

Resumen Imprimible

Curso Cajero Comercial

## Módulo 1

### **Contenidos:**

- Concepto de comercio: tipos y vías posibles de comercialización.
- Conceptos relacionados al ámbito laboral: condiciones, tipos, factores y riesgos.
- Responsabilidades de un cajero comercial y herramientas necesarias para el desarrollo del trabajo cotidiano.
- Funciones básicas del cajero comercial: apertura, manipulación, arqueo y cierre de caja.
- Formas en que se generan las fallas de caja.
- Medidas de seguridad vinculadas a la veracidad de los valores y documentos recibidos.
- Manejo de efectivo, ordenamiento y pases o alivio del mismo, con la intención de evitar o reducir errores humanos.

## **El comercio**

Es una actividad económica en la que se intercambian bienes y servicios por dinero. Se caracteriza por ser "interno", donde la comercialización es entre las personas de un mismo país o región y se compran y venden artículos únicamente locales. Sin embargo, también puede ser "externo", es decir, que se realiza con otros países y/o regiones comprando y vendiendo sus productos.

En cuanto a los tipos de comercios, existen el mayorista o comercio al por mayor, que se trata de una actividad de compra y venta de mercadería, donde el cliente no es un consumidor final, sino que es otro comerciante que tiene un local más chico y donde generalmente se venden los productos por bultos. Otro tipo de comercio es el minorista, donde se comercializa con los productos adquiridos en el mayorista, pero se trata de artículos en venta por unidad y, en este caso, el comprador es el consumidor final.

Según la ley 2637 del Código de Comercio de la República Argentina, se los considera **comerciantes** a todos los individuos que, teniendo capacidad legal para contratar, ejercen de cuenta propia actos de comercio, haciendo de ello una profesión habitual. Asimismo, se declara comerciante a toda persona que hace profesión de la compra o venta de mercaderías, el que compra y hace fabricar mercaderías para vender por mayor o menor, o también aquellos quienes venden mercancías que no han fabricado.

Serán comerciantes aquellos que habitualmente, en las cosas que se miden, venden por metros o litros, en las que se pesan, por menos de 10 kilogramos, y en las que

---

se cuentan por bultos sueltos. También lo serán los negociantes que se emplean en especulaciones en el extranjero.

El comercio minorista internacional y nacional abarca un enorme abanico de compañías de diferente tamaño, estructura, origen, rubros industriales y de servicios. Para saber en dónde se puede desarrollar el puesto de cajero comercial, les proponemos profundizar en ese abanico considerando tres alternativas de segmentación, las cuales están relacionadas con el tamaño del local y la variedad del surtido, con la vinculación interna que existe entre los locales, y con las características de la estructura empresarial.

Cuando hablamos del tamaño del local y la variedad del surtido ofrecido, hacemos referencia a grandes comercios, por ejemplo:

- Los hipermercados, como Walmart, Carrefour, Easy, entre otros.
- También en los comercios de especialidad que se enfocan en una línea determinada de productos, como Zara o El mundo del juguete
- Negocios tradicionales de barrio como almacenes, tintorerías, pinturerías, bares, etc.
- Las franquicias, que abarcan todo tipo de rubros de productos y servicios, como son Mc Donald's, Starbucks, El Noble Repulgue
- Y outlets de fábrica o negocios de segunda selección.

Ahora bien, según la relación interna existente entre los negocios y los locales, podremos encontrar:

- Negocios independientes
- Cadenas minoristas nacionales, como Coto y La Anónima
- Cadenas minoristas internacionales, como Walmart, Cencosud, Casino
- Negocios corporativos de integración vertical como son las concesionarias de autos, Nike, kioscos de Arcor.

La tercera forma de segmentación la realizaremos por el tipo de organización empresarial, de la cual forma parte el comercio familiar con participación operativa del dueño o parientes directos, el comercio familiar pero con un gerenciamiento tercerizado, y por último la organización pública con un gerenciamiento profesional.

### **Las formas de comercialización**

En cuanto a las formas de comercializar, aparece la vía terrestre, donde los productos se transportan por tierra en camiones o trenes. También la vía marítima y/o fluvial, donde los productos se transportan en barco por océanos y ríos de gran caudal, y la vía aérea, que hace referencia a todas aquellas mercancías que se transportan por avión de un país a otro.

Pero si hablamos de **tipos de comercios** o las **vías de comercialización** no podemos dejar de nombrar al comercio electrónico, que es quizá, el tipo de comercio que más fuerza ganó de un tiempo a esta parte.

Las transacciones se hacen por internet y se ofrecen autos, casas, ropa y todo tipo de producto y/o servicio a clientes internos como del exterior.

Recordemos que el comercio mueve la economía de cualquier país y región. Sin él sería imposible que haya mejoras en la calidad de vida de los habitantes.

### **El puesto de cajero comercial**

El término **cajero** procede del vocablo latino "capsarius", y se utiliza para nombrar a la persona que, en un establecimiento comercial, tiene a su cargo el manejo de una caja, que es la máquina o el sitio donde se guarda el dinero.

Asimismo, es importante considerar algunas cuestiones. Tradicionalmente, el comercio al por menor ha servido como puerta de entrada eficaz en el mercado laboral, sobre todo para las personas que buscan horarios y condiciones de trabajo

---

flexibles. Este sector constituye un empleador enorme, y de hecho suele representar la mayor proporción de empleo en numerosos países. En ocasiones, el comercio al por menor se percibe como un sector de empleos que requieren escasa calificación y que ofrecen pocas perspectivas de carrera, considerándolo como un empleo provisional y a corto plazo. Sin embargo, es importante señalar que la gran diversificación que se está produciendo en las relaciones de trabajo en el sector del comercio minorista, hace que el porcentaje de empleo permanente a tiempo completo aumente constantemente, siendo ya un puesto inicial pero con una mayor proyección y con vistas a largo plazo.

El clima laboral es uno de los elementos más importantes para el buen funcionamiento y crecimiento de una organización. Si bien es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño de los trabajadores y en la calidad del trabajo, todavía son muchas las empresas que descuidan el clima laboral. Muchos empleadores desconocen, por ejemplo, que la inversión dedicada a mejorar el bienestar de los trabajadores, posee un retorno directo.

En cuanto a los factores de influencia en el ambiente de trabajo, podemos decir que el ambiente que se acaba conformando en una empresa es una cuestión compleja en la que influyen diversos factores, como por ejemplo los estructurales, dados por la estructura formal, el estilo de dirección, o el tamaño de la organización. También encontramos el "ambiente social", al cual nos referimos cuando hablamos de compañerismo, los conflictos internos, o el sistema de comunicación; "los personales", reflejados en las actitudes, las motivaciones, o las expectativas individuales, y por último los factores "propios del comportamiento organizacional", expuestos en la productividad, el absentismo, el nivel de rotación, las tensiones o la satisfacción laboral.

Para conocer un poco más, debemos tener en cuenta que los factores ambientales se dan en el marco de diferentes tipos de ambiente. Según la Teoría de clima Organizacional de Likert, psicólogo norteamericano, el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Por eso, establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima de trabajo. Según la interacción de esas variables, la teoría de Likert establece dos tipos de ambientes laborales: el autoritario, que es un sistema autoritario explotador o sistema autoritarismo paternalista, y el participativo, el cual es un sistema consultivo o sistema participación en grupo.

El **sistema autoritario explotador** se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula, y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

El **sistema autoritario paternalista** se caracteriza porque existe algo de confianza, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, y los supervisores manejan mecanismos de control.

En este clima, la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados; sin embargo, da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

El **sistema participativo consultivo** se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se les es permitido a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes y también la delegación.

Por último, en el **sistema de participación en grupo** existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye, el punto de motivación es la participación, y las relaciones de trabajo se basan en la amistad y las responsabilidades compartidas.

Para que un trabajador alcance todo su potencial, debe tener las condiciones ambientales adecuadas de acuerdo a diferentes tipos de riesgos, ya sean generales o específicos del sector comercial.

Vamos a considerar riesgos generales a las caídas al mismo nivel, caídas a distinto nivel, a golpes contra objetos, y a riesgos por contactos eléctricos o por falta de orden y limpieza. A su vez, consideraremos riesgos específicos a los relacionados con posturas inadecuadas, por exposición a temperaturas extremas, a exposición a contaminantes biológicos, los relativos al manejo manual de cargas, y a los psicosociales.

Consideremos que el puesto de cajero comercial se ubica en un sitio cerrado, generalmente agradable, y no mantiene contacto con agentes contaminantes, por lo que este tipo de riesgo suele ser irrelevante.

En cuanto al esfuerzo, el puesto de cajero exige cierto esfuerzo físico de estar sentado y/o parado constantemente, con un grado de precisión manual y visual relativamente bajo, pero con suma atención a las tareas repetitivas, continuas y sin descansos que pueden darse a lo largo de la jornada. De esa manera, se reduce la posibilidad de contraer tendinitis, síndrome del túnel carpiano o dolor cervical y lumbar, sobre todo cuando las condiciones ergonómicas no son las adecuadas.

### **Las responsabilidades del cajero comercial**

---

Una de ellas y muy importante para todo tipo de comercio es el “servicio al cliente”, ya que una de las primeras tareas del cajero es ser amistoso y empático, debido a que muchos clientes eligen al cajero para obtener ayuda con su experiencia de compras.

Pensando en encontrar artículos específicos o responder preguntas sobre los descuentos o promociones actuales, es responsabilidad del cajero comercial que todos los clientes tengan una experiencia positiva en el comercio.

Los cajeros son responsables de operar la caja registradora y manejar los valores, y como parte de este proceso también se encuentra la responsabilidad de la codificación del producto, ya sea pesándolo o pasándolos por un escaner para que lea el código del artículo. Cuando los cajeros escanean o ingresan el precio de todos los artículos en la caja registradora, determinan la cantidad de dinero que deben recibir del cliente.

El cajero comercial también es responsable de mantener un monto de dinero en el cajón de la caja registradora que debe ser verificado al comienzo y al final del turno con un conteo completo.

Sin duda, el cajero comercial debe estar familiarizado con la política del comercio acerca del uso de tarjetas de promoción o descuento, y ser conscientes de cómo ingresarlos al sistema para poder ajustar el precio correctamente.

En algunos casos, también es responsabilidad del cajero el embolsado de los productos con sentido común para ordenar los productos en bolsas específicas para prevenir que se rompan o provoquen otros daños.

Por último, la responsabilidad recae sobre el cajero en el control de precios. En ocasiones, el cliente podría declarar que el precio marcado en el estante difiere del que muestra la caja registradora. En estas instancias, el cajero debe poder usar las comunicaciones en tienda para ejecutar un control de precios, lo cual podría involucrar contactar a la persona encargada del stock para que vaya al pasillo a

---



verificar el precio correcto del producto. Como algo esencial, el cajero deberá familiarizarse con el sistema informático del comercio, localizando las funciones, datos requeridos, anulaciones, compensaciones, devoluciones, etc.

### **Las herramientas de trabajo del puesto de cajero comercial**

Una de las herramientas, tal vez la principal, es la caja registradora. Esta es un aparato mecánico o electrónico que permite calcular y registrar transacciones comerciales e incluye un cajón para guardar dinero, permitiendo la identificación del usuario.

Con el paso de los años y el perfeccionamiento de los sistemas fiscales, la facturación de las ventas se mejoró con el registro y entrega de un ticket o factura, con el fin de recaudar los impuestos que se graven en el país. En la actualidad, las cajas registradoras o también llamados controladores fiscales, deberán tener una tecnología actualizada, de manera tal que permita a la Administración Federal de Impuestos Públicos, mayormente conocida por su sigla AFIP, hacer un seguimiento online de las transacciones.

Uno de los controladores que cuenta con esta “nueva tecnología” exigida, se conoce como **R-HAS-6100-FAR**, y permite realizar varias funciones adicionales, como por ejemplo:

- Realizar un ticket o factura digital además de la impresión en papel
- Realizar un duplicado electrónico
- Descargar semanalmente los informes para presentar a la AFIP
- Además, posee múltiples funciones en una misma tecla
- Posee un soporte para conexión de escáner y balanza
- También una mayor capacidad en sus bases de datos internas para almacenar productos a la venta
- Manejo de hasta 10 listas de precios

- Reimpresión de comprobantes
- Y también importación y exportación de la configuración completa desde y hacia otra R-HAS-6100-FAR.

Pero... ¿qué herramientas y elementos complementan a la caja registradora? La realidad es que en los comercios más chicos o con pocas transacciones, la tradicional caja registradora suele ser suficiente.

A partir de la década de 1990, las computadoras personales comenzaron a utilizarse también como caja registradora, con la posibilidad de agregar periféricos para cumplir una variedad de funciones. Por ejemplo, se le pueden agregar:

- Impresoras para distintos formatos
- Lectores de código de barras, ya sea un escáner de mesa o una pistola extensible.
- También lectora de tarjeta magnética para operaciones de venta con tarjeta de crédito o débito, es decir, posnet.

En cuanto a las funciones, también existe la posibilidad de agregarle algunas funciones complementarias, por ejemplo, se podría manejar el stock y pedidos de compra mayorista, trabajar en red para múltiples puestos de venta, gestionar el stock, compras y ventas centralizadas y/o manipular la calculadora, entre otras. No podemos pasar por alto la necesidad de disponer de elementos como lapiceras, anotadores, clips, bandas elásticas, rejilla humedecida, lámpara de luz ultravioleta, contadora de billetes, caja, cofre o lonchera, sellos, quita-alarmas, y llamador.

Aunque las funciones de los cajeros varían dependiendo del área en el que se encuentran, hay tareas que son habituales al puesto:

- Primeramente, la atención al cliente externo, la cual es una de las tareas centrales del puesto de cajero. Es importante crear un ambiente amigable y recibir e informar a los clientes de una manera cortés y profesional.
- En cuanto al inicio de las tareas cotidianas, es preciso que al inicio de la jornada, el cajero cuente el dinero recibido por el supervisor para garantizar que las cantidades sean las correctas.
- Asimismo, verificar disponer de diferentes valores de dinero, es decir, que haya suficiente cambio para afrontar las operaciones.
- También, el cajero debe conocer y utilizar la caja registradora del comercio, ya que es habitual calcular el pago total a ser efectuado por el cliente escaneando el código de barras de los productos o ingresando el número de identificación manualmente, y se recomienda informar al cliente acerca del monto total de su compra antes de confirmar la transacción.
- Una vez realizado el escaneo del producto, se debe recibir el pago total, ya sea en efectivo, cheque, tarjetas de crédito o débito.
- Además, el cajero debe procesar las transacciones de manera eficiente, recordando verificar la identificación de los clientes.
- Luego se le entrega el vuelto al cliente junto con la factura o ticket de la compra y el duplicado del comprobante del medio de pago. Por ejemplo, el comprobante del pago de la tarjeta de crédito.
- Generalmente, el cajero también tiene como función procesar las devoluciones o cambios de mercadería, aplicando las políticas correspondientes al comercio.

- El cajero también, en un determinado momento, deberá conciliar la cantidad total de pagos recibidos durante su turno, considerando todos los medios de pago permitidos.
- A su vez, el cajero comercial es responsable de garantizar que su área de trabajo esté organizada y limpia en todo momento, cumpliendo con las normas sanitarias y de seguridad vigentes.

### **La manipulación de la caja**

Cuando hablamos de **apertura**, nos estamos refiriendo al inicio del día, del turno o del puesto. Antes de realizar cualquier operación, es necesario iniciar la sesión con un número de legajo o cajero, de tal forma que todas las acciones realizadas se asignen a ese empleado.

Otra tarea necesaria al momento de la apertura es disponer de una cantidad base o inicial de dinero, que será diferente según el rubro y las medidas de seguridad establecidas. Como se estableció anteriormente, es importante que esa cantidad de dinero sea verificada y confirmada previo al inicio de las actividades, ya sea que lo haya recibido de un supervisor o que se encuentre en la caja auxiliar, cofre o lonchera desde el cierre del día anterior.

Pero aparte de estas dos acciones, ¿qué otras tareas son necesarias al inicio del día?

- Es aconsejable realizar el procedimiento de apertura con calma y, de ser posible, sin afectar los horarios de atención. Por ejemplo, se recomienda mantener un monto estándar todos los días para disminuir las probabilidades de error.
- También, como manifestamos anteriormente, es necesario tener en el puesto de trabajo los elementos que complementan la tarea del cajero, como

bolígrafos, papel o rollo necesario para la registradora, ticketadora o calculadora, entre otros.

Una vez realizado el control de apertura y ya con todos los elementos necesarios, comenzaremos nuestra jornada laboral.

De ser posible, se aconseja llevar un control interno del dinero en efectivo, lo cual evitará tener demasiado dinero en el sector expuesto a posibles robos. También se debe evitar el retiro de dinero para pagos cotidianos sin que quede registro de ello. Por otro lado, llevar un control permite que el manejo de caja sea más efectivo, y realizando una simple transacción de consulta, podríamos detectar de forma rápida y temprana la falta o el exceso de dinero en la caja, ya que es necesario establecer y respetar políticas sobre el manejo del dinero.

### **Las políticas de seguridad**

Las **políticas o normativas de seguridad** suelen ser consecuencia del análisis o auditoría de un período determinado. Pueden ser de varias semanas, mensual o anual, y se observan de diferentes factores, como por ejemplo, el volumen de las ventas, la seguridad del establecimiento y de la zona donde éste se encuentra, o el tipo de pago que los clientes realizan.

Con este último factor analizado, podríamos averiguar si la mayoría de nuestros clientes tienden a pagarnos con tarjetas o cheque, y eso nos permitiría no necesitar tanto dinero en efectivo en caja. En cambio, si el resultado del análisis resulta que la mayoría de nuestros clientes suelen pagarnos con billetes de alta denominación, entonces debemos tener siempre billetes pequeños para afrontar las obligaciones con el consumidor.

Si pensásemos en una medida de seguridad común a la mayoría de los comercios, la mayoría de ellas se asocian a la disminución de posibles pérdidas o robos y, por consiguiente, se establecen montos máximos de valores en caja.

Llegado el momento de finalizado el turno, la jornada, o ante el pedido de algún supervisor, se realiza lo que llamamos recuento de caja, que consiste en contar y anotar el dinero en efectivo que existe en caja, obteniendo así la suma total. Asimismo, se verifican los documentos de cobro y pago justificativos.

En cambio, llamamos **cierre o arqueo de caja** a la comprobación de que los totales del recuento de caja coinciden con los saldos finales que figuran en la planilla de caja o el sistema operativo que dispongamos.

El término arqueo hace referencia al análisis, recuento y comprobación de los bienes y dinero pertenecientes a una persona o entidad, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja esta cuenta corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo, cheques o vales. El objetivo es proteger el efectivo de la caja, considerando que el dinero está constantemente expuesto al público, con la consecuente facilidad para su pérdida, robo, fraude o simplemente descuido en su contabilización.

El resultado del arqueo podrá ser de tres formas:

- En la primera, el dinero existente en la caja coincide exactamente con el saldo de la cuenta de caja, es decir, las cuentas están compensadas.
- La segunda se da cuando el dinero resultante del arqueo es inferior al saldo de la cuenta de caja, es decir, existe un faltante.
- Por último, el dinero resultante del arqueo es superior al saldo de la cuenta de caja, por ende, hay un sobrante.

Siempre se deberán analizar las causas de las diferencias, pero las más habituales suelen ser errores en el registro contable, extravío o falta de justificantes, y errores en los cobros o en los pagos.

La forma de realizar el arqueo es preparándose para contar el dinero, es decir, todas las denominaciones de billetes y monedas vigentes, mientras que los cheques y cupones de descuentos o pagos de tarjetas se apartan y se ponen a un lado.

Los pasos a seguir para realizar el arqueo de caja son:

- Primero se cuenta el monto total en la caja para determinar un saldo que se compara manualmente con la cifra que muestra el sistema o registradora.
- Luego que el cajón vuelve a su cantidad inicial asignada, se coloca en la caja fuerte o se entrega a otro cajero que esté comenzando su turno. La mayoría de las cajas registradoras pueden imprimir un recibo de ventas y un recibo de ingreso de dinero. Estos recibos indican cuánto hizo el cajero en ventas y cuánto dinero fue contabilizado. Si las cantidades coinciden, todo está bien; de lo contrario, habrá que buscar la diferencia.

Algunos ejemplos de acciones que todo cajero debería evitar. Durante el proceso de arqueo o cierre de caja se pueden detectar los siguientes errores:

- Si el resultado es un valor de arqueo de caja menor que el reportado, significa que hay menos dinero en caja del que debería haber. Esto puede ser ocasionado por:
  - Errores en devoluciones de dinero
  - Porque no se están teniendo en cuenta otras salidas de dinero para compras u otros gastos del negocio

- Por pérdidas de comprobantes de pago
- Porque se realizaron descuentos a los clientes sin registrarlos
- O, en el peor caso, por robo.

Ahora bien, si el valor de arqueo de caja es mayor que el reportado, puede estar indicando otro tipo de fenómenos, por ejemplo:

- Se entregó menos cambio o devolución de dinero
- El cajero recibió ingresos y no los contabilizó
- Se cobró un valor de más por las compras realizadas.

Lógicamente, los medios de pago por tarjetas de crédito, débito o cheques, van a tener un manejo diferente. Por ese motivo, sus comprobantes deben ser resguardados para poder realizar las respectivas conciliaciones bancarias en el momento de recibir los extractos financieros.

Otro elemento con el cual se cuenta en la caja es la planilla de caja, que es un comprobante probatorio de uso interno que sirve tanto para controlar los movimientos de caja como para ver la composición de la misma en cualquier momento. Suele ser un formulario que completa el cajero y lo controla un supervisor en forma diaria.

Con las planillas también se puede realizar el arqueo en cualquier momento del día, y es importante que la misma quede archivada junto con la documentación registrada.

La empresa realiza diariamente operaciones de entrada y salida de dinero, y a medida que se van sucediendo, se procede a su registro en una planilla de caja, la que consta de varias columnas que describen los llamados elementos constitutivos,



como por ejemplo, el saldo anterior, los ingresos y egresos del día, el saldo del día, y la firma del cajero como constancia.

### **Las consecuencias de un descuadre de caja**

En la mayoría de los comercios, el cajero es el único responsable de las diferencias de arqueo. Por eso, al cajero responsable se le suele pagar una cantidad de dinero estipulada que recibe la denominación de falla de caja, normalmente incluida en su sueldo, con la finalidad de que responda en todo momento de las diferencias de arqueo que se originen. De esta forma, las diferencias surgidas serán cubiertas por el propio cajero y, por tanto, las existencias finales según arqueo coincidirán siempre con el saldo contable de las cuentas representativas de caja, no generando anotación contable alguna.

En algunos casos, algunos pocos comercios deciden asumir como propias las diferencias de arqueo. Si la empresa optase por esta alternativa, las diferencias de arqueo deberán reasignarse contablemente cargando o abonando las cuentas de caja con abono o cargo, respectivamente, a una cuenta diferencial, cuyo saldo se imputará finalmente al resultado del ejercicio.

Siendo cajeros comerciales, es importante saber que en Argentina existe el convenio 130/75, el cual encuadra a la actividad comercial.

En su séptimo artículo, considera personal administrativo a los cajeros afectados a la cobranza en el establecimiento, de las operaciones de contado y crédito, mediante la recepción de dinero en efectivo y/o valores y conversión de valores.

A los fines de su remuneración, se considerará:

- Cajeros/as que cumplan únicamente operaciones de contado y/o crédito
- Cajeros/as que cumplan la tarea de cobrar operaciones de contado y crédito y además desempeñen áreas administrativas afines a la caja o de empaque
- Cajeros/as de entidades financieras.

El artículo 30 del Convenio Colectivo de Trabajo de Empleados de Comercio establece que los cajeros y toda otra persona que específicamente tenga obligación de cobrar dinero a la clientela, deberá percibir una suma anual por el riesgo que implica el manejo del dinero y en compensación ante posibles faltantes. El adicional por falla de caja no formará parte de la remuneración a efectos de los aportes jubilatorios, cómputo de aguinaldo, vacaciones o indemnizaciones.

Sin embargo, dentro de los comercios podemos encontrarnos no solo con los cajeros, sino también con los vendedores, supervisores, y hasta los dueños del local. Esto quiere decir que existen diversas tareas y, en algunas ocasiones, es posible que se le pida al cajero comercial realizarlas cuando sus tareas fueron concluidas o la cantidad de transacciones son pocas dentro de su jornada.

### **Otras tareas comerciales**

- Efectuar actividades de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la institución y la cancelación de los pagos que correspondan a través de caja.
- Otra tarea es la atención al cliente, organizar, las tareas de control y seguimiento, control de pedidos, stocks y calidad
- Asimismo, gestionar correos electrónicos, reservas y pedidos

- Garantizar la correcta imagen del establecimiento, la disposición de cartelera y la información de los productos
- Elaborar reportes de la actividad
- Realizar control y organización del stock.
- Controlar y actualizar los precios y realizar tareas de orden y mantenimiento.

El cajero realiza diversas tareas, pero existe una tarea adicional, y es el cumplimiento de las medidas de seguridad.

Siempre que hablemos de medidas de seguridad, estamos buscando prevenir algo. En este caso, implementando diversas medidas se intenta prevenir fraudes de caja, posibles robos, o malversaciones de los valores en caja.

Una primera medida posible es la instalación de una caja fuerte en la que pueda ser almacenada la mayor parte del dinero en efectivo. Por su parte, el cajero comercial debe respetar los montos máximos permitidos y dar aviso de su excedencia.

Muchos comercios pequeños sufren grandes pérdidas anuales debido a robos y hurtos porque no están equipados con sistemas de seguridad adecuada. ¿Cómo puede el cajero disminuirlos?

- Ante cualquier incidente, si posee, alertar al personal de seguridad o dar aviso a la policía local, y es importante que evite enfrentamientos y no ponga en peligro su integridad o la de otras personas.
- Además, tiene que estar atento y observar si hay personas en actitud sospechosa, prestando mayor atención cuando entren grupos numerosos.
- También es importante no dejar sus objetos personales al alcance del público.

En cuanto al establecimiento, algunos contarán con cámaras de seguridad y sistema de alarma como complemento de protección. Además, junto al cajero se instala una alarma, botón de seguridad y espejos convexos, para que sea posible observar la acción de posibles asaltantes dentro del negocio.

Asimismo, existen algunas recomendaciones relacionadas al manejo de efectivo y su ordenamiento.

La administración del efectivo es de principal importancia en cualquier comercio, ya que es el medio para adquirir bienes y servicios. En cuanto al **manejo**, se sugiere siempre realizar su control de cantidad y calidad a la vista del cliente, lo cual evita posibles sospechas ante diferencias en el monto o la aparición de algún billete falso. El **ordenamiento** en la gaveta de la caja registradora o cajón suele realizarse utilizando los espacios más cercanos a nosotros para colocar los valores de menor denominación, y en los más alejados se colocan los valores más altos.

Para aprender a contar dinero de forma rápida y eficiente es necesario comenzar el recuento con los billetes de mayor valor numérico, debido a que dará la sensación de que el resto es más fácil. Todos los billetes deben estar estirados y planos, sin ningún doblez, y si en el recuento se nota que un billete parece "raro" por el tacto del papel, por su sonido o por estar reparado con cinta adhesiva, es necesario separarlo para echarle después un vistazo más detenidamente, por ejemplo, con un lápiz de comprobación o aparato de rayos ultravioleta, con el que se comprueba que es falso o no.

Para reforzar las medidas de seguridad y el ordenamiento de nuestra caja existen los **pases, retiros o alivios de caja**. Esta acción provoca el retiro de dinero de alta

denominación en cualquier momento del día por parte del supervisor. Se debe tener en cuenta que, generalmente, el dinero más grande no sirve para dar vuelto, por lo que es bueno adoptar una política interna de ir haciendo alivios durante el día. El alivio no es otra cosa que retirar dinero de la caja cada cierto tiempo para minimizar los riesgos de su pérdida.

Como todas las transacciones se registran en las terminales de punto de venta o las máquinas registradoras, las mismas reconocen cuando hay demasiado dinero. Por este motivo se detendrá, mostrando un mensaje de "solo permitido retirar dinero", y no permitirá que el cajero pueda seguir operando. Esta situación fuerza al cajero a realizar el alivio del efectivo en caja.

Ahora bien, ¿cómo se realiza la acción?

- Usualmente, quien realiza o autoriza dicha acción es el supervisor o el encargado de turno. Para ello se presentará con su llave, tarjeta magnética o password, y juntos, es decir, cajero y encargado, procederán a contar los billetes grandes y el exceso de cambio.
- El encargado ingresará en la terminal la cantidad retirada y la impresora emitirá un comprobante que se insertará dentro de un sobre, junto con el dinero. El encargado anotará el número de retirada que figura en el comprobante, el monto, el cajero, y el horario para llevar un registro veraz.
- Una vez retirado el excedente, se guarda en cajas fuerte o simplemente se lleva a depositar al banco.

Es conveniente hacer un alivio no solo cuando haya muchos billetes de alta denominación, sino también cuando se haya llegado a un monto máximo permitido,

ya sea por valores chicos, porque también muchas veces entorpece la labor. Recordemos que si bien algunas máquinas registradoras ya se encuentran programadas y llegadas a un determinado valor impiden al cajero continuar con su labor hasta tanto no se realice el alivio de efectivo, en otros casos es responsabilidad del cajero estar atento para disminuir riesgos cumpliendo con las normativas vigentes.