INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO SELVA SYSTEM

SÍLABO DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE AGENCIAS

I. DATOS INFORMATIVOS

PROGRAMA DE ESTUDIOS:			**Administración de Negocios Bancarios y Financieros**				
MÓDULO FORMATIVO:			**Administración y Gestión de Agencias Bancarias**				
UNIDAD DIDÁCTICA:			**Dirección y Gestión de Agencias**				
DOCENTE RESPONSABLE:			**Carlos Alberto Ramírez Rivera**				
PERIODO ACADÉMICO	**N° DE CRÉDITOS**	**FECHA INICIO**	**FECHA FINAL**	**N° HORAS TOTAL DE LA U.D.**	**N° HORAS TEÓRICAS**	**N° DE HORAS PRÁCTICAS**	**TURNO**
SEXTO	4	17/08/2026	4/12/2026	112	37	75	NOCTURNO

II. MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL

VISIÓN	MISIÓN
Queremos ser un referente local y nacional en la formación de habilidades y competencias basadas en la calidad. Con ese objetivo creamos cursos y servicios para el desarrollo avanzado del recurso humano.	Ser parte de una institución educativa referente en calidad, responsabilidad social y desarrollo sustentable, que forme sujetos con capacidad de contribuir en un mundo complejo, global e intercultural, vinculando escuela, familias y comunidad.

III. SUMILLA

La unidad didáctica Dirección y Gestión de Agencias corresponde al programa de Administración de Negocios Bancarios y Financieros, bajo la modalidad presencial y virtual con carácter teórico-práctico. A través de ella se busca que el estudiante desarrolle habilidades de gestión comercial en una agencia financiera, poniendo en práctica diversas actividades que permitan un buen desarrollo comercial de la agencia. En ese sentido se exige el conocimiento y aplicación de diversos procedimientos para tener una gestión exitosa en una entidad financiera, entendiendo a la agencia como una unidad estratégica de negocios. Por ello, el estudiante desarrolla capacidades y habilidades que le permitan desarrollarse en forma eficaz en su actividad laboral diaria, atendiendo a sus clientes, administrando sus recursos financieros, logísticos, infraestructurales y humanos.
En ese sentido, la unidad didáctica abarca aspectos como conocimiento de la ubicación y mercado objetivo de la agencia, recursos con los que cuenta, productos financieros activos, pasivos y de servicios, elaboración y cumplimiento del plan comercial, elaboración de los presupuestos de la agencia, revisión de reportes de gestión, etc.

IV. UNIDAD DE COMPETENCIA DEL MÓDULO FORMATIVO

Administrar la unidad de negocio (agencia) de acuerdo con los objetivos estratégicos de la institución financiera.

V. CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

Dirigir en forma eficaz y eficiente el equipo de trabajo de la agencia financiera, asegurando un servicio permanente y de calidad a los clientes. Propiciar el desarrollo de un proceso

de gestión comercial, coherente y estructurado, identificando las oportunidades de negocio en los clientes y en la zona de influencia de la agencia financiera.

VI. INDICADORES DE LOGRO

1. Desarrolla un plan estratégico de la agencia financiera, de acuerdo con los objetivos de la alta dirección.
2. Ejerce la dirección de negocios de la agencia financiera, en función a las facultades otorgadas por la administración de la institución financiera.
3. Involucrar al personal de la agencia financiera y buscar el logro de objetivos establecidos en el plan estratégico.

VII. COMPETENCIAS PARA LA EMPLEABILIDAD

1. Comunicación efectiva: interpretar y comprender conceptos, ideas, sentimientos y hechos en forma oral y escrita en la interacción con otras personas en distintos contextos.
2. Aplicaciones: identifica la importancia de su unidad de negocio en la atención de las necesidades del cliente persona natural o jurídica y en la rentabilidad de la institución mediante la venta cruzada de productos de acuerdo con el segmento del cliente.

VIII. ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Indicadores de logros	Actividades de Aprendizaje / Sesiones	Horas	Teórica	Práctica
Desarrolla un plan estratégico de la agencia financiera, de acuerdo con los objetivos de la alta dirección.	**SESIÓN 1** **La agencia financiera y sus recursos.** ✓Ubicación de la agencia financiera ✓Tipos de agencias financieras	7	4	3
	SESIÓN 2 **El plan comercial.** ✓Elaboración del plan comercial ✓Metas y objetivos ✓Las agencias y su mercado objetivo ✓Los puestos en una agencia financiera ✓Requerimientos de personal ✓Asignación de funciones y roles	7	4	3
	SESIÓN 3 **Segmentación de clientes.** ✓Tipos de segmentación ✓Clasificación de cartera de clientes ✓Necesidades financieras de los clientes ✓Estrategias en necesidades de los clientes	7	4	3
	SESIÓN 4 **Productos y servicios ofrecidos por una entidad financiera y el mercado meta.** ✓Productos y servicios financieros ofrecidos en el mercado peruano ✓Requerimientos financieros de los clientes ✓Distribución de tiempos y actividades.	7	4	3
	SESIÓN 5 **La agencia como unidad estratégica.** ✓ La motivación en la agencia financiera	7	4	3

Ejerce la dirección de negocios de la agencia financiera en función a las facultades otorgadas por la administración de la institución financiera.	✓ Los indicadores financieros de gestión ✓ Gestión de clientes ✓ Personal de la oficina financiera y su importancia **SESIONES 6 Y 7** **Elaboración del plan comercial.** ✓ La reunión comercial semanal ✓ Gestionar los POR QUÉS ✓ Modelo de gestión ✓ Sistema de objetivos ✓ Importancia de los objetivos organizacionales ✓ Establecimiento de objetivos organizacionales ✓ Administración por objetivos ✓ El cliente como punto de mira **SESIÓN 8** **Desarrollo operativo y crediticio de una agencia.** ✓ Medidas de seguridad ✓ Apertura de agencia, manejo de llaves, cierre de agencia ✓ Manejo de bóveda, cuadre de caja ✓ Comité de agencia	14 7	8 4	6 3
Involucra al personal de la agencia financiera y buscar el logro de objetivos establecidos en el plan estratégico.	**SESIÓN 9** **Estado de ganancias y pérdidas de la agencia.** ✓ Reportes de gestión comercial ✓ Indicadores de gestión en una agencia ✓ Toma de decisiones en base a indicadores **SESIONES 10 Y 11** **Actividades de desarrollo corporativo y campañas de ventas.** ✓ Definición de actividades corporativas aplicadas a las agencias ✓ Características upgrading, downscaling, greenfield ✓ Diseños de campañas de venta ✓ Campaña de productos activos, pasivos, de inversión, servicios **SESIONES 12 A 16** **Liderazgo y coaching.** ✓ Liderazgo visionario ✓ Características y competencias del líder visionario ✓ El coaching: un estilo de liderazgo centrado en la relación personal ✓ ¿Cómo es la actuación del líder coach? ✓ Precauciones al aplicar el estilo de liderazgo coaching ✓ Liderazgo afiliativo ✓ Características del líder afiliativo	7 14 35	4 8 20	3 6 15

	✓ Precauciones al aplicar el estilo de liderazgo afiliativo ✓ Liderazgo democrático ✓ Precauciones en el uso del liderazgo democrático ✓ Liderazgo timonel o imitativo ✓ La necesidad de utilizar con moderación el estilo timonel ✓ Competencias de la inteligencia emocional requeridas para ser un buen líder timonel ✓ Liderazgo autoritario o coercitivo **SESIÓN 17** **Recuperación**			

IX. RECURSOS DIDÁCTICOS

En cada clase presencial el docente utilizará pizarra, pc, proyector u otros elementos tecnológicos. Los estudiantes utilizarán, según la clase, papelógrafos, plumones, formularios (contratos) que el docente mostrará e indicará las rutas de acceso a ellos a través de las páginas web de entidades financieras.
En cada clase de formación sincrónica (virtual), no presencial, el servicio educativo se brindará a través del intercambio de información por internet en tiempo real entre docente y estudiante a través de la plataforma educativa y Google meet, en el mismo tiempo y espacio virtual. En este tipo de información se usan herramientas como los chats, video llamadas o pizarras electrónicas. Se deberá mantener la cámara de la pc o laptop conectadas durante la duración de la clase. El micrófono sólo deberá estar activado durante la intervención del estudiante, manteniendo las debidas reglas de comportamiento.

X. METODOLOGÍA

La metodología por emplear en cada clase es la participación de los estudiantes, juegos de roles, experiencias de los estudiantes acerca del tema a tratar, análisis de casos y conclusiones. El docente será siempre el moderador de las opiniones de los participantes.

XI. EVALUACIÓN

- El sistema de calificación es vigesimal y la nota mínima aprobatoria para la unidad didáctica es 13.
- Se considera aprobado el módulo siempre que se haya aprobado todas las unidades didácticas respectivas y la experiencia formativa en situaciones reales de trabajo, de acuerdo con el plan vigente de estudios.
- El estudiante podrá rendir evaluaciones de recuperación a fin de lograr la aprobación final de la unidad didáctica dentro del mismo periodo de estudios, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el reglamento institucional. La evaluación de recuperación será registrada en un acta de evaluación de recuperación.
- La unidad didáctica correspondiente a un módulo que no haya sido aprobada al final del período de estudios deberá volverse a llevar en el siguiente ciclo educativo.
- Si el estudiante de la carrera desaprueba tres (3) veces la misma unidad didáctica, será separado del IESTP.
- La asistencia es obligatoria. El estudiante que acumule inasistencias injustificadas en número mayor al 30% del total de horas programadas en la unidad didáctica, será desaprobado en forma automática, sin derecho a recuperación. La justificación de la inasistencia deberá ser corroborada con los documentos que solicite la Dirección del IESTP para tal fin.

- La evaluación será permanente, debiéndose considerar los instrumentos de evaluación correspondientes y de acuerdo con la naturaleza de la unidad didáctica.
- La nota final será considerada del promedio de los indicadores de logro que tenga cada unidad didáctica. Cada indicador de logro estará compuesto por Examen Teórico, Examen Práctico, Trabajos Encargados y Exposiciones. El promedio de cada indicador de logro se calculará con los siguientes pesos ponderados: **Examen Teórico 20%; Examen Práctico 40%; Trabajos Encargados 20% y Exposiciones 20%.**

XII. FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRAFÍA	PÁGINAS WEB
	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP www.sbs.gob.pe Banco Central de Reserva del Perú www.bcrp.gob.pe Asociación de Bancos del Perú www.asbanc.com.pe Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú www.fenacrep.org

_____ _____

Jefe del Programa de Estudio Docente