PROGRAMA DE FORMACION TECNICO EN OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL
FICHA # **3085606** VALENCIA.

COMPETENCIA:

PROCESAMIENTO DE RECURSOS

RESULTADO DE APRENDIZAJE:

“**DISPONER LOS RECURSOS DEL PUESTO DE PAGO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN**”

ENTREGABLES DEL **TALLER 2** “DISPONER LOS RECURSOS DEL PUESTO DE PAGO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN”

Grupo 2

Lina Marcela Enzuncho Martínez
Gisela Toscano Ortega
Eva Sandith Garcia Bastidas
Edilma Rosa Ibarra Rivas
Rosa Isela Ibarra Rivas

INSTRUCTOR: Fredy Fernando Oviedo Corona
01 de Diciembre de 2024

INTRODUCCION

Este informe tiene como finalidad conocer a fondo el concepto y funciones de un cajero, también conocer como es la apertura de una caja y cual es su procedimiento y conocer los equipos tecnológicos que se utilizan en su momento.

1. CAJERO: CONCEPTO

El cajero es la persona encargada de realizar operaciones de cobro y manejo de dinero en un establecimiento comercial o financiero. Su función principal es procesar las transacciones de los clientes, ya sea en efectivo, con tarjeta u otros medios de pago, asegurándose de que estas se registren correctamente en el sistema.

Además, el cajero es responsable de administrar la caja registradora, mantener un control adecuado del dinero, emitir comprobantes de compra y brindar un servicio amable y eficiente a los clientes. En algunos casos, también puede encargarse de tareas adicionales como el manejo de devoluciones, el cuadre de caja y la apertura o cierre de la caja al inicio y final del turno.

FUNCIONES

Las principales funciones de un cajero son las siguientes:

1. Gestión de transacciones
Cobrar a los clientes por los productos o servicios adquiridos.
Procesar pagos en efectivo, tarjeta de crédito/débito u otros métodos electrónicos.
Emitir tickets, facturas o comprobantes de pago.
2. Manejo de la caja registradora
Realizar la apertura y el cierre de la caja, asegurando que el fondo inicial y el saldo final coincidan con los registros.
Registrar todas las transacciones de manera precisa en el sistema.
Realizar el cuadre de caja al finalizar el turno, verificando ingresos y egresos.
3. Atención al cliente
Brindar un trato amable y profesional a los clientes.
Resolver dudas relacionadas con precios, promociones o productos.
Gestionar devoluciones o cambios de productos, según las políticas del establecimiento.
4. Control de fondos y seguridad
Manejar el dinero de forma responsable y segura.
Detectar y reportar billetes falsos o anomalías en los pagos.
Asegurarse de que siempre haya suficiente cambio disponible.
5. Apoyo operativo

En algunos casos, colaborar con otras áreas del establecimiento, como la reposición de productos o el mantenimiento del área de trabajo limpia y ordenada. Informar sobre problemas técnicos en la caja registradora o en el sistema de cobro.

FINALIDAD

La finalidad de un cajero es gestionar las transacciones económicas de un establecimiento de manera precisa, eficiente y segura, asegurando que los ingresos sean registrados correctamente y ofreciendo una atención de calidad al cliente.

Además, su objetivo incluye:

* Facilitar el proceso de compra mediante el manejo adecuado de los medios de pago.
* Contribuir al control financiero del negocio al registrar todas las operaciones y realizar el cuadre de caja.
* Representar al establecimiento en el punto de contacto directo con los clientes, generando confianza y satisfacción con el servicio brindado.



2. APERTURA DE CAJA: CONCEPTO

La apertura de caja es un proceso importante en cualquier negocio que involucre la venta de productos o servicios. A continuación, te presento los pasos generales para realizar la apertura de caja:

Preparación

1. Revisión de la caja: Verifica que la caja esté en buen estado y que no haya ningún problema técnico.
2. Conteo del dinero: Realiza un conteo del dinero en la caja para asegurarte de que esté completo y correcto.
3. Verificación de la conexión: Verifica que la caja esté conectada a la red y que esté funcionando correctamente.

Apertura de la caja

1. Ingreso del código de apertura: Ingresa el código de apertura de la caja para activarla.
2. Selección del tipo de transacción: Selecciona el tipo de transacción que deseas realizar (venta, devolución, etc.).
3. Ingreso del monto inicial: Ingresa el monto inicial de la caja para comenzar a realizar transacciones.

Verificación y registro

1. Verificación del monto: Verifica que el monto inicial ingresado sea correcto.
2. Registro de la apertura: Registra la apertura de la caja en el sistema de gestión de ventas o en un libro de registro.
3. Verificación de la conexión a la red: Verifica que la caja esté conectada a la red y que esté funcionando correctamente.

Cierre de la caja

1. Cierre del turno: Cierra el turno de la caja y realiza un conteo final del dinero.
2. Registro del cierre: Registra el cierre de la caja en el sistema de gestión de ventas o en un libro de registro.
3. Verificación del monto final: Verifica que el monto final sea correcto y que coincida con el registro.



3. EQUIPOS TECNOLÓGICOS: CONCEPTO

Los equipos tecnológicos son dispositivos o sistemas diseñados para facilitar tareas, mejorar procesos y aumentar la eficiencia en diversas áreas. Pueden ser tanto hardware (componentes físicos) como software (programas y aplicaciones)

CARACTERÍSTICAS

Los equipos tecnológicos tienen varias características, entre ellas:

*Son artificiales, es decir, son fruto de la invención humana y no de las leyes naturales.

*Son recursos que se utilizan para procesar, administrar y compartir información.

*Pueden tener diferentes partes, como el hardware y el software.

*Se desarrollan a partir de un proceso de fabricación que se basa en la tecnología.

*Su objetivo es facilitar la vida de los consumidores.

*Se integran en distintos niveles de la sociedad, como en entornos personales, empresariales e industriales.

- Automatización: Capacidad para realizar tareas de manera automática.
- Conectividad: Capacidad para conectarse a otros dispositivos o redes.
- Interactividad: Capacidad para interactuar con el usuario.
- Portabilidad: Capacidad para ser transportado fácilmente.
- Escalabilidad: Capacidad para adaptarse a cambios en la demanda o las necesidades.

TIPOS

- Computadoras: Incluyen laptops y desktops, esenciales para tareas de oficina y personales.
- Dispositivos móviles: Teléfonos inteligentes y tabletas que permiten comunicación y acceso a información en cualquier lugar.
- Equipos de red: Routers y switches que facilitan la conectividad entre dispositivos.

- Electrodomésticos inteligentes: Como refrigeradores y termostatos que se pueden controlar a través de aplicaciones.
- Sistemas de seguridad: Cámaras y alarmas que ayudan a proteger espacios físicos.

FUNCIONES

1. Procesamiento de información: Realizar cálculos, analizar datos, generar informes.
2. Comunicación: Enviar y recibir información a través de redes o medios de comunicación.
3. Almacenamiento: Guardar y recuperar información de manera segura y eficiente.
4. Control y monitorización: Supervisar y controlar procesos, sistemas o dispositivos.
5. Seguridad: Proteger la información, los sistemas y los dispositivos contra amenazas y vulnerabilidades.

MANTENIMIENTO.

1. Revisión periódica: Verificar el estado y el funcionamiento de los equipos.
2. Actualización de software: Instalar actualizaciones y parches de seguridad para proteger contra vulnerabilidades.
3. Limpieza y desinfección: Limpiar y desinfectar los equipos para prevenir daños y garantizar la higiene.
4. Reemplazo de componentes: Reemplazar componentes dañados o obsoletos para mantener el funcionamiento óptimo.
5. Respaldo de datos: Realizar copias de seguridad de los datos importantes para prevenir pérdidas en caso de fallos o desastres.



CONCLUCION

Podemos concluir, argumentando que la labor del cajero es realizar transacciones monetarias y también de ayudar a los clientes con sus compras, para ser un buen cajero es importante ser honesto, confiable y tener habilidades, también es necesario ser capaz de comunicarse claramente y escuchar atentamente a los clientes.