

UF0035: Operaciones de caja en la venta

Este manual es propiedad de:

EDITORIAL ELEARNING S.L.

Elaborado por: Equipo editorial

ISBN: 978-84-17446-35-2

DEPÓSITO LEGAL: MA 1692-2013

No está permitida la reproducción total o parcial del presente manual bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España – Printed in Spain

Índice

Operaciones de caja en la venta

UD1

Caja y terminal punto de venta

1.1.	Caja y equipos utilizados en el cobro y pago de operaciones de venta.....	5
1.1.1.	Funcionamiento	5
1.1.2.	Características	6
1.2.	Sistemas tradicionales.....	10
1.2.1.	Caja registradora	10
1.2.2.	Datafono.....	13
1.3.	Elementos y características del TPV	15
1.4.	Apertura y cierre del TPV	16
1.5.	Scanner y lectura de la información del producto	17
1.6.	Otras funciones auxiliares del TPV	18
1.7.	Lenguajes comerciales: codificación de la mercancía, transmisión electrónica de datos (Sistema EDI u otros).....	19
1.8.	Descuentos, promociones, vales en el TPV	21
1.9.	Utilización del TPV (Terminal punto de venta).....	22
	<i>Lo más importante</i>	<i>25</i>
	<i>Autoevaluación UD1.....</i>	<i>27</i>

UD2

Procedimientos de cobro y pago de las operaciones de venta

2.1.	Caracterización de los sistemas y medios de cobro y pago.....	31
2.1.1.	Efectivo	31
2.1.2.	Transferencia y domiciliación bancaria	31
2.1.3.	Tarjeta de crédito y débito	31
2.1.4.	Pago contrareembolso	33
2.1.5.	Pago mediante teléfonos móviles, u otros	34
2.1.6.	Medios de pago online y seguridad del comercio electrónico	36
2.2.	Los justificantes de pago	39
2.2.1.	El recibo: elementos y características	40
2.2.2.	Justificante de transferencias	41
2.3.	Diferencias entre factura y recibo	41
2.3.1.	Obligaciones para el comerciante y establecimiento comercial	48
2.4.	Devoluciones y vales.....	50
2.4.1.	Normativa.....	51
2.4.2.	Procedimientos internos de gestión	52
2.5.	Registro de las operaciones de cobro y pago.....	54
2.6.	Arqueo de caja.....	55
2.6.1.	Concepto y finalidad.....	55
2.7.	Recomendaciones de seguridad e higiene postural en el TPV.....	55
	<i>Lo más importante</i>	75
	<i>Autoevaluación UD2</i>	79

UD1

Caja y terminal punto de venta

- 1.1. Caja y equipos utilizados en el cobro y pago de operaciones de venta
 - 1.1.1. Funcionamiento
 - 1.1.2. Características
- 1.2. Sistemas tradicionales
 - 1.2.1. Caja registradora
 - 1.2.2. Datafono
- 1.3. Elementos y características del TPV
- 1.4. Apertura y cierre del TPV
- 1.5. Scanner y lectura de la información del producto
- 1.6. Otras funciones auxiliares del TPV
- 1.7. Lenguajes comerciales: codificación de la mercancía, transmisión electrónica de datos (Sistema EDI u otros)
- 1.8. Descuentos, promociones, vales en el TPV
- 1.9. Utilización del TPV (Terminal punto de venta)

1.1. Caja y equipos utilizados en el cobro y pago de operaciones de venta

Podemos distinguir los siguientes tipos de instalaciones para el cobro y pago:

**Cajas
registradoras**

**Terminales de
punto de venta
(TPV)**

**SISTEMAS
on-line**

**Sistemas
off line**

Datáfono

**Terminales
pesadas**

1.1.1. Funcionamiento

↻ **Caja registradora:**

La caja registradora es una especie de sumadora e impresora que dispone de un cajón subdividido en partes, en las que se colocan las monedas y billetes clasificados. El cajón para el dinero solo se abre tras una venta, a no ser que se utilice una llave especial. Al mismo tiempo, la apertura del cajón emite un sonido de aviso. Estas características son esenciales para controlar la caja y evitar los hurtos.

↻ **Terminales de punto de venta:**

Su función principal es la gestión comercial en el punto de venta, de tal modo que por medio de un programa informático instalado en el equipo se pueden realizar todo tipo de operaciones relativas a la venta. Su funcionamiento es sencillo ya que por medio del programa informático que tiene instalado, se puede visualizar en la pantalla los artículos que están disponibles.

↻ **Sistemas on line:**

Los sistemas de cobro on line son los que realizan la transacción sin necesidad de contacto personal de ningún tipo. Los más frecuentes son las tarjetas de crédito y los cheques electrónicos.

↶ **Sistemas off line:**

Los principales sistemas off line de cobro son:

- ↶ Contra reembolso.
- ↶ Giro postal o telegráfico.
- ↶ Depósito a cuenta corriente.
- ↶ Westers Union.
- ↶ Ikobo.
- ↶ Cheque tradicional.
- ↶ Pagos telefónicos.

↶ **Datáfono:**

Se trata de un servicio que permite el pago con tarjeta de crédito o débito a través del móvil o el TPV. Cuando el TPV lee la tarjeta magnética realiza una llamada a un número correspondiente a ese servicio; cuando se ha establecido la llamada, el terminal marca el número del servidor del banco y transmite los datos de la tarjeta necesarios para la transacción, recibiendo después la confirmación de la operación que se ha llevado a cabo.

↶ **Terminales pesadas:**

Son las que se encuentran en una ubicación fija dentro del comercio. Pueden tener asociadas otras máquinas como visor de pantalla, cajón de monedas, impresora de tickets, etc.

1.1.2. Características

Caja registradora

Las primeras cajas registradoras eran enteramente mecánicas y no disponían de recibos, cosa que ha cambiando con el paso de los años al implementarse la facturación obligatoria de las ventas que se completa con el registro y entrega de un ticket o factura. Las cajas registradoras pueden encontrarse en muchos tipos de tiendas y establecimientos y suele situarse sobre un mostrador. Por la parte del vendedor presenta una serie de teclas para registrar las diferentes operaciones que se han de realizar. Veremos más características de las cajas registradoras en el punto 1.2.1.

Terminales de punto de venta (TPV)

Los TPV presentan una serie de ventajas entre las que se encuentra el poder realizar estadísticas de compras, ventas, etc. Facilita las operaciones contables y financieras que se necesitan para la gestión comercial del establecimiento. Además, casi todos ellos disponen de la posibilidad de cobro con tarjeta de crédito.

Sistemas on line

Como hemos visto anteriormente, los sistemas de cobro on line más frecuentes son a través de la tarjeta de crédito y de los cheques electrónicos. Veamos algunas características de ellos:

TARJETAS DE CRÉDITO

CHEQUES ELECTRÓNICOS

↪ Tarjeta de crédito:

Existen dos formas de cobrar por internet con la tarjeta de crédito:

- ↪ *Directa*: se coloca una plataforma segura de pago (Gateway) que permite verificar y debitar de la tarjeta de crédito del comprador, un determinado importa, todo ello de forma segura. Este tipo de plataforma suelen ser costosas y además conllevan gastos de mantenimiento.
- ↪ *Indirecta*: se trata de la contratación de un servicio de módulos de cobros on line en el que la empresa que dé el servicio, actúe como cobrador por cuenta y le transfiere a una caja de ahorro, cuenta corriente o cheque, la cobranza realizada, descontando una comisión por el servicio. Este tipo de sistema es muy utilizado por empresas. Algunos de los más conocidos son:
 - Paypal.
 - Google checkout.
 - La caixa.
 - Moneybookers.
 - Clickbanck.
 - Dineromail.

↪ Cheques electrónicos:

Se trata de la transacción de los cheques tradicionales al ciberespacio. Deben ir acompañados de la firma electrónica. El consumidor enviará una orden

de pago al vendedor que la presentará al banco emisor para autentificarla y cobrarla. Suelen utilizarse para pagos de grandes cantidades. Son muy utilizados en Estados Unidos.

Sistemas offline



↪ **Contra reembolso:**

El cliente paga cuando recibe el pedido. Es importante que el cliente especifique la dirección a la que quiere que se le envíe para evitar problemas con el envío.

↪ **Giro postal o telegráfico:**

Se trata de los giros de dinero al comerciante. Es muy utilizado por los sitios webs cuando comienzan sus actividades.

↪ **Depósito a cuenta corriente:**

Se trata de otra forma sencilla para comenzar a cobrar por internet. Se aconseja que solo se realicen transacciones dentro del país ya que hacerlas fuera pueden resultar muy costosas.

↪ **Westers Union:**

Se trata de una empresa que ha implementado un sistema denominado Quick Pay, que acredita directamente en la cuenta corriente del comerciante el pago que ha efectuado el cliente en cualquier sucursal Westers Union.