

**PLAN DE ESTUDIOS
CURSO PRESENCIAL**

CAJERO BANCARIO Y COMERCIAL

4 MESES

PERIODO	TEMARIO	HORAS
Primer mes	• Calidad de servicio al cliente	8
	• Atención al cliente financiero.	8
Segundo mes	• Operaciones financieras en caja	14
	• Simulación de caja, transacciones en POS	10
Tercer mes	• Contometría, conteo y detección de billetes.	8
	• Matemática Financiera.	14
Cuarto mes	• Gestión de documentos financieros y mercantiles	8
	• Técnica de ventas	10
TOTAL		80

SÍLABO

Nombre de la institución	:	IEST Sabio Antúnez de Mávalo - TELESUP
Curso Presencial	:	Cajero Bancario y Comercial
Periodo académico	:	2018-1
Pre-requisito	:	Ninguno
Nº de horas del temario	:	80 horas
Plan de estudios	:	2018-1

I. SUMILLA

El curso es de modalidad teórico práctico el cual dará las técnicas, procesos y herramientas para poder desarrollar la gestión de un cajero financiero, brindándole los conocimientos necesarios para poder desempeñarse en forma óptima y profesional en la opción laboral, con integridad y ética profesional.

II. COMPETENCIA DEL CURSO

Poder desempeñarse con liderazgo, honestidad y responsabilidad en el área de caja de una institución financiera o comercial.

III. CAPACIDAD DE UNIDAD DIDÁCTICA

- Es capaz de utilizar los conocimientos básicos para la atención al cliente.
- Ser capaz de realizar operaciones financieras en caja.
- Realizar operaciones utilizando el POS como herramienta de pago.
- Realizar operaciones y conteo de dinero con su respectiva detección de billetes.
- Aplicar técnicas de ventas.

IV. INDICADORES DE LOGRO

- Realizar operaciones financieras de caja.
- Realizar transacciones exitosas con el POS
- Realizar actividades de conteo y detección de billetes
- Realizar gestión de documentos.
- Aplicar técnicas de ventas.

V. ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Elementos de la capacidad	Actividades de Aprendizaje / Sesiones	Horas
<p>Lograr un altísimo nivel en la calidad de los servicios que entrega a los clientes. La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal de la empresa. El servicio es la solución de un problema o la satisfacción de una necesidad. El personal en todos los niveles y áreas debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Observar, escuchar y actuar. • Explicar las percepciones propias y su influencia en la percepción de los clientes y en la creación de actitudes. • Aplicar una metodología de acción • Aplicar técnicas de auto controlar las emociones y utilizarlas correctamente y a tiempo. • Aplicar técnicas para incrementar la resistencia a la frustración personal. • Transformar problemas en oportunidades de mejora. • Aplicar metodología concreta para conseguir ofrecer atención excelente a los clientes. • Practicar como superar situaciones conflictivas y tensionaste. • Actuar con mentalidad de servicio hacia los clientes. 	8
<p>Aplicar los conceptos básicos para lograr que la atención y el servicio que se brinda a los clientes sean de calidad excelente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Practicar los factores que hacen posible la integración del ser y como inciden en el trabajo que desempeñan. Buscando un desarrollo profesional y personal. • Aplicar los conceptos claves sobre el ciclo de servicio. • Practicar el código de calidad en el servicio de la entidad. • Fomentar una actitud positiva de servicio para dar excelencia. 	8
<p>Comprende, identifica y aplica las diferentes operaciones financieras de la caja. Realizando operaciones comunes en este puesto de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de control interno. • Evaluación de riesgos. • De la contabilización de las operaciones. • Normas de organización y control de las operaciones de caja. • Efectivo en caja. • Fondo para pagos menores. • Movimiento de operaciones de caja. • Control de las tarjetas plásticas. • El arqueo de caja. • Pagos a efectuar por la caja. • Ingresos a recibir por la caja. • Depósitos bancarios. • Normas de organización y control de las operaciones de banco. • La cuenta bancaria. • Los instrumentos de pago. • La conciliación bancaria. • Cuestionario de operaciones de caja. • Cuestionario de operaciones de banco. 	14

<p>Poder realizar una simulación de transacciones en caja incluyendo pagos con tarjetas (transacciones en POS)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de datos transaccionales del pos y de la situación actual • Análisis de datos y la situación actual • Caracterización de sub-dotación y sobredotación • Medición en sala • Medición del largo de cola • Medición de tiempos de llegada y de atención • Modelo de estimación del largo de cola • Modelo de simulación del sistema de cajas • Desarrollo metodológico y presentación de resultados • Análisis de datos • Agregación anual, diaria y por hora • Indicador de ocupación por caja • Reglas de dotación • Resultados hipótesis de acciones de dotación • Sistema de alarma en el pos • Estimación de beneficios económicos del trabajo 	<p>10</p>
<p>Realiza técnicas de conteo rápido de billetes y aplica las técnicas de detección de billetes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar conteo rápido de billetes. • ¿Qué elementos del billete debo revisar primero? • Conoce las medidas de seguridad que tiene el papel moneda emitido por el BCR y aprende a revisar los billetes en tres sencillos pasos Textura, Marca de agua y Cambio de color. 	<p>8</p>
<p>Realiza operaciones utilizando la matemática financiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza capitalización simple y compuesta • Programa descuento comercial y racional • Entiende los descuento compuesto • Rentas financieras • Calcula TAE • Descuento bancario de efectos comerciales • Descuento bancario y depósito en garantía • Descuento por “pronto-pago” • Realiza cuenta de crédito • Calcula préstamos • Calcula obligaciones convertibles • Calcula obligación con bonificación fiscal • Calcula valoración de una inversión 	<p>14</p>
<p>Conoce, discrimina, elabora y gestiona documentos financieros y mercantiles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos que se archivan y generan registración. • Puede emitir los siguientes documentos: • Factura, Nota de Débito y Nota de Crédito • Ticket, Recibo, Pagaré y Cheque • Nota de crédito Bancaria • Orden de Compra, Nota de Venta y Remito • Resumen de Cuenta • Orden de compra o Nota de pedido • Nota de venta 	<p>8</p>

<p>Reconoce y aplica cada una de las técnicas de ventas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se realiza la venta directa? • venta a distancia, automática, catalogo o suscripción • venta multinivel • venta personal • venta por comercio, tradicional, autoservicio o mixta • venta sin tienda, correspondencia, por catálogo, teléfono, tele venta, internet, automática, puerta a puerta y ambulante. 	<p>10</p>
--	---	-----------

VI. RECURSOS DIDÁCTICOS

- Campus virtual
- Libro digital
- Internet – Recursos Electrónicos
- Videos

VII. METODOLOGÍA

La metodología es activa, pretendiendo promover el trabajo autónomo y cooperativo, así como el aprendizaje basado en proyectos. De esta manera, se fomentará a la participación activa de los estudiantes haciendo uso de exposiciones grupales, análisis de documentos y videos, trabajo en equipo, debates, juegos de roles, entre otras estrategias.

VIII. EVALUACIÓN

El sistema de calificación es vigesimal y la nota mínima aprobatoria para las unidades didácticas es 13. Se considera aprobado el módulo, siempre que se haya aprobado todas las unidades didácticas respectivas. Los estudiantes podrán rendir evaluaciones de recuperación a fin de lograr la aprobación final.

IX. FUENTES DE INFORMACIÓN

- <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>
- <https://www.gestiopolis.com/como-mejorar-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente/>
- <https://www.financiero.pe/servicio-al-cliente>
- <http://pasionporlanoticiaensayos.blogspot.pe/2009/11/la-atencion-al-cliente-en-el-sector.html>
- <https://www.youtube.com/watch?v=XijcvYt9azU>
- <https://comparabien.com.pe/blog-consejos/banco-caja-financiera>
- <http://www.ccs.co.ug:8084/Content/Ingresos%20de%20Caja.htm>
- <https://www.bancocajasocial.com/transacciones-electronicas>
- <http://www.bcrp.gob.pe/billetes-y-monedas/series-de-billetes-falsificados.html>
- <http://rpp.pe/economia/tus-finanzas/tocar-mirar-y-girar-los-tres-pasos-para-detectar-billetes-falsos-noticia-905528>
- https://es.wikipedia.org/wiki/Matem%C3%A1tica_financiera
- http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/2/mate_fin.pdf
- http://www.pqs.pe/sites/default/files/2016/04/aprende-mas/tecnicas_de_venta.pdf
- <http://www.ipyme.org/publicaciones/manualtecnicascomerciales.pdf>