



I. INFORMACIÓN GENERAL

CURSO	:	Gestión de Banca Personal
CÓDIGO	:	BA01
CICLO	:	201501
CUERPO ACADÉMICO	:	Bullon Gomez, Edmundo Gilberto Lozano Diaz, Ralc Marlon Reátegui Reátegui, Mónica Solmenia
CRÉDITOS	:	5
SEMANAS	:	8
HORAS	:	6 H (Teoría) Semanal
ÁREA O CARRERA	:	Banca Epe

II. MISIÓN Y VISIÓN DE LA UPC

Misión: Formar líderes íntegros e innovadores con visión global para que transformen el Perú.

Visión: Ser líder en la educación superior por su excelencia académica y su capacidad de innovación.

III. INTRODUCCIÓN

El curso comprende la gestión de los clientes, utilizando herramientas de adquisición, fidelización, análisis de los diversos productos de la banca personal y permitir que las entidades bancarias consigan la rentabilidad de los mismos. Así también comprenderá la recuperación de los clientes de las entidades bancarias.

Es importante señalar que se hará énfasis en la gestión de los productos de banca personal bajo la óptica de un gerente de producto en búsqueda de satisfacer las necesidades de los clientes y gestionando de tal manera de alcanzar la participación de mercado y rentabilidad esperados de los productos de captaciones, colocaciones y otros servicios de la banca personal.

IV. LOGRO (S) DEL CURSO

Al finalizar el curso, el alumno explica los productos bancarios y su relación en la gestión integral del cliente de la banca personal proponiendo mejoras de los mismos para su consolidación.

V. UNIDADES DE APRENDIZAJE

UNIDAD N°: 1 INTRODUCCIÓN : VISIÓN PRODUCTO - CLIENTE

LOGRO

Al finalizar la primera unidad, el alumno compara los principales conceptos: gestión por productos y gestión de clientes.

TEMARIO

Definición de gestión de productos y gestión de clientes

Medición de la gestión de banca personal

HORA(S) / SEMANA(S)

SESIONES 1 y 2

UNIDAD N°: 2 PRODUCTOS BANCARIOS - CREDITOS

LOGRO

Al finalizar la segunda unidad, el alumno clasifica los diversos productos de colocación de banca personal en base a rentabilidad que obtienen las diversas entidades bancarias del Perú.

TEMARIO

Créditos

Créditos hipotecarios

Crédito vehicular

Otros de créditos de consumo

Tarjetas de créditos

Otros productos bancarios

HORA(S) / SEMANA(S)

SESIONES 3 al 8

UNIDAD N°: 3 PRODUCTOS DE CAPTACIÓN

LOGRO

Al finalizar la tercera unidad, el alumno explica los diversos conceptos, procesos y operativa asociados a los productos de captación de banca persona de las diversas entidades bancarias del Perú.

TEMARIO

Depósitos a plazo

Cuentas de ahorro

CTS

Cuentas Corrientes

Fondos Mutuos

Otros productos de financieros

HORA(S) / SEMANA(S)

SESIONES 9 y 10

UNIDAD N°: 4 OTROS PRODUCTOS BANCARIOS

LOGRO

Al finalizar la cuarta unidad, el alumno describe las diversas alternativas complementarias que ofrecen las entidades bancarias a sus clientes de banca personal.

TEMARIO

Remesas

Banca - Seguros

Servicios de Planillas

Otros servicios bancarios (servicios públicos)

HORA(S) / SEMANA(S)

SESIÓN 11

UNIDAD N°: 5 GESTIÓN INTEGRAL DEL CLIENTE

LOGRO

Al finalizar la quinta unidad, el alumno analiza la problemática en la gestión de banca personal y la importancia de la gestión integral del cliente proponiendo alternativas de solución.

TEMARIO

Adquisición de clientes
Valor de Cliente
Segmentación de clientes
Fidelización

HORA(S) / SEMANA(S)

SESIÓN 12 y 13

VI. METODOLOGÍA

El curso se desarrollará en modalidad blended, habrán 7 sesiones presenciales (en aula convencional) 6 sesiones online. Las clases presenciales se desarrollarán utilizando una metodología de lecturas y resolución de casos reales para verificar la consolidación de los temas tratados. Los trabajos (3) se desarrollarán en grupo y deberán ser presentados al profesor y a la clase, usando las herramientas de presentación que el grupo considere más conveniente.

En las sesiones online los alumnos estudian Materiales de Trabajo Autónomo, después de los cuales responden preguntas de autoevaluación, no calificadas; por medio de las cuales comprueban el aprendizaje de los contenidos desarrollado en el material.

La producción intelectual de los alumnos es altamente valorada por la UPC. Por ello, en los cursos de la carrera de Administración de Banca y Finanzas se considera fundamental la creación original en todo tipo de trabajo académico. En ese sentido, el Reglamento de Disciplina de la UPC detalla diversas situaciones que atentan contra la honestidad académica -copiar en la elaboración de un trabajo académico o cualquier tipo de evaluación, presentar el trabajo de otro o el elaborado con otros como si fuera propio, falsear la información, entre otros casos- y las sanciones. Al respecto, puede revisarse el Reglamento de Disciplina en la Intranet (Servicios / Centro de atención al alumno / Reglamentos). La carrera de Administración de Banca y Finanzas aplica lo estipulado en el Reglamento cada vez que el caso lo amerita.

VII. EVALUACIÓN

FÓRMULA

5% (TA1) + 15% (PC1) + 5% (TA2) + 15% (PC2) + 15% (PC3) + 20% (EX1) + 25% (EB1)

TIPO DE NOTA	PESO %
TA - TAREAS ACADÉMICAS	5
PC - PRÁCTICAS PC	15
TA - TAREAS ACADÉMICAS	5
PC - PRÁCTICAS PC	15
PC - PRÁCTICAS PC	15
EX - EXPOSICIÓN	20
EB - EVALUACIÓN FINAL	25

VIII. CRONOGRAMA

Módulo Regular

TIPO DE PRUEBA	DESCRIPCIÓN NOTA	NÚM. DE PRUEBA	FECHA	OBSERVACIÓN	RECUPERABLE
TA	TAREAS ACADÉMICAS	1	Sesión 2	5%	NO
PC	PRÁCTICAS PC	1	Sesión 3	15%	SÍ
TA	TAREAS ACADÉMICAS	2	Sesión 6	5%	NO
PC	PRÁCTICAS PC	2	Sesión 7	15%	SÍ
PC	PRÁCTICAS PC	3	Sesión 11	15%	SÍ
EX	EXPOSICIÓN	1	Sesión 13	20%	NO
EB	EVALUACIÓN FINAL	1	Sesión 14	25%	SÍ

IX. BIBLIOGRAFÍA DEL CURSO

BÁSICA

AMBROSINI VALDEZ, David (2001) Introducción a la banca. Lima : Universidad del Pacífico, Centro de Investigación.

(332.1 AMBR 2001)

RECOMENDADA

(No necesariamente disponible en el Centro de Información)

LÓPEZ PASCUAL, Joaquín (2008) Gestión bancaria : factores claves en un entorno competitivo. Madrid : McGraw-Hill.

(332.1 LOPE 2008)