IC CAPACITACIÓN LABORAL

MALLA CURRICULAR

# Cajero Bancario y Comercial

## Mención en Atención al Cliente

Formación técnica para operar caja y atender clientes con seguridad



**Duración**
50 horas pedagógicas

**Modalidad**
Online en vivo

**Año**
2026

# Formación técnica para operar caja y atender clientes con seguridad

El curso entrega conocimientos técnicos para desempeñarse en cajas bancarias y comerciales, abordando el sistema financiero, apertura y operación de caja, reconocimiento de dinero, transacciones, cuadratura y atención al cliente.

## Propósito formativo

Desarrollar competencias para operar una caja de forma ordenada y segura, ejecutar transacciones habituales, reconocer elementos de seguridad del dinero, cuadrar operaciones y brindar una atención profesional al cliente.

## ¿A quién está dirigido?

Personas interesadas en desempeñarse como cajeros en instituciones bancarias, financieras, comercios, retail y otras organizaciones que operen sistemas de caja y medios de pago.

Resultado esperado

## Al finalizar, el estudiante podrá

- **Comprender la estructura básica del sistema financiero chileno.**
- **Aplicar procedimientos de apertura y operación de caja.**
- **Reconocer billetes, monedas y sus principales elementos de seguridad.**
- **Procesar depósitos, pagos y medios de pago habituales.**
- **Realizar cuadratura y respaldo de transacciones.**
- **Aplicar técnicas de comunicación y atención al cliente.**
- **Operar conceptos básicos de gestión de punto de venta.**

OTEC acreditada por: sence Servicio Nacional de Capacitación y Empleo | INN - CHILE SISTEMA NACIONAL DE ACREDITACIÓN Acreditación Asr 1922

MALLA CURRICULAR

# Módulos iniciales

## MÓDULO 1 Sistema financiero en Chile

- Sistema financiero y principales actores.
- Banco Central de Chile.
- Instituciones supervisoras y marco general.

## MÓDULO 2 Apertura y normas generales de caja

- Normas generales de caja.
- Transacciones de caja.
- Apertura, preparación y control inicial.
- Orden y resguardo del puesto de trabajo.

## MÓDULO 3 Reconocimiento de billetes y moneda nacional

- Billetes vigentes y denominaciones.
- Billetes mutilados y falsos.
- Elementos de seguridad.
- Ordenamiento y manejo seguro de efectivo.

OTEC acreditada por: sence Servicio Nacional de Capacitación y Empleo | INN - CHILE SISTEMA NACIONAL DE ACREDITACIÓN Acreditación Asr 1922

MALLA CURRICULAR

# Módulos de profundización

## MÓDULO 4 Transacciones de recepción, depósitos y pagos

- Cuentas corrientes.
- Cuentas de ahorro a plazo y vista.
- Vales vista y depósitos a plazo.
- Tarjetas de crédito y otras operaciones.
- Créditos: nociones generales.

## MÓDULO 5 Cuadratura de caja

- Conceptos de cuadratura.
- Totales cuadrados y no cuadrados.
- Detección de diferencias.
- Respaldos de las transacciones de caja.

## MÓDULO 6 Atención al cliente

- Atención orientada al servicio.
- Comunicación verbal y no verbal.
- Tipos de comunicación y clientes.
- Manejo de situaciones y técnicas de atención.

OTEC acreditada por: sence Servicio Nacional de Capacitación y Empleo | INN - CHILE SISTEMA NACIONAL DE ACREDITACIÓN Acreditación Asr 1922

MALLA CURRICULAR

# Módulos de profundización

| MÓDULO 7 | Gestión de punto de venta |
|---|---|

- Manejo básico de terminales de pago.
- Operación de máquina Transbank.
- Buenas prácticas de seguridad y servicio.

OTEC acreditada por: sence Servicio Nacional de Capacitación y Empleo | INN - CHILE SISTEMA NACIONAL DE ACREDITACIÓN Acreditación Asr 1922

EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE

# Aprender comprendiendo y aplicando

La metodología combina explicación guiada, análisis de situaciones, actividades prácticas y resolución de casos. El aprendizaje se orienta a comprender los contenidos del curso y aplicarlos en escenarios vinculados al trabajo real.

01 · METODOLOGÍA

### Clases online en vivo

Explicación docente, ejemplos aplicados, participación y resolución de consultas en tiempo real.

02 · APLICACIÓN

### Aprender haciendo

Ejercicios de apertura, recepción de pagos, reconocimiento de efectivo, registro de operaciones, cuadratura y atención simulada de clientes.

03 · AULA VIRTUAL

### Recursos incluidos

Acceso a clases grabadas, material de apoyo, contenidos del curso, notas y asistencia.

04 · INTEGRACIÓN

### Caso práctico final

Caso práctico final de una jornada de caja que integra operación, medios de pago, cuadratura, seguridad y atención al cliente.

### Evaluación

Evaluaciones de proceso, ejercicios prácticos, actividades aplicadas y resolución de un caso final relacionado con los contenidos del curso.

### Requisitos de aprobación

Cumplimiento de los requisitos académicos definidos por IC Capacitación Laboral para la aprobación del programa.

### Certificación

Certificado digital de capacitación con código QR de validación, sujeto al cumplimiento de los requisitos académicos definidos.

OTEC acreditada por: Servicio Nacional de Capacitación y Empleo · INN - CHILE · SISTEMA NACIONAL DE ACREDITACIÓN Acreditación Asr 1922