares al tipo de cambio de \$13.20, hacer el registro contable en dólares y en pesos
18. Venta de divisas, la Institución Financiera vende 8,000.00 dólares al tipo de cambio de \$13.50, hacer el registro contable tanto en dólares como en pesos

ANEXOS DEL SUBMÓDULO II. CONTROLA OPERACIONES COMERCIALES

ANEXO 1.

Ejercicios Prácticos

Ejercicio 1 Te invitamos a revisar y desarrollar una serie de ejercicios, en los cuales se presentan algunas de transacciones mercantiles.

Ejercicio de Documentos Comerciales

Antecedentes del Comprador:

Empresa	: Fala y Cía. SA de CV.
RFC	: 77.281.520-1
Domicilio	: Uribe 505 - Col. Centro
Teléfono	: 24868742
Ciudad	: Edo. De México.
Giro	: Electrodomésticos

Antecedentes del Proveedor (Vendedor):

Empresa	: Jomicha S.A.
RFC	: 55.783.840-2
Domicilio	: Geranios 175-A, Col. Obregón
Teléfono	: 28363609 - EXT: 520
Ciudad	: Guadalajara, Jalisco.
Giro	: Importación y Exportación artículos electrodomésticos

Transacciones Comerciales:

Con fecha 1 de enero de 2013, la Empresa Fala y Cía. Requiere comprar los siguientes artículos:

15	Vídeo Grabadores
20	T.V. de 24 " c / remoto
10	Refrigeradores, de 20 pies
25	Equipos Musicales con CD
10	Radios Portátiles
50	Personal Stereo
25	CD Personal
15	Hornos Microondas
10	Aspiradoras
25	Centros de Cocina

Para lo cual realiza la consulta respectiva a la Empresa Jomicha S.A.

- Con fecha 06/01/13 la Empresa Jomicha S.A., envía cotización N° 0001 a la Empresa Fala y Cía. SA de CV., según detalle de consulta:

15	Vídeo Grabadores	\$780.00. - c/u
20	T.V. de 24 " c / remoto	\$2060.00. - c/u
10	Refrigeradores, de 20 pies	\$2500.00. - c/u
25	Equipos Musicales con CD	\$1850.00. - c/u
10	Radios Portátiles	\$180.00. - c/u
50	Personal Stereo	\$220.00. - c/u
25	CD Personal	\$480.00. - c/u
15	Hornos Microondas	\$1150.00. - c/u
10	Aspiradoras	\$920.00. - c/u
25	Centros de Cocina	\$650.00. - c/u

Los valores indicados son brutos; condición de venta al contado, 15 días; fecha de entrega 15 días recibida la orden de compra; los valores indicados son afectados a un 5% de descuento.

- El día 10/01/13, la Empresa Fala y Cía. Emite Orden de Compra 001, según cotización.
- El día 15/01/13, la Empresa Jomicha S.A realiza envío de mercadería con Guía de Despacho N° 001, la que es enviada junto con la factura 001.
- El día 17/01/13, la Empresa Fala y Cía., recibe mercaderías en conformidad, autorizando giro del pago respectivo.
- El día 25/01/13, la Empresa Fala y Cía., realiza un depósito bancario por el pago de Factura N° 001.
- El día 25/01/13, la Empresa Jomicha S.A, observa que en la Factura N° 001 emitida a Fala y Cía., no se consideró descuento indicado en la cotización N° 001, por lo cual, emite Nota de Crédito N° 001.

Se pide: Con los antecedentes dados elaborar la documentación comercial que corresponda según cada transacción.

DESARROLLO

Para el desarrollo del ejercicio debes tener presente el proceso de Compra - Venta.

Como podrás observar se siguieron todos los aspectos de la relación entre Cliente y Proveedor:

1. En primer lugar encontramos la consulta, esta puede ser telefónica, por fax, carta o Internet.
2. Posteriormente el cliente recibe la respuesta de su proveedor mediante una cotización. Esta también puede ser por teléfono, fax, carta, pre-impreso, o Internet.
3. Una vez recibida la cotización, se procede a su análisis y posterior emisión de la orden de compra.
4. El paso siguiente en el ejercicio, es el despacho de las mercaderías con la emisión de la Guía de Despacho y factura respectiva.
5. Luego seguimos con la revisión de las mercaderías recibidas, y posterior autorización del pago mediante un depósito bancario.

6. Para finalizar el ejercicio nos encontramos con que existe un error en la facturación, no se consideró el descuento estipulado en la cotización; por lo tanto el proveedor emite una Nota de Crédito a favor del comprador.

Ejercicio 2

La empresa textil “MODAS LUMIS S.A de C.V” dedicada a la fabricación y confección de ropa de mezclilla, está ubicada en Av. López Rayón s/n Atlacomulco, Edo. De México, realiza las siguientes operaciones mercantiles:

- Vende al Sr. Álvaro Gutiérrez Flores 3 docenas de pantalón vaquero, cuyo importe unitario es de \$67.80 pesos, importe por el cual se efectúa un pago en cheque.
- Compra accesorios (cierres, botones, pedrería, hilos y agujas) a la tienda Parisina por un importe de \$ 689.65 pesos.
- Vende a la empresa “BOUTIQUE ESTRELLA” pantalón de niño (24 piezas a 56.00 pesos c/u), ½ docena de chaleco (45.00 pesos c/u) y 4 docenas de pantalón de dama stretch (115.00 pesos c/u).
- Recibe un pedido por la cantidad de 10 docenas de pantalón vaquero, 5 docenas de pantalón stretch de dama y 6 docenas de pantalón de niño, bajo las siguientes condiciones, entrega en 5 días hábiles, descuento del 10 %, pago estrictamente en efectivo, a nombre del Sr. Ernesto Martínez Real, cuya dirección es Norte # 05 Col. Agrícola, México D. F.; se requiere facturar.

Se solicita lo siguiente:

1. Elaborar los documentos correspondientes a las operaciones comerciales.
2. Explicar mediante un diagrama de flujo el proceso de compra y venta empleado por la empresa.

Ejercicio 3

El Señor Antonio Solís Cruz, jefe de compras de la empresa Productos Aranguren, S. A., CIF A-13866567, situada en la calle Olivar, 23, de Ciudad Real, código postal 13004, el día 20 de abril de 2003 realiza el pedido nº 20, por mediación del agente comercial Sr. Robles Martín, a la empresa Industrias del Tajo, S. A., CIF A-45435677, situada en la calle Alfileritos, 15, de Toledo, código postal 45340. La mercancía solicitada es la siguiente:

- 50 unidades del producto M a 250 pesos c/u.
- 800 unidades del producto S a 130 pesos c/u.
- 600 unidades del producto K a 170 pesos c/u.

La mercancía está sujeta al 16 % de IVA, los portes que se incluyen suponen 670 pesos, el descuento comercial es del 8%, la forma de pago se realiza mediante un efecto a 30 días desde la fecha de factura. La mercancía es servida por Industrias del Tajo, S. A., en el almacén de Productos Aranguren, S. A., situado en el polígono Alces, nave 15, de Ciudad Real, el día 27 de abril de 2003. El encargado de almacén, D. Anselmo Rubio Gascón, tras comprobar que los productos recibidos son los que se solicitaron y el buen estado de los mismos, firma el albarán de entrega No. 184 emitido por el vendedor, quedándose con copia del mismo para su posterior entrega al departamento de compras y contabilidad. Industrias del Tajo, S. A. emite la factura nº 114 el día 29 de abril.

Se pide:

1. Elaborar el pedido nº 20.
2. Realizar el albarán de entrega nº 184.
3. Elaborar la factura nº 114.

Ejercicio 4

Santos Rivas Conde, jefe de compras de Hipermant, S. A., situada en la calle Alamillo, 23, de Zamora, código postal 49040, CIF A-49684566, el día 26 de mayo de 2001 efectúa pedido nº 788 a Almacenes Alcántara, S. A., situado en la calle Mezquita, 2, de Cuenca, CIF A-16343488, código postal 16005, de los siguientes productos:

- 200 unidades artículo A modelo CB a 36 pesos c/u.
- 500 unidades artículo B modelo CF a 68 pesos c/u.
- 300 unidades artículo C modelo GR a 250 pesos c/u.
- 800 unidades artículo D modelo HY a 32 pesos c/u.

Los artículos A, B, C y D están sujetos a IVA. La mercancía es servida por Almacenes Alcántara, S. A. en la fecha estipulada, el 30 de mayo, junto con el albarán n° 44. Después de comprobar que la mercancía recibida se ajusta a la cantidad y calidad solicitada, el jefe de almacén, Carlos Roca Ríos, firma él mismo el albarán, quedándose con una copia que entrega posteriormente al jefe del departamento de compras. El 2 de junio se emite la factura n° 238, teniendo en cuenta que se cargan en los mismos 200 pesos de embalajes y 700 pesos de portes. El descuento comercial aplicado a los productos es el siguiente: artículos A y C: 5 %; artículos B y D: 10 %. La forma de pago se realiza mediante dos efectos a 30 y 60 días fecha factura.

Se pide:

Elaborar el pedido, el albarán y la factura correspondientes a la operación.

Ejercicio 5

Considerando la idea generada para el proyecto de microempresa, los estudiantes construirán los siguientes puntos:

- Datos generales de la empresa (Nombre, clasificación, emblema y eslogan)
- Datos del producto (Descripción, ventajas competitivas, canal de distribución)
- Datos de compras (Materias primas y materiales para la fabricación, proveedores)
- Datos de ventas (Clientes, mercado META)
- Generar el proceso de compras que debe seguir la empresa.(Considerar todos los elementos y sustentarlo)
- Generar el proceso de ventas que va a seguir la empresa.(Considerar todos los elementos y sustentar)
- Elaborar los diagramas de los procesos de compras y ventas.

Se pide:

Elaborar formatos de los documentos que manejará la empresa para sus procesos de compras y ventas

Caso práctico propuesto para evaluación:

La empresa LA DESCONFIANZA S.A. cierra su ejercicio económico el 31/12/X0. Usted forma parte integrante del equipo de auditores contratado para auditar los Estados Contables correspondientes a dicho ejercicio económico y le ha sido asignado el rubro Caja y Bancos. A tal fin la empresa le facilita los siguientes datos:

1. ANTECEDENTES GENERALES:

- a. Auditoria del 31/12/X0. Fecha del Dictamen 03/03/X1.
- b. Últimos recibos emitidos: 1650 y 1870.
- c. Último depósito efectuado incluye las cobranzas realizadas hasta el 28/12/X0 inclusive.
- d. Gerente Administrativo: Sr. Suárez / Cajero: Sr. Blanco.
- e. Auditoria recurrente.

2. COBRANZAS NO DEPOSITADAS:**N° RECIBO FECHA CONCEPTO FORMA DE PAGO IMPORTE**

1648	29.12.X0	Broquel S.A	Cheque	\$ 2.100
1649	29.12.X0	El Puente S.A	Cheque	\$ 5.400
1650	30.12.X0	London	Efectivo	\$ 1.000
1868	29.12.X0	Centro S.A	Cheque	\$ 6.300
1869	30.12.X0	La Constancia S.A	Efectivo	\$ 800
1870	30.12.X0	Unión S.R.L	Cheque	\$ 800

\$ 16.400

ANEXOS DEL SUBMÓDULO III. REALIZA OPERACIONAS BANCARIAS, COMERCIALES Y FINANCIERAS

ANEXO 1

PARA LA PRÁCTICA DEL SOFTWARE

OPERACIONES

PROCEDIMIENTOS CON LOS QUE CUENTA EL SOFTWARE SUGERIDO

1. Cuentas de ahorro
2. Tarjeta de debito
3. Tarjeta de nomina
4. Cuentas de inversión
5. Depósitos a plazos
6. Créditos: nómina, personal, PYMES, hipotecario, auto
7. Tarjeta de crédito
8. Estados de cuenta: cargos y abonos.
9. Cuentas de ahorro en moneda local y en moneda extranjera.
10. Cartera de clientes
11. Transferencias interbancarias
12. Registro de pagos por cliente.
13. Cartera vencida
14. Emisión de comprobantes
15. Seguros
16. Compra_ venta de cheques de viajero
17. Compra de activos gubernamentales
18. Compra-venta de divisas transferencias al extranjero.

CASO 12: LAS PASTILLAS DE JABÓN

INTERCAMBIO DE NOTAS ENTRE UN CLIENTE EN UN HOTEL Y EL SERVICIO DE HABITACIONES

Estimada Sra. De la limpieza:

Por favor, no vuelva a dejar más de esos jaboncillos en mi cuarto de baño. Tengo mi propia pastilla de jabón de tamaño normal y no utilizo esos jaboncillos. Por favor llévese los 6 jaboncillos que están junto al grifo del lavabo y los otros tres en la jabonera de la ducha, solo sirven para molestar.

Muy Agradecido.

Antonio Rodríguez

Estimado cliente:

No soy la señora de la limpieza que atiende su habitación habitualmente, hoy es su día de fiesta y mañana ella podrá atenderle. Sin embargo, siguiendo sus instrucciones he retirado los 6 jaboncillos de su lavabo y los otros 3 de la jabonera de la ducha y los he puesto encima del aparatito de toallitas Kleenex por si cambia de opinión. Así que sólo observará los 3 jaboncillos que he dejado hoy siguiendo las órdenes del jefe de servicio del Hotel. Espero que sea satisfactorio para Usted.

Kathy, señora de la limpieza de apoyo.

Estimada señora de la limpieza:

Espero que sea mi señora de la limpieza habitual, parece ser que Kathy no le comunicó mi nota referente a los jaboncillos. Cuando regresé a mi habitación me encontré que había usted añadido 3 jaboncillos al estante de debajo del botiquín. Voy a estar 20 días en el hotel y no necesito para nada esos 6 jaboncillos del estante, me molestan cuando me afeito o me lavo los dientes. Por favor lléveselos de ahí.

Antonio Rodríguez.

Estimado Sr. Antonio Rodríguez:

El pasado miércoles fue mi día libre, por lo que la doncella suplente dejó los 3 jaboncillos como mandan los jefes de servicio del Hotel que se haga a diario. He recogido los 6 jaboncillos del estante que al parecer le molestaban en su aseo personal, y los he puesto en la jabonera de la ducha donde había una pastilla de jabón que, al parecer, le pertenece. Esa pastilla la he guardado en el botiquín por la falta de espacio en la jabonera. No he movido los 3 jaboncillos que habitualmente se guardan en el botiquín para el caso de entrada de un nuevo cliente en la habitación, y que al parecer a usted no le molestan. Por favor dígame si puedo serle de alguna otra ayuda.

Su doncella habitual. Dotty

Querido Sr. Antonio Rodríguez:

El Gerente, Sr. Kensedder, me ha informado esta mañana de que usted llamó la pasada noche y dijo que no estaba satisfecho con la atención del servicio de limpieza de habitaciones. Le hemos asignado una nueva doncella y espero que acepte nuestras disculpas por cualquier molestia.

Si desea presentar cualquier otra queja me gustaría poder atenderle personalmente. Llame a la extensión 1108 de 8:00 a 17:00 y le atenderé muy gustosamente.

Gracias.

Elaine Carmen. Recepción.

Estimada Srta. Carmen:

Me es imposible ponerme en contacto con usted por teléfono porque tengo que abandonar el hotel cada mañana a las 7:30 por cuestiones de negocios y no regreso hasta las 19:00 horas, más o menos. Por ese motivo llamé al Sr. Kensedder ayer noche. Usted ya había terminado su jornada laboral. Tan solo solicité del Sr. Kensedder si podía hacer algo con mi problema de jaboncillos. La nueva doncella que han asignado a mi habitación ha debido de pensar que acabo de llegar al hotel, y por ello ha dejado 3 jaboncillos en el botiquín de mi habitación y los otros 3 que diariamente reparten por cada habitación. En 5 días llevo amontonados 24 jaboncillos. ¿Por qué me hacen esto?.

Sr. Antonio Rodríguez

Estimando Sr. Antonio Rodríguez

Su doncella Kathy ha recibido órdenes de dejar de repartir jabón en su habitación y de llevarse todos los jaboncillos. Si podemos serle de más ayuda Llame a la extensión 1108 de 8:00 a 17:00 y le atenderé muy gustosamente.
Gracias. Elaine Carmen. Recepción.

Estimado Sr. Kensedder:

Mi pastilla de jabón - tamaño normal - ha desaparecido, se han llevado todas las pastillas de jabón de mi habitación, incluyendo la mía. Ayer noche llegué tarde y tuve que llamar al botones que regresó con 4 botecitos de champú y un bote grande de gel de baño.
Sr. Antonio Rodríguez.

Estimado Sr. Antonio Rodríguez:

He informado a la recepcionista Elaine Carmen de su problema con el jabón. Sinceramente no puedo imaginar el motivo de su problema ya que todas las doncellas tienen órdenes estrictas de repartir diariamente 3 jaboncillos por habitación. He cursado las órdenes necesarias a fin de resolver su problema. Por favor, acepte mis más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.
Martin L. Kensedder. Gerente.

Estimada Srta. Carmen:

¿Quién demonios ha dejado 54 jaboncillos en mi habitación?, esto es lo que me encontré anoche al llegar a mi habitación. No quiero para nada 54 jaboncillos, tan sólo quiero mi maldita pastilla de jabón tamaño normal, corriente y moliente. Le ruego que me la devuelvan.
Antonio Rodríguez

Estimado Sr. Antonio Rodríguez:

Usted se quejó de demasiado jabón en su habitación y por ello mandé que lo retirasen todo. Entonces usted se quejó al Sr. Kensedder de que todo su jabón había desaparecido, y personalmente me ocupé de restituirle los 24 jaboncillos que habían sido retirados y los 3 que le corresponden diariamente. No sé nada de un jabón tamaño normal, en este hotel no se usa ese tipo de jabón porque resultaría demasiado derroche, aparte de ser antihigiénico que los clientes compartan pastilla. A cambio le dejé 3 botecitos de gel de ducha que he dejado en su botiquín. Al parecer, Kathy la doncella, no sabía que había llevado personalmente los 27 jaboncillos y ella también le llevó a la habitación otros 24 jaboncillos y los 3 que le corresponden diariamente. Espero que no tenga más motivo de ulterior queja.
Elaine Carmen. Recepción.

Estimada Srta. Carmen:

Le remito esta breve nota para ponerle al día de mi actual inventario jabonero. Al día de hoy tengo en mi poder:

- En el estante del baño: 18 jaboncillos en 4 montoncitos de 4 y un montoncito de 2.
- Encima del aparato de toallitas Kleenex: 11 jaboncillos en 2 montoncitos de 4 y un montoncito de 3.
- En el estante del armario ropero: 3 botecitos de gel de baño; 1 montoncito de 4 jaboncillos y 3 botecitos de champú.
- Dentro del botiquín: 12 jaboncillos en 3 montones de 4.
- En la Jabonera de la ducha: 6 jaboncillos cuasi-convertidos en sopa de jabón.
- En la esquina noroeste de la bañera: un bote de gel de baño a medio usar.
- En la esquina noreste de la bañera: 6 jaboncillos en 2 montones de 3.

Por favor, pida a Kathy que cuando limpie mi habitación que procure quitar el polvo a los montoncitos de jabón y que los deje bien ordenados. Dígame también que si los apila en montones de más de 4 tienen cierta tendencia a caerse. ¿Podría sugerir que los futuros aprovisionamientos de jabón se almacenaran en el marco de la ventana? A mi humilde parecer es un sitio ideal y todavía sin usar.

Una cosa más, he comprado otra pastilla de jabón de tamaño normal que deposito a diario en la caja fuerte del hotel.

Sr. Antonio Rodríguez

Cuestiones:

1. En el ejemplo anterior se observan numerosos errores por parte del hotel en el servicio prestado a su cliente. Analiza dichos errores.
2. ¿Qué medidas propondrías para evitar una situación similar?

<http://mercado.unex.es/calidad/Casos/caso12.htm>