

Facturación en restauración

1. IMPORTANCIA DE LA FACTURACIÓN COMO PARTE INTEGRANTE DEL SERVICIO

La facturación es una de las acciones más comunes en el mundo de la empresa para las operaciones de intercambio de bienes. El término facturación puede tener varios significados o implicaciones, entre los que destacamos:

- Acción y efecto de extender facturas.
- Término referido a los ingresos de la empresa por ventas o prestación de servicios durante un determinado periodo de tiempo.

La factura es el documento en el que se incluye toda la información de una operación de compraventa de un bien o servicio, de manera que también sirve como comprobante de la operación.

Una vez finalizado el servicio, y cuando el cliente así nos lo solicite, debemos de confeccionar la factura correspondiente a los productos y servicios solicitados por el cliente.

- ▀ **Importancia de la facturación como parte integrante del servicio**
- ▀ **Equipos básicos y otros medios para facturación: soportes informáticos**
- ▀ **Sistemas de cobro**
- ▀ **Aplicación de los sistemas de cobro. Ventajas e inconvenientes**
- ▀ **La confección de la factura y medios de apoyo**
- ▀ **Apertura, consulta y cierre de caja**
- ▀ **Control administrativo del proceso de facturación y cobro. Problemas que pueden surgir. Medidas a tomar**

OBJETIVOS:

- Explicar el proceso de facturar
- Revelar la importancia del proceso de facturación dentro del proceso productivo
- Mostrar los diferentes equipos y medios de facturación existentes así como conocer su utilización y funcionamiento básico
- Identificar los principales medios de cobro aplicados en las empresas de restauración
- Conocer las ventajas e inconvenientes de los principales sistemas de cobro
- Describir el proceso de confección de facturas



La persona encargada de realizar la factura es el cajero, profesional que poco a poco está siendo suplantado con la incorporación de las nuevas tecnologías por el maître o persona en que este delegue. En este documento anotaremos de manera detallada la cantidad y los productos solicitados por el cliente a lo largo del servicio. Para ello emplearemos como documento base la comanda, puesto que en ella se recogen los productos demandados por el cliente.

A lo largo del servicio, es habitual que se generen varias comandas como pueden ser:

- Comanda de bebidas como puede ser, por ejemplo, la comanda de bodega (vinos y otras bebidas análogas).
- Comanda de postres.
- Comanda de servicio de cafés e infusiones.
- Comanda de servicio de licores.
- Comanda para devoluciones de productos o reemplazos (comanda RETOUR) o de ampliación de productos o de comensales (comanda SUITE).
- Otras comandas existentes (en su caso).

Por lo tanto, de manera previa a la confección de la factura, debemos recopilar y agrupar todas las comandas generadas, comprobando que todas corresponden a la mesa que tenemos que facturar, para ello procederemos a verificar las comandas, comprobando datos tales como el número de mesa y de comensales y la fecha del servicio. En caso de duda o discrepancia, siempre podremos consultar con el maître o persona que ha tomado la comanda, así como con el camarero que ha atendido la mesa durante el servicio, puesto que ellos pueden ofrecernos las aclaraciones oportunas.

Una vez que hemos recopilado las comandas, procederemos a confeccionar la factura. Debemos de prestar mucho cuidado a la hora de confeccionar la factura, puesto que el cliente va a estar atento a lo que incluya la misma, siendo uno de los momentos más decisivos e importantes del proceso de prestación de servicio.

Lo habitual es que el cliente, una vez que le entreguemos la factura, la revise antes de proceder con el pago de la misma, con el fin de comprobar que todo es correcto; por eso es importante que, una vez entreguemos la factura, nos retiremos unos instantes para dejar al cliente que la revise, acercándonos de nuevo a la mesa si el cliente así lo solicita.

Es muy importante que, por nuestra parte, y previamente a la entrega de la factura, hagamos una revisión de la misma, comprobando que todo es correcto y que se ha facturado todo lo realmente consumido.

La factura ha de presentarse doblada, ocultando el importe total de la misma, con el fin de que el resto de los comensales ignore el importe total de la misma. Se entregará sobre un plato, u otro soporte, y preferiblemente acompañada de un detalle como caramelos, tarjeta de visita, etc. Cuando el cliente haya depositado el dinero u otro sistema de pago, indicando de esta forma la intención de abonar el importe de la misma, nos acercaremos a la mesa para proceder con el cobro de la factura.

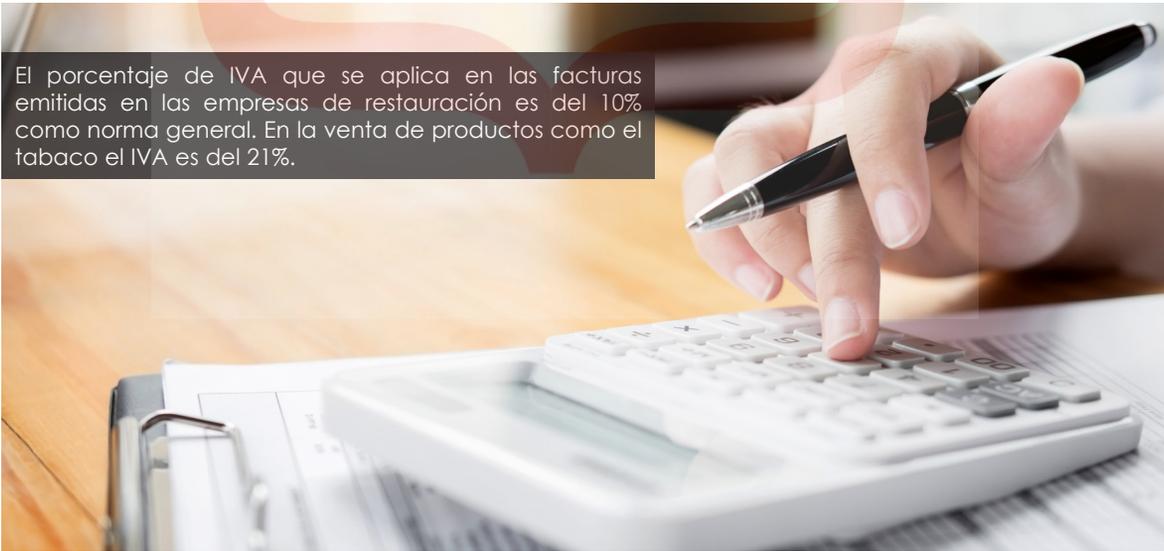
El otro significado dado al término “facturación” hace referencia al total de ingresos por la venta de un producto o prestación de un servicio en un período de tiempo concreto. Para realizar el cálculo de esta facturación, se suma el importe total de las facturas emitidas en el período sujeto de estudio, obteniendo de esta forma la facturación total diaria, semanal, mensual, anual, etc.

Como podemos ver, el punto de partida para calcular la facturación del establecimiento son las distintas facturas emitidas, cuyos importes se suman.

Para calcular la facturación, se puede hacer sumando los importes totales de las facturas sin IVA (Base Imponible) o con IVA (Total Factura). Es importante indicar si se ha tenido en cuenta el IVA o no en la realización del cálculo.

2. EQUIPOS BÁSICOS Y OTROS MEDIOS PARA FACTURACIÓN: SOPORTES INFORMÁTICOS

Para confeccionar las facturas, sean del tipo que sean (ordinario, simplificada, recapitulativa, etc.) y que veremos en los próximos epígrafes, generalmente se aplican sistemas informáticos dotados con programas

A close-up photograph showing a person's hand holding a black pen over a white calculator. The calculator is resting on a desk with some papers. The background is slightly blurred, showing a wooden desk surface.

El porcentaje de IVA que se aplica en las facturas emitidas en las empresas de restauración es del 10% como norma general. En la venta de productos como el tabaco el IVA es del 21%.

de gestión adecuados para las empresas de restauración. Aunque lo habitual es el empleo de estos sistemas informáticos, todavía se ven establecimientos de restauración que realizan facturación manual, empleando para ello los habituales blocs de facturas.



Bloc de facturas, empleado en algunas empresas de restauración, que suelen tener un pequeño volumen de negocio o ser de gestión familiar

Para la realización de las sumas, generalmente se emplea una calculadora. Las calculadoras permiten preparar facturas de forma rápida, minimizando el riesgo de error en la ejecución de las operaciones matemáticas precisas

Otros establecimientos, han optado por las tradicionales cajas registradoras, para la facturación y emisión de las facturas. Aunque su manejo es muy sencillo, tienen diferentes inconvenientes si lo que se persigue es obtener datos adicionales que nos permitan conocer la marcha del negocio.



Caja registradora muy habitual en pequeños establecimientos o de gestión familiar

Los establecimientos de nueva apertura, aquellos que forman parte de un grupo empresarial, o aquellos con un volumen elevado de facturación, optan por la instalación de equipos informáticos con software (programas) de gestión adecuados para las empresas de hostelería.

Estos programas pueden estar personalizados (ad hoc) en función de las necesidades y requerimientos del establecimiento, u también puede optarse por alguno de los programas de gestión que existen en el mercado. Los programas ya existentes, aunque son genéricos, con una pequeña configuración previa por parte del responsable del establecimiento pueden ser personalizados en función de las necesidades de la empresa.

La adaptación y puesta a punto de estos programas para su uso en la empresa recibe el nombre de **parametrización o configuración**. Entre las opciones para parametrizar podemos destacar:

- **Nombre y perfil de los empleados**, puesto que, en función del perfil que les asignemos (encargado, camarero, etc.), podrá realizar una serie de funciones u otras.
- Turnos de trabajo, en función del período diario de apertura, podemos crear varios turnos de trabajo. De esta manera podemos conocer fácilmente la facturación de cada uno de los turnos.
- Creación y asignación de productos a los distintos grupos, en la creación del producto aparte de la denominación, podemos indicar el tamaño, el precio de venta, un suplemento o descuento, etc. Una vez creado, lo asignaremos al grupo de productos al que pertenece. Por ejemplo, un café solo (producto) lo asignaremos al grupo de cafés e infusiones, facilitando de esta manera su localización.
- Descuentos y suplementos. Permitiendo modificar a la baja o al alza el precio de un determinado producto o servicio.



Pantalla de software de hostelería en donde podemos observar fácilmente los grupos y los artículos susceptibles de ser vendidos y los diferentes turnos existentes

Este software se instala en un ordenador, el cual puede ser integrado o, por el contrario, disponer de diferentes accesorios tales como:

- **Teclado**, el cual nos permitirá realizar la configuración del programa de una manera fácil y rápida.
- **Ratón**, para desplazarnos fácilmente por la pantalla. Lo habitual es que la pantalla sea táctil, evitando con ello el uso del ratón.
- **Pantalla**, generalmente táctil, aunque no es imprescindible.
- **Impresora**, la cual nos permitirá la emisión de las comandas y facturas.
- **Cajón portamonedas**.

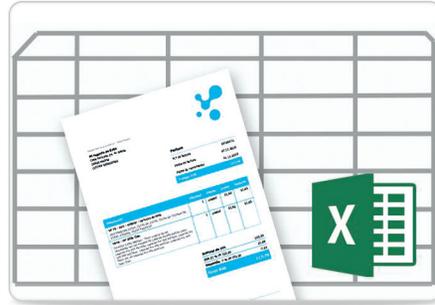
En función de las necesidades de la empresa, pueden añadirse accesorios como:

- **Lector de códigos de barra**, el cual nos permitirá la venta de productos de una manera rápida y cómoda, mediante la lectura del código de barras del producto.
- **Lector de tarjetas bancarias**, en ausencia del datáfono, algunos TPV disponen de lector de tarjeta bancaria con el fin de realizar los cobros mediante este tipo de forma de pago.



TPV de hostelería. Se observa la existencia de teclado, ratón, impresora y cajón portamonedas

También puede emplearse para la realización de facturas, o el cálculo de la facturación, software ofimático como puede ser el Open Excel, cuyo uso es gratuito previa descarga y registro en el sitio web <https://www.openoffice.org/>



Formato de factura generada con Open Office. Software de uso libre

3. SISTEMAS DE COBRO

Una vez que hemos confeccionado la factura, la hemos revisado, entregado al cliente y este da su conformidad, se procede al cobro de la factura. Existen diferentes sistemas o formas de cobro, que se agrupan en dos grandes grupos: sistemas de cobro al contado y sistemas de cobro a crédito. Dentro de cada grupo, hay varias formas de cobro, que ampliaremos a continuación:

- Sistemas de cobro al contado.
- Sistemas de cobro a crédito.



El cobro en efectivo (cash) es un método de cobro al contado

3.1 Al contado

Entendemos este sistema de cobro como aquel que permite a la empresa disponer del dinero (billetes y monedas) de una manera inmediata, por lo que en este grupo incluimos solo el pago en efectivo (cash), bien con moneda nacional o divisa extranjera; si bien es cierto que para poder hacer un uso posterior de esa moneda extranjera debemos de realizar un cambio a moneda nacional.

Este tipo de cobro es el más empleado en las empresas de restauración, aunque su uso está limitado por ley a transacciones de menos de 1.000,00 € a partir del 1 de enero de 2017.

Para la realización de este tipo de cobro se necesita el empleo de cajón portamonedas, el cual está conectado al TPV y en donde ubicaremos el dinero para cambio (fondo de caja) con el fin de disponer de dinero de cambio para realizar el cobro de la factura.

Algunas empresas de restauración que se encuentran en zonas turísticas aceptan el pago de sus facturas mediante el uso de moneda extranjera. Con ello lo que pretender es darle un servicio más cercano al turista extranjero.

Con el fin de detectar los billetes falsos, muchas empresas de restauración disponen de detectores de billetes falsos.



En el cajón portamonedas, dispondremos de dinero para poder realizar las diferentes operaciones de cobro



Detector de billetes falsos, de uso muy habitual en comercios y empresas de restauración

3.2 A crédito

Dentro de este grupo de sistemas de cobro incluimos todos aquellos sistemas aceptados por el establecimiento para el pago de las facturas en los que la empresa no dispone de manera física e inmediata del dinero abonado por el cliente.

Son muchos los sistemas que podemos incluir dentro de este grupo, con unos rasgos muy concretos que los definen y los hacen característicos. A continuación detallamos cada uno de ellos:

A. Tarjetas bancarias

Sin lugar a duda, es otro de los métodos de cobro más empleados en las empresas de restauración, y sobre todo para pagos de factura de importe superior a los 1.000 euros comentados anteriormente. Las tarjetas bancarias, pueden ser de dos tipos, de crédito o de débito. Desde el punto de vista de la empresa no es importante conocer este dato.

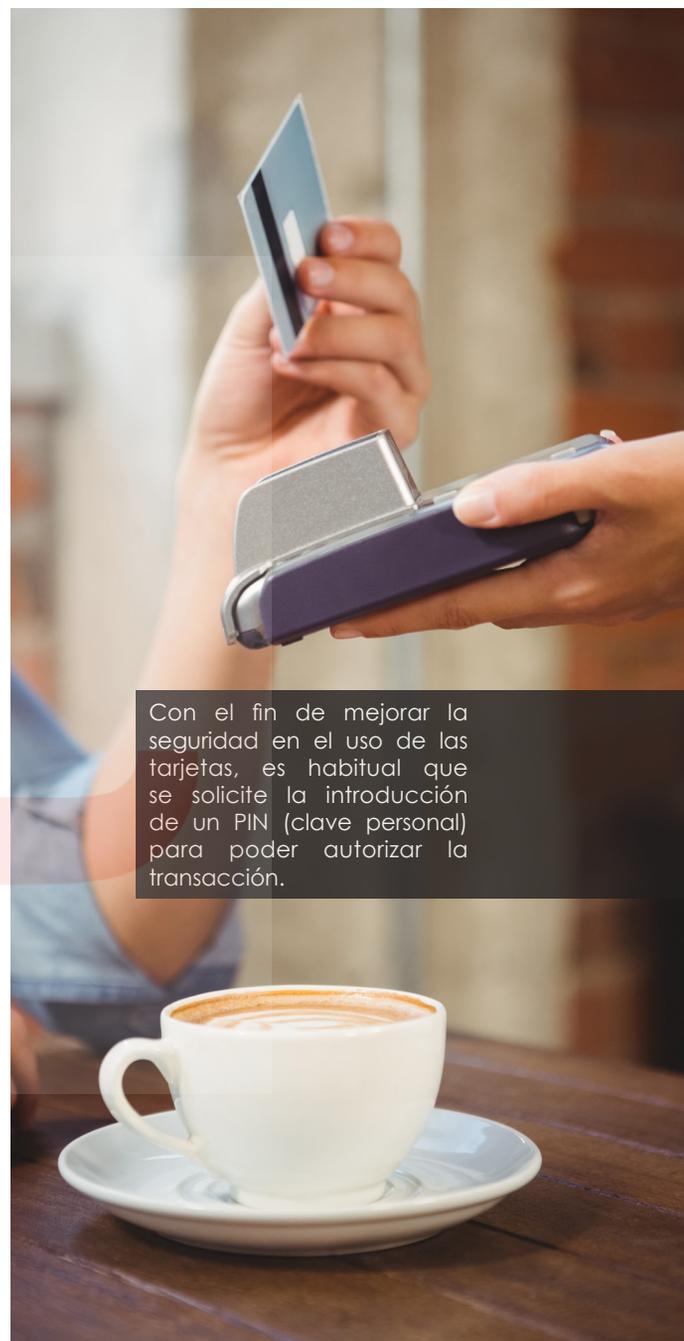
Para poder realizar cobros con tarjetas bancarias, el establecimiento debe de disponer de un lector de tarjetas, denominado datáfono, que suele ser ofertado por parte de la entidad bancaria, que gestiona su uso previo pago de unas comisiones.

Las tarjetas bancarias pueden ser de muchas clases (VISA, Master Card, American Express, Diners, etc.). Para poder aceptar estos tipos de tarjetas u otros existentes, es requisito previo la firma del contrato de adhesión.

Cuando un cliente desee hacer uso de una tarjeta bancaria para el pago de una factura, debemos de verificar su titularidad comprobándolo con su DNI o con un documento similar que acredite la titularidad.

B. Cheques restaurante

Modalidad de cobro cada vez más extendida en España, pero muy utilizada en otros países de la Unión Europa o de Norteamérica, donde lleva empleándose desde hace muchos años. El funcionamiento de este tipo de cobro es muy sencillo:



Con el fin de mejorar la seguridad en el uso de las tarjetas, es habitual que se solicite la introducción de un PIN (clave personal) para poder autorizar la transacción.

- Un número determinado de empresas que operan en el mercado comercializan talonarios de cheques por un importe unitario determinado.
- Estos talonarios de cheques restaurantes son adquiridos por determinadas empresas, las cuales se las dan a su vez a sus trabajadores para que estos los usen en el pago de sus dietas.
- El trabajador consume en el restaurante, abonando su consumición mediante la entrega de estos cheques. En caso de que haya discrepancias en los importes, puede llegarse a un acuerdo entre la empresa prestadora (restaurante) y el trabajador.
- La empresa prestadora (restaurante) envía los cheques a la empresa comercializadora, la cual procede a su pago descontando una comisión pactada de antemano.



Logotipos de algunas de las empresas comercializadoras de talonarios cheques restaurante en España

Con el fin de evitar el uso de los cheques físicos, por el riesgo que conlleva (pérdida, deterioro, sustracción, etc.), algunas de las empresas comercializadoras han optado por la emisión de tarjetas monedero, que son cargadas previamente por parte de las empresas, y que los trabajadores usan como si fuera una tarjeta bancaria.



Cheque restaurante de la empresa Ticket Restaurant® en su formato de cheque tradicional y en su versión de tarjeta (Master Card)



Pago de factura
mediante el empleo de
un Smartphone

C. Cobro por transferencia bancaria

Este método de cobro suele emplearse en situaciones muy concretas, como puede ser el pago de un importe elevado o, por parte de una empresa, el pago de los servicios consumidos por sus trabajadores durante un período determinado de tiempo, evitando con ello que sus trabajadores tengan que abonar estos importes.

De modo previo a la aceptación de esta forma de pago, la empresa realiza una serie de comprobaciones con el fin de verificar la solvencia de la empresa y evitar impagos.

Una vez presentada la factura al pago, en la fecha acordada, la empresa realiza una transferencia bancaria para el pago de la misma.

D. Otras formas de cobro a crédito

Con el desarrollo de las nuevas tecnologías, cada día aparecen en el mercado diferentes modalidades de pago mediante el uso de teléfonos móviles u otros dispositivos similares.

4. APLICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE COBRO. VENTAJAS E INCONVENIENTES

Anteriormente hemos visto los principales sistemas de cobro que suelen aceptarse en las empresas de hostelería y restauración. Todos estos sistemas presentan una serie de ventajas e inconvenientes que debemos de conocer.