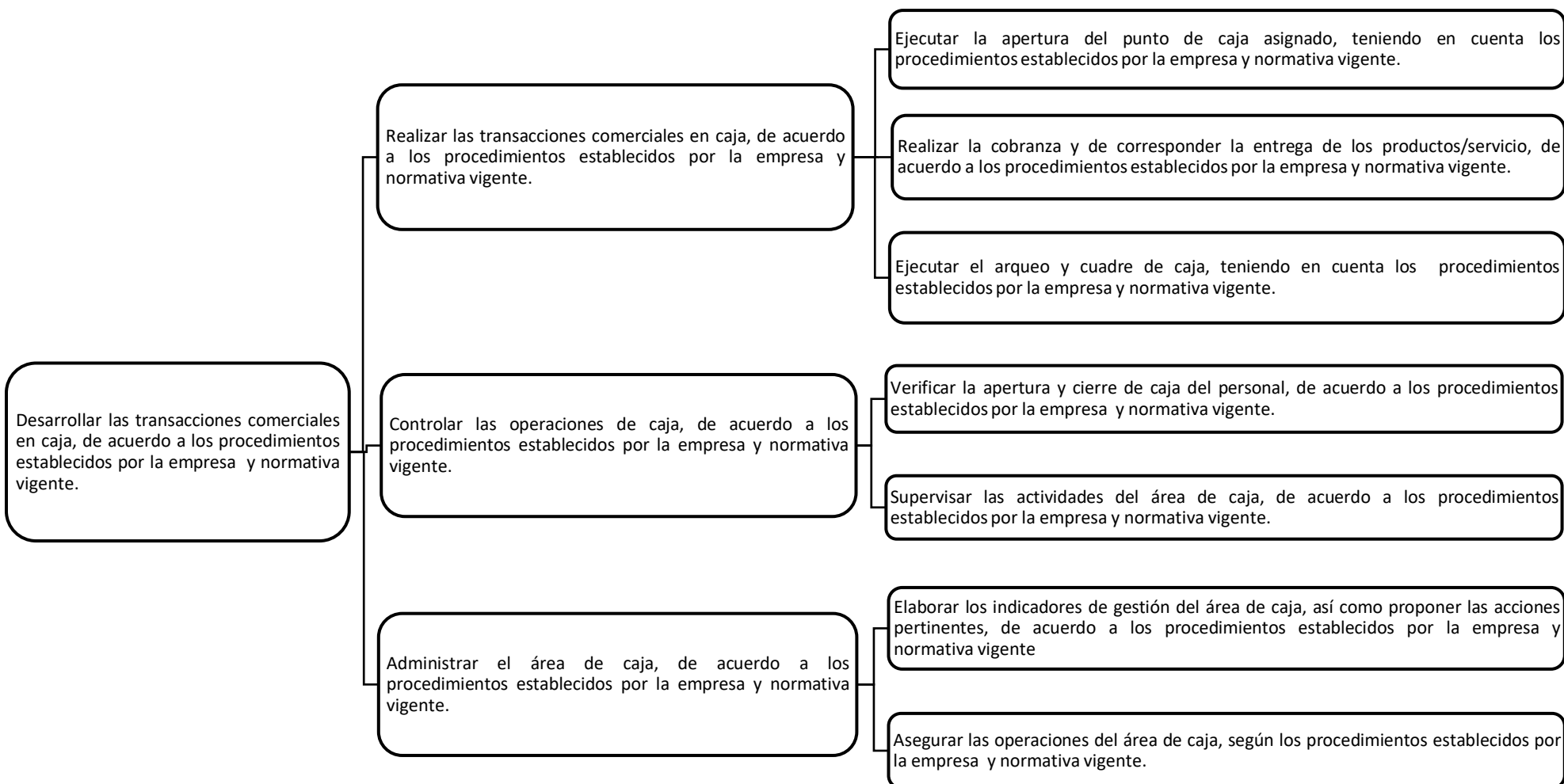


## MAPA FUNCIONAL DE LOS ESTÁNDARES DE COMPETENCIA LABORAL ASOCIADOS AL PERFIL OCUPACIONAL DE CAJA EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES<sup>1</sup>



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del EmpleoViceministerio  
de Promoción del Empleo  
y Capacitación Laboral

<sup>1</sup> Es el lugar donde se desarrolla o se lleva a cabo una actividad de tipo comercial. Puede ser puede ser supermercados, tiendas por departamentos, restaurantes, grifos, farmacias, panaderías, entre otros.

## ESTÁNDARES DE COMPETENCIA LABORAL ASOCIADOS AL PERFIL OCUPACIONAL DE CAJA EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo

Viceministerio  
de Promoción del Empleo  
y Capacitación Laboral

Sector:	Familia Productiva:	División:	Código:	Versión:	Aprobación:	Vigencia:
COMERCIO (G)	Comercio Minorista (retail) (23)	Comercio al por menor, excepto el de vehículo automotor y motocicletas (47)	G2347002	01	10/10/2022	03 años

Competencia General:	Desarrollar las transacciones comerciales en caja, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa y normativa vigente.
----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Estándar de competencia laboral 1:	Realizar las transacciones comerciales en caja, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa y normativa vigente.					
Código E.C.L.:	G2347002 - 1		Nivel de Competencia:	2		
Elemento de Competencia		Elemento de Competencia		Elemento de Competencia		
Ejecutar la apertura del punto de caja asignado, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la empresa y normativa vigente.		Realizar la cobranza y de corresponder la entrega de los productos/servicio, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa y normativa vigente.		Ejecutar el arqueo y cuadro de caja, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la empresa y normativa vigente.		
Criterios de Desempeño		Criterios de Desempeño		Criterios de Desempeño		
<ol style="list-style-type: none"> <li>Viste el uniforme y presenta imagen personal requerida (cabello y uñas limpias, entre otros.), de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>Recibe instrucciones del jefe/supervisor inmediato, relacionadas al punto de caja asignado, las promociones del día, entre otros, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>Verifica la disponibilidad del fondo de dinero en caja, y de ser el caso lo retira del área correspondiente, asimismo los formularios pertinentes (de aplicar), de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa y normativa vigente.</li> <li>De ser el caso, verifica la operatividad de los equipos de caja, y/o reporta algún desperfecto</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Viste el uniforme y presenta imagen personal requerida (cabello y uñas limpias, entre otros), de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>Saluda y establece contacto visual con el cliente, de acuerdo al protocolo de atención al cliente establecido por la empresa.</li> <li>De ser el caso, solicita los datos del cliente para ingresarlo en la base del establecimiento comercial.</li> <li>Consulta y digita el tipo de comprobante (boleta/factura) que requiere el cliente y lo registra en el sistema de caja.</li> <li>De ser el caso, ingresa el código del vendedor (por comisiones, etc.), de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa y normativa vigente.</li> <li>Digita o escanea en el sistema de caja el código del producto/servicio para verificar precio y descripción del mismo, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la empresa.</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Viste el uniforme y presenta imagen personal requerida (cabello y uñas limpias, entre otros.), de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>Solicita al jefe inmediato el retiro de efectivo (pick up), de ser el caso, lo registra en el sistema de caja, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>Ejecuta el cuadro de caja al cierre de la jornada laboral o a la indicación del jefe inmediato, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>Entrega al jefe inmediato o área correspondiente el fondo de dinero, durante o finalizada su labor, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</li> </ol>		

<p>detectado al jefe inmediato, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>5. Verifica que el punto de caja se encuentre limpio y cuente con los materiales necesarios para realizar la labor (winchas, cinta adhesiva, engrapador, grapas, bolsas, entre otros.), de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>6. De ser el caso, verifica que el punto de caja y cabecera cuenten con productos de promoción y material publicitario.</p>	<p>7. De ser el caso, impulsa la venta de productos/servicios adicionales a la compra del cliente, según procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>8. Absuelve las inquietudes o reclamos expresadas por el cliente, y de ser el caso comunica al jefe inmediato, según procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>9. Consulta y digita el medio de pago indicado por el cliente (efectivo, tarjeta de crédito/débito u otros).</p> <p><b><u>MEDIOS DE PAGO:</u></b></p> <p><b>Con tarjeta débito</b></p> <p>9.1 Coloca encima o desliza la tarjeta por el POS, y solicita al cliente que ingrese su clave, de ser el caso, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa. (Continúa en el 11 al 14 o en el 15 al 16).<sup>2</sup></p> <p><b>Con tarjeta de crédito</b></p> <p>9.2 Solicita el documento de identidad para verificar que los datos correspondan con el comprador y la tarjeta, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>9.3 Ingresa en el sistema la opción del tipo de tarjeta, así como el número de cuotas elegidas, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>9.4 Coloca encima o desliza la tarjeta en el POS, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>9.5 De ser el caso, entrega el voucher al cliente para la firma respectiva y verifica la autenticidad del mismo, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa. (Continúa en el 11 al 14 o en el 15 al 16).<sup>3</sup></p>	<p>5. Realiza el conteo del efectivo de caja, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa y normativa vigente.</p> <p>6. De ser el caso, realiza el cierre del lote de tarjetas bancarias (POS), utilizadas durante el día en las operaciones de caja, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>7. De ser el caso, registra en los formularios de arqueo o solicita la impresión al supervisor de lo recaudado en caja, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>8. De ser el caso, retira la cinta testigo (auditora), de la impresora, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>9. De ser el caso, apaga los equipos del punto de caja, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>10. Entrega al área respectiva o al jefe inmediato el efectivo y documentos correspondientes de caja para su verificación, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa y normativa vigente.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<sup>2</sup> Considerando los diferentes medios de pago, después de cancelar la compra, continúa en el criterio de desempeño del 11 al 14 de tratarse de la compra de un producto o del 15 al 16 de tratarse de un servicio, de corresponder como parte de las funciones del cajero entregar el producto/servicio.

<sup>3</sup> Idem<sup>2</sup>.

	<p><b>Con efectivo:</b></p> <p>9.6 Pregunta al cliente con qué tipo de moneda realizará el pago e indica el monto a cancelar, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>9.7 Recibe, cuenta y verifica el dinero antes de digitarlo en el sistema, ingresa el efectivo a la caja y de ser el caso, entrega el vuelto, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa. (Continúa en el 11 al 14 o en el 15 al 16).<sup>4</sup></p> <p><b>Con nota de crédito:</b></p> <p>9.8 Procede al cobro del producto, ingresando en el sistema los datos necesarios, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa. (Continúa en el 11 al 14 o en el 15 al 16).<sup>5</sup></p> <p>9.9 Indica al cliente el total a cobrar por el producto o servicio, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p><b><u>ENTREGA DE PRODUCTOS/SERVICIOS:</u></b></p> <p><b>Para productos:</b></p> <p>10. De ser el caso, retira el dispositivo de seguridad adherido al producto, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>11. De ser el caso, embolsa y entrega el producto, teniendo en cuenta las características del mismo, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>12. Entrega el comprobante de pago y voucher, de ser el caso deriva al cliente al área correspondiente para el despacho del producto, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa y normativa vigente.</p> <p>13. Agradece la compra y visita efectuada al establecimiento, de acuerdo al protocolo de atención al cliente establecido por la empresa.</p>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

---

<sup>4</sup> Idem<sup>2</sup>.

<sup>5</sup> Idem<sup>2</sup>

	<p><b>Para servicios:</b></p> <p>14. Entrega el comprobante de pago y voucher (de ser el caso deriva al cliente al área correspondiente para hacer efectivo el servicio, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa y normativa vigente.</p> <p>15. Agradece la compra y visita efectuada al establecimiento, de acuerdo al protocolo de atención al cliente establecido por la empresa.</p> <p><b>CAMBIO, DEVOLUCIÓN O ACREDITACIÓN</b></p> <p>16. De ser el caso, solicita al cliente el producto, DNI y comprobante de pago (boleta, factura entre otros) y el formato de cambio entregado por el área correspondiente, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa y normativa vigente.</p> <p>17. De ser el caso, verifica que el producto se encuentre en buen estado y dentro de los días autorizados de cambio o devolución, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>18. De ser el caso, confirma con el jefe inmediato la autorización para realizar el documento de devolución o cambio, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>19. De ser el caso, emite un documento de pago que indica la acreditación para compras efectuadas con tarjeta bancaria, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa y normativa vigente.</p>	
Evidencias de Desempeño/producto	Evidencias de Desempeño/producto	Evidencias de Desempeño/producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal ubicado en la caja asignada.</li> <li>• Fondo de dinero retirado o asignado.</li> <li>• Operatividad de la caja verificada o reporte del desperfecto comunicado, de presentarse el caso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica las técnicas de cortesía en atención al cliente.</li> <li>• Ingreso y registro en el sistema de caja, las transacciones comerciales de caja (venta de productos/servicios).</li> <li>• Procedimientos de pago/cobro en las distintas modalidades ejecutadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinero en efectivo retirado y registrado en el sistema de caja (pick up).</li> <li>• Fondo de dinero entregado.</li> <li>• Cuadre de caja efectuado.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Punto de caja limpio y con materiales de trabajo verificados.</li> <li>• Promociones y material publicitario dispuestos en el punto de caja, de ser parte de sus funciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de devolución, de productos/servicios y emisión de nota de crédito verificados, de ser parte de sus funciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formularios o impresión de arqueo con registro de recaudación (efectivo y documentos) entregados.</li> </ul>		
<b>Evidencias de Conocimiento</b>	<b>Evidencias de Conocimiento</b>	<b>Evidencias de Conocimiento</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo del sistema de caja.</li> <li>• Procedimientos operacionales de caja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de cortesía en atención al cliente.</li> <li>• Procedimientos operacionales de caja.</li> <li>• Manejo del sistema de caja.</li> <li>• Detección de billetes y monedas falsas, moneda nacional y moneda extranjera.</li> <li>• Manejo de cobro con otros medios de pago (tarjeta de débito/crédito, nota de crédito y cheque).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo del sistema de caja.</li> <li>• Detección de billetes y monedas falsas, moneda nacional y moneda extranjera.</li> <li>• Procedimientos operacionales de caja.</li> </ul>		
Contexto de Desempeño Laboral				
Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos / Materiales	Información / Formatos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Módulo/punto de caja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de caja (caja registradora o terminal de computadora) u otro equipo que cumpla la misma función (Tablet, celular u otro).<sup>6</sup></li> <li>• Impresora.</li> <li>• POS o MPOS.</li> <li>• Lector escáner fijo y/o manual (Opcional).</li> <li>• Desacoplador (saca piocha imantado, manual o automático) (Opcional)</li> <li>• Detector de billetes falsos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uniforme.</li> <li>• Fotocheck u otro medio de identificación personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wincha o Contómetro térmico (rollo de papel para emisión de boleta y/o factura).</li> <li>• Cinta testigo/auditoria (Opcional).</li> <li>• Engrapador.</li> <li>• Cinta adhesiva (Opcional).</li> <li>• Dispensador de cinta adhesiva (Opcional).</li> <li>• Grapas.</li> <li>• Sacagrapas.</li> <li>• Lapiceros.</li> <li>• Calculadora.</li> <li>• Bolsas biodegradables (Opcional).</li> <li>• Cartel de caja cerrada.</li> <li>• Material promocional/publicitario (Opcional).</li> <li>• Franela.</li> <li>• Líquido de limpieza desinfectante.</li> <li>• Alcohol en gel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento interno del establecimiento.</li> <li>• Manual de procedimientos de caja.</li> <li>• Manual de atención al cliente y presentación personal.</li> <li>• Formularios de caja para recepción y entrega de dinero (Opcional).</li> <li>• Master de precios de productos, para verificar codificación de productos. (Opcional).</li> <li>• Factura /Boleta manual (Opcional).</li> </ul>

<sup>6</sup> Tablet o un celular que permiten desarrollar la labor de cajero de forma express, en vez de un equipo de caja fijo.

Competencias Básicas <sup>7</sup>	Competencias Genéricas
<p>A. Habilidades básicas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matemáticas.</li> <li>• Habilidad de expresión.</li> <li>• Capacidad para escuchar.</li> </ul> <p>B. Aptitudes analíticas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar decisiones.</li> <li>• Capacidad para solucionar problemas.</li> <li>• Razonamiento.</li> </ul> <p>C. Cualidades personales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Sociabilidad.</li> <li>• Integridad / Honradez.</li> </ul>	<p>I. Gestión de recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuye el tiempo.</li> <li>• Organización de recursos (infraestructurales, tecnológicos).</li> </ul> <p>II. Relaciones interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sabe trabajar en equipo.</li> <li>• Sirve a los clientes</li> <li>• Negociación.</li> <li>• Trabaja con personas de diversas culturas.</li> </ul> <p>III. Gestión de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquiere y evalúa información.</li> <li>• Organiza y mantiene la información.</li> <li>• Interpreta y comunica información.</li> <li>• Utiliza computadora para procesar la información.</li> </ul> <p>IV. Comprensión sistémica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entiende de sistemas.</li> </ul>

<sup>7</sup> Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991). What Work Requires of Schools: A SCANS Report for America 2000, The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pdf>

Estándar de competencia laboral 2:	Controlar las operaciones de caja, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa y normativa vigente.		
Código E.C.L.:	G2347002 - 2	Nivel de Competencia:	2
Elemento de Competencia		Elemento de Competencia	
Verificar la apertura y cierre de caja, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa y normativa vigente.		Supervisar las actividades del área de caja, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa y normativa vigente.	
Criterios de Desempeño		Criterios de Desempeño	
<ol style="list-style-type: none"> <li>Viste el uniforme y presenta imagen personal requerida (cabello y uñas limpias, entre otros.), conforme a los procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>Instruye al personal de caja sobre las promociones, avances de créditos y plazos, capacitaciones, reuniones de trabajo, entre otros, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>Distribuye la ubicación de los cajeros, de acuerdo al horario establecido por la empresa, y disposiciones del jefe inmediato.</li> </ol> <p><b><u>Apertura de caja (llave, código o tarjeta de seguridad)</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>De ser el caso, recoge las llaves o tarjeta de seguridad de las cajas y radio del área correspondiente, según procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>De ser el caso, habilita las cajas de tienda mediante uso de llave, código o escaneo tarjeta de seguridad, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>Asigna la ubicación del puesto de caja (en caso existan varias cajas) según la cobertura y necesidad del área, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</li> </ol> <p><b><u>Cierre de caja</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>De ser el caso, realiza el check list de caja (verificación de los documentos nulos o las notas de crédito generados), según procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>De ser el caso, escanea la tarjeta, emplea su código o llave de seguridad, en cada una de las cajas a cerrar, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>De ser el caso, cuenta el fondo de dinero en la gaveta y/o recoge el fondo, dejado por los cajeros y da conformidad, mediante firma del control de</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Viste el uniforme y presenta imagen personal requerida (cabello y uñas limpias, entre otros.), conforme a los procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>De ser el caso, verifica que el punto de caja y cabecera cuenten con productos de promoción y publicidad disponibles, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>Verifica que cada punto de caja cuente con los materiales necesarios para realizar la labor del día (winchas, cinta adhesiva, engrapador, grapas, entre otros.), de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>Realiza el check list para verificar la operatividad de la caja y que cuente con los materiales necesarios para la operación de caja (apertura de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>De ser el caso, de identificar un desperfecto de los equipos de caja, se reporta para levantamiento de la observación y se provee de materiales de requerirse.</li> <li>Facilita el cambio de monedas y billetes para realizar las operaciones del día, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa y normativa vigente.</li> <li>De ser el caso, anula transacciones comerciales de los puntos de caja, según procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>De ser el caso, cambia en el sistema de caja los precios de los productos/servicios, sea por cambio de precio o por error en cartelería, según los procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>Recoge el dinero excedente de caja (monto límite permitido), para ser enviado al área correspondiente, de acuerdo a los procedimientos de la empresa y normativa vigente.</li> <li>De ser el caso, recoge el fondo de dinero de los puntos de caja a su cargo, para devolverlos al área correspondiente, según procedimiento de la empresa y normativa vigente.</li> </ol>	



<p>cierre de caja, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa y normativa vigente.</p> <p>10. De ser el caso, da conformidad al arqueo de caja efectuado por los cajeros y/o indica al área correspondiente, según procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>11. De ser el caso, registra el último número correlativo de operación de las cajas, según procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>12. De ser el caso, envía a la central administrativa de la empresa, el informe de validación de descuentos de las mercaderías del día, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>13. De ser el caso, devuelve las llaves de las cajas o tarjetas de seguridad y radio al área correspondiente, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</p>	<p>11. Responde a las objeciones del cliente respecto a los productos/servicios y sobre el servicio brindado por los cajeros, de acuerdo a los procedimientos de la empresa.</p> <p>12. Supervisa los puntos de caja a su cargo y sin previo aviso, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>13. De ser el caso, envía los extornos (devolución de la línea de crédito usada por la compra) al área correspondiente, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>14. De ser el caso, da conformidad (sello y firma), a las operaciones de cambio o devolución de mercaderías generadas en los puntos de caja, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>15. De ser el caso, revisa los reportes consolidados del cuadro de los arqueos de caja, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>16. Informa a los cajeros sobre los faltantes de dinero del punto de caja, de acuerdo a los procedimientos de la empresa.</p> <p>17. De ser el caso, eleva al área correspondiente un reporte de las cintas testigo o reporte digital, sea por pérdida o dañadas (información grabada por la máquina de las transacciones efectuadas) de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>18. De ser el caso, verifica el cierre del lote de tarjetas bancarias (POS), utilizadas diariamente en las operaciones de caja.</p> <p>19. Informa al jefe inmediato sobre las incidencias de las operaciones de los puntos de caja durante la jornada laboral.</p>
<b>Evidencias de Desempeño/producto</b>	<b>Evidencias de Desempeño/producto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llaves de las cajas o tarjetas de seguridad (de aplicar), recogidas del área correspondiente.</li> <li>• Cajas habilitadas, a través del uso de llaves, código o escaneo de la tarjeta de seguridad.</li> <li>• Verifica las pruebas de apertura de las cajas.</li> <li>• Atención de contingencias que se generen en la apertura.</li> <li>• Reporte/Impresión sobre documentos nulos y notas de créditos generadas/ejecutadas según procedimiento (establecimientos pequeños).</li> <li>• Cajas cerradas a través del uso de llaves, código o escaneo de la tarjeta de seguridad.</li> <li>• Fondo de dinero de las gavetas de caja contabilizado, de ser el caso.</li> <li>• Arqueo de caja al cierre conforme a las normas de seguridad establecidas.</li> <li>• Reporte de descuento de mercaderías elaborado, de ser el caso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntos de caja con productos y cartelería disponibles.</li> <li>• Puntos de caja con materiales de trabajo disponibles.</li> <li>• Operatividad de los equipos de caja verificados técnicamente.</li> <li>• Anulación de operaciones erróneas o defectuosas efectuada.</li> <li>• Fondo de dinero devuelto al área correspondiente, de ser el caso.</li> <li>• Efectivo excedente retirado de las cajas.</li> <li>• Precios de los productos actualizados en el sistema de caja.</li> <li>• Devolución de los extornos generados (línea de crédito prestada), de ser el caso.</li> <li>• Operaciones de cambio o devolución de mercaderías verificadas, de ser el caso.</li> <li>• Reporte consolidado del cuadro de caja, revisado e impreso, de ser el caso.</li> <li>• Reporte de descuentos y notas de créditos anuladas reportadas, de ser el caso.</li> </ul>

Evidencias de Conocimiento	Evidencias de Conocimiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo del sistema de caja.</li> <li>• Procedimientos operacionales de caja.</li> <li>• Conocimiento en políticas y normas de la empresa.</li> <li>• Promociones y actualizaciones del día.</li> <li>• Funciones del supervisor de caja.</li> <li>• Técnicas de atención al cliente.</li> <li>• Conocimientos en detección de billetes y monedas falsas, nacionales y extranjeras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en microsoft office (word, excel, power point, entre otros.), nivel usuario.</li> <li>• Manejo del sistema de caja.</li> <li>• Procedimientos operacionales de caja.</li> <li>• Conocimiento en políticas y normas de la empresa.</li> <li>• Promociones y actualizaciones del día.</li> <li>• Técnicas de atención al cliente.</li> <li>• Conocimientos en detección de billetes y monedas falsas, nacionales y extranjeras.</li> </ul>

Contexto de Desempeño Laboral				
Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos / Materiales	Información / Formatos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio 2 x 2m.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escritorio.</li> <li>• Silla.</li> <li>• Mueble archivador o estante (para archivos y para guardar insumos de caja).</li> <li>• Celular.</li> <li>• Radio.</li> <li>• Computadora.</li> <li>• Impresora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uniforme.</li> <li>• Fotocheck u otro medio de identificación personal.</li> <li>• Tarjeta de supervisor (opcional).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hojas bond.</li> <li>• Cuaderno.</li> <li>• Fólder.</li> <li>• Archivador.</li> <li>• Calculadora.</li> <li>• Engrapador.</li> <li>• Perforador.</li> <li>• Lapiceros.</li> <li>• Lápiz.</li> <li>• Borrador.</li> <li>• Regla.</li> <li>• Sacagrapas.</li> <li>• Tijera.</li> <li>• Dispensador de cinta adhesiva.</li> <li>• Cinta adhesiva.</li> <li>• Clips.</li> <li>• Porta clips.</li> <li>• Post it</li> <li>• Resaltadores</li> <li>• Chinchas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento interno.</li> <li>• Reglamento de ética.</li> <li>• Manual de políticas de la empresa.</li> <li>• Manual de procedimientos operacionales de caja.</li> <li>• Manual de funciones del supervisor de caja.</li> <li>• Folleto informativo de detección de billetes y monedas falsas.</li> </ul>

Competencias Básicas <sup>8</sup>	Competencias Genéricas
<p>Habilidades básicas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lectura.</li> <li>• Redacción.</li> <li>• Matemáticas.</li> </ul> <p>Aptitudes analíticas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar decisiones.</li> <li>• Razonamiento.</li> </ul> <p>Cualidades personales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Dominio sobre si mismo.</li> <li>• Integridad/honradez.</li> </ul>	<p>Gestión de recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuye el tiempo.</li> <li>• Organización de recursos.</li> </ul> <p>Relaciones interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sabe trabajar en equipo.</li> <li>• Trabaja con personas de diversas culturas.</li> </ul> <p>Gestión de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquiere y evalúa la información.</li> <li>• Organiza y mantiene la información.</li> <li>• Interpreta y comunica información.</li> <li>• Utiliza computadoras para procesar información.</li> </ul> <p>Comprensión sistémica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entiende de sistemas.</li> </ul>

<sup>8</sup> Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991). What Work Requires of Schools: A SCANS Report for America 2000, The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pdf>

Estándar de competencia laboral 3:	Administrar el área de caja, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa y normativa vigente.		
Código E.C.L.:	G2347002 - 3	Nivel de Competencia:	3
Elemento de Competencia		Elemento de Competencia	
Elaborar los indicadores de gestión del área de caja, así como proponer las acciones pertinentes, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa y normativa vigente.		Asegurar las operaciones del área de caja, según los procedimientos establecidos por la empresa y normativa vigente.	
Criterios de Desempeño		Criterios de Desempeño	
<ol style="list-style-type: none"> <li>Realiza el proceso de retroalimentación con el personal del área de caja, sobre los objetivos y metas establecidas por la empresa.</li> <li>Da cumplimiento a lo establecido en el plan comercial de la organización, de acuerdo a los objetivos y metas establecidas por la empresa.</li> <li>Elabora el reporte y el seguimiento de las incidencias de los puntos de caja, de acuerdo a los informes remitidos por las áreas correspondientes.</li> <li>Elabora el reporte de evaluación de desempeño del personal a su cargo, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>Identifica las necesidades de capacitación del personal a su cargo al área respectiva, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>Capacita al personal a su cargo sobre temas puntuales y de contingencias ocurridas en los puntos de caja: atención al cliente, reclamos, errores de caja, entre otros.</li> <li>De ser el caso, elabora y/o procesa información sobre los indicadores de operaciones comerciales efectuadas con tarjetas bancarias, de acuerdo a las políticas de la empresa.</li> <li>Solicita al área correspondiente la dotación de personal de caja.</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Verifica el registro del horario de ingreso/salida del personal de caja a su cargo.</li> <li>Informa al área correspondiente los desperfectos básicos de los equipos de caja, según política preventiva establecida por la empresa.</li> <li>Distribuye al personal a su cargo en los puntos de caja, de acuerdo a lo establecido por la empresa.</li> <li>Hace seguimiento al cumplimiento de las tareas y responsabilidades asignadas al personal de caja, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>Informa al área correspondiente sobre las irregularidades detectadas en los puntos de caja, de acuerdo los procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>De ser el caso, autoriza la devolución de dinero, cambio de mercaderías y/o acreditaciones bancarias, de acuerdo los procedimientos establecidos por la empresa.</li> <li>Informa al área correspondiente sobre irregularidades en los precios y promociones de los productos y servicios.</li> </ol>	
Evidencias de Desempeño/producto		Evidencias de Desempeño/producto	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de la evaluación del desempeño del personal del área de caja elaborado.</li> <li>Plan comercial de la empresa ejecutado.</li> <li>Informe sobre las incidencias y contingencias del área de caja elaborados.</li> <li>Informe sobre las necesidades de capacitación del personal identificadas.</li> <li>Indicadores de las operaciones comerciales elaborados/analizados.</li> <li>Reporte de requerimiento de personal elaborado.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro del horario de ingreso/salida del personal verificado.</li> <li>Operatividad de los equipos de caja verificados e informados.</li> <li>Distribución de personal de caja realizado.</li> <li>Seguimiento/monitoreo de las tareas y responsabilidades asignadas.</li> <li>Reporte sobre cumplimiento de tareas y obligaciones del personal, elaborado.</li> <li>Devolución del dinero y/o acreditaciones bancarias gestionadas.</li> <li>Reclamos y/o dudas absueltas.</li> <li>Reporte de las irregularidades de caja elaborado (faltantes de caja, entre otros).</li> </ul>	

Evidencias de Conocimiento	Evidencias de Conocimiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en microsoft office (word, excel, power point, entre otros.), nivel intermedio.</li> <li>• Conocimiento en administración de empresas.</li> <li>• Conocimiento en técnicas y métodos de capacitación de recursos humanos.</li> <li>• Conocimiento en elaboración e interpretación de indicadores de gestión.</li> <li>• Manejo del sistema de caja.</li> <li>• Procedimientos operacionales de caja.</li> <li>• Conocimiento en políticas y normas de la empresa.</li> <li>• Promociones y actualizaciones del día.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en microsoft office (word, excel, power point, entre otros.), nivel intermedio.</li> <li>• Conocimiento en administración de empresas.</li> <li>• Manejo del sistema de caja.</li> <li>• Procedimientos operacionales de caja.</li> <li>• Conocimiento en políticas y normas de la empresa.</li> <li>• Promociones y actualizaciones del día.</li> <li>• Técnicas de atención al cliente.</li> </ul>

Contexto de Desempeño Laboral				
Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos / Materiales	Información / Formatos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina 2 x 2 m.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PC.</li> <li>• Impresora.</li> <li>• Módulo/escritorio.</li> <li>• Teléfono.</li> <li>• Silla.</li> <li>• Mueble archivador o estante.</li> <li>• Radio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uniforme.</li> <li>• Fotocheck u otro medio de identificación personal.</li> <li>• Tarjeta de jefe de caja. (opcional).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hojas bond.</li> <li>• Cuaderno.</li> <li>• Fólder.</li> <li>• Archivador.</li> <li>• Calculadora.</li> <li>• Engrapador.</li> <li>• Perforador.</li> <li>• Lapiceros.</li> <li>• Lápiz.</li> <li>• Borrador.</li> <li>• Regla.</li> <li>• Sacagrapas.</li> <li>• Tijera.</li> <li>• Dispensador de cinta adhesiva.</li> <li>• Cinta adhesiva.</li> <li>• Clips.</li> <li>• Porta clips.</li> <li>• Pos it</li> <li>• Resaltadores</li> <li>• Chinchas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de autorización de descuento.</li> <li>• Reglamento interno.</li> <li>• Reglamento de ética.</li> <li>• Manual de políticas de la empresa.</li> <li>• Manual de procedimientos operacionales de caja.</li> <li>• Manual de detección de billetes y monedas.</li> </ul>

Competencias Básicas <sup>9</sup>	Competencias Genéricas
<p>Habilidades básicas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lectura.</li> <li>• Redacción.</li> <li>• Matemáticas.</li> </ul> <p>Aptitudes analíticas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar decisiones.</li> <li>• Razonamiento.</li> </ul> <p>Cualidades personales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Dominio de sí mismo.</li> <li>• Integridad/honradez.</li> </ul>	<p>Gestión de recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuye el tiempo.</li> <li>• Organización de recursos.</li> </ul> <p>Relaciones interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sabe trabajar en equipo.</li> <li>• Trabaja con personas de diversas culturas.</li> </ul> <p>Gestión de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquiere y evalúa la información.</li> <li>• Organiza y mantiene la información.</li> <li>• Interpreta y comunica información.</li> <li>• Utiliza computadoras para procesar información.</li> </ul> <p>Comprensión sistémica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entiende de sistemas.</li> </ul>

<sup>9</sup> Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991). What Work Requires of Schools: A SCANS Report for America 2000, The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pdf>