



I. INFORMACIÓN GENERAL

CURSO	:	Gestión de Banca Personal
CÓDIGO	:	BA01
CICLO	:	201500
CUERPO ACADÉMICO	:	Bullon Gomez, Edmundo Gilberto Reátegui Reátegui, Mónica Solmenia Serquen Pisfil, Alejandro
CRÉDITOS	:	5
SEMANAS	:	16
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

Durante el dictado del curso se proporcionará a los alumnos la base teórica adecuada, complementada con ejemplos y estudios de casos que permitirán aclarar los conceptos compartidos. En adición se podría considerar la participación de invitados especialistas en determinados temas, lo cual ira en aporte con los conocimientos ya adquiridos, siendo esto de gran ayuda para el cumplimiento los objetivos contemplados a lo largo del curso. Además, los alumnos elaboraran y expondrán un trabajo grupal relacionados con los temas comprendidos en las respectivas unidades.

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.

El alumno puede absolver todas sus consultas y recibir orientación por parte del profesor a través del correo electrónico o en las sesiones presenciales, de ser el caso

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)