

Perfil del auxiliar de caja en las tiendas Jumbo

Daniel Alejandro Villanueva Guarín

Universidad Católica de Colombia

Este informe final de investigación, de práctica en pregrado, se realizó por el estudiante con código 319607, para cumplir con los requerimientos académicos pertinentes, habiendo sido su Tutor de Proyecto el docente Guillermo Badillo Valderrama.

Correspondencia: davillanueva07@ucatolica.edu.co

Bogotá D.C., Mayo 2018



La presente obra está bajo una licencia:
Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

Para leer el texto completo de la licencia, visita:
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.5/co/>

Usted es libre de:



Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra

hacer obras derivadas

Bajo las condiciones siguientes:



Atribución — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).



No Comercial — No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

Presentación

La Práctica se ha programado para realización entre el 11 de diciembre de 2017 hasta el 10 de junio del presente año. En la práctica se pudieron obtener nuevos conocimientos y seguir aprendiendo sobre el ambiente laboral, en el cual se realizan diferentes análisis en diferentes perspectivas.

En esta práctica se intentó dar solución a diferentes problemas por los cuales está atravesando la sección de cajas, como son: deserción de personal y que los responsables para la selección del personal queden con un perfil para contratar personas que cumplan con los requisitos que tiene la compañía. De este modo la investigación tiene alta importancia ya que la compañía obtendrá beneficio en el área de cajas.

En cuanto a las condiciones de trabajo, es necesario resaltar que el área en donde se desempeñaron las prácticas fue adecuada, teniendo en cuenta aspectos como el aseo frecuente y buena distribución de las oficinas. Por otra parte, el trato obtenido de parte del jefe directo fue amable, paciente y muy agradable.

Tabla de contenido

Presentación,3	Resumen,6
Marco referencial, 8	
Marco teórico, 8	
Descripción de la empresa, 10	
Objetivo central, 10	
Naturaleza jurídica, 10	
Misión, 10	
Visión, 11	
Objeto de la práctica, 12	
Propósito, 12	
Objetivo, 12	
Funciones desempeñadas por los practicantes de Gerencia Nacional de Cajas, 13	
Metodología, 14	
Resultados de la investigación, 15	
Justificación, 15	
Planteamiento del problema, 15	
Objetivo general, 16	
Objetivos específicos, 16	
Área objeto de estudio, 17	
Aspectos concretos a mejorar, 17	
Resultados del perfil de cajero, 18	

Conclusiones, 21

Recomendaciones, 23

Recomendaciones para la empresa, 23

Recomendaciones respecto de la academia, 23

Recomendaciones respecto de los convenios – universidad, 23

Referencias, 24

Resumen

El éxito de una compañía comienza por la selección y la contratación del personal que será la base del éxito del negocio, emprendimiento o de la compañía, si el empresario o emprendedor no contrata o no se asocia con los mejores, tendrá muchísimos problemas y no durante meses sino más bien durante años.

Cuando se contrata a personas que no cumplen con los estándares o están por debajo de ellos, se crean muchos problemas a la hora del desempeño y se pierde muchísimo tiempo tratando de sacar a las empresas de esos problemas, tiempo que puede dedicarse a innovar, a encontrar áreas de oportunidad, crear nuevos productos, organizar, etcétera; además, el tiempo de las demás personas que si son los mejores, será absorbido ya que se les involucrara en los conflictos que causan los demás.

Es indispensable que al momento de realizar el proceso de selección, todas las actividades sean de manera transparente y responsable. Teniendo en cuenta que estos factores influyen en la mejoría de la Compañía en aspectos relacionados con el buen desempeño en el puesto de trabajo, mayor índice de confiabilidad en el tema del efectivo, y en brindar una buena imagen a los clientes.

En este trabajo se busca diseñar el perfil idóneo para el cargo de cajero que cumpla con los estándares asignados por la compañía, este tiene que incluir buena actitud, disposición a trabajar y tener buenas prácticas de seguridad en el trabajo.

Los resultados que se obtuvieron evidenciaron que hay fallas en el proceso de contratación y esto hace que los resultados que requiere la compañía se atrasen o no se cumplan por culpa de hacer una mala selección. Por otra parte, se pudo ver cuáles son los

valores y aptitudes que requiere la compañía en las personas que son contratadas para este cargo.

Palabras claves: Perfil de un cajero, proceso de contratación.

Marco referencial

Marco teórico

Para una empresa que busque crecer es importante contar siempre con los mejores colaboradores. La tarea selectiva muchas veces cae en la propia área de reclutamiento de personal de una compañía, la alternativa de contratar a una empresa especializada en reclutamiento de personal, permite ahorrar gastos y tiempo importante necesarios para el proceso de selección. Además, hace posible que solo él o los profesionales más capacitados para el puesto sean elegidos. (Manpower Group, 2018) Contar con personal altamente capacitado aporta muchos beneficios a una compañía, entre ellos:

Permite una buena selección de personal, lo cual a su vez también hace posible que aquellas metas trazadas por toda empresa se logren en tiempos estipulados y es que profesionales capacitados no suelen rendirse ante los inconvenientes: los ven como retos que deben superar.

A esta clase de empleados apunta una empresa de reclutamiento de personal bajo diferentes métodos. Uno de ellos es el headhunting que permite ponerse en contacto con los mejores del sector, sin que estos se postulen, para hacerles así una propuesta laboral e integrarlos a la empresa que los necesita.

Para hacer un proceso de reclutamiento correcto, para el puesto de cajero, se deben tener en cuenta los siguientes pasos:

Definición del perfil del postulante: el proceso de reclutamiento y selección de personal empieza con la definición del perfil del postulante, es decir, con la definición de

las competencias o características que debe cumplir una persona para que pueda postularse al puesto que se está ofreciendo.

Búsqueda, reclutamiento o convocatoria de los postulantes que cumplan con las competencias o características que se han definido en el paso anterior (sin necesidad de que tengan que cumplir todas ellas).

Evaluación de los postulantes que se han reclutado o convocado, con el fin de elegir entre todos ellos al más idóneo (o a los más idóneos) para el puesto que estamos ofreciendo.

Selección y contratación: una vez que se han evaluado a todos los postulantes o candidatos, se pasa a seleccionar al que mejor desempeño haya tenido en las pruebas y entrevistas realizadas.

Inducción y capacitación: finalmente, una vez que se ha seleccionado y contratado al nuevo personal, se debe procurar que se adapte lo más pronto posible a la empresa, y capacitarlo para que se pueda desempeñar correctamente en su nuevo puesto.

Deduciendo algunas funciones del cargo, las cuales son: atender clientes, de acuerdo a protocolos de atención y normativas establecidas, cumplir con procedimientos de seguridad y emergencias en el lugar de trabajo, de acuerdo a procedimientos establecidos y normas de seguridad asociadas, realizar servicios de caja, de acuerdo a protocolos de atención al cliente, procedimientos y normativas establecidas en el sector (Chile Valora, 2015).

Descripción de la Entidad

Cencosud se caracteriza por ser uno de los más grandes retailers de América Latina, Stecher (2012) afirma que las industrias del retail se identifican por ser grandes grupos empresariales del sector del comercio minorista que dirigen paralelamente a distintas empresas y tipos de negocio de venta masiva. Cencosud llegó a Colombia en 2008 con Easy, sin embargo, en el año 2012 realizó la compra de 93 tiendas pertenecientes a la compañía Carrerfour que son hoy denominadas Jumbo, Metro y Metro Express.

Objetivo central

“En Cencosud, nuestro objetivo central es poder convertirnos en el mayor retailer de América Latina y entregar a nuestros cientos de miles de clientes, la máxima calidad de servicio, excelencia y compromiso, los 365 días del año.” (Cencosud S.A, 2016)

Naturaleza jurídica

La empresa Cencosud S.A. fue fundada en 1960 por el señor Horst Paulmann en Santiago de Chile, la apertura del primer supermercado fue en el año 1976.

Misión

“Nuestra misión consiste en trabajar, día a día, para llegar a ser el retailer más rentable y prestigioso de América Latina, en base a la excelencia en nuestra calidad del servicio, el respeto a las comunidades con las que convivimos y el compromiso de nuestro equipo de colaboradores.” (Cencosud S.A, 2016)

Visión

“Nuestro ambición es continuar desarrollando nuestra propuesta multi-formato y utilizar las ventajas competitivas que esto proporciona en todas nuestras unidades de negocio,

con el fin de convertirnos en uno de los minoristas más reconocidos de América Latina.”

Cencosud S.A. (2016)

Objeto de la práctica

Propósito

La Práctica se realizó con el fin de dar desarrollo a la asignatura “Trabajo de grado II”. Esto con el fin de poder culminar el plan de estudio y adquirir el título de economistas de la Universidad Católica de Colombia.

Objetivo

Las prácticas empresariales, como opción de grado, sirven para poder desempeñarse en el ámbito laboral, aplicando el conocimiento que se adquiriere en el transcurso de la carrera y de esta manera tener más experiencia en el ámbito laboral, para poder enfrentar más adelante los retos como profesional.

Funciones desempeñadas por el practicante de Gerencia Nacional de Cajas

1. Analizar y procesar información obtenida de diferentes reportes sobre el desarrollo y novedades de ventas e incluso hacer algunas observaciones que permitan la correcta toma de decisiones en la Sección.
2. Generar diferentes indicadores relacionados con productividad, rotación de personal, programación y cumplimiento de horarios.
3. Receptar información sobre claves electrónicas para el proceso de comercialización de los productos, con destino a los jefes de caja de cada tienda.

Metodología

se adelanto un estudio de carácter inductivo a partir de una investigación documental por consulta a medios físicos y virtuales, como también a través de encuestas individuales al cajero y a los jefes de caja. Para el manejo de la información se utilizaron procedimientos de apreciación conductual por parte de diferentes cajeros.

Resultados de la investigación

Justificación

El propósito de este trabajo es determinar un perfil idóneo para facilitar y para tomar las mejores decisiones a la hora de contratar personal para este cargo, ya que es una sección de alta importancia en la compañía. Es necesario, a juicio de la gerente nacional de cajas, tener una base sobre el perfil idóneo para que las personas encargadas de seleccionar el personal tomen la decisión correcta. Un colaborador nuevo requiere de tiempo, capacitación y adaptación para desempeñarse eficientemente, pues muchas de las habilidades que se necesitan en esta área solo se desarrollan a través de la experiencia, lo que puede generar una baja en la productividad del talento humano (Benavides, 2015).

Se quiere determinar, cuales son las habilidades y valores suficientemente buenos para que el nivel de satisfacción del cliente sea la mejor, teniendo en cuenta que esto nunca va a ser perfecto ya que siempre hay personal improductivo que necesita ser sustituido.

Planteamiento del problema

El cajero en un establecimiento comercial es una persona responsable de sumar la cantidad debida por una compra, cargar al consumidor esa cantidad y después, recoger el pago por las mercancías o servicios proporcionados. En razón de ello se diseñan unos objetivos que implican además de recoger el dinero, brinden a los clientes la mejor atención y las mejores experiencias en la tienda. Ello, necesariamente, lleva a la fidelización del cliente.

Ahora bien, no existe un perfil que sea exacto y que nunca se va a equivocar, pero cada empresa debe tener sus estándares al nivel que ellas creen que van a maximizar su personal, teniendo en cuenta que no se afecte la productividad de la misma ni la calidad de los

productos. Para llegar al nivel adecuado se deben determinar las causas que originan la rotación de personal en la empresa, ya sea alta o baja, dado que esta es una variable dependiente de diferentes factores como lo pueden ser: satisfacción laboral, selección de personal, salarios, capacitaciones y estímulos.

En la compañía Cencosud S.A. la rotación de personal de la sección cajas no es muy elevada; sin embargo, los cargos que conforman la sección exigen niveles de compromiso y de confiabilidad altos, dado que una de sus principales funciones tiene que ver con el manejo de dinero de la misma y con la imagen corporativa antes sus clientes y frente a la sociedad en general. Esta área está conformada en su gran mayoría por cajeros, es por esto que se hace pertinente determinar un perfil idóneo que se acerque al ideal en este cargo, para así tomar las decisiones pertinentes y lograr disminuir el personal improductivo conservando la mejor confianza y el mejor rendimiento.

Objetivo general de la investigación.

Determinar un perfil idóneo para el área de cajas y así hacer una mejor selección y contratación de personal en Cencosud SA, para efectos de controlar los niveles de rotación.

Objetivos específicos.

- ✓ Establecer que aspectos se deben tener en cuenta a la hora de contratar para que la compañía no tenga tanta rotación de personal en el área de cajas.
- ✓ Verificar las condiciones dadas en la sección cajas, en lo referente a selección, capacitación, permanencia y estímulos.

Área objeto de estudio

El área objeto de estudio es la de caja, como espacio de primera instancia para los usuarios. El cajero en un establecimiento comercial es una persona responsable de sumar la cantidad debida por una compra, cargar al consumidor esa cantidad y después, recoger el pago por las mercancías o servicios proporcionados. Por estas cosas vamos a estudiar esta área para que los cajeros de la Compañía (Cencosud) además de recoger el dinero, también sean ellos quienes les brinden a los clientes una mejor atención y se logre el principio de una fidelización.

Aspectos concretos investigados.

- ✓ Se investigó si la capacitación brindada por la Empresa es la adecuada, dado que una persona que no esté lo suficientemente capacitada para ejercer sus funciones no solamente bajará la productividad de la Sección sino que también tenderá a cambiar de trabajo rápidamente.
- ✓ Se examinó medir el nivel de escolaridad de los cajeros para establecer si éste es el correcto, dentro de los requisitos para seleccionar el personal del cargo cajero.
- ✓ Se analizaron las habilidades y destrezas que debe tener el personal para desempeñar adecuadamente las diferentes funciones.

Perfil de cajero

Propósito:

Recaudar el pago de productos y servicios del local, de acuerdo con los protocolos de atención a clientes, procedimientos de caja y normas de seguridad utilizadas por el sector.

Funciones a cargo:

- Atender público.
- Operar la caja.
- Manejar dinero en efectivo, cheque, tarjeta de crédito, débito y bonos de diferente clase.
- Realizar cobros a los clientes.
- Manejar diferentes tipos de documentos comerciales y formas de pago.
- Cuadrar los dineros recibidos bajo supervisión administrativa y financiera en alta y baja demanda de clientes.
- Participar activamente en las reuniones, comités, mesas de trabajo, eventos y demás actividades a las que sea citado.

Competencias conductuales

Comunicación efectiva: implica que el cajero presenta en forma clara y convincente información de forma verbal o escrita, asegurando la comprensión mutua.

- Atiende a la información planteada por interlocutor.

- Corroborar y clarificar información recibida por parte de interlocutor.
- Entregar respuestas concretas y justificadas ante consultas de interlocutor.

Orientación al cliente: es la manera en que la persona identifica, comprende y responde a las solicitudes de clientes.

- Diagnostica las necesidades planteadas por el cliente.
- Asesora a clientes de acuerdo a sus necesidades.
- Canaliza las necesidades planteadas por los clientes.

Manejo de conflictos: es la manera en que la persona identifica y resuelve, las situaciones conflictivas que surgen con clientes en el desarrollo de sus funciones.

- Identifica y distingue la dimensión del conflicto que lo afecta.
- Mantiene tono de voz y lenguaje no verbal ante cliente molesto.
- Mantiene el control de la situación.
- Escala a personal calificado conflictos que no puede resolver.

Toma de decisiones: es la manera en que la persona analiza la información disponible para elegir la mejor de entre dos o más opciones o alternativas.

- Reconoce las alternativas disponibles para tomar una decisión.
- Aplica las reglas internas y procedimientos para la toma de decisiones.
- Consulta a un superior o par antes de tomar alguna decisión.

Trabajo bajo presión: es la manera en que, ante situaciones de estrés durante su labor, la persona controla sus emociones y focaliza su desempeño hacia el logro de los objetivos establecidos.

- Identifica situaciones que le generan estrés y frustración.
- Desarrolla estrategias para controlar estrés en situaciones de alta exigencia.
- Regula sus reacciones en contextos de exigencia y presión.
- Cumple con sus objetivos aún en situación de estrés y presión.

Conocimiento básico:

- Habilidades de Lectoescritura.
- Habilidades lógico-matemáticas.
- Lectura y comprensión de documentos.
- Conocimientos matemáticos: Sumatorias, división.

Destrezas en:

- El conteo y cambio de dinero con exactitud y rapidez.
- El manejo de microcomputador, registradora y calculadora.

Conclusiones

Durante la Investigación se estableció que los cajeros deben disponer de determinadas condiciones para el buen desempeño de sus funciones. Los resultados nos evidencian como factores básicos: valores (honestidad, lealtad, respeto, cortesía) formación académica, habilidades numéricas y control emocional.

Recomendaciones a poner en práctica por parte del personal en caja:

- **Preguntarle al cliente si ha tenido un buen día.** Escucha de verdad y presta atención a su respuesta. Cuando salga de la tienda, sentirá que lo han tomado en cuenta y es probable que regrese.
- **Deja de hablar con tus colegas cuando se requieran tus servicios.** En el mejor de los casos, los clientes se incomodan y en el peor, lo toman como una falta de respeto si el cajero sigue parlotando mientras se le atiende. Este es tu trabajo y así como los demás no miran a otro lado para hablar constantemente en el trabajo, tampoco deberás hacerlo. Aprende a dejar de conversar y empezar a hacerlo cuando sea apropiado.
- **Aprende lo básico de tu sistema de caja.** Ya sea una vieja caja registradora manual o un sistema computarizado de última generación, deberás conocer lo básico que sucederá al menos cada tres o cuatro clientes. Si la caja registradora tiene botones rápidos para ciertos montos de dinero, acostúmbrate a usarlos. Durante los primeros días, lee lo básico constantemente cuando no haya mucha gente y pídele a un cajero más experimentado que te confirme si haces las cosas exactamente como deben ser.

- **Cuenta el vuelto o cambio.** Cuando no haya una cola larga, acostúmbrate a contar el vuelto del cliente en vez de darle solamente los billetes. Hacerlo reducirá los errores y mantendrá la caja bien cuadrada.
- **Ten un buen conocimiento de los productos de la tienda para que puedas hacer sugerencias y cumplidos.** Aunque solo seas un cajero y nunca te pidan vender, seguirás siendo un empleado y podrían hacerte preguntas. Si sabes que algo es particularmente una buena compra, dile al comprador que acaba de adquirir el primer ejemplar de un producto nuevo o que consideras que es uno de los mejores zapatos de la tienda y que es una excelente elección. Sé sincero y no exageres, que un pequeño cumplido puede darle más valor agregado al producto y alegrará al cliente por su compra.

Recomendaciones

Recomendaciones para la Empresa

- ✓ Se recomienda ampliar la cobertura de las capacitaciones brindadas (de entrada y de retroalimentación), en las cuales se haga énfasis en el desarrollo de las funciones cotidianas como primera instancia.
- ✓ Replantear los parámetros para efectos de selección de personal. El perfil para el cargo debe ajustarse a las necesidades de la sección, primando para el caso el servicio al cliente y las habilidades para el manejo de dinero.
- ✓ Se recomienda una capacitación a los jefes de cajas, en cuanto al manejo de personal, ya que muchas veces son ellos mismos los que hacen la entrevista al personal.

Recomendaciones respecto de la Academia

- ✓ Se considera que se debe dar énfasis en el manejo de programas de Microsoft Office, especialmente en Excel, pues en el mercado laboral se hace necesario el uso y la aplicación de esta herramienta para analizar fácilmente grandes volúmenes de información.

Recomendaciones respecto de los Convenios Empresa – Universidad

- ✓ La Compañía brinda las herramientas necesarias para desempeñar adecuadamente las funciones del cargo; además, la remuneración que es del SMMLV más salud y ARL son incentivos que facilitan y promueven el aprendizaje de los Practicantes. Sin embargo, se considera que el lugar de trabajo requiere de algunas mejoras, pues muchas veces la contaminación auditiva no permite la concentración y puede afectar el desempeño.

Referencias

Cencosud S.A. (2016). *Cencosud*. Santiago, Chile.

Recuperado de:

<https://www.cencosud.com/>

Benavides, I. (2015). *Rotación de personal y su alto impacto en la productividad de las empresas*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C., Colombia.

Chile Valora, (2015). *Perfil Competencia Cajero*

Comisión Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales

COFREM, (2016). *Manual de funciones y descripción del cargo*

Caja de Compensación Familiar.

Dirección General de Empleo. *Cajero: Funciones- Responsabilidades- Condiciones de trabajo*. Trabajo, empleo y seguridad social.

Castaño, M. Prieto, J. (2011) *Guía técnica y de buenas practicas en reclutamiento y selección de personal*.

Botero, M. Peña, P. (2006) *Calidad en el servicio: el cliente incógnito*.