AcreditaPRO

MANUAL DE ESTUDIO

Cajero/a y Operador/a de TPV

Material de apoyo para la preparación del examen

Formación impartida conforme a los contenidos del Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE (código COMF10 — Operativa de Caja-Terminal Punto de Venta) y a la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

Generado el 18/11/2026

© AcreditaPro

Índice

1. 1. Introducción y objetivos del curso
2. 2. El puesto de cajero/a: funciones y responsabilidades
3. 3. Instalaciones de caja: componentes y equipos
4. 4. El terminal punto de venta (TPV): tipos y funcionamiento
5. 5. El código de barras EAN: qué es y cómo funciona
6. 6. Sistemas de seguridad electrónica en el comercio
7. 7. Medios de pago: efectivo
8. 8. Medios de pago: tarjetas y datáfono
9. 9. Medios de pago: digitales y otros
0. 10. Apertura de caja: procedimiento
11. 11. Operativa de venta: registrar artículos y cobrar
12. 12. Descuentos, promociones y vales
13. 13. Devoluciones y anulaciones
4. 14. Cierre de caja y arqueo
5. 15. Empaquetado y presentación del producto
6. 16. Atención al cliente en caja
17. 17. Gestión de situaciones difíciles en caja
8. 18. Seguridad e higiene en el puesto de caja
9. 19. Buenas prácticas y casos prácticos
0. 20. Resumen de puntos clave
21. 21. Anexo normativo: marco de referencia
22. 22. Glosario de términos

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

Este curso acredita competencias en el manejo del terminal punto de venta (TPV) y la operativa de caja en establecimientos comerciales, conforme a los contenidos del Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE (código COMF10 — Operativa de Caja-Terminal Punto de Venta). Es una acreditación de competencias profesionales, no un título oficial de la Administración.

1. Introducción y objetivos del curso

El cajero/a es la última persona de la empresa que interactúa con el cliente antes de que salga del establecimiento. Una buena operativa de caja garantiza que el cliente se vaya con una experiencia positiva, que el cobro sea correcto y que el control económico del negocio sea fiable.

Este perfil tiene muy alta rotación y demanda constante en supermercados, hipermercados, comercios minoristas, gasolineras, farmacias y cualquier establecimiento con punto de venta físico.

Al finalizar este curso, serás capaz de:

- Operar el TPV para registrar ventas, aplicar descuentos y gestionar devoluciones.
- Manejar todos los medios de pago habituales: efectivo, tarjeta y móvil.
- Realizar la apertura y el cierre de caja con el arqueo correspondiente.
- Atender al cliente en caja de forma eficiente y profesional.

2. El puesto de cajero/a: funciones y responsabilidades

El cajero/a es responsable de:

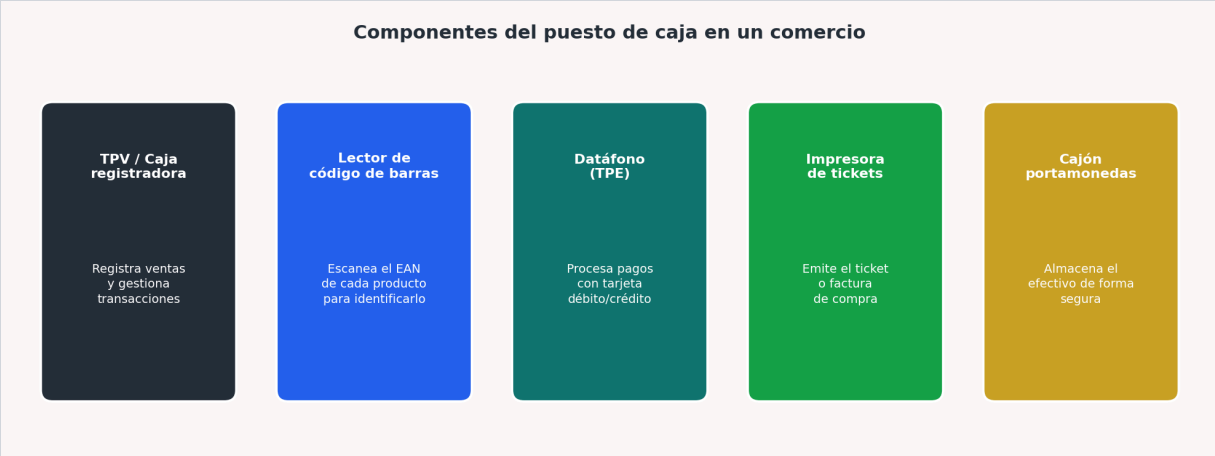
- Registrar correctamente todos los artículos que el cliente compra.
- Cobrar el importe exacto y proporcionar el cambio correcto.
- Gestionar los distintos medios de pago.
- Controlar el fondo de caja y cuadrar al cierre.
- Mantener el puesto limpio y ordenado.
- Empaquetar o embolsar los artículos si así lo requiere el establecimiento.

El cajero/a nunca debe:

- Abandonar la caja con dinero sin asegurarla.
- Dejar a un cliente en espera innecesariamente.
- Dar cambio sin verificar el billete recibido.
- Realizar operaciones fuera de lo establecido en el protocolo.

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

3. Instalaciones de caja: componentes y equipos



El puesto de caja típico de un comercio moderno incluye:

- **Terminal Punto de Venta (TPV)**: el ordenador o pantalla táctil que gestiona todas las operaciones de venta.
- **Lector de código de barras**: escanea el EAN (código de barras) de cada producto para identificarlo y registrar su precio.
- **Datáfono (TPE — Terminal de Punto de Pago)**: dispositivo para el pago con tarjeta de débito o crédito.
- **Impresora de tickets**: emite el justificante de compra del cliente y el cierre de caja.
- **Cajón portamonedas**: se abre automáticamente con el TPV cuando se cobra en efectivo. Siempre debe estar cerrado cuando no se usa.
- **Báscula (en supermercados)**: para pesar frutas, verduras y productos a granel.
- **Monitor del cliente**: pantalla orientada al cliente para que vea el importe de cada artículo registrado.

4. El terminal punto de venta (TPV): tipos y funcionamiento

El TPV es el cerebro del puesto de caja. Existen distintos tipos:

- **Caja registradora tradicional**: sistemas más simples, con display numérico y teclado físico. Cada vez menos frecuente.
- **TPV táctil**: pantalla táctil, el más común hoy. Permite gestionar ventas, stocks, informes y múltiples cajeros.
- **Terminales pesadas**: para productos con precio por peso (carnicería, charcutería, frutería).

El funcionamiento básico de un TPV es siempre el mismo independientemente de la marca:

1. Identificación del cajero (código o tarjeta).
2. Escaneo de artículos.
3. Aplicación de descuentos o promociones.

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

4. Selección del medio de pago.
5. Cobro y emisión del ticket.

5. El código de barras EAN: qué es y cómo funciona

El código de barras EAN (European Article Number) es un sistema de identificación único de cada producto. El más común en España y Europa es el **EAN-13**: 13 dígitos que identifican el país de origen, el fabricante y el producto concreto.

- Los 2-3 primeros dígitos del EAN identifican el país: los códigos que empiezan por 84 son de España.
- El lector de barras ilumina el código y lo decodifica en una fracción de segundo.
- Cuando el código no se puede escanear (etiqueta dañada), se puede teclear manualmente en el TPV.

Códigos internos: muchos establecimientos usan sus propios códigos de barras para productos de peso variable (charcutería cortada al momento, panadería). Suelen empezar por 2 y llevan el precio codificado.

6. Sistemas de seguridad electrónica en el comercio

Los sistemas anti-hurto más comunes en el comercio:

- **EAS (Electronic Article Surveillance)**: etiquetas o dispositivos adheridos al producto que activan alarmas al pasar por los arcos de seguridad si no han sido desactivados. El cajero los desactiva al escanear el artículo.
- **Arcos de seguridad**: marcos instalados en las salidas que detectan las etiquetas EAS activas.
- **Cámaras CCTV**: sistemas de videovigilancia que registran la actividad en tienda y en caja. Los establecimientos están obligados a informar con carteles visibles de su existencia.

El cajero/a tiene un papel importante en la prevención del hurto: verificar que todos los artículos del carro han sido escaneados y que las etiquetas EAS han sido desactivadas.

7. Medios de pago: efectivo

El efectivo sigue siendo un medio de pago muy utilizado. Puntos clave en la gestión de efectivo:

Billetes falsos: verificar siempre los billetes de 20€, 50€ y superiores usando el detector de billetes falsos o las marcas de seguridad visibles (hilo de seguridad, hologramas, tinta que cambia de color). **Nunca** poner un billete falso en la caja — marcarlo y retirarlo según el protocolo del establecimiento.

Dar el cambio:

1. Verbalizar el importe recibido: "Me da 20€".
2. Dejar el billete visible (encima de la caja o sobre la bandeja) hasta dar el cambio.
3. Contar el cambio en voz alta al entregarlo al cliente.

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

4. Solo entonces guardar el billete en el cajón.

Billetes y monedas: conocer los tamaños y colores de todos los billetes en circulación (5, 10, 20, 50, 100, 200, 500€ aunque los últimos son raros). Monedas: 1, 2, 5, 10, 20, 50 céntimos y 1, 2€.

8. Medios de pago: tarjetas y datáfono



El pago con tarjeta es el más frecuente en muchos comercios. El datáfono (TPE) gestiona este proceso:

- **Tarjeta de débito**: el importe se descuenta directamente de la cuenta bancaria del cliente.
- **Tarjeta de crédito**: el banco paga al comercio y el cliente lo paga al banco después (generalmente a fin de mes).
- **Contactless (sin contacto)**: para importes de hasta 50€ sin introducir el PIN (por normativa europea, aunque algunos bancos tienen límites distintos). El cliente acerca la tarjeta al datáfono.

Proceso básico de cobro con tarjeta:

1. Introducir el importe en el datáfono.
2. El cliente acerca la tarjeta (contactless) o la introduce en el chip reader.
3. El datáfono solicita el PIN para importes superiores a 50€ o cuando el banco lo requiera.
4. El datáfono confirma la operación (aprobada/denegada).
5. El datáfono imprime el justificante — en muchos establecimientos solo se imprime si el cliente lo solicita.

9. Medios de pago: digitales y otros

Pago móvil (NFC): Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay — el teléfono actúa como tarjeta contactless. El proceso es idéntico al de tarjeta contactless.

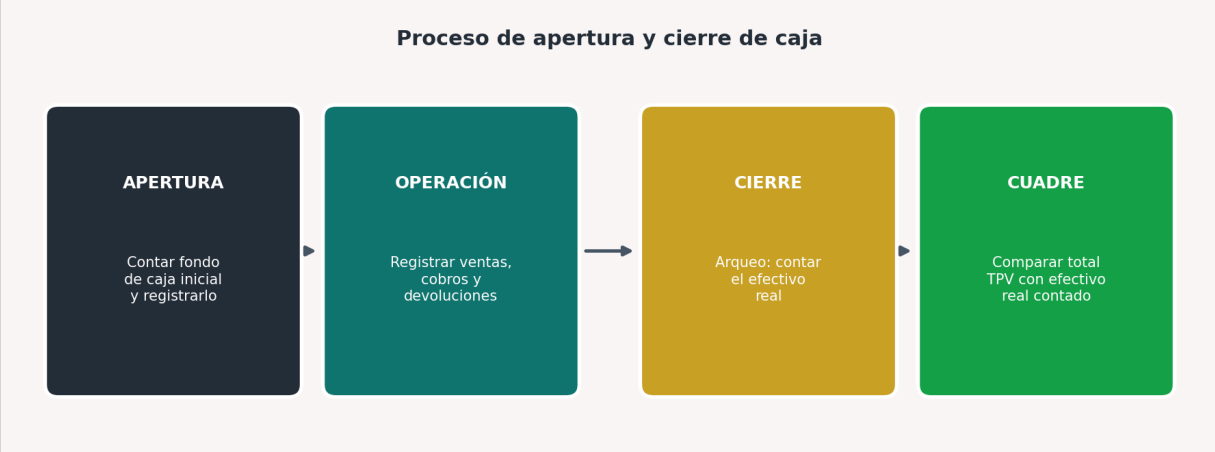
Bizum: pago bancario entre particulares vía móvil. Algunos comercios lo aceptan usando un código QR o un número de teléfono del comercio.

Vales y bonos: cheques-regalo, vales de descuento, tarjetas de fidelización con saldo. Verificar siempre la validez, la fecha de caducidad y que el importe es correcto antes de aplicarlos.

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

Pago a plazos / financiación: en establecimientos que ofrecen financiación (electrodomésticos, muebles), el cajero inicia el proceso pero la aprobación la da la entidad financiera.

10. Apertura de caja: procedimiento



El procedimiento de apertura de caja establece las condiciones iniciales de trabajo:

1. **Identificarse en el TPV** con el código de cajero/a.
2. **Verificar el fondo de caja**: el dinero que debe haber en el cajón para dar cambios. Se establece al inicio de cada turno o del día. Contar el importe real y compararlo con el establecido.
3. **Registrar el fondo de apertura** en el TPV si el sistema lo requiere.
4. **Verificar el estado del equipo**: lector de barras, datáfono, impresora, papel de tickets.
5. **Abrir el establecimiento** (si eres el primero en llegar) siguiendo el protocolo de desconexión de alarmas.

El fondo de caja es responsabilidad del cajero/a durante su turno.

11. Operativa de venta: registrar artículos y cobrar

El proceso estándar de una venta:

1. Saludar al cliente.
2. Escanear los artículos uno a uno con el lector de barras. Si el artículo no tiene código o no escanea, buscarlo manualmente en el TPV.
3. Verificar que el precio mostrado en pantalla coincide con el etiquetado del producto.
4. Aplicar tarjeta de fidelización si el cliente la tiene.
5. Indicar el total al cliente.
6. Cobrar según el medio de pago elegido.
7. Dar el cambio (si es efectivo) y el ticket.
8. Empaquetar si corresponde.
9. Despedirse.

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

12. Descuentos, promociones y vales

Los descuentos pueden aplicarse de distintas formas en el TPV:

- **Descuento automático**: el TPV lo aplica al escanear el producto (precio ya reducido o 2x1).
- **Cupón de descuento**: el cliente presenta un cupón físico o digital que el cajero escanea o teclea manualmente.
- **Descuento de empleado**: requiere código especial del cajero.
- **Precio de saldo**: precio ya marcado en el artículo, el TPV lo aplica al escanearlo.

Importante: nunca aplicar descuentos no autorizados por el establecimiento. Cualquier irregularidad debe reportarse al responsable.

13. Devoluciones y anulaciones

Anulación de artículo: si se escanea por error un artículo, se puede eliminar de la transacción antes de cobrar (función "borrar artículo" en el TPV).

Devolución: el cliente devuelve un artículo comprado (con ticket o sin él, según política del establecimiento). El proceso es el inverso de la venta — el TPV genera un abono. El dinero se devuelve en el mismo medio de pago original siempre que sea posible.

Política de devoluciones: varía según el establecimiento. En general:

- Con ticket: devolución directa.
- Sin ticket: requiere autorización del responsable.
- Artículos de alimentación abiertos: depende del motivo (defecto, sí; cambio de opinión, no).

14. Cierre de caja y arqueo

El arqueo es el proceso de control del dinero al cierre de turno o del día:

1. **Imprimir el resumen del TPV**: total de ventas en efectivo, con tarjeta y otros medios.
2. **Contar el efectivo** real de la caja, incluyendo billetes y monedas por denominaciones.
3. **Restar el fondo de caja** (que no es dinero recaudado sino el inicial).
4. **Comparar**: efectivo contado - fondo inicial = ventas en efectivo según arqueo.
5. **Verificar** que coincide con el total del TPV.

Si hay diferencias (sobrante o faltante), se documenta y se informa al responsable. Un pequeño error de cálculo es frecuente — una diferencia sistemática puede indicar un problema operativo o de seguridad.

15. Empaquetado y presentación del producto

El empaquetado es parte de la experiencia de compra del cliente:

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

- **Selección del embalaje**: bolsa de papel, de plástico (en desuso), caja, burbuja de protección según el producto.
- **Normativa ambiental**: desde 2023, las bolsas de plástico de un solo uso están prohibidas o tienen coste en España (Ley 7/2022 de residuos y suelos contaminados). Los establecimientos deben ofrecer alternativas reutilizables.
- **Fragilidad**: los artículos frágiles se protegen con papel de seda, espuma o burbuja.
- **Higiene**: los artículos de alimentación no deben mezclarse con productos de limpieza o higiene en la misma bolsa.

16. Atención al cliente en caja

La caja es el último punto de contacto con el cliente — una buena interacción puede compensar cualquier problema anterior. Claves:

- **Saludo al inicio y despedida al final**: siempre, aunque haya cola.
- **Comunicar el total**: indicar el importe claramente antes de que el cliente pague.
- **No apresurar**: el cliente tarda lo que tarda en buscar la tarjeta o el monedero. La paciencia es parte del trabajo.
- **Verificar el cambio en voz alta**: "Le devuelvo 3,50€".
- **Informar de promociones**: si el establecimiento tiene tarjeta de fidelización o app, mencionarlo.

17. Gestión de situaciones difíciles en caja

Cola larga: comunicar al cliente que espera que en seguida se le atiende. Si hay más cajas disponibles, avisar al responsable para que las abra.

Discrepancia de precio: si el precio en pantalla no coincide con el etiquetado, aplicar el precio más favorable al cliente y avisar al responsable. La normativa española (Ley 7/1996 de ordenación del comercio minorista) establece que el precio del etiquetado es el que prevalece.

Cliente que no acepta una denegación (de un billete falso, de una devolución sin ticket, etc.): mantener la calma, explicar la política del establecimiento y ofrecer hablar con el responsable. Nunca ceder a presiones que impliquen saltarse el protocolo.

Error de cobro: si se ha cobrado de más, hacer la devolución correspondiente y disculparse. Si se ha cobrado de menos y el cliente ya se fue, informar al responsable.

18. Seguridad e higiene en el puesto de caja

- **Ergonomía**: el puesto de caja puede implicar muchas horas de pie. Usar calzado cómodo y de suela gruesa. Alternar el peso entre los dos pies. Algunos establecimientos tienen alfombrillas anti-fatiga.
- **Movimientos repetitivos**: el escaneo continuo de artículos puede generar lesiones de muñeca. Mantener la muñeca en posición neutra y hacer micro-pausas.

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

- **Higiene**: la manipulación de billetes implica contacto con muchas manos. Lavarse las manos frecuentemente. No tocarse la cara durante el turno.
- **Seguridad del efectivo**: nunca dejar el cajón abierto sin supervisión. Seguir el protocolo del establecimiento para los reintegros (retiradas de efectivo en turno para reducir el riesgo de robo).

19. Buenas prácticas y casos prácticos

Caso 1 — Billete grande al final del turno: el cliente paga con un billete de 100€ a última hora. Verificar el billete, comunicar que se comprueba, usar el detector si está disponible. Si es dudoso, informar al responsable antes de aceptarlo.

Caso 2 — Artículo sin código de barras: buscar el artículo en la base de datos del TPV por nombre, categoría o código interno. Si no aparece, llamar al responsable — nunca inventar un precio.

Caso 3 — Datáfono no funciona: informar al cliente de que solo se puede pagar en efectivo. Tener siempre el número de teléfono del soporte técnico del datáfono a mano.

20. Resumen de puntos clave

- El TPV registra ventas, aplica descuentos y gestiona todos los medios de pago desde un único sistema.
- En el cobro en efectivo: dejar el billete visible, dar el cambio contando en voz alta, guardar el billete solo cuando el cliente confirma el cambio.
- El contactless permite pagos sin PIN hasta 50€ (límite europeo general).
- El arqueo compara el efectivo real contado con el total registrado por el TPV.
- La normativa de etiquetado (precio etiquetado = precio que prevalece) es un derecho del consumidor.

21. Anexo normativo: marco de referencia

- **Catálogo de Especialidades Formativas del SEPE**: código COMF10 — Operativa de Caja-Terminal Punto de Venta. Referencia del contenido estándar de este tipo de formación.
- **Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista**: regula las condiciones de venta, el precio de los artículos y los derechos del consumidor en establecimientos comerciales.
- **Real Decreto Legislativo 1/2007**: derechos del consumidor, incluyendo el derecho a recibir el ticket de compra.
- **Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular**: regula el uso de bolsas de plástico de un solo uso en el comercio.

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.

22. Glosario de términos

- **TPV (Terminal Punto de Venta)**: sistema informático que gestiona las operaciones de venta en un comercio.
- **EAN (European Article Number)**: sistema de codificación numérica para identificar productos mediante código de barras.
- **Datáfono / TPE (Terminal de Punto de Pago)**: dispositivo que procesa los pagos con tarjeta de débito o crédito.
- **Arqueo de caja**: proceso de contar el efectivo al cierre de turno y compararlo con el total registrado por el TPV.
- **Fondo de caja**: importe inicial de efectivo en el cajón para poder dar cambios. No es dinero recaudado.
- **Contactless**: tecnología de pago sin contacto físico por NFC, usada en tarjetas y teléfonos móviles.
- **EAS (Electronic Article Surveillance)**: sistema de etiquetas anti-hurto que activan alarmas si no son desactivadas al pagar.
- **Cuadre de caja**: resultado del arqueo — diferencia entre el efectivo real y el registrado por el TPV.
- **Abono / Devolución**: operación inversa a la venta, por la que el establecimiento devuelve al cliente el importe de un artículo.
- **Código interno**: código de barras propio del establecimiento para productos de peso variable (charcutería, panadería).

© AcreditaPro — Bimedio. Material gratuito, prohibida su reventa.