CURSO · CONTABILIDAD, FINANZAS E IMPUESTOS

# Cajero Bancario: operaciones, atención y seguridad

| MODALIDAD | DURACIÓN | DISTRIBUCIÓN REFERENCIAL |
|---|---|---|
| **E-learning + tutor en vivo** | **16 horas cronológicas** | **75 % teoría · 25 % práctica** |

## DESCRIPCIÓN

Aprende operaciones de caja bancaria, atención al cliente, medios de pago, cuadratura y prevención de riesgos.

## OBJETIVO GENERAL

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de ejecutar operaciones de caja bancaria, recibir y entregar valores, reconocer medios de pago, aplicar controles de seguridad, realizar cuadraturas y brindar una atención clara y responsable.

## DIRIGIDO A

Personas interesadas en desempeñarse como cajero bancario, cajero administrativo o en atención de clientes y manejo de valores en instituciones financieras y empresas.

## APRENDIZAJES ESPERADOS

- Describir el rol, las funciones y las responsabilidades del cajero bancario
- Realizar la apertura, operación y cierre de caja
- Atender consultas y reclamos con comunicación efectiva
- Aplicar protocolos de seguridad y prevención de fraudes en billetes, documentos y medios de pago
- Procesar depósitos, retiros, pagos y transferencias y efectuar el arqueo de caja

## CONTENIDOS

### Módulo 1: Cajero bancario

- Rol, funciones y responsabilidades
- Apertura, operación y cierre de caja
- Recepción y entrega de dinero y documentos valorados

### Módulo 2: Atención al cliente

- Comunicación efectiva y orientación al usuario
- Manejo de consultas, reclamos y situaciones difíciles

### Módulo 3: Seguridad bancaria

- Prevención de fraudes y verificación de operaciones
- Billetes, documentos, medios de pago y protocolos de seguridad

### Módulo 4: Operaciones y cuadratura

- Depósitos, retiros, pagos y transferencias
- Arqueo, diferencias de caja y trazabilidad

**Módulo 5: Simulaciones y evaluación final**

- Simulación integral de operaciones de caja
- Simulación de atención y resolución de situaciones
- Evaluación final

## METODOLOGÍA

Combina contenidos teóricos con videos, ejercicios prácticos y simulaciones de operaciones de caja y atención, adaptados a la industria del cliente.

## EVALUACIÓN

Evaluación de los aprendizajes mediante actividades prácticas y/o prueba final. Quienes aprueban reciben un certificado de participación emitido por Saberes OTEC SpA, verificable en saberesotec.cl.

> **Contenido propuesto y adaptable.** Este programa es una propuesta referencial: los contenidos, la duración y la modalidad están sujetos a cambios según los requerimientos del cliente y se adaptan al giro y tipo de negocio de cada empresa. El curso puede dictarse en forma presencial, online en vivo o e-learning.