

SECTOR COMERCIO



MÓDULO SUPERVISIÓN DE CAJA (140Horas)



PRESENTACIÓN

Este módulo es el instrumento técnico que describe las capacidades (conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes) identificadas con el sector comercio (empleadores y trabajadores) y que serán desarrolladas a través de programas de capacitación, preparando a los participantes para desempeñarse en puestos de trabajo relacionados con las tareas de Supervisión de caja.

Características:

El módulo de Supervisión de caja te prepara para trabajar como:

1. Personal de supervisión de caja.
2. Otros afines al puesto.

El módulo de Supervisión de caja tiene una duración de 140 horas cronológicas, como mínimo.

✓ La vigencia del módulo es desde..... hasta.....

El programa de capacitación del módulo de Supervisión de caja sugiere las unidades de aprendizaje o cursos:

1. Apertura y cierre de caja.
2. Ejecución de la supervisión de caja.



Módulo de Capacitación N° 2

SUPERVISIÓN DE CAJA

Asociado a la Unidad de Competencia N° 2

Ejecutar las actividades de apertura y cierre de caja, así como supervisar las labores operativas y administrativas del área de caja, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la empresa.

CAPACIDADES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Ejecutar las actividades de apertura y cierre de caja del equipo a cargo, de acuerdo con las especificaciones establecidas por la empresa.	<p>1.1 Viste el uniforme y presenta una imagen personal adecuada, conforme con las normas establecidas por la empresa.</p> <p>1.2 Instruye al personal de caja sobre las promociones, avances de créditos y plazos, así como las capacitaciones, reuniones de trabajo, etc.</p> <p>1.3 Distribuye la ubicación de los cajeros, de acuerdo con el horario establecido por la empresa, y disposiciones del supervisor inmediato.</p> <p>Apertura de caja</p> <p>1.4 Recoge las llaves de las cajas del área de seguridad y habilita las cajas, según procedimiento establecido por la empresa.</p> <p>1.5 Escanea la tarjeta de seguridad en cada una de las cajas por operar, de ser el caso, realiza pruebas de apertura de la caja (fecha, hora, tipo de cambio, pruebas <i>off line</i>, actualización de precios).</p> <p>Cierre de caja</p> <p>1.6 Realiza el <i>check list</i> de caja (incluye ver los documentos nulos o las notas de crédito generadas), según procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>1.7 Contabiliza el fondo de dinero, dejado por los cajeros y da la conformidad del caso, mediante firma del control de cierre de caja o el arqueo de caja efectuado en el cierre de bóveda o tesorería, según las normas de seguridad de la empresa.</p> <p>1.8 Registra el último número correlativo de operación de las cajas y envía para la central administrativa de la tienda, el informe de descuentos de las mercaderías; devuelve las llaves de las cajas al área de seguridad, según normas establecidas de la empresa.</p>

2. Ejecutar la supervisión de las actividades operativas y administrativas relacionadas con el área de caja, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.

2.1 Viste el uniforme y presenta una imagen personal adecuada (peinado, uñas, cabello recogido, etc.), conforme con las normas establecidas por la empresa.

2.2 Verifica que el punto de caja y cabecera cuenten con productos de promoción y publicidad disponibles.

2.3 Verifica que cada punto de caja cuente con los materiales necesarios para realizar la labor del día (bolsas, winchas, cinta adhesiva, cintas con logotipo, engrapador, grapas, etc.).

2.4 Realiza el *check list* para detectar posibles desperfectos básicos de los equipos de caja (pantalla, impresora, pistola escaner, teclado, detectores de billetes y terminal electrónico que permite transacciones denominado POS), o la deriva al área correspondiente, según política preventiva establecida por la empresa.

2.5 Facilita el cambio de monedas y billetes para realizar las operaciones del día, según procedimientos establecidos por la empresa.

2.6 Anula transacciones comerciales efectuadas por los frentes de caja, y de ser el caso, según procedimientos establecidos por la empresa.

2.7 Cambia en el sistema de caja el/los precios de los productos/servicios, sea, por cambio de precio o por error en cartelería, según los procedimientos establecidos por la empresa.

2.8 Recoge el dinero excedente de la cantidad permitida *-pick up-*, preparado por los cajeros para ser enviado al área de bóveda o tesorería, de acuerdo con las normas de seguridad de la empresa.

2.9 Recoge el fondo fijo de los frentes de caja que tenga a cargo para devolverlos al área de bóveda o tesorería, según procedimiento de la empresa.

2.10 Responde las objeciones del cliente sobre el servicio brindado por los cajeros, según procedimiento de la empresa.

2.11 Supervisa los puntos de caja que tenga a cargo en los diferentes horarios, y sin previo aviso, teniendo en cuenta los procedimientos de la empresa.

2.12 Envía los extornos (devolución de la línea de crédito usada por la compra) al área de finanzas, de acuerdo con las políticas establecidas por la empresa.



- 2.13 Da conformidad (sello y firma), a las operaciones de cambio o devolución de mercaderías generadas en los frentes de caja, de acuerdo con las políticas establecidas por la empresa.
- 2.14 Revisa los reportes consolidados del cuadro de los arqueos de caja, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.
- 2.15 Informa a los cajeros sobre los déficits encontrados de los faltantes de caja, de acuerdo con los procedimientos de la empresa.
- 2.16 Elabora y eleva un reporte al jefe inmediato de los descuentos, promociones y de ser el caso, da las notas de crédito nulas.
- 2.17 De ser el caso eleva al área correspondiente el reporte mensual de las cintas testigo, sea por pérdida o dañadas (información grabada por la máquina de las transacciones efectuadas).
- 2.18 Verifica el cierre del lote de tarjetas de crédito (POS, empresas de servicios de Visanet y MasterCard), utilizadas diariamente en las operaciones de compra/venta de mercadería con tarjeta de crédito.
- 2.19 Informa sobre las anomalías, contingencias ocurridas en el transcurso de la jornada laboral.

CONTENIDOS BÁSICOS

- Características del uniforme de trabajo y la imagen personal.
- Manual de funciones del supervisor.
- Formas de comunicación al personal a cargo sobre promociones, publicidad, créditos y plazos, reuniones de trabajo y capacitaciones.
- Distribución de las personas en las cajas para atender en los horarios establecidos.
- Promociones y actualizaciones del día.
- Manual de políticas de la empresa.
- Procedimientos de habilitación de las cajas de tienda.
- Equipo de escaneo de tarjetas de seguridad.
- Características y operatividad de los equipos de caja y ejecución de pruebas de apertura de caja.
- Manejo del sistema de caja y comprobantes de dinero.
- Reporte de documentos nulos y notas de crédito.
- Escaneo de tarjeta de seguridad para el cierre de caja.
- Recuento de dinero y control de cierre de caja.
- Conformidad del arqueo de caja de acuerdo con las normas.
- Contabilización del fondo de caja.
- Registro de números correlativos de caja.
- Reporte de descuento de mercaderías elaborado correctamente.
- Organización de la seguridad interna y externa.
- Cuidado y asignación de llaves. Uso y devolución de radios portátiles.
- Materiales de promoción y publicidad en las cajas.
- Materiales para el trabajo de atención en la caja.
- Equipos de trabajo en la caja y características generales.

- Operatividad de los equipos de caja verificados técnicamente.
- Posibles desperfectos básicos y forma de actuar ante tales situaciones.
- Características y empleo de Office (Word, Excel, Power Point).
- Detección de billetes y monedas falsas y transacciones comerciales.
- Anulación de transacciones comerciales erróneas realizadas en las cajas.
- Cambios y actualización en sistema de caja por precios, productos o servicios.
- Fondo fijo de dinero devuelto a la bóveda.
- Dinero excedente retirado de los frentes de caja.
- Atención al cliente y las formas de atender y responder.
- Documentos falsos y la supervisión inopinada.
- Devolución al área de tesorería de los extornos generados (línea de crédito prestada).
- Conformidad a las operaciones de cambio o devolución.
- Revisión de reportes consolidados del cuadro de arqueos de caja.
- Situación e información sobre los déficits de los faltantes de caja.
- Reporte sobre los descuentos, promociones y de ser el caso, de las notas de crédito nulas.
- Las cintas testigo de las máquinas.
- Verificación del cierre de lote de tarjetas de crédito utilizadas diariamente.

ACTITUDES

- Cuidado del medio ambiente, segregación de residuos y uso adecuado de materiales.
- Confianza en su propia capacidad.
- Interés y respeto por las opiniones, estrategias y soluciones de los otros.
- Responsabilidad en el manejo de las máquinas, utensilios y equipos.
- Intereses, motivaciones, afectos o sentimientos de los demás.
- Normas de seguridad establecidas.
- Cooperación y trabajo en equipo.
- Orden, limpieza y cuidado del lugar de trabajo y el medio ambiente en general.
- Valorar la exactitud en el cumplimiento de las instrucciones y las especificaciones técnicas.

CONTEXTO FORMATIVO (requisitos mínimos)

Equipamiento / Utensilios:

- Escritorio.
- Silla.
- Economato de abastecimiento (estante).
- Celular.
- Radio portátil.
- Computadora.
- Impresora.

Útiles / Materiales:

- Hojas bond.
- Cuaderno.
- Fólder.
- Archivador.
- Calculadora.
- Engrapador.
- Perforador.
- Lapiceros.
- Lápiz.
- Liquid paper.
- Borrador.



- Regla
- Sacagrapas.
- Tijera.
- Dispensador de scotch.
- Cinta adhesiva (scotch).
- Clips.
- Porta clips.

Información / Formatos:

- Manejo de Office (Word, Excel, Power Point).
- Manejo del sistema de caja.
- Detección de billetes y monedas falsas.
- Detección de documentos falsos.

Productos y Resultados:

- Personal uniformado y utilizando los equipos de caja.
- Detección de billetes y monedas falsas.
- Área de caja físicamente habilitada.
- Manejo del sistema y procedimientos de caja.

Espacios e Instalaciones:

- Espacio 2 x 2m.
- Módulo de caja.

Perfil del formador o capacitador

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas a las actividades y la supervisión del área de caja, según las buenas prácticas y las normas de salud y seguridad, acreditado mediante una de las formas siguientes:
 - Título profesional o certificación de competencias laborales.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo de capacitación.
2. Competencias pedagógicas o metodológicas acreditadas, de acuerdo con lo que establezcan las administraciones competentes.



CONSIDERACIONES PARA EL DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INDICADORES
<p>1.1 Viste el uniforme y presenta una imagen personal adecuada (peinado, uñas, cabello recogido, etc.), conforme con las normas establecidas por la empresa.</p>	<p>1.1.1 Emplea el uniforme limpio y ordenado, según las normas establecidas de la empresa.</p> <p>1.1.2 Presenta una imagen personal adecuada (peinado, uñas, cabello recogido, etc.), según procedimientos de la empresa.</p>
<p>1.2 Instruye al personal de caja sobre las promociones, avances de créditos y plazos, así como las capacitaciones, reuniones de trabajo, etc.</p>	<p>1.2.1 Enseña al personal de caja sobre las promociones, los avances de créditos y los plazos, según lo establecido en la empresa.</p> <p>1.2.2 Realiza capacitaciones, reuniones de trabajo a todo el personal que tenga a carga, según procedimientos de la empresa.</p>
<p>1.3 Distribuye la ubicación de los cajeros, de acuerdo con el horario establecido por la empresa, según disposiciones del supervisor inmediato.</p>	<p>1.3.1 Distribuye la ubicación de los cajeros, de acuerdo con lo establecido por la empresa.</p> <p>1.3.2 Indica los horarios establecidos para cada uno de los cajeros en su respectiva ubicación, según procedimientos de la empresa.</p>
<p>Apertura de caja</p> <p>1.4 Recoge las llaves de las cajas del área de seguridad, y habilita las cajas de tienda, según procedimiento establecido por la empresa.</p>	<p>Apertura de caja</p> <p>1.4.1 Ubica las llaves de las cajas del área de seguridad, y habilita las cajas, según procedimiento establecido por la empresa.</p> <p>1.4.2 Habilita las cajas de tienda, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.</p>
<p>1.5 Escanea la tarjeta de seguridad en cada una de las cajas por operar, de ser el caso, realiza pruebas de apertura de la caja (fecha, hora, tipo de cambio, pruebas <i>off line</i>, actualización de precios).</p>	<p>1.5.1 Escanea la tarjeta de seguridad en cada una de las cajas por operar, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>1.5.2 De ser el caso, realiza pruebas de apertura de la caja (fecha, hora, tipo de cambio, pruebas <i>off line</i>, actualización de precios).</p>
<p>Cierre de caja</p> <p>1.6 Realiza el <i>check list</i> de caja y escanea las tarjetas de seguridad en cada una de las cajas por cerrar, de acuerdo con los procedimientos de la empresa.</p>	<p>Cierre de caja</p> <p>1.6.1 Realiza el <i>check list</i> de caja (incluye ver los documentos nulos o las notas de crédito generadas, según procedimientos establecidos por la empresa).</p> <p>1.6.2 Escanea la tarjeta de seguridad en cada una de las cajas por cerrar, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.</p>



<p>1.7 Contabiliza el fondo de dinero, dejado por los cajeros y da la conformidad, mediante firma del control de cierre de caja o el arqueo de caja efectuado en el cierre de bóveda o tesorería, según las normas de seguridad de la empresa.</p>	<p>1.7.1 Cuenta el fondo de dinero dejado en la gaveta por los cajeros y da conformidad mediante la firma del control de cierre de caja, de acuerdo con las normas de seguridad de la empresa.</p> <p>1.7.2 De ser el caso, da la conformidad al arqueo de caja efectuado por los cajeros en la bóveda o tesorería, según normas de seguridad de la empresa.</p>
<p>1.8 Registra el último número correlativo de operación de las cajas y envía para la central administrativa de la tienda, el informe de descuentos de las mercaderías, de ser el caso, devuelve las llaves de las cajas al área de seguridad, según normas establecidas de la empresa.</p>	<p>1.8.1 Registra el último número correlativo de operación de las cajas.</p> <p>1.8.2 Envía a la central administrativa de la tienda el informe de descuentos de las mercaderías del día.</p> <p>1.8.3 De ser el caso, devuelve las llaves de las cajas y radio portátiles al área de seguridad, de acuerdo con las normas de seguridad establecidas por la empresa.</p>
<p>2.1 Viste el uniforme y presenta imagen personal adecuada, conforme con las normas establecidas por la empresa.</p>	<p>2.1.1 Viste el uniforme y presenta imagen personal adecuada (peinado, uñas, cabello recogido, etc.), conforme con las normas establecidas por la empresa.</p> <p>2.1.2 Verifica que todo el personal cumpla el aseo y la presentación antes de ingresar al área de trabajo, según la seguridad establecida por la empresa.</p>
<p>2.2 Verifica que el punto de caja cuente con productos de promoción y con los materiales necesarios para realizar la labor del día, según normas establecidas por la empresa.</p>	<p>2.2.1 Verifica que el punto de caja y cabecera cuente con productos de promoción y publicidad disponibles.</p> <p>2.2.2 Verifica que cada punto de caja cuente con los materiales necesarios para realizar la labor del día (bolsas, winchas, cinta adhesiva, cintas con logotipo, engrapador, grapas, etc.).</p>
<p>2.3 Realiza el <i>chek list</i> para detectar los imprevistos con los equipos de caja, o los deriva al área correspondiente y facilita el cambio de monedas y billetes para las transacciones del día, según procedimientos de la empresa.</p>	<p>2.3.1 Realiza el <i>check list</i> para detectar posibles desperfectos básicos de los equipos de caja (pantalla, impresora, pistola escáner, teclado, detectores de billetes y terminal electrónico que permite transacciones denominado POS), y lo deriva al área correspondiente, según política preventiva establecida por la empresa.</p> <p>2.3.2 Facilita el cambio de monedas y billetes para realizar las operaciones del día, según procedimientos establecidos por la empresa.</p>



<p>2.4 Elimina las transacciones comerciales realizadas por los frentes de caja y cambia en el sistema de caja los productos o servicios, sea por cambio de precio o por error en cartelería, según los procedimientos establecidos por la empresa.</p>	<p>2.4.1 Anula las transacciones comerciales efectuadas por los frentes de caja, y de ser el caso, según procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>2.4.2 Cambia en el sistema de caja el/los precios de los productos/servicios, sea, por cambio de precio o por error en cartelería, según los procedimientos establecidos por la empresa.</p>
<p>2.5 Recoge el dinero excedente de la cantidad permitida <i>-pick up-</i>, y el fondo fijo de los frentes de caja para devolverlos al área de bóveda.</p>	<p>2.5.1 Recoge el dinero excedente de la cantidad permitida <i>-pick up-</i>, preparado por los cajeros para ser enviado al área de bóveda o tesorería, de acuerdo con las normas de seguridad de la empresa.</p> <p>2.5.2 Recoge el fondo fijo de los frentes de caja que tenga a cargo para devolverlos al área de bóveda o tesorería, según procedimiento de la empresa.</p>
<p>2.6 Responde las consultas de los clientes y supervisa los puntos de caja en los diferentes horarios, enviado los externos al área de finanzas y da conformidad a las opciones de cambio y devolución, de acuerdo con las políticas establecidas de la empresa.</p>	<p>2.6.1 Responde las objeciones del cliente sobre el servicio brindado por los cajeros, según procedimiento de la empresa.</p> <p>2.6.2 Supervisa los puntos de caja que tenga a cargo en los diferentes horarios, y sin previo aviso, teniendo en cuenta los procedimientos de la empresa.</p> <p>2.6.3 Envía los extornos (devolución de la línea de crédito usada por la compra) al área de finanzas, de acuerdo con las políticas establecidas por la empresa.</p> <p>2.6.4 Da conformidad (sello y firma) a las operaciones de cambio o devolución de mercaderías generadas, en los frentes de caja, de acuerdo con las políticas establecidas por la empresa.</p>
<p>2.7 Verifica los reportes consolidados del cuadro de los arqueos de caja; informa a los cajeros sobre los déficits encontrados, elaborando e informando al encargado inmediato del área correspondiente, de acuerdo con los procedimientos de la empresa.</p>	<p>2.7.1 Revisa los reportes consolidados del cuadro de los arqueos de caja, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>2.7.2 Informa a los cajeros sobre los déficits encontrados de los faltantes de caja, de acuerdo con los procedimientos de la empresa.</p> <p>2.7.3 Elabora y eleva un reporte al encargado inmediato de los descuentos, promociones y de ser el caso, de las notas de crédito nulas.</p>



	<p>2.7.4 De ser el caso, eleva al área correspondiente el reporte mensual de las cintas testigo, sea por pérdida o dañadas (información grabada por la máquina de las transacciones efectuadas).</p>
<p>2.8 Verifica el cierre del lote de tarjetas de crédito utilizadas diariamente en las operaciones e informa sobre alguna anomalía, contingencia ocurrida en el transcurso de la jornada.</p>	<p>2.8.1 Verifica el cierre del lote de tarjetas de crédito (POS, empresas de servicios de Visa net y MasterCard), utilizadas diariamente en las operaciones de compra/venta de mercadería con tarjeta de crédito.</p> <p>2.8.2 Informa sobre las anomalías y las contingencias ocurridas en el transcurso de la jornada laboral.</p>



FICHA TÉCNICA DE PERFIL OCUPACIONAL Y MÓDULOS RELACIONADOS

Sector	Comercio
Familia productiva	Comercio Minorista
División	Comercio al por menor
Código de perfil	G2347004
Perfil Ocupacional	Cajero (a)
Competencia general	Ejecutar las operaciones de apertura y cierre de caja, supervisar las actividades operativas y administrativas; así como elaborar reportes e informes de evaluación de desempeño, de acuerdo con las normas de seguridad, procedimientos establecidos por la empresa y necesidades del área respectiva.

Nivel de competencia	Unidad de competencia	Código de la unidad de competencia	Módulos de capacitación	Código de módulos	Horas mínimas
2	Organizar las actividades de apertura, arqueo y cuadro de caja, así como la cobranza, despacho y acreditaciones, de acuerdo con las normas de seguridad, requerimientos del cliente y procedimientos establecidos por la empresa.	G2347004 - 1	Funciones del punto de caja	G2347004 - 1 - M1 - V1	100
2	Ejecutar las actividades de apertura y cierre de caja, así como supervisar las labores operativas y administrativas del área de caja, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la empresa.	G2347004 - 2	Apertura y cierre de caja	G2347004 - 2 - M2 - V1	140

