

## PROGRAMA

<b>NOMBRE DEL PROGRAMA</b>	<b>OPERACIONES DE CAJA Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
<b>CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN</b>				
<b>Nº HORAS SEMESTRE</b>	Presenciales	60 horas cronológicas	No presenciales	15%
<b>REQUERIMIENTO AULA</b>	Laboratorio	30 horas cronológicas	Sala sillas	21 cronológicas
<b>REQUISITOS</b>	Sin requisitos			

### I. COMPETENCIAS DEL PERFIL DE EGRESO

1. **Identificar y manejar procesos operativos y comerciales que involucran las funciones específicas de una Caja Recaudadora**, al relacionarse directamente con los clientes de la organización, manteniendo una conducta ética y responsable en el manejo de dinero y procesos de su función.
2. **Ejecutar operaciones** relacionadas con apertura y cierre de caja, recepción de depósitos, reconocimiento de billetes, pagos de documentos, cuadratura y cierre de cajas, arqueos; de acuerdo con la legislación vigente, las normas de la CMF y procedimientos establecidos por las instituciones bancarias, utilizando para ello plataformas unificadas y/o planillas de cálculo en ms Excel.

Modificado: 17-11-2020  
Versión: 00

Revisado y aprobado: Francia Maulén  
Fecha de aprobación: 18-11-2020

## II. SUB COMPETENCIAS DEL CURSO

1. Manejar y ejecutar procedimientos administrativos y comerciales básicos propios de la industria financiera, respetando protocolos de atención y entrega de servicio.
2. Gestionar los procesos comerciales y operativos propios de las empresas financieras y de servicios utilizando la información y aplicaciones informáticas para la mejora continua de la organización.
3. Gestionar Productos y Servicios Financieros, según Políticas y normas del Sector Financiero.
4. Ejecutar transacciones financieras de acuerdo con las políticas y procedimientos institucionales vigentes.
5. Realizar procedimientos de operación de caja, considerando el tipo de producto, los requerimientos y necesidades del cliente, y los criterios de seguridad bancaria vigentes
6. Interioriza técnicas y herramientas para la búsqueda y mantención de empleo, considerando los aspectos legales que se generan la una relación contractual para el cargo de Cajero.

## III. MEDICIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Finalidad: Formativa - Sumativa.

Momento: Procesual – Final.

Agente evaluador: autoevaluación - heteroevaluación.

Procesos evaluativos Sumativos:

- Pruebas o test: compuesta de preguntas de alternativas y de desarrollo.
- Casos prácticos y ejercicios: Entregables en formato Word o PDF (u otro formato digital) que permite evidenciar capacidad/competencia mediante ciertas especificaciones.
- Escalas de Apreciación o Actitudinales: Por medio de la observación, se obtiene información sobre conductas de los estudiantes.
- Rúbricas: valora del conjunto de la tarea, mediante la utilización de unos descriptores que se corresponden a niveles globales. Se pueden admitir errores en alguna parte del proceso/producto.

Modificado: 17-11-2020

Versión: 00

Revisado y aprobado: Francia Maulén

Fecha de aprobación: 18-11-2020

Ponderación de las evaluaciones y momento de evaluación:

Tipo de Instrumento	Saber	Momento evaluación	Ponderación
Prueba escrita	Conceptual/ procedimental	Al término de los módulos 1 al 4 Al termino de los módulos 5 al 6	30%
Escala de Apreciación	Procedimental/Actitudinal	Durante el módulo 7	30%
Rúbrica	Integrada	Al término del módulo 8	40%

#### IV. MÓDULO DE APRENDIZAJE

Módulo de aprendizaje N.º: 0	Horas presenciales: 3 hrs. cronológicas	Horas no presenciales:
Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	INTRODUCCIÓN A LA MODALIDAD Y EL CURSO	
Sub competencia:	Interiorizarse del ámbito de desempeño del cajero y la importancia de los del proceso de enseñanza - aprendizaje y procedimientos evaluativos en la modalidad para el logro de las competencias.	
<b>Resultados de Aprendizaje</b>	<b>Contenidos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce la importancia de hacer preguntas y entregar respuestas de manera precisa, concreta y específica, utilizando lenguaje propio que facilite la comunicación entre el docente y el estudiante.</li> <li>Reconoce la importancia de retroalimentar las respuestas entregadas por sus compañeros en las sesiones.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ámbito de desempeño del cajero.</li> <li>Características del programa.</li> <li>Objetivos de aprendizaje.</li> <li>Sistema de evaluación.</li> <li>El uso de la ofimática en nuestros procesos laborales.               <ol style="list-style-type: none"> <li>Ms Word.</li> <li>Ms Excel.</li> </ol> </li> </ol>	

Modificado: 17-11-2020  
Versión: 00

Revisado y aprobado: Francia Maulén  
Fecha de aprobación: 18-11-2020



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accede con facilidad a los distintos recursos Tecno educativos.</li> <li>• Explica la importancia de su participación dentro de la clase, no solo para su aprendizaje, sino que también para el de sus compañeros.</li> <li>• Reconoce planillas de cálculo en Ms Excel a nivel básico realizando operaciones matemáticas básicas.</li> <li>• Prepara documentos en Ms Word respetando aspectos formales básicos.</li> <li>• Aplica normas básicas de comunicación escrita en la redacción de correos electrónicos a clientes internos o externos</li> </ul>	<p>5.3 Ms Outlook 6. Normas de cordialidad comunicativas.</p>
---	---

Módulo de aprendizaje N.º: 1	Horas presenciales: 4,5 hrs.	Horas no presenciales: cronológicas
Nombre del módulo de Aprendizaje:	BASES DEL NEGOCIO FINANCIERO-BANCARIO CHILENO	
Sub competencia:	Manejar y ejecutar procedimientos administrativos y comerciales básicos propios de la industria financiera, respetando protocolos de atención y entrega de servicio.	
<b>Resultados de Aprendizaje</b>	Contenidos	

Modificado: 17-11-2020  
Versión: 00

Revisado y aprobado: Francia Maulén  
Fecha de aprobación: 18-11-2020



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza una noticia financiera que contenga al menos dos de los conceptos básicos del funcionamiento del sistema económico/financiero Nacional.</li> <li>• Explica situaciones y contextos de la vida cotidiana y/o contingencia nacional, aplicando los conocimientos adquiridos sobre el sistema financiero.</li> <li>• Reflexiona a partir de una situación real de lavado de activos sobre las funciones y responsabilidades que cumplen las instituciones financieras en la economía nacional y el rol del cajero bancario en este escenario.</li> </ul>	<p>Principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Sistema económico/financiero nacional</li> <li>1.2. La importancia del dinero en la economía</li> <li>1.3. Estructura y evolución del mercado financiero</li> <li>1.4. Operaciones bancarias de base:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.4.1. Captación</li> <li>1.4.2. Colocación</li> <li>1.4.3. Spread</li> <li>1.4.4. Saldos vista</li> </ol> </li> <li>1.5. Transacciones de caja:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.5.1. Ingresos y Egresos</li> </ol> </li> <li>1.6. Negocio bancario como alternativa de financiamiento confiable al público</li> <li>1.7. Seguridad bancaria:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.7.1. Prevención de lavado de activos</li> <li>1.7.2. UAF y sus alcances</li> </ol> </li> <li>1.8. Inversiones y manejo de la información: responsabilidad, análisis y especulación.</li> </ol>
--	---

Módulo de aprendizaje N.º: 2	Horas presenciales: 4,5 hrs. Cronológicas	Horas no presenciales:
Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CAJERO	

Modificado: 17-11-2020  
Versión: 00

Revisado y aprobado: Francia Maulén  
Fecha de aprobación: 18-11-2020

<p>Sub competencia:</p>	<p>Manejar y ejecutar procedimientos administrativos y comerciales básicos propios de la industria financiera, respetando protocolos de atención y entrega de servicio.</p> <p>Ejecutar transacciones financieras de acuerdo con las políticas y procedimientos institucionales vigentes.</p> <p>Realizar procedimientos de operación de caja, considerando el tipo de producto, los requerimientos y necesidades del cliente, y los criterios de seguridad bancaria vigentes.</p>
<p><b>Resultados de Aprendizaje</b></p>	<p><b>Contenidos</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica las funciones que desempeña un Cajero Bancario dentro de la empresa y la importancia de mantener una conducta ética y responsable en el manejo del dinero y la implementación de protocolos de operaciones y funcionamiento.</li> <li>• Aplica las normativas vigentes y procedimientos en el desempeño de sus funciones como cajero bancario, procurando no cometer errores que tengan efectos adversos para el cliente y la organización.</li> <li>• Resuelve dilemas éticos asociados a situaciones cotidianas en el desempeño de su rol, amparándose en la legislación y normativas institucionales vigentes del sector financiero – bancario.</li> </ul>	<p>Principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Rol del Cajero: Ética y responsabilidad</li> <li>2.2. Protocolos generales de operaciones.             <ol style="list-style-type: none"> <li>2.2.1. Horarios</li> <li>2.2.2. Confidencialidad</li> <li>2.2.3. Bóveda</li> <li>2.2.4. Custodios</li> <li>2.2.5. Operaciones de manejo dual para controlar el correcto uso de cuentas</li> </ol> </li> <li>2.3. Flujos.             <ol style="list-style-type: none"> <li>2.3.1. Saldo de caja</li> <li>2.3.2. Apertura y cierre                 <ol style="list-style-type: none"> <li>2.3.2.1. Ingresos</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

Modificado: 17-11-2020  
Versión: 00

Revisado y aprobado: Francia Maulén  
Fecha de aprobación: 18-11-2020



	<p>2.3.2.2. Egresos 2.3.2.3. Arqueos 2.3.2.4. Cuadratura 2.4. Conexión con tesorería y protocolo de funcionamiento</p>
--	--

Módulo de aprendizaje N.º: 3	Horas presenciales: 9 horas Cronológicas	Horas no presenciales:
Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES DE LOS PRODUCTOS BANCARIOS	
Sub competencia:	<p>Gestionar los procesos comerciales y operativos propios de las empresas financieras y de servicios utilizando la información y aplicaciones informáticas para la mejora continua de la organización.</p> <p>Gestionar Productos y Servicios Financieros, según Políticas y normas del Sector Financiero.</p> <p>Realizar procedimientos de operación de caja, considerando el tipo de producto, los requerimientos y necesidades del cliente, y los criterios de seguridad bancaria vigentes.</p>	
<b>Resultados de Aprendizaje</b>	Contenidos	



- Reconoce al menos tres características de los productos financieros básicos (cuentas corrientes, líneas de crédito y cheques, vales vista, DAP, Boleta de garantía, productos filiales) e instrumentos de captación y colocación.
- Distingue conceptos básicos asociados a tipos de instrumentos como: renta fija y variable, reajuste y rentabilidad, tipos de intereses, tasas y variaciones, ejemplificando su uso en distintos instrumentos financieros. Simula la entrega de productos financieros a clientes explicando sus características, modos de uso, ingreso a las plataformas digitales y claves.
- Ofrece y explica productos financieros asociados a su gestión (seguros, tarjetas, créditos) como complemento de la atención y apoyo en metas comerciales.
- Atiende las distintas necesidades de clientes respetando protocolos de atención entregando respuestas y soluciones idóneas y ajustadas a las normativas y procedimientos de la organización a la que pertenece.

Principales:

- 3.1. Características funcionales de los productos bancarios
  - 3.1.1. Cuenta Corriente
    - 3.1.1.1. Tipos de Cuentas Corrientes
    - 3.1.1.2. Cargos y comisiones
    - 3.1.1.3. Línea de crédito
    - 3.1.1.4. Cheques
      - 3.1.1.4.1. Endoso de documentos bancarios
      - 3.1.1.4.2. Causales y normativas asociadas a protestos
  - 3.1.2. Vale vista
  - 3.1.3. Boletas de garantía
- 3.2. Productos de captación
  - 3.2.1. Cuentas de ahorro
  - 3.2.2. Depósitos a plazo
  - 3.2.3. Fondos Mutuos
  - 3.2.4. Renta fija y renta variable
- 3.3. Productos de colocación
  - 3.3.1. Tarjeta de Crédito
  - 3.3.2. Créditos de consumo, comerciales, hipotecarios.
- 3.4. Otros productos financieros
  - 3.4.1. Seguros
  - 3.4.2. Leasing
  - 3.4.3. Factoring
- 3.5. Costos asociados a los instrumentos financieros de captación y colocación
  - 3.5.1. Interés

Modificado: 17-11-2020

Versión: 00

Revisado y aprobado: Francia Maulén

Fecha de aprobación: 18-11-2020

	<p>3.5.2. Reajuste y rentabilidad</p> <p>3.5.3. Amortización</p> <p>3.6. Normas y procedimientos de cobranza</p> <p>3.7. Sobregiro</p>
--	--

Módulo de aprendizaje N.º: 4	Horas presenciales: 5.5 horas cronológicas	Horas no presenciales:
Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	RECONOCIMIENTO DE BILLETES	
Sub competencia:	<p>Manejar y ejecutar procedimientos administrativos y comerciales básicos propios de la industria financiera, respetando protocolos de atención y entrega de servicio.</p> <p>Ejecutar transacciones financieras de acuerdo con las políticas y procedimientos institucionales vigentes.</p>	
<b>Resultados de Aprendizaje</b>	<b>Contenidos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Distingue elementos de seguridad de billetes y monedas aplicando diferentes técnicas para su reconocimiento.</li> <li>Identifica las características de billetes no aptos para la circulación.</li> <li>Resuelve dilemas éticos asociados a situaciones cotidianas en el desempeño de su rol, amparándose en la legislación y</li> </ul>	<p>Principales:</p> <p>4.1. Aspectos de seguridad que considerar en el manejo del papel moneda (Técnica MIT).</p> <p>4.1.1. Elementos de seguridad del billete de \$20.000.-</p> <p>4.1.2. Elementos de seguridad del billete de \$10.000.-</p> <p>4.1.3. Elementos de seguridad del billete de \$5.000.-</p>	

Modificado: 17-11-2020  
Versión: 00

Revisado y aprobado: Francia Maulén  
Fecha de aprobación: 18-11-2020



<p>normativas institucionales vigentes del sector financiero – bancario para la toma de decisiones.</p>	<p>4.1.4. Elementos de seguridad del billete de \$2.000.- 4.1.5. Elementos de seguridad del billete de \$1.000.- 4.2. Carta Circular - Instructivo Billetes Chilenos 4.2.1. Billete desgastado 4.2.2. Billete dañado 4.2.3. Billete inutilizado por el uso de tecnologías disuasivas de seguridad (Billete entintado) 4.2.4. Billete reconstruido 4.2.5. Billete quemado 4.3. Billete presuntamente falsificado 4.3.1. Obligaciones para Bancos Comerciales 4.3.2. Recomendaciones para Establecimientos Comerciales 4.4. Orden y clasificación de billetes traspaso de caja. 4.5. Ordenamiento de monedas 4.6. Casos de fraude, falsificación y adulteraciones más comunes.</p> <p>Complementario: 4.7. El pasado de los billetes en Chile.</p>
---	--

Módulo de aprendizaje N.º: 5	Horas presenciales: 5.5 horas cronológica	Horas no presenciales:
Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	SERVICIOS FINANCIEROS Y BANCARIOS	

Modificado: 17-11-2020  
Versión: 00

Revisado y aprobado: Francia Maulén  
Fecha de aprobación: 18-11-2020

<p>Sub competencia:</p>	<p>Ejecutar transacciones financieras de acuerdo con las políticas y procedimientos institucionales vigentes.</p> <p>Realizar procedimientos de operación de caja, considerando el tipo de producto, los requerimientos y necesidades del cliente, y los criterios de seguridad bancaria vigentes.</p>
<p><b>Resultados de Aprendizaje</b></p>	<p><b>Contenidos</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe en qué consiste el canje bancario y las restricciones que existen en el pago de documentos en moneda nacional.</li> <li>• Aplica normas asociadas al canje y compensación de obligaciones en moneda nacional y extranjera para el pago de documentos.</li> <li>• Ejecuta procedimientos asociados a las órdenes de no pago y protestos de cheques.</li> <li>• Atiende las distintas necesidades de clientes entregando respuestas y soluciones idóneas, ajustadas a las normativas y procedimientos de la organización a la que pertenece.</li> </ul>	<p>Principales:</p> <p>5.1. Canje de documentos y compensación de obligaciones en moneda nacional</p> <p>5.1.1. Concepto de canje bancario</p> <p>5.1.2. Cámara de compensación</p> <p>5.1.3. Normativas para el canje de documentos en moneda nacional</p> <p>5.2. Transacciones y pago de servicios: Pinpad y Pos.</p> <p>5.3. Órdenes de no pago y protestos</p> <p>5.4. Emisión de boletas de garantía, vale vistas, depósitos a plazo.</p> <p>Complementarios:</p> <p>5.5. Gestiones asociadas:</p> <p>5.5.1. Cuadratura de cartolas</p> <p>5.5.2. Facturación de Tarjetas de Crédito</p> <p>5.5.3. Tarjetas de Débito y Crédito</p> <p>5.5.3.1. Stock de emisiones de plásticos</p>

Modificado: 17-11-2020  
Versión: 00

Revisado y aprobado: Francia Maulén  
Fecha de aprobación: 18-11-2020



	<p>5.5.3.2. Embozados 5.5.3.3. Bloqueos 5.6. Stock de chequeras de cuenta corriente</p>
--	---

Módulo de aprendizaje N.º: 6	Horas presenciales: 13.5 horas Cronológicas	Horas no presenciales:
Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	BASES CONTABLES PARA OPERACIONES DE CAJA	
Sub competencia:	<p>Manejar y ejecutar procedimientos administrativos y comerciales básicos propios de la industria financiera, respetando protocolos de atención y entrega de servicio.</p> <p>Gestionar los procesos comerciales y operativos propios de las empresas financieras y de servicios utilizando la información y aplicaciones informáticas para la mejora continua de la organización.</p> <p>Realizar procedimientos de operación de caja, considerando el tipo de producto, los requerimientos y necesidades del cliente, y los criterios de seguridad bancaria vigentes.</p>	
<b>Resultados de Aprendizaje</b>	<b>Contenidos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Explica las operaciones registradas en cuentas corrientes, identificando conceptos claves de contabilidad necesarios.</li> </ul>	<p>Principal:</p> <p>6.1. Arqueo y cuadratura de caja 6.2. Sumadora financiera.</p>	

Modificado: 17-11-2020  
Versión: 00

Revisado y aprobado: Francia Maulén  
Fecha de aprobación: 18-11-2020



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construye un arqueo y cuadratura de una caja recaudadora aplicando conceptos contables básicos.</li> <li>• Utiliza Simulador de Caja en el tratamiento de cuentas para registrar transacciones en efectivo y pago de documentos utilizando los elementos propios de una caja bancaria.</li> <li>• Resuelve dilemas éticos asociados a situaciones cotidianas en el desempeño de su rol, amparándose en la legislación y normativas institucionales vigentes del sector financiero – bancario.</li> </ul>	<p>Complementarios:</p> <p>6.3. Conceptos contables básicos:</p> <p>6.3.1. Patrimonio / Capital</p> <p>6.3.2. Activo / Pasivo</p> <p>6.3.3. Ingresos / Gastos</p> <p>6.3.4. Debe / Haber</p> <p>6.4. Conciliación bancaria Cuenta Corriente</p> <p>6.5. Amortización de Créditos</p>
---	--

Módulo de aprendizaje N.º: 7	Horas presenciales: 9 horas cronológicas.	Horas no presenciales:
Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	MODELO DE SERVICIO CENTRADO EN EL CLIENTE	
Sub competencia:	<p>Manejar y ejecutar procedimientos administrativos y comerciales básicos propios de la industria financiera, respetando protocolos de atención y entrega de servicio.</p> <p>Realizar procedimientos de operación de caja, considerando el tipo de producto, los requerimientos y necesidades del cliente, y los criterios de seguridad bancaria vigentes.</p>	
<b>Resultados de Aprendizaje</b>	Contenidos	

Modificado: 17-11-2020  
Versión: 00

Revisado y aprobado: Francia Maulén  
Fecha de aprobación: 18-11-2020



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distingue las características del cliente, su tipología y los factores motivadores de compra.</li> <li>• Aplica protocolos de atención al cliente en contextos propios del rol del cajero y los servicios financieros.</li> <li>• Aplica técnicas de negociación y manejo del estrés que permitan un efectivo manejo de quejas, objeciones y reclamos propios del servicio de atención a clientes.</li> <li>• Realiza análisis del impacto que tiene una mala atención de clientes en los objetivos de la empresa.</li> <li>• Propone soluciones oportunas y viables de acuerdo con las necesidades del cliente, con un trato amable y cordial.</li> </ul>	<p>Principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7.1. Calidad de servicio: atención universal de clientes.</li> <li>7.2. Características del cliente y los factores motivadores de compra.</li> <li>7.3. Tipología del cliente en el mercado financiero</li> <li>7.4. Etapas del protocolo de venta de productos y servicios</li> <li>7.5. Técnicas de venta telefónica.</li> <li>7.6. Técnicas de negociación y manejo de estrés.</li> <li>7.7. Manejo de quejas, objeciones y reclamos.</li> <li>7.8. Técnicas de cierre de ventas.</li> </ol>
---	--

Módulo de aprendizaje N.º: 8	Horas presenciales: 5.5 horas cronológicas	Horas no presenciales:
Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	LEGISLACIÓN LABORAL Y HABILIDADES DE EMPLEABILIDAD	
Sub competencia:	Interioriza técnicas y herramientas para la búsqueda y mantención de empleo, considerando los aspectos legales que se generan la una relación contractual para el cargo de Cajero.	
<b>Resultados de Aprendizaje</b>	<b>Contenidos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construye un currículum vitae donde se distinguen los elementos claves requeridos por el mercado laboral actual para que sea atractivo y eficaz.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Habilidades de empleabilidad.             <ol style="list-style-type: none"> <li>8.1. Aspectos relevantes para la elaboración de un currículum atractivo.</li> </ol> </li> </ol>	

Modificado: 17-11-2020  
Versión: 00

Revisado y aprobado: Francia Maulén  
Fecha de aprobación: 18-11-2020

<ul style="list-style-type: none"> <li>• acciones que se deben tener presente para enfrentar una entrevista laboral.</li> <li>• Toma conciencia de las actitudes y formalidades necesarias que se requieren en la entrevista laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>8.2. Acciones para preparar una entrevista laboral.</li> <li>8.3. Bases de la comunicación verbal y no verbal.</li> <li>8.4. Aspectos legales de la relación contractual</li> <li>8.5. Contrato de trabajo</li> <li>8.6. Derechos y obligaciones contractuales.</li> <li>8.7. Liquidación de sueldos (conceptos básicos)</li> </ul>
--	--

## V. METODOLOGIA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

La metodología de enseñanza aprendizaje debe sustentarse en un enfoque por competencias, esto implica reforzar el papel que juega el docente y el estudiante en el modelo educativo del IGS. Así como también sus pilares y competencias sello. En este sentido el Modelo educativo IGS propone las siguientes herramientas metodológicas: (Instituto Guillermo Subercaseaux, 2014)

- Aprendizaje cooperativo: estudiantes trabajando en pequeños grupos, en actividades de aprendizaje evaluadas según la productividad del grupo.
- Aprendizaje Autónomo: promueven al estudiante habilidades para dirigir, controlar, regular y evaluar su proceso de aprendizaje.
- Aprendizaje basado en problemas: a partir de situaciones cotidianas del puesto de trabajo el estudiante investiga contenidos, identifica soluciones, fortaleciendo habilidades de análisis y síntesis.
- Metodología de casos: es una situación real analizada por los estudiantes, formulando alternativas de solución y recomendaciones.
- Simulación: el estudiante experimenta y aprende de manera interactiva a afrontar las situaciones propias de su desempeño.

Para el logro eficaz de las competencias las actividades de aprendizaje se estructuran de la siguiente manera:

Etapa	Característica	Herramientas metodológicas /técnicas de Aprendizaje
Absorción	Interiorizar el conocimiento declarativo	Análisis de experiencias previas Acercamiento a la nueva información Análisis de la información

Modificado: 17-11-2020  
Versión: 00

Revisado y aprobado: Francia Maulén  
Fecha de aprobación: 18-11-2020

Aplicación	Utilizar el conocimiento para solucionar o enfrentar situaciones propias asociadas al desempeño en el puesto de trabajo.	Método de casos Simulación Aprendizaje Colaborativo
Ejecución	Obtener experiencia de la aplicación.	Aprendizaje basado en problemas Método de casos Simulación

Durante todo el proceso de enseñanza aprendizaje se debe tener en cuenta el producto que deberá entregar el estudiante como resultado (actividad integradora final), y que el logro de este depende de la seriación de las actividades desarrolladas a lo largo del curso. En este sentido, se debe mantener en todo momento la congruencia, secuencia y complemento entre las actividades pedagógicas, herramientas didácticas y materiales de estudio. (OUI - IOHE en colaboración con COLAM , 2017)

## VI. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE BIBLIOGRÁFICOS

BIBLIOGRÁFICOS PÁGINAS WEB	<p>Banco Central de Chile. (05 de mayo de 2020). <i>Billetes y monedas</i>. Obtenido de <a href="https://www.billetesymonedas.cl/">https://www.billetesymonedas.cl/</a>: <a href="https://www.billetesymonedas.cl/InformacionNormativa/ManipulacionCuidado">https://www.billetesymonedas.cl/InformacionNormativa/ManipulacionCuidado</a></p> <p>Banco Central de Chile. (05 de mayo de 2020). <i>Billetes y monedas</i>. Obtenido de <a href="http://www.billetesymonedas.cl/">www.billetesymonedas.cl</a>: <a href="https://www.billetesymonedas.cl/InformacionNormativa/BilletesNoAptos">https://www.billetesymonedas.cl/InformacionNormativa/BilletesNoAptos</a></p> <p>Banco Central de Chile. (03 de 05 de 2020). <i>Billetes y Monedas</i>. Obtenido de <a href="http://www.billetesymonedas.cl/">www.billetesymonedas.cl</a>: <a href="https://www.billetesymonedas.cl/Billetes/HistoriaBilletes">https://www.billetesymonedas.cl/Billetes/HistoriaBilletes</a></p> <p>Banco Central de Chile. (03 de 05 de 2020). <i>Billetes y Monedas</i>. Obtenido de <a href="http://www.billetesymonedas.cl/">www.billetesymonedas.cl</a>: <a href="https://www.billetesymonedas.cl/Billetes/BilleteActual/20000">https://www.billetesymonedas.cl/Billetes/BilleteActual/20000</a></p> <p>Banco Central de Chile. (03 de mayo de 2020). <i>Billetes y Monedas</i>. Obtenido de <a href="http://www.billetesymonedas.cl/">www.billetesymonedas.cl</a>: <a href="https://www.billetesymonedas.cl/Billetes/BilleteActual/10000">https://www.billetesymonedas.cl/Billetes/BilleteActual/10000</a></p>
-------------------------------	--

Modificado: 17-11-2020  
Versión: 00

Revisado y aprobado: Francia Maulén  
Fecha de aprobación: 18-11-2020

Banco Central de Chile. (03 de mayo de 2020). *Billetes y Monedas*. Obtenido de [www.billetesymonedas.cl/Billetes/BilleteActual/5000](http://www.billetesymonedas.cl/Billetes/BilleteActual/5000)

Banco Central de Chile. (05 de mayo de 2020). *Billetes y Monedas*. Obtenido de [www.billetesymonedas.cl/Billetes/BilleteActual/1000](http://www.billetesymonedas.cl/Billetes/BilleteActual/1000)

Banco Central de Chile. (14 de 04 de 2020). *www.bcentral.cl*. Obtenido de Banco Central de Chile: <https://www.bcentral.cl/web/banco-central/el-banco/gobierno-corporativo/funciones-del-banco>

Banco Central de Chile. (04 de mayo de 2020). *www.billetes y monedas*. Obtenido de Billeto de 2.000 Pesos: <https://www.billetesymonedas.cl/Billetes/BilleteActual/2000>

*CFM Educa. Portal de educación financiera*. (18 de 04 de 2020). Obtenido de [www.cmfeduca.cl/educa/600/w3-article-27459.html](http://www.cmfeduca.cl/educa/600/w3-article-27459.html)

CMF. (20 de abril de 2020). *CMF Educa. Portal de Educación Financiera*. Obtenido de [www.cmf.cl/educa/600/w3-article-27450.html](http://www.cmf.cl/educa/600/w3-article-27450.html)

*CMF Educa. Portal de educación financiera*. (25 de 04 de 2020). Obtenido de [www.cmfeduca.cl/educa/600/w3-article-27533.html](http://www.cmfeduca.cl/educa/600/w3-article-27533.html)

*CMF Educa. Portal de la educación financiera*. (2 de abril de 2020). Obtenido de <http://www.cmfchile.cl/educa/600/w3-article-27448.html?articulo=que-cooperativas-de-ahorro-y-credito-son-fiscalizadas-por-sbif>

Comisión del mercado Financiero. (28 de 04 de 2020). *CMF Educa. Portal para la educación financiera*. Obtenido de <https://www.cmfeduca.cl/educa>: <https://www.cmfeduca.cl/educa/600/w3-article-27170.html>

Galan, J. S. (08 de abril de 2020). *Economipedia. Haciendo fácil la economía*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/banco-comercial.html>

Galán, J. S. (01 de mayo de 2020). *Economipedia. Haciendo fácil la economía*. Obtenido de [economipedia.com/definiciones/prestamo-al-consumo.html](https://economipedia.com/definiciones/prestamo-al-consumo.html)

Modificado: 17-11-2020

Versión: 00

Revisado y aprobado: Francia Maulén

Fecha de aprobación: 18-11-2020

	<p>Massad, C. (2000). <i>Economía par todos</i>. Santiago: Banco Central de Chile.</p> <p>Massad, C., &amp; Lavados, H. (1995). <i>Elementos de economía. Introducción al análisis económico</i>. Santiago: Editorial Universitaria.</p> <p>Ministerio de Hacienda. (06 de mayo de 2020). <i>Biblioteca del Congreso Nacional /BCN</i>. Obtenido de <a href="http://www.leychile.cl">www.leychile.cl</a>: <a href="https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30216">https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30216</a></p> <p>Ministerio de Hacienda. (10 de abril de 2020). <i>Biblioteca del Congreso Nacional</i>. Obtenido de <a href="https://www.leychile.cl/">https://www.leychile.cl/</a>: <a href="https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=83135">https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=83135</a></p> <p>Ministerio de Hacienda. (15 de abril de 2020). <i>Biblioteca del Congreso Nacional de Chile</i>. Obtenido de <a href="https://www.leychile.cl/">https://www.leychile.cl/</a>: <a href="https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=83135">https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=83135</a></p> <p>Servicio de Impuestos Internos. (25 de 04 de 2020). <i>SII</i>. Obtenido de <a href="http://www.sii.cl">www.sii.cl</a>: <a href="http://www.sii.cl/preguntas_frecuentes/otros_impuestos/001_019_1689.htm">http://www.sii.cl/preguntas_frecuentes/otros_impuestos/001_019_1689.htm</a></p> <p>Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. (21 de abril de 2020). <i>Circular 3.364</i>. Obtenido de <a href="http://www.sbif.cl/">http://www.sbif.cl/</a>: <a href="http://www.sbif.cl/sbifweb/internet/archivos/norma_5307_1.pdf">http://www.sbif.cl/sbifweb/internet/archivos/norma_5307_1.pdf</a></p> <p>Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. (01 de 05 de 2020). Minuta sobre los aspectos relevantes del uso de la Boleta de Garantía. Obtenido de <a href="http://www.sbif.cl/">www.sbif.cl</a>: <a href="http://www.sbif.cl/sbifweb/internet/archivos/publicacion_3602.pdf">http://www.sbif.cl/sbifweb/internet/archivos/publicacion_3602.pdf</a></p> <p>Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. (30 de abril de 2020). <a href="http://www.sbif.cl">www.sbif.cl</a>. Obtenido de Capítulo 2-6 Depósitos a la vista: <a href="https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/norma_130_1.pdf">https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/norma_130_1.pdf</a></p> <p>Ucha, A. P. (18 de 04 de 2020). Economipedia. Haciendo fácil la economía. Obtenido de <a href="http://economipedia.com">economipedia.com</a>: <a href="https://economipedia.com/definiciones/mercado-monetario.html">https://economipedia.com/definiciones/mercado-monetario.html</a></p>
INFORMÁTICOS	<p>Mapas mentales: <a href="https://www.mindomo.com/">https://www.mindomo.com/</a> <a href="https://www.mindmeister.com/">https://www.mindmeister.com/</a></p>



	<p><a href="http://www.wisemapping.com/">http://www.wisemapping.com/</a> <a href="https://mindnode.com/">https://mindnode.com/</a> Presentaciones Efectivas y secuenciadas: <a href="http://emaze.com/">http://emaze.com/</a> <a href="https://prezi.com/">https://prezi.com/</a> Crear Imágenes: <a href="https://www.canva.com/">https://www.canva.com/</a> Plataformas Educativas <a href="https://www.goconqr.com/es">https://www.goconqr.com/es</a></p>
SIMULADORES	Simulador de caja
OTROS RECURSOS	<p><a href="#">Debe y Haber</a> <a href="#">Asientos contables</a> <a href="#">Cuentas T</a> <a href="#">Excel básico (1)</a> <a href="#">Excel básico (2)</a> <a href="#">Word Básico (1)</a> <a href="#">Word Básico (2)</a></p>

**VII. PERFIL DOCENTE (\*) Documento Adjunto “Perfil de Cargo para Docente del Módulo”**

Profesores con amplia experiencia en el sistema financiero, particularmente en la gestión operacional de la red de sucursales del país. Estas experiencias laborales les permiten poseer conocimiento en los procesos, regulaciones, y sistemas propios de la industria. Además, haber ejercido roles de supervisión (Tesorería – Cajas – Operaciones), pueden transmitir a sus estudiantes la responsabilidad del cargo para la gestión y sustentabilidad de la empresa, la importancia de la conducta ética y actitud hacia el cliente.

Además, poseen experiencia en docencia de más de 5 años formando personas de manera interna en los bancos o empresas en las que desempeñaron sus funciones o en distintas instituciones como Centro de Formación Técnica y Otecs.

**VIII. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS**

Documento original elaborado por		Dirección de Admisión	
Validado por:		Francia Maulén	Versión N°00 Fecha: 18-11-2020
Ajustes o cambios posteriores a la elaboración.			
Ítem	Cambio Realizado	Motivo del Cambio	Fecha
	Validado por:		

Modificado: 17-11-2020  
Versión: 00

Revisado y aprobado: Francia Maulén  
Fecha de aprobación: 18-11-2020