

Cajero Bancario y Comercial

Modalidad: Asincrónico

Duración total: 50 horas

Objetivo general

Capacitar a los participantes en la operación integral de cajas bancarias y comerciales, fortaleciendo sus competencias técnicas, normativas, tecnológicas y de atención al cliente para gestionar transacciones financieras, controlar flujos monetarios y brindar un servicio seguro, confiable y orientado a la satisfacción de los usuarios.

Objetivos específicos

- Comprender el funcionamiento del sistema financiero y comercial chileno, así como la normativa que regula las operaciones de caja.
- Ejecutar correctamente los procedimientos de apertura, operación, control y cierre de caja, aplicando estándares de seguridad y trazabilidad.
- Gestionar distintos medios de pago, depósitos, transferencias, recaudaciones y operaciones financieras de acuerdo con protocolos institucionales.
- Utilizar herramientas tecnológicas, sistemas de caja, plataformas ERP, POS y aplicaciones bancarias para el registro y control de transacciones.
- Identificar riesgos operacionales, fraudes y errores transaccionales, aplicando medidas preventivas y correctivas.
- Desarrollar habilidades de comunicación, servicio al cliente y resolución de conflictos para ofrecer una experiencia de atención de alta calidad.
- Aplicar principios de ética, confidencialidad y protección de datos en la gestión de información financiera y comercial.

Módulos de aprendizaje

MÓDULO 1: Fundamentos del Sistema Financiero, Comercial y Marco Normativo

- Rol y funciones del cajero bancario y comercial.
- Estructura del sistema financiero chileno.
- Instituciones reguladoras y fiscalizadoras.
- Normativa aplicable a operaciones de caja.
- Principios básicos de contabilidad y registro de transacciones.
- Conceptos de ingresos, egresos, saldos y conciliación.

- Documentación tributaria y financiera.
- Boletas, facturas y comprobantes electrónicos.
- Protección de datos personales y confidencialidad.
- Ética profesional y responsabilidad en el manejo de valores.
- Prevención del lavado de activos y financiamiento ilícito.
- Derechos del consumidor financiero.

MÓDULO 2: Operaciones de Caja, Manejo de Efectivo y Control Transaccional

- Procedimientos de apertura de caja.
- Fondos iniciales y arqueos de apertura.
- Recepción y pago de dinero.
- Manejo de efectivo, monedas y documentos valorados.
- Depósitos, giros y recaudaciones.
- Transferencias electrónicas y medios de pago digitales.
- Cheques, vales vista y otros instrumentos financieros.
- Registro de operaciones en sistemas de caja.
- Control documental y respaldo de transacciones.
- Arqueos parciales y control de diferencias.
- Procedimientos de cierre de caja.
- Cuadratura y conciliación diaria.
- Elaboración de informes y reportes operacionales.

MÓDULO 3: Tecnología, Seguridad Operacional y Prevención de Riesgos

- Sistemas de caja y plataformas transaccionales.
- Uso de terminales POS y medios electrónicos de pago.
- Herramientas ERP y sistemas de gestión comercial.
- Plataformas bancarias y canales digitales.
- Seguridad de la información y ciberseguridad básica.
- Control de accesos y perfiles de usuario.
- Riesgos operacionales en procesos de caja.

- Detección de billetes falsos y documentos adulterados.
- Prevención de fraudes financieros y digitales.
- Gestión de contingencias y protocolos de emergencia.
- Trazabilidad y auditoría de operaciones.
- Buenas prácticas de control interno.

MÓDULO 4: Atención al Cliente y Excelencia en el Servicio

- Principios de calidad de servicio.
- Experiencia del cliente en servicios financieros y comerciales.
- Comunicación efectiva y escucha activa.
- Técnicas de atención presencial, telefónica y digital.
- Gestión de reclamos y consultas.
- Manejo de clientes difíciles y situaciones complejas.
- Técnicas de resolución de conflictos y desescalamiento.
- Empatía, asertividad e inteligencia emocional.
- Fidelización y orientación al cliente.
- Indicadores de calidad de servicio.
- Imagen profesional y conducta organizacional.

MÓDULO 5: Integración Operativa y Gestión Profesional del Cajero

- Integración de procesos bancarios, comerciales y administrativos.
- Coordinación con áreas de tesorería, contabilidad y servicio al cliente.
- Indicadores de desempeño del cajero.
- Productividad, precisión y control operacional.
- Gestión del tiempo y organización del trabajo.
- Procedimientos de auditoría y fiscalización.
- Cumplimiento normativo y control documental.
- Simulación integral de operaciones de caja.
- Resolución de casos prácticos y escenarios reales.
- Buenas prácticas laborales y desarrollo profesional.

- Competencias para la empleabilidad en instituciones financieras y comerciales.

Meta de Aprendizaje

Al finalizar el curso, el participante será capaz de ejecutar de manera eficiente, segura y conforme a la normativa vigente las operaciones propias de caja en instituciones financieras, comerciales y de servicios. Asimismo, desarrollará competencias para administrar efectivo y medios de pago, controlar procesos transaccionales, utilizar plataformas tecnológicas de gestión, prevenir riesgos operacionales y entregar una atención al cliente de excelencia, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos comerciales y de servicio de la organización.

Metodología del Curso Asincrónico

El curso se desarrollará completamente en modalidad asincrónica, a través de una plataforma virtual de aprendizaje (LMS), disponible las 24 horas del día durante el período establecido. Esta modalidad permite al participante avanzar a su propio ritmo, accediendo a los materiales y actividades desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

1. Estrategia de Aprendizaje

El proceso formativo se centra en el aprendizaje autónomo y flexible, donde cada participante gestiona su tiempo de estudio de acuerdo con su disponibilidad. La metodología combina distintos recursos pedagógicos digitales que promueven la comprensión, análisis y aplicación práctica de los contenidos.

2. Recursos Didácticos

- **Lecturas guiadas:** Materiales teóricos descargables y diseñados con lenguaje claro, esquemas y ejemplos prácticos.
- **Presentaciones interactivas:** Diapositivas con resúmenes de conceptos clave y ejercicios de reflexión.
- **Videos de apoyo:** Material audiovisual breve y complementario, orientado a reforzar los contenidos principales de cada módulo (sin incluir clases explicativas grabadas).
- **Casos prácticos:** Situaciones reales o simuladas que permiten aplicar los conocimientos adquiridos.
- **Foros de participación:** Espacios asincrónicos para el intercambio de ideas y resolución de dudas, moderados por el tutor.

3. Rol del Tutor

El tutor o facilitador cumple un rol de acompañamiento y orientación, respondiendo consultas en foros o mensajería interna de la plataforma. Asimismo, entrega retroalimentación personalizada sobre las actividades evaluativas y fomenta la participación activa del estudiante.

4. Evaluación del Aprendizaje

La evaluación es continua y formativa, con instrumentos que valoran tanto la comprensión teórica como la aplicación práctica:

- Cuestionarios en línea por módulo.
- Actividades prácticas o estudios de caso.
- Evaluación final integradora.

La aprobación del curso requerirá una nota mínima de 4.0 (en escala de 1.0 a 7.0) y un avance total del 100 % en los contenidos.

5. Seguimiento y Soporte

El sistema registra automáticamente el progreso, tiempo de conexión y resultados obtenidos por cada participante. En caso de dificultades técnicas, el estudiante podrá contactar al soporte académico o técnico mediante correo electrónico o chat interno.

6. Cierre y Certificación

Una vez completadas todas las actividades, el participante podrá descargar su certificado digital de aprobación desde la sección correspondiente de la plataforma, con validez oficial emitida por OTEC JCCD LTDA.