

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS PEDAGÓGICAS
“Félix Varela”



Tesis en opción al Título Académico de Máster en Ciencias de la Educación.

Mención en Educación Técnica y Profesional

**FOLLETO PARA EL APRENDIZAJE DE LOS CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA CAJA Y
CHEQUERÍA EN LA ESPECIALIDAD DE GASTRONOMÍA**

Autor: Lic. Yandy Collazo Hurtado

Tutor: MSc. Tania García García

Consultante: MSc. Raúl León Acosta.

“Año 53 de la Revolución”.

Curso 2011 – 2012.

“Quien abre el camino es el grupo de vanguardia,

Los mejores entre los buenos (...)”

CHE

A mis padres:

*Por la confianza depositada y la ayuda incondicional que siempre me han
brindado durante la vida*

A la Revolución,

por brindarme la oportunidad de realizar este sueño...

Resumen

El presente trabajo ha sido elaborado teniendo en cuenta las dificultades en el aprendizaje y el déficit de bibliografía para el desarrollo de los temas seleccionados de la asignatura Caja y Chequería, la cual reciben los estudiantes en la especialidad Gastronomía, del Técnico Medio en el Instituto Politécnico de Economía (IPE) “Cira Hidalgo Gato”, del municipio de Ranchuelo. Su esencia consiste en la elaboración de un folleto para el referido programa con el objetivo de garantizar una mejor preparación de los estudiantes a través del conocimiento actualizado de los principales contenidos de la asignatura. Para ello se realizó la determinación de las necesidades, mediante la aplicación de diferentes métodos e instrumentos de investigación que permitieron constatar la situación que presenta el desarrollo del programa en el centro, lo cual se identifica en su banco de problemas, procediéndose a la elaboración del medio propuesto. Los contenidos abordados están estructurados de manera que puedan dotar a los estudiantes de los conocimientos necesarios, desarrollando hábitos y habilidades que sirvan de base a una sólida preparación técnica, garantizando en el estudiantado un dominio profundo acerca del programa objeto de estudio, siendo capaces de ejecutarla con un alto grado de eficiencia, caracterizados por la seguridad, limpieza, rigor y laboriosidad que le sirva de base para el desarrollo de su futura profesión.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
Capítulo 1: FUNDAMENTOS TEÓRICOS- METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.1. Algunas consideraciones sobre el proceso enseñanza – aprendizaje.	9
1.2. El proceso de enseñanza – aprendizaje. Formas de organización y condiciones de su realización.....	14
1.3. Los Medios de enseñanza como componentes del proceso enseñanza – aprendizaje. Conceptualización. Funciones. Características.	16
Capítulo 2: MODELACIÓN TEÓRICO PRÁCTICA DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN Y SU VALIDACIÓN.	24
2.1 Diagnóstico y/o determinación de necesidades.	24
2.2 Propuesta de solución al problema.	28
2.2.1 La propuesta del Folleto. (Ver Anexo 20).	32
2.3 Aplicación de la propuesta y análisis de los resultados.	32
2.4 Control y evaluación de las variables.....	37
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES.....	44
Referencias Bibliográficas	45
BIBLIOGRAFÍA	46
ANEXOS.....	48

INTRODUCCIÓN

La educación es un fenómeno social que ha acompañado al hombre a lo largo de toda su historia, garantizándole la transmisión de los conocimientos acumulados por la humanidad y su asimilación por las jóvenes generaciones mediante la actividad y la comunicación, por lo que constituye la base medular para el desarrollo de una sociedad. En los países del Tercer Mundo, fundamentalmente en el área de América Latina y el Caribe, que viven bajo la influencia de un mundo globalizado, donde se pretende imponer un modelo neoliberal en detrimento del desarrollo económico y social de los pueblos, constituyen la pobreza y la exclusión, los principales actores de la problemática educativa del área, con una marcada desigualdad social.

Sin embargo la política educacional cubana se sustenta en el reconocimiento de la escuela como la institución a la que ha sido conferida la alta misión de formar las generaciones de cubanos preparados para mantener las conquistas de la Revolución. Los objetivos y principios que caracterizan esta política están encaminados a garantizar que la formación integral del hombre no sea una categoría abstracta, sino una realidad que se fundamenta en ideas Martianas y Marxistas, teniendo como fin formar a las nuevas generaciones en los principios científicos, ideológicos y morales, convirtiéndolos en convicciones personales y hábitos de conducta diaria promoviendo hombres plenamente desarrollados, aptos para vivir y trabajar en la sociedad.

La situación en Cuba parte de crear realidades únicas en el escenario internacional, no existe otro modelo educacional que se acerque a este modelo en cuanto a equidad, sin marginación de ningún tipo, con un nivel de calidad uniforme, y ayuda personal para el que más lo necesite de modo que la universalidad en el acceso sea verdaderamente efectiva y no formal.

El carácter democrático de la educación en Cuba consiste, no solamente en la real y eficaz gratuidad de todo el sistema escolar, y en que se extiende a todas las zonas y regiones del país y a todas las capas de la población, sino también, en el hecho trascendente de que el pueblo participa en el proceso educativo mediante el análisis, la discusión, el control, la solución y el respaldo de los planes estatales, en

correspondencia con el principio establecido por el compañero Fidel: “La educación es tarea de todos”.

Desde el propio Triunfo de la Revolución Cubana, la máxima dirección del país consideró prudente la apertura de escuelas tecnológicas para la preparación de los recursos humanos que en el orden técnico se necesitaban para el desarrollo de la producción y los servicios y como factor decisivo en el desarrollo económico y social destinando grandes recursos para lograr su máxima extensión y elevar constantemente su formación integral.

La función social del subsistema de Educación Técnica y Profesional (ETP) es formar técnicos medios y/o obreros calificados con un alto nivel político e ideológico, así como elevar el nivel de calificación técnica de los trabajadores de acuerdo con las necesidades de fuerza de trabajo calificada para el desarrollo económico del país garantizando que la preparación que obtengan se corresponda con los avances de la Revolución Científico Técnica.

Es por ello que la misión de la escuela es enfrentar científicamente el reto de formar un hombre capacitado para resolver los problemas que constantemente impone la realidad insertándolo en la actividad productiva, material y espiritual de su tiempo, de forma tal que le permita liberar sus potencialidades, combinando armónicamente la satisfacción personal con el reconocimiento social.

Esto indica que resulta imprescindible que los profesores e instructores que preparan a los futuros técnicos, tengan una visión holística, abarcadora, bien fundamentada, del modelo actuante de la institución en la cual laboran y su finalidad en función de garantizar la formación adecuada a las exigencias de la producción y los servicios en cada localidad o territorio que sean capaces de enfrentar con todo el rigor científico y el bagaje de conocimientos necesarios los constantes cambios que en la esfera de la ciencia y la técnica se producen, y para ello hay que lograr que las disciplinas profundicen en aquellos aspectos de la vida profesional que el estudiante deberá enfrentar a corto plazo.

El trabajo con el enfoque sistémico y la determinación de líneas directrices, ideas rectoras, núcleos básicos (invariantes) de conocimientos es una alternativa que contribuye a lograr la integración de conocimientos en los estudiantes y es a la vez, la

dirección que sigue la presente investigación, con la singularidad de que se busca perfeccionar el desarrollo profesional del futuro técnico medio de los Institutos Politécnicos de los Servicios.

Es importante para dar cumplimiento a todas las transformaciones que se están efectuando en esta educación el desarrollo de investigaciones científico técnicas que contribuyan a la solución de los principales problemas que se presentan para lograr la calidad en la formación de la fuerza técnica calificada a partir de estimular el predominio del aprendizaje más que la enseñanza, que el estudiante ocupe un lugar activo en el proceso, sea protagónico, y que el profesor se convierta en facilitador, en factor de cambio, de transformación.

Elementos que motivaron al autor que se desempeña como docente de la asignatura Caja y Chequería en la especialidad de Gastronomía en el Instituto Politécnico de Economía “Cira Hidalgo Gato García”, ante las dificultades que existen tanto en la preparación de los estudiantes para enfrentar el contenido como en la disposición de materiales y de textos que respondan a los programas actuales ya que las existentes resultan deficientes y limitadas en cuanto a fecha de edición, normas que no responden a sus necesidades según programas, y los contenidos se encuentran muy dispersos en diferentes entidades de gastronomía tanto municipales, provinciales como nacionales que no permiten abordar los temas con la actualización requerida como demanda la entidad laboral.

A partir de estas exigencias la función del profesor debe estar encaminada a que el estudiante amplíe sus conocimientos y se acerque a las problemáticas que hoy subsisten en las diferentes entidades donde, en muy breve plazo, se insertarán a desarrollar su vida laboral dotándolos de otras herramientas, que les permitan tomar decisiones acertadas a la hora de enfrentar sus responsabilidades en cualquier empresa donde laboren.

Las dificultades que se han manifestado, evidencian la necesidad de profundizar en la búsqueda de vías que contribuyan a elevar el aprendizaje de los estudiantes en el programa de Caja y Chequería dando respuesta a una de las líneas de investigación de la Maestría en Ciencias de la Educación, que a criterio del autor con experiencia en la impartición de este programa, ha constatado afectaciones en el cumplimiento de sus

objetivos, así como en el desarrollo del estudio y el trabajo independiente ,por lo que en la presente investigación se plantea como:

Problema Científico:

¿Cómo mejorar el aprendizaje de los estudiantes en los contenidos de la asignatura Caja y Chequería en la especialidad de Gastronomía en el Instituto Politécnico de Economía “Cira Hidalgo Gato García. ”?

Objeto de Investigación:

Proceso de Enseñanza Aprendizaje de la asignatura de Caja y Chequería de la especialidad Gastronomía.

Campo de Investigación

Medios de enseñanza en el aprendizaje de la asignatura de Caja y Chequería de la especialidad Gastronomía.

Objetivo General:

Proponer un folleto para mejorar el aprendizaje de la asignatura Caja y Chequería en los estudiantes de tercer año de la especialidad Gastronomía del IPE “Cira Hidalgo Gato”.

Interrogantes Científicas

1. ¿Cuáles son los fundamentos teóricos metodológicos que sustentan el proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura Caja y Chequería en los estudiantes de la especialidad de Gastronomía en la Educación Técnica y Profesional?
2. ¿Cuáles son las necesidades de aprendizaje que presentan los estudiantes de tercer año de la especialidad Gastronomía del IPE “Cira Hidalgo Gato” en la asignatura Caja y Chequería?
3. ¿Qué estructura, contenido y orden lógico debe poseer el folleto que posibilite el aprendizaje de los contenidos de la asignatura Caja y Chequería en los estudiantes de la especialidad de Gastronomía en la Educación Técnica y Profesional?
4. ¿Qué criterios valorativos poseen los especialistas acerca de la pertinencia y factibilidad del folleto elaborado?
5. ¿Qué resultados se obtendrán con la aplicación de este folleto propuesto en los estudiantes de tercer año de la especialidad Gastronomía del IPE “Cira Hidalgo Gato” en la asignatura Caja y Chequería?

Tareas Científicas

1. Determinación de los fundamentos teóricos metodológicos que sustentan el proceso de enseñanza y aprendizaje de la asignatura Caja y Chequería en la especialidad de Gastronomía en la Educación Técnica y Profesional.
2. Constatación del estado actual del aprendizaje de los estudiantes de tercer año en la asignatura Caja y Chequería.
3. Elaboración de un folleto para el aprendizaje de los estudiantes en la asignatura Caja y Chequería.
4. Valoración por especialistas de la calidad y pertinencia del folleto diseñado.
5. Validación de los resultados obtenidos con el folleto diseñado.

Diseño Teórico - Metodológico.

Durante el desarrollo de la investigación se aplicaron los siguientes métodos:

Del nivel teórico.

Utilizados con el fin de analizar el problema objeto de la investigación e interpretar los resultados obtenidos en los instrumentos aplicados.

Analítico – Sintético.

Su aplicación permitió la operación intelectual a partir de la cual se efectúa el análisis de documentos normativos y fuentes bibliográficas técnicas y pedagógicas, procediendo a la síntesis que permitió descubrir las relaciones y características generales, para lograr interrelación de las asignaturas técnicas que sirven de base al programa objeto de estudio para elaborar el Folleto.

Inductivo – Deductivo.

Su utilización permitió determinar las características que debe presentar el Folleto en aras de mejorar el aprendizaje escolar, así como a especialistas para constatar su criterio sobre la calidad del medio propuesto.

Enfoque de sistema.

Determinado por el carácter de sistema que presenta el Folleto, al considerar la interdisciplinariedad entre las asignaturas técnicas.

Del nivel empírico.

Observación.

Se realizaron observaciones a clases para determinar la necesidad de medios que contribuyan a mejorar el aprendizaje de los estudiantes y la solidez de los conocimientos.

Análisis de documentos.

Permitió a través del análisis del Perfil Ocupacional de la especialidad y los programas que se relacionan con las unidades objeto de análisis, la profundización en los contenidos para el logro de la interdisciplinariedad, así como la bibliografía técnica y pedagógica para seleccionar los temas que conformarán el medio propuesto.

Encuesta:

Se realiza a los estudiantes para determinar las necesidades y dificultades que presentan en el aprendizaje de la asignatura Caja y Chequería que contribuya a mejorar sus resultados docentes y la solidez de los conocimientos.

Entrevista.

Se realizaron a especialistas y profesores en la asignatura para determinar las características del medio que refleje los contenidos y profundidad en los temas tratados

Criterio de Especialistas: Se utiliza a profesores con experiencia para la valoración de la propuesta donde se pone en práctica todas las críticas y/o recomendaciones que dan de la misma.

Método experimental: Se aplicó el pre - experimento pedagógico. (grupo control y experimento a la vez), con el objetivo de comprobar la efectividad de la propuesta.

Métodos matemáticos.

Análisis porcentual.

Se utilizó para todo el procesamiento matemático de los diferentes instrumentos aplicados a la muestra, donde los resultados se expresan en por ciento.

Determinación de las variables de trabajo.

Variable independiente: Folleto para mejorar el aprendizaje de los estudiantes en los contenidos de la asignatura Caja y Chequería.

Variable dependiente: Mejoramiento del aprendizaje de los estudiantes en los contenidos de la asignatura Caja y Chequería.

Conceptualización de la variable dependiente:

Mejorar el aprendizaje: Consiste en realizar las acciones o habilidades necesarias para la asimilación de conocimientos teóricos-prácticos que les permita a los estudiantes desarrollar habilidades profesionales y actitudes. En la literatura consultada se define el aprendizaje como un proceso donde el estudiante adquiere conocimientos, organiza de forma lógica su desarrollo intelectual, reflexiona y comprende conscientemente el conocimiento, propicia la valoración del contenido y de su propio aprendizaje, se estimula ante la búsqueda del conocimiento y los aplica a situaciones concretas de la especialidad.

Población y Muestra

El trabajo se realiza en el Instituto Politécnico de Economía (IPE) Cira Hidalgo Gato, ubicado en el municipio de Ranchuelo, donde se estudia la especialidad Gastronomía, con una matrícula de 30 estudiantes distribuidos en el grupo de tercer año de Servicios Gastronómicos.

La muestra utilizada en la investigación estuvo conformada por 15 estudiantes, lo que representa el 50% de la población. La misma es no probabilística intencional, los cuales fueron seleccionados a partir de considerar que en ellos se daban las mayores insuficiencias en el aprendizaje.

Novedad Científica

Consiste en aportar un folleto que contribuya a mejorar el aprendizaje de la asignatura Caja y Chequería en los estudiantes de tercer año de la especialidad de Gastronomía en el I.P.E “Cira Hidalgo Gato” de Ranchuelo, cuya estructura y contenido responde a las exigencias del programa de estudio de la asignatura, sus objetivos y orden de las unidades.

Se abordan contenidos teóricos prácticos relacionados con la especialidad que permita el desarrollo de habilidades y del pensamiento lógico y racional integrando los contenidos de diferentes ramas del saber con la rama de los servicios.

La investigación es novedosa ya que permiten mejorar el aprendizaje de los estudiantes para su desempeño como técnicos de la rama de los servicios.

Aporte Práctico

Radica en la elaboración de un folleto para mejorar el aprendizaje de los estudiantes en el Instituto Politécnico de Economía (IPE) “Cira Hidalgo Gato” en los contenidos de las

unidades del programa de la asignatura Caja y Chequería, lo que posibilita la formación más integral de los mismos para su vida laboral.

La tesis está estructurada en Introducción donde se hace un acercamiento a la problemática que se aborda y se presenta el diseño teórico metodológico, y dos capítulos, se ofrecen Conclusiones y Recomendaciones, se informa de la Bibliografía consultada y se proponen los Anexos considerados necesarios para la comprensión del informe. En el Capítulo I, aparecen los fundamentos teóricos y metodológicos del objeto y campo de investigación a partir de realizar consideraciones necesarias sobre el proceso de enseñanza – aprendizaje y sus componentes. En el Capítulo II, se explica el diagnóstico y la determinación de las necesidades, los fundamentos utilizados en la propuesta, las consideraciones sobre la propuesta del folleto y los resultados finales de la aplicación de los instrumentos, dándose cumplimiento en este capítulo a las restantes tareas científicas.

Capítulo 1: FUNDAMENTOS TEÓRICOS- METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.1. Algunas consideraciones sobre el proceso enseñanza – aprendizaje.

Aprender conforma una unidad con enseñar y a través de la enseñanza se potencia no solo el aprendizaje, sino el desarrollo del pensamiento en el escolar lo cual ha sido abordado desde diferentes puntos de vista por filósofos, psicólogos y pedagogos que han trabajado arduamente en la búsqueda de explicaciones, teorías y formas de actuar de los docentes y estudiantes para lograr resultados en este proceso. Numerosos experimentos muestran éxito en sus resultados y, en general, estos estudios ofrecen una base importante para que se profundice el problema desde el ángulo de la pedagogía y con el propósito reaccionar en la escuela para mejorar la preparación de los estudiantes.

En este sentido, se hace necesario resaltar el sustento aportado por la Psicología soviética en lo referente al desarrollo de las capacidades humanas y, en particular, en lo concerniente al desarrollo intelectual L.S Vigotsky, fundador de la Escuela histórico – cultural, D.B Elkonin, A.N Leontiev, S.L Rubinstein, V.V Davidov, P Ya Galperin, entre otros, arribaron a una explicación científica respecto al desarrollo de las capacidades humanas, su naturaleza histórico social, la dialéctica entre lo interno y lo externo, entre lo biológico y lo social, entre lo individual y lo social, el papel de la actividad en su desarrollo, así como la formación de la generación y del pensamiento teórico, entre otros aspectos importantes relativos al desarrollo del intelecto humano, que hoy en día continua estudiándose y enriqueciéndose.

Las tesis planteadas por Vigotsky incluyen otras importantes revelaciones, que de una u otra forma van a plantear exigencias al proceso de enseñanza - aprendizaje, así, por ejemplo para Vigotsky “cualquier función en el desarrollo cultural del niño aparece en escena dos veces, en dos planos: primero entre la gente, como categoría intersíquica, después dentro del niño, como una categoría intrapsíquica”. L.A Venguer enfatiza que “la asimilación que el niño realiza de las formas externas de la acción tiene lugar, precisamente en la comunicación y como regla general está mediatizada por el lenguaje a través del proceso enseñanza aprendizaje”.

El análisis del proceso de enseñanza - aprendizaje ha sido desde los inicios de la Psicología Educativa objeto de estudio de disímiles profesionales en el terreno de la Pedagogía y la Psicología como ciencias.

Existen innumerables definiciones de estas categorías: enseñanza y aprendizaje. Las mismas están dialécticamente muy relacionadas, pero es válido separarlas a fin de penetrar en su esencia conceptual.

El aprendizaje, como condición imprescindible para la supervivencia humana y para el crecimiento de cada individuo como personalidad, no se limita a determinadas etapas del ciclo evolutivo, el hombre es un aprendiz permanente que se apropia desde el momento mismo del nacimiento y durante toda su existencia, de la cultura construida generación tras generación.

Es decir que no se aprende solamente en los años de escolarización, sino a todo lo largo de la vida, y en diferentes contextos; de manera incidental o dirigida, implícita o explícita. Es por ello que una meta fundamental de la educación es fomentar en las personas la capacidad para realizar aprendizajes independientes y autorregulados, de manera permanente en su vida.

Al mismo tiempo, el aprendizaje descansa sobre premisas evolutivas que influyen, en cada momento o etapa del desarrollo y de la vida, en las posibilidades, condiciones y características del mismo.

Según se señaló previamente, en el aprendizaje humano se integran tres aspectos esenciales, que constituyen sus componentes sistémicos:

- Los contenidos o resultados del aprendizaje (¿qué se aprende?)
- Los procesos o mecanismos del aprendizaje (¿cómo se aprenden esos contenidos?)
- Las condiciones del aprendizaje (¿en qué condiciones se desencadenan los procesos necesarios para aprender los contenidos esperados?)

Son muchas las definiciones dadas por diferentes autores del término aprendizaje, a continuación se relacionan algunas:

A V. Petrovsky en su libro Psicología pedagógica y de las edades plantea que: “El aprendizaje es una variación estable oportuna de la actividad, que aparece como

consecuencia de la actividad precedente, y que no es suscitada por las reacciones fisiológicas congénitas del organismo” ⁽¹⁾. Enrique Pichón-Riviere lo define como “Apropiación instrumental por el conocimiento de la realidad para transformarla” ⁽²⁾ y Ana P. de Quiroga en su libro Matrices de Aprendizaje conceptualiza el término como “...movimiento en el que se dan transformaciones cuantitativas y cualitativas. Proceso en el que se dan alternativas de acercamiento y alejamiento del objeto. Instancias de encuentro, de obstáculos, de importancia... El aprender se desarrolla como una secuencia no lineal, sino espiralada. Se trata de una relación en la que emergen obstáculos, momentos de antagonismo, momentos dilemáticos que sólo en un proceso se transforman en problemáticos” ⁽³⁾.

L. A. Lemus en el libro Pedagogía. Temas fundamentales plantea que el aprendizaje:

“Es la modificación de la conducta que incluye la conciencia de ello; es el proceso de adquisición de nuevos significados.

Y plantea además que: Aprendizaje significa, por una parte, adquisición y cambio de ideas, y por otra, cambio de actitud (citado por Colectivo de Autores en Curso de Metodología de enseñanza aprendizaje, 1999).

De acuerdo con Vigotsky los procesos de **aprendizaje y desarrollo** se influyen entre sí. Enfatiza el papel del aprendizaje en los procesos evolutivos y defiende que el buen aprendizaje es aquel que precede al desarrollo y contribuye determinantemente a **potenciarlo**. El autor de la presente investigación concuerda con lo planteado anteriormente.

Por su parte la enseñanza de manera general, analizada desde el punto de vista de la Real Academia, en una de sus acepciones se define como: sistema y método de dar instrucción.

Esta definición deja a la enseñanza como concepto en un sentido muy estrecho, puesto que la categoría instrucción resulta muy limitada cuando del análisis de la labor del profesor se trata.

El colectivo de autores de Pedagogía conceptualiza el término, de una forma muy sintética pero bastante precisa, como: proceso organizado de la actividad cognoscitiva de los estudiantes.

Fong en su libro Didáctica General la define como: proceso mediante el cual el profesor selecciona los contenidos que deben ser aprendidos y realiza una serie de actividades cuyo propósito consiste en lograr el aprendizaje de los estudiantes.

Un colectivo de autores de la disciplina de la Facultad de Pedagogía en 1993 plantea que la enseñanza es un proceso de dirección de la actividad cognoscitiva de los estudiantes. Es un sistema de influencias que propicia la modificación de la conducta de los educandos.

Si se hace un análisis de los enfoques de ambas categorías analizadas se pudiera definir el proceso de enseñanza - aprendizaje como: proceso bilateral donde interactúan educadores y educandos, donde el primero actúa como director del proceso cognoscitivo del segundo, en la consecución de un individuo cualitativamente superior, capaz de comprender su realidad y transformarla.

El proceso de enseñanza - aprendizaje es un proceso pedagógico que posee las características esenciales de este, que se distingue por ser mucho más sistemático, planificado, dirigido y específico por cuanto la interrelación maestro - estudiante deviene de un accionar didáctico mucho más directo, cuyo único fin es el desarrollo integral de la personalidad de los educandos.

En este proceso se van formando sentimientos, intereses, motivos de conducta del comportamiento de la práctica educativa actual, se entiende que un proceso de enseñanza - aprendizaje genera estrategias de aprendizajes para el desarrollo de una personalidad integral y autodeterminada del educando, en los marcos de la escuela como institución social transmisora de la cultura. Por el momento se continúa con el análisis de la relación tan estrecha que existe entre el enseñar y el aprender, en relación con los componentes didácticos básicos.

El proceso de la enseñanza - aprendizaje tiene carácter sistémico, tiene finalidad histórico - concreta. En él se producen relaciones entre sus componentes y entre el sistema que conforma el entorno.

En este proceso hay relación entre los componentes no personalizados del proceso de enseñanza – aprendizaje (objetivos, contenidos, métodos, medios, evaluación y formas de organización) en la Pedagogía.

En la relación dialéctica entre los componentes personalizados, el objetivo desempeña, el papel rector y punto de partida del profesor al orientar su acción.

- ¿Para qué enseñamos?
- ¿Para qué aprendemos?

Y determina el contenido, los métodos, medios de enseñanza, las formas de organización y la evaluación y estos en relaciones de subordinación y coordinación influyen sobre el mismo.

Como parte de su estructura contemplan tres elementos fundamentales: habilidad, el conocimiento, la intencionalidad educativa y precisa en términos de aprendizaje el modo de cómo alcanzarlo como resultado de la actividad y la comunicación que se establezca, proyecte y organice la actividad cognoscitiva, además, su declaración debe ser precisa, personalizada, alcanzable y creíble, aunque diseñado por el profesor tiene que ser asumido mediante la elaboración personal por el estudiante a quien modela en su quehacer y en su ser.

Es el componente objetar del proceso y responde a la pregunta ¿qué enseñar?, precisa la parte de la cultura que debe ser interiorizada por el estudiante, los hábitos, habilidades y valores a formar a partir de:

- Avances científicos y tecnológicos.
- Modos de responsabilidad establecidos.
- Criterios éticos de la profesión.
- Diversos contextos y características culturales de su realidad.

No se trata de aprenderlo todo, pues el desarrollo Científico Técnico lo impide, sino de aprender lo necesario y lo suficiente, capacitándolo para aprender y adaptarse creativamente a los más variados ambientes y situaciones.

La escuela politécnica tiene un sello distintivo, este es su fuerte vínculo con el trabajo que forma parte del contenido de enseñanza - aprendizaje y constituye una importante potencialidad educativa en el proceso por su concreción y realidad práctica.

Constituye el camino o vía que utiliza el profesor y los estudiantes para alcanzar el objetivo, es de todos los componentes el que mejor expresa el movimiento del proceso de enseñanza – aprendizaje por su naturaleza dinámica, responde al ¿cómo desarrollar el proceso?

Existen diversos criterios en la literatura pedagógica en torno a su definición, refiriéndolo en algunos casos como categoría pedagógica, como sistema de acciones de profesores y estudiantes, como vías y modo de organizar las actividades cognitivas dirigidas al logro de los objetivos, las que a nuestro criterio consideramos válida.

Se aprende a pensar, a razonar o repetir, según la forma que se estructura el folleto correspondiente y los métodos que se seleccionen siendo de gran importancia los métodos productivos a partir del planteamiento de problemas profesionales que propicien la búsqueda de soluciones, la ampliación, el completamiento, la selección de lo esencial y el operar con el conocimientos en nuevas situaciones.

1.2. El proceso de enseñanza – aprendizaje. Formas de organización y condiciones de su realización.

Si se analiza la importancia que tiene en el desarrollo intelectual y en el aprendizaje el papel mediador del maestro o de otro estudiante, se revela con fuerza que la relación sujeto – sujeto debería recibir una atención especial.

En la comunicación entre los sujetos se produce el traslado de procedimientos que serán esenciales para adquirir y operar con el conocimiento, se promueve la expresión verbal de las ideas, la externalización del planteamiento de juicios, la revelación de los criterios, su explicación, la argumentación, procesos en los que se estimula la reflexión y la valoración del conocimiento y de la propia actividad realizada, todo lo cual estará en dependencia de las exigencias de la tarea que se someta a la realización de los estudiantes y de la forma que esta se organice.

En la medida en que las exigencias de las tareas van siendo gradualmente más complejas, y el estudiante va siendo capaz de resolverlas, se va incrementando los efectos de la estimulación intelectual de este en el desarrollo de la actividad docente.

La interacción maestro – estudiante y la organización de la interacción entre pares (pareja de estudiantes), constituyen vías fundamentales para actuar en la escuela en la zona de desarrollo potencial del educando.

El concepto de zona de desarrollo ofrece a la didáctica un conocimiento fundamental para comprender como trabajar con las diferentes individualidades de cada estudiante y la necesidad de organizar el proceso de enseñanza - aprendizaje, teniendo en cuenta su exploración (diagnóstico), para concebirlo con un enfoque científico y trazar la estrategia de trabajo en la que se ofrezca oportunamente la ayuda que el escolar requiere para avanzar.

El accionar con niveles de ayuda genera diversas situaciones que promueven el avance del estudiante, y lo estimulan en el plano individual y probablemente también en el motivacional cuando vence la limitante que podía obstaculizar su éxito.

En esta interacción se logra llamar la atención del estudiante sobre algo que desencadena un cambio en la forma en que está procediendo, o bien que se encontrará el error, que se promueve una nueva reflexión, que se adquiere un procedimiento, exigencias imprescindibles para que el proceso de enseñanza estimule el desarrollo, actuando sobre las diferencias individuales de los escolares.

Tal como se plantea en los documentos de los Congresos del PCC el propósito esencial de la política educacional cubana "... es la formación multilateral y armónica del individuo mediante la conjunción integral de una educación intelectual, científico-técnica, político-ideológica, física, moral, estética, politécnico-laboral y patriótico-militar para formar personalidades capaces de recibir, impulsar y disfrutar los progresos de la ciencia y la técnica ..." ⁽⁴⁾, así como la preparación de trabajadores de alta calificación identificados con el desarrollo económico, social y científico del país, por lo que es de gran importancia el perfeccionamiento del Proceso de Enseñanza Aprendizaje y dentro de este, los medios de enseñanza devienen factor indispensable en la elevación de la calidad educacional.

¿Qué son los medios de enseñanza?

El pedagogo de la República Democrática Alemana, Lothar Klingberg, los define como medios materiales necesitados por el maestro o estudiante para una estructuración y conducción efectiva del proceso de instrucción y educación a todos los niveles, en

todas las esferas de nuestro Sistema Educativo, para satisfacer las exigencias del plan de enseñanza.

Según materiales del IV Seminario Nacional para dirigentes, metodólogos e inspectores de educación, constituyen distintas imágenes y representaciones de objetos y fenómenos que se confeccionan especialmente para la docencia. También objetos naturales e industriales, tanto en su forma normal como preparada que contienen información y se utilizan como fuente del conocimiento.

En el informe técnico para la elaboración de la Norma Estatal “Equipamiento escolar y medios de enseñanza”, se definen como imágenes y representaciones de objetos y fenómenos que se conforman especialmente para ser utilizados en el Proceso Docente Educativo, así como objetos naturales e industriales, tanto en su forma natural como preparado, que contiene informaciones y se utilizan como fuentes de conocimientos para la formación de convicciones y para el desarrollo de hábitos y habilidades.

El pedagogo Vicente González Castro señala que son todos los componentes del Proceso Docente Educativo que actúan como soporte material de los métodos instructivos-educativos, con el propósito de lograr los objetivos planteados.

El Doctor Antonio Porto Ramos considera que son todo componente material o materializado del proceso pedagógico que sirva para construir las representaciones esenciales así como activar y motivar las relaciones sujeto-sujeto, sujeto-objeto, objeto-objeto, objeto y externalización del contenido y acciones individuales o conjuntas presentes en tal proceso pedagógico.

1.3. Los Medios de enseñanza como componentes del proceso enseñanza – aprendizaje. Conceptualización. Funciones. Características.

En la actualidad los medios de enseñanza en el mundo se nos presentan como un espectro de posibilidades desiguales, que testifican también un desarrollo desigual en otras esferas como: salud, economía, la educación general y otros. Estos han dejado de ser auxiliar en la labor del maestro para ser elementos del proceso docente.

En la pedagogía que se ejerce en Cuba es indispensable vincular el trabajo con los medios de enseñanza, como un requisito esencial de nuestra política educativa, la formación multilateral, y armónica del individuo. Los medios de enseñanza como parte

del proceso docente educativo han de contribuir a formar en el hombre convicciones ideológicas, científicas, filosóficas entre otras.

Se desarrollan como consecuencia de las necesidades sociales del hombre y en especial por el carácter científico del aprendizaje y la enseñanza. Deben servir para mejorar las condiciones de trabajo de los profesores y estudiantes, en ningún momento para deshumanizar la enseñanza, deben contribuir a objetividad la enseñanza y el contacto directo con el mundo exterior. No pueden sustituir la función educativa y humana del maestro, ya que, es él quien organiza y controla el proceso docente educativo, deben transmitir la información de la personalidad.

Los medios de enseñanza no son condimentos de la enseñanza para el trabajo del maestro, en una época se carecía de la concepción sistemática y científica que se tiene hoy sobre el proceso docente educativo. Llamar a los medios como auxiliares no sería del todo acertado ya que son componentes de un proceso sistemático del que no puede separarse. En resumen, los medios de enseñanza sirven lo mismo para la labor expositiva del maestro, el trabajo independiente del estudiante, para la búsqueda o para la enseñanza problémica, es decir, sirven al docente y al estudiante para aprender a controlar lo aprendido.

Es necesario que el profesor en el momento de concebir el desarrollo de sus clases, medite cuidadosamente para saber qué medios son las vías eficaces en el proceso de asimilación de los conocimientos por los estudiantes y crear las condiciones propicias para el desarrollo de capacidades, hábitos, habilidades y convicciones, es decir, el logro de su desarrollo multifacético e integral del hombre, para conformar la personalidad socialista.

Varias son las definiciones acerca de este término. Se ha entendido como medio de enseñanza la definición que hace Vicente González Castro en su libro “Diccionario de Términos y Definiciones sobre los Medios de Enseñanza”:

“Son todos los componentes del proceso docente - educativo que actúan como soporte material de los métodos (instructivos y educativos) con el propósito de lograr los objetivos planteados.”⁽⁵⁾

Funciones de los medios de enseñanza en el proceso docente educativo.

1. Relevar la importancia y las formas de empleo de los conocimientos científicos de la vida diaria, así como sus implicaciones dentro de la economía nacional.
2. Comunicar a los estudiantes los nuevos conocimientos, formando en ellos una concepción materialista del mundo y sus normas de comportamiento.
3. Convertir a los estudiantes en participantes directos del proceso docente educativo de los obreros, campesinos, científicos y actores contemporáneos de los acontecimientos de trascendencia histórica.
4. Pasar de los modelos concretos a los procesos lógicos.
5. Facilitar la orientación profesional.
6. Permitir la comprensión del proceso de desarrollo de los descubrimientos científicos.
7. Desarrollar las cualidades y capacidades de los estudiantes.
8. Relacionar en la enseñanza, la teoría con la práctica y a la vez solucionar la cuestión acerca de la sistematicidad.
9. Elevar las posibilidades del maestro de controlar los conocimientos en todas las etapas del proceso docente educativo.
10. Aumentar la efectividad del proceso de asimilación y garantizar la permanencia de los conocimientos por un período relativamente largo en el sujeto.

Otros aspectos que debemos tener en cuenta es la influencia de estos en la formación de la personalidad de los estudiantes.

1. La formación armónica e integral de la personalidad de nuestros estudiantes en el sistema nacional, con vista a prepararlos para la sociedad comunista, es una tarea de primer orden, en ella los medios de enseñanza pueden desarrollar un papel muy importante.
2. Durante la clase, los medios son la base sobre la que los estudiantes asimilan la realidad objetiva desde el punto de vista intelectual.
3. El material docente que ha de asimilar el estudiante debe ser lo más objetivo posible, principalmente en la enseñanza general.
4. La actividad intelectual se desarrolla con ayuda de las operaciones y actos que se realizan con el objetivo de estudio.
5. El éxito de la dirección didáctica del maestro, está relacionado en buena medida con los medios empleados.

6. Los medios materiales son factores importantes en la creación de condiciones de trabajo desde el punto de vista higiénico, médico y ergonómico para los estudiantes y profesores, sobre la base de la organización científica del trabajo.
7. Los medios pueden fortalecer la formación concreta de algunos aspectos de la personalidad.

Función Educativa de los medios de enseñanza

La función educativa está en relación directa con el uso que se les dé. Un medio bien cuidado, limpio, que presente posibilidades para su uso inmediato y que tenga una frecuencia de uso elevada puede constituir un importante elemento educativo.

La influencia indirecta del elemento educativo en la enseñanza resulta en ocasiones más efectiva que una charla sobre el cuidado, mantenimiento y política de ahorro de los materiales.

Importancia de los medios de enseñanza.

1. Contribuyen a intensificar el Proceso de Enseñanza Aprendizaje, pues con su utilización se logra que los estudiantes aprovechen más, memoricen mejor, eleven la efectividad del sistema escolar, logrando una docencia de mayor calidad.
2. Permiten crear las condiciones materiales favorables para cumplir con las exigencias de lograr una actividad docente acorde con las necesidades actuales.
3. Posibilitan objetivizar los contenidos y así lograr mayor eficiencia en el proceso de asimilación del conocimiento.
4. Permiten mejorar las condiciones de trabajo y vida de los profesores y estudiantes.
5. Contribuyen a objetivizar la enseñanza, transmitir información de estudios y contribuir a la formación de la personalidad.
6. Constituyen una parte esencial del proceso de asimilación de los conocimientos, hábitos, habilidades y convicciones de los que no podemos prescindir.

Características generales de los medios de utilización directa.

- Su valor didáctico depende enteramente del uso que de ellos haga el profesor.
- Son operables por el profesor y básicamente por los mismos estudiantes.
- Permiten ir al grado de objetividad de la enseñanza.

- Permiten la atención prolongada del estudiante.
- Posibilitan el trabajo independiente del estudiante.

Su construcción es por lo general poco costosa y sencilla.

Clasificación de los medios de enseñanza.

1. Libros de textos y otros impresos.
2. Medios planos.
3. Medios naturales.
4. Medios técnicos.
5. Herramientas e instrumentos.
6. Medios de proyección.
7. Medios audiovisuales.
8. Computación y enseñanza programada.
9. Representación de objetos y fenómenos.

En la clasificación que plantea la NC: 57-08-1982, aparecen 10 grupos de medios de enseñanza con su correspondiente descripción.

GRUPO DESCRIPCIÓN

1. Libros de texto y otros impresos: libros de textos básicos o complementarios, programas, orientaciones metodológicas, cuadernos de trabajo, literatura auxiliar y otros impresos de características similares.
2. Medios planos.
3. Medios naturales.
4. Medios técnicos.
5. Herramientas e instrumentos.
6. Medios sonoros.
7. Medios de proyección.
8. Medios audiovisuales.
9. Representación de objetos y fenómenos.
10. Computación y enseñanza programada.

Luego de mencionar algunas formas de clasificar los medios de enseñanza expondremos un conjunto de medios que tienen esencialmente una característica en

común: no precisan recursos técnicos como soportes para su utilización, se hace referencia a los medios de utilización directa.

Se hará énfasis en el grupo 1 por ser el grupo al que pertenece el medio de enseñanza objeto de estudio de la correspondiente investigación.

Los materiales impresos son los medios de percepción directa que transmiten la información mediante el lenguaje escrito, impresos por medio de máquinas. Estos medios están destinados en primera instancia, a la transmisión de información escrita aunque pueden estar acompañados por esquemas, imágenes o dibujos que lo complementen. Sirven para organizar y sistematizar el conocimiento y además para dirigir la actividad cognoscitiva del estudiante, permite la orientación y el estudio del trabajo independiente ayudando a desarrollar buenos hábitos de trabajo. Dentro de ellos encontramos los siguientes materiales:

Según el libro “Pedagogía” del colectivo de autores de 1984, el libro de texto constituye la fuente principal de información científica y práctica de los estudiantes; pues considera los requisitos necesarios para el nivel del conocimiento, las habilidades y hábitos requeridos por los propios estudiantes.

“Los libros de texto se redactan por colectivos de autores o especialistas de alto nivel científico, su contenido está vinculado a los objetivos de la educación y generalmente corresponden a un plan de estudio.”

Pueden aparecer en él, preguntas sobre el texto, las que tienen la finalidad de facilitar el trabajo individual de fijación, control y autocontrol.

El libro de texto es un material impreso. Los materiales impresos “son medios de enseñanza que transmiten la información mediante impresiones planas, generalmente escritas y elaboradas por medio de máquinas. Están destinadas tanto a la transmisión de la información como a otras funciones no menos importantes en el aprendizaje, en la solución de ejercicios y tareas, la orientación para el estudio individual, la orientación para el trabajo experimental y la educación del individuo en su sentido amplio.”

El libro de texto se complementa con otros materiales que pueden ser folletos, materiales de estudio y cuadernos de trabajo entre otros que tienen el objetivo de actualizar, ampliar y profundizar los conocimientos.

Los folletos, generalmente, son materiales impresos que desarrollan monocontenidos y se presentan en extensiones pequeñas, además, son textos complementarios que permiten la actualización de los conocimientos y fortalecen en los estudiantes los hábitos que se requieren para el trabajo independiente y el estudio permanente. No tienen que presentar actividades a realizar por el lector.

Puede definirse que un folleto es: un material complementario impreso, de volumen generalmente pequeño, dirigido a la actualización y profundización de conocimientos y cuya estructura didáctica no permite el uso del estudio independiente como método.

Un material de estudio es mucho más voluminoso que un folleto porque desarrolla varios contenidos diferentes. Permite sistematizar el contenido porque desarrolla ejercicios y deja ejercicios propuestos así como autoexámenes que permiten controlar la marcha del proceso de aprendizaje.

Puede definirse que un material de estudio es: un material complementario e impreso que posibilita el estudio independiente como método y su control por parte del interesado bajo ciertas orientaciones, sin embargo, no se logra un estudio autodidacta y no permite trabajar sobre él, como sí lo logra el cuaderno de trabajo. Un cuaderno de trabajo que se estructure para el desarrollo de la autopreparación a través del estudio independiente lo que debe permitir evaluar el aprendizaje por el propio interesado.

El pedagogo de la República Democrática Alemana, Lothar Klingberg, los define como medios materiales necesitados por el maestro o los estudiantes para una estructuración y conducción efectiva del proceso de instrucción y educación a todos los niveles, en todas las esferas de nuestro Sistema Educativo, para satisfacer las exigencias del plan de enseñanza.

Según materiales del IV Seminario Nacional para dirigentes, metodólogos e inspectores de educación, constituyen distintas imágenes y representaciones de objetos y fenómenos que se confeccionan especialmente para la docencia. También objetos naturales e industriales, tanto en su forma normal como preparada que contienen información y se utilizan como fuente del conocimiento ⁽⁶⁾.

En el informe técnico para la elaboración de la Norma Estatal “Equipamiento escolar y medios de enseñanza”, se definen los materiales de estudio como imágenes y representaciones de objetos y fenómenos que se conforman especialmente para ser

utilizados en el Proceso Docente Educativo, así como objetos naturales e industriales, tanto en su forma natural como preparado, que contiene informaciones y se utilizan como fuentes de conocimientos para la formación de convicciones y para el desarrollo de hábitos y habilidades⁽⁷⁾.

El pedagogo Vicente González Castro señala que son todos los componentes del Proceso Docente Educativo que actúan como soporte material de los métodos instructivos-educativos, con el propósito de lograr los objetivos planteados.

El Doctor Antonio Porto Ramos considera que son todo componente material o materializado del proceso pedagógico que sirva para construir las representaciones esenciales así como activar y motivar las relaciones sujeto-sujeto, sujeto-objeto, objeto-objeto, objeto y externalización del contenido y acciones individuales o conjuntas presentes en tal proceso pedagógico.

Todos estos medios de enseñanza han adquirido una gran importancia para elevar la calidad del proceso docente educativo, estos medios permiten crear las condiciones materiales favorables para cumplir con las exigencias del mundo contemporáneo durante el proceso docente educativo, hacen más objetivos los contenidos de cada material de estudio y por lo tanto logran mayor eficiencia en el proceso de asimilación de conocimientos por los estudiantes, además crean las condiciones para el desarrollo de hábitos y formación de convicciones. Cuando son utilizados de forma eficiente, posibilitan un mayor aprovechamiento de nuestros órganos sensoriales, se crean condiciones para una mayor permanencia en la memoria de los conocimientos adquiridos, se puede transmitir mayor cantidad de información en menos tiempo, motivan el aprendizaje y activan las funciones intelectuales para la adquisición de conocimientos, es decir, contribuyen a que la enseñanza sea activa y favorecen la aplicación de los conocimientos adquiridos.

Estos medios son los más utilizados por el profesor y los estudiantes dentro y fuera del aula, y en todas las fases del proceso docente educativo para la apropiación de nuevos conocimientos, consolidación, ejercitación práctica y aplicación. Constituyen la base para el trabajo individual del estudiante y suponen su fuente básica de conocimientos.

Capítulo 2: MODELACIÓN TEÓRICO PRÁCTICA DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN Y SU VALIDACIÓN.

2.1 Diagnóstico y/o determinación de necesidades.

En el desarrollo de la investigación para dar solución al problema fue realizado el análisis metodológico del programa de Caja y Chequería y revisada la documentación que norma el trabajo docente educativo en el Instituto Politécnico de Economía “Cira Hidalgo Gato”, los programas de las asignaturas técnicas, el plan de estudio, perfil ocupacional, así como las líneas de trabajo y de dirección para la educación en el presente curso escolar, con el propósito de explorar las insuficiencias en el aprendizaje de los contenidos de la asignatura de Caja y Chequería de la especialidad Servicios Gastronómicos.

El diagnóstico y determinación de las necesidades fue efectuado en la forma que a continuación se expone:

➤ ***Análisis del Perfil Ocupacional (ver anexo 1).***

Durante su análisis se pudo constatar que, una vez concluidos los estudios, el recién graduado estará en condiciones de poseer una sólida preparación general integral y profesional básica, que le permita enfrentar los problemas de su profesión, analizar, tomar decisiones, tener iniciativas y buscar alternativas, ya que a partir de los conocimientos adquiridos, con la utilización del folleto propuesto, podrá tomar pedidos y servir en diferentes modalidades alimentos y bebidas de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos; asistirá al Capitán en sus funciones, limpiando y acondicionando mesas, aparadores tres canchas, retirando el servicio utilizado.

Preparará y servirá combinaciones simples de helados y mezclas de frozen, cócteles sencillos, café y otras infusiones; abasteciendo con productos líneas de entrega, neveras, refrigeradores, mini- bares, mesas y muebles de exhibiciones, así como abastecer y brindar servicio gastronómico al turista en medio de transporte; preparando frutas, jugos y jarabes.

Estará en condiciones de cobrar el consumo y realizar el cierre y ajuste de operaciones, o dar a cobrar a quien corresponda, reportando los productos en existencia y

consumidos, insumos y lencería, además de fregar los medios utilizados y mantener ordenado y limpio su puesto de trabajo.

➤ ***Análisis del Plan de Estudio (ver anexo 2).***

Durante su análisis se pudo apreciar que el mismo está estructurado de forma tal, que el estudiante puede recibir los contenidos que le permitan adquirir los conocimientos básicos necesarios para su formación integral, propiciando un mejor desempeño en su incorporación a la vida laboral.

Se observaron los contenidos y ubicación de las asignaturas precedentes y sirven de base al desarrollo de las diferentes unidades del programa de Caja y Chequería, con el fin de considerar, en el folleto, una relación ínter materia que facilite el aprendizaje de los estudiantes, constatando una interdisciplinariedad expresada como sigue.

Orientación y Ética Profesional.

Es una asignatura que se imparte durante el primer año de estudio con una frecuencia semanal de 2 horas, para un total de 80.

Tiene salida en la unidad #2 del programa objeto de estudio, donde el estudiante aplica conocimientos referidos a las normas educacionales a emplear en la prestación de los servicios gastronómicos, relacionado con aquello que no debe hacer el personal de los servicios. Además de interrelacionar aspectos fundamentales de alojamiento hotelero, la ética profesional, profesionalidad, cortesía e imagen personal.

Elementos de Economía.

Es una asignatura a impartir durante el segundo año de estudio con una frecuencia semanal de 3 horas, para un total de 120.

Permite aplicar los conocimientos relacionados con la confección de los documentos vinculados a la actividad económica, al confeccionar orden de compra, factura, conduce, informe de recepción, tarjeta de estiba, vale de entrega o devolución, teniendo en cuenta los requisitos para su realización.

Todo lo cual el estudiante aplica en la unidad referida a los medios de pago del programa Caja y Chequería.

➤ ***Guía de observación a clases (ver anexo 5).***

Se pudo constatar que los estudiantes vinculan los conocimientos de las asignaturas que tributan al programa objeto de estudio de forma mecánica, no conscientemente, por

lo que un folleto con contenidos teóricos de los programas de las asignaturas técnicas que sirven de base al programa, así como cuestionarios de control, al concluir cada temática, puede contribuir a elevar la calidad del aprendizaje y la motivación en los educandos.

➤ ***Encuesta a estudiantes (ver anexo 6).***

Se realizaron encuestas a 20 estudiantes de tercer año de la especialidad Gastronomía en el politécnico, con el objetivo de constatar su motivación por las clases de Caja y Chequería para determinar las dificultades que se presentan con los medios de enseñanza en el desarrollo de la asignatura, a lo cual el 70% (14 estudiantes) plantean no sentirse motivados, 20% (4 estudiantes) regularmente motivados y solo 10% (2 estudiantes) se sienten motivados.

El 100% comunican que no cuentan, con ningún medio de enseñanza para el desarrollo de las clases.

Al exponer si consideran favorable algunos medios de enseñanza para la asimilación de los conocimientos, el 100% (20 estudiantes) consideran la elaboración de folletos, el 90% (18 estudiantes) optan por compendios de ejercicios que sirvan de base para el aprendizaje de la asignatura, un 80% (16 estudiantes) coinciden en el uso de libros de texto y el 100% (20 estudiantes) prefieren los folletos, junto al compendio de ejercicios para el desarrollo de las clases.

Solo el 10% (2 estudiantes) disponen de posibilidades y/o recursos necesarios para el desarrollo del estudio individual y el trabajo independiente al tener familiares que realizan actividades vinculadas al cajero chequeador en las entidades gastronómicas del municipio; el resto, 90% (18 estudiantes) no tienen esta posibilidad.

El 100% refiere que es necesario aplicar los conocimientos adquiridos en las asignaturas técnicas durante el desarrollo de las clases del programa objeto de estudio. Del análisis realizado se evidenció que un folleto con contenidos de las asignaturas técnicas de la especialidad, puede facilitar el desarrollo de las clases, al presentar aquellas temáticas que le sirven de base, pues no existen materiales complementarios que apoyen el aprendizaje de la asignatura.

➤ ***Entrevista a profesores de Caja y Chequería (ver anexo 7).***

Se entrevistó el docente que imparte la asignatura Caja y Chequería con el objetivo de constatar la necesidad de elaborar medios de enseñanza que sirvan de base para la impartición del programa. El mismo es no graduado y posee 3 años de experiencia en el sector educacional e imparte, además, la asignatura de Elementos de Economía.

No dispone de la suficiente bibliografía para impartir sus clases, considerando que el déficit de medios para el desarrollo de los contenidos, ha propiciado la desmotivación en los estudiantes, siendo desfavorable la asimilación y comprensión de los conocimientos que deben poseer de las restantes asignaturas técnicas, por lo que considera de vital importancia la elaboración de un medio de enseñanza que le propicie al estudiante, de forma lógica y didáctica, el sistema de conocimientos necesarios para recibir la asignatura.

Sugiere que un folleto que incluya contenidos teóricos de las asignaturas que tributan a Caja y Chequería y cuestionario de control sobre los aspectos fundamentales abordados al concluir cada temática, puede contribuir a lograr la motivación en los estudiantes y elevar el aprendizaje.

➤ ***Entrevista a profesores de asignaturas técnicas (ver anexo 8).***

Fueron entrevistados 5 profesores de las asignaturas técnicas de la especialidad Gastronomía, de ellos:

01 a 05 años de experiencia:	3
06 a 10 años de experiencia:	0
11 a 15 años de experiencia:	0
16 a 20 años de experiencia:	0
Más de 20 años de experiencia:	2

Solo uno de los docentes entrevistados imparte la asignatura Caja y Chequería y es profesor en formación, uno es licenciado en Educación Laboral (sin vínculo alguno con la especialidad Gastronomía) y el otro en Psicología-Pedagogía. Los profesores restantes imparten otras asignaturas técnicas superándose actualmente.

Poseen dominio del programa que les permite impartir la asignatura 3 profesores, lo que representa el 60% de los docentes de la especialidad. Solo aquellos con conocimiento acerca de Caja y Chequería pueden vincular los contenidos de las asignaturas que imparte con los específicos del programa objeto de estudio, arribando a

la conclusión de que existe desconocimiento sobre la materia que nos ocupa. Con la aplicación de todos estos métodos se determinaron las siguientes regularidades:

1. No aprovechamiento de los medios para desarrollar el estudio individual dirigido a elevar los conocimientos de los estudiantes y a favorecer el desarrollo de las clases de las asignaturas técnicas.
2. Los estudiantes tienen dificultades para el estudio de los contenidos, ya que existe carencia de la bibliografía que contribuya a elevar la solidez de los conocimientos en las asignaturas técnicas con énfasis en la caja y chequería.
3. Poca motivación de los estudiantes durante el desarrollo de las clases y por ende en el desarrollo del estudio independiente.

Teniendo en cuenta todas estas insuficiencias en los estudiantes se considera como alternativa de solución a dicha problemática la elaboración de un folleto que contribuya a mejorar la calidad de las clases y a elevar la solidez de los conocimientos a través del estudio independiente en los estudiantes contribuyendo a su formación integral como Técnico Medio en Servicios Gastronómicos.

2.2 Propuesta de solución al problema.

El perfeccionamiento del Sistema Nacional de Educación demanda en los educadores un aumento del nivel político-ideológico, científico-técnico y pedagógico-metodológico que responda a los requerimientos planteados por la actual Revolución Educacional, ante lo cual los centros de la Enseñanza Técnica y Profesional están encaminados a formar en los estudiantes un sistema de conocimientos, hábitos y habilidades desarrolladoras de sus particularidades físicas e intelectuales, así como la formación de conceptos y convicciones, con la finalidad de prepararlos para su relación inmediata con determinados procesos de trabajo donde deben utilizar los conocimientos en la práctica.

Dentro de los materiales impresos abordados en el capítulo I el autor atendiendo a las diferentes tipos encontrados en la literatura y a partir de las insuficiencias en el aprendizaje de los estudiantes, y las características de los contenidos abordados decide elaborar como propuesta de solución al problema un Folleto, conceptualizado como: materiales impresos que desarrollan monocontenidos y se presentan en

extensiones pequeñas. Su formato, tamaño, extensión y temática son enormemente diversificados. Además son textos complementarios que permiten la actualización y profundización de los conocimientos y fortalecen en los estudiantes los hábitos que se requieren para el trabajo independiente y el estilo permanente. No tiene que presentar actividades a realizar por el lector.

Los folletos constituyen la base para el trabajo individual del estudiante y permiten hacer más ágil el proceso de apropiación del conocimiento, además, el uso correcto de los mismos ayuda a crear buenos hábitos de trabajo científico en el estudiante, aprovechar mejor el tiempo de la clase y sacar mejores resultados.

El folleto propuesto permite:

- I. Establecer una estructura adecuada de los temas, teniendo en cuenta las exigencias del programa.
- II. Contribuir a la formación general integral de los educandos.
- III. Entrelazar los contenidos que las distintas asignaturas técnicas abordan sobre las unidades objeto de estudio.
- IV. Facilitar el estudio individual y la comprobación de los conocimientos por parte de los estudiantes.

El mismo puede ser utilizado tanto por el profesor como por el estudiante, aportando buenos resultados al proceso docente, ya que facilita el trabajo del profesor y disminuye la carga intelectual del estudiante.

Su elaboración se realizó en correspondencia con el uso educativo al cual se destina, destacándose entre ellos:

- I. La relación entre objetivos, contenidos, métodos y medios.
- II. La correspondencia entre los medios y las particularidades de la edad de los estudiantes.
- III. La adecuación de los medios de enseñanza al carácter de la actividad cognoscitiva de los estudiantes.
- IV. El empleo de medios que faciliten la enseñanza activa.
- V. La correspondencia entre los medios de enseñanza y las reglas establecidas de seguridad e higiene.

Objetivos principales del folleto propuesto.

1. Presentar información de las diferentes asignaturas técnicas que se vinculan con las unidades propuestas del programa de Caja y Chequería para lograr la solidez en los conocimientos.
2. Ofrecer el contenido teórico de los diferentes temas para que el estudiante pueda asimilar la materia de forma asequible y poder desarrollar la actividad práctica de manera correcta sin mecanicismos.
3. Propiciar el estudio individual de los estudiantes.
4. Guiar el trabajo independiente durante la clase, asignando al docente la función de facilitador de la actividad.
5. Elevar la motivación de los estudiantes durante el desarrollo de las clases.
6. Profundizar en la vinculación de la teoría con la práctica.
7. Contribuir a la formación del Cajero-chequeador para llevar a efecto con responsabilidad las variadas actividades que implica su perfil ocupacional.
8. Contribuir al desarrollo económico del país incorporando gastronómicos, eficientemente preparados, capaces de cumplir con las normas técnicas que requiere su cargo.
9. Sentar las bases que permitan al estudiante realizar los estudios de las tecnologías correspondientes a su calificación.
10. Desarrollar capacidades, habilidades y hábitos que hagan posible proseguir estudios técnicos superiores en forma independiente.
11. Brindar atención al cliente cumpliendo todas las normas técnicas y las variadas actividades que implica su perfil ocupacional.
12. Conocer todos los aspectos relacionados con su puesto de trabajo.
13. Conocer los utensilios y productos que se utilizan en el servicio gastronómico y su aplicación en el mismo, así como en la actividad de comercio.
14. Cuidar en todo momento la higiene y la apariencia personal.
15. Conocer el montaje de una caja-chequería.
16. Adquirir los conocimientos y desarrollar las habilidades necesarias para manipular con efectividad todo tipo de máquina registradora que se utilice en los establecimientos gastronómicos o comerciales.

17. Conocer las preparaciones alimenticias y bebidas más comunes que se ofertan en el sector gastronómico, su presentación, servicio, tamaño de la porción, a fin de realizar un chequeo eficiente.
18. Realizar los distintos tipos de cuadre.
19. Conocer los diferentes modelos establecidos en caja y chequería.

El folleto elaborado para el desarrollo de los temas relacionados con el programa de Caja y Chequería recoge los elementos teóricos de la asignatura y su relación con el contenido de las asignaturas técnicas, cuyo conocimiento se requiere para el desarrollo de las clases.

Objetivo general:

Contribuir a la preparación teórico - práctica de los estudiantes de la especialidad Servicios Gastronómicos en los temas relacionados con el programa de Caja y Chequería.

Estructura didáctica del folleto.

La estructura del folleto es la siguiente:

- Hoja de presentación.
- Prólogo.
- Índice.
- Desarrollo.
- Bibliografía.

El desarrollo contiene las siguientes unidades:

- Unidad # 1: Introducción a la asignatura.
- Unidad # 2: El departamento de caja y chequería y la actividad del cajero.
- Unidad # 3: Utensilios de trabajo. Accesorios para el cajero – chequeador su preparación y uso.
- Unidad # 4 Modelos y controles de caja y Chequería.
- Unidad # 5 Máquinas Registradoras más utilizadas en Cuba.
- Unidad # 6 Los errores en el trabajo de caja y Chequería.
- Unidad # 7 El cobro.
- Unidad # 8 El cuadre o liquidación.

- Unidad # 9 Aspectos generales del servicio vinculado con el departamento de caja y Chequería.

Se tuvo en cuenta para esta propuesta las características del grupo y la diversidad de intereses profesionales en función de su inserción a las empresas.

Metodología para su utilización.

El folleto puede ser utilizado en los tres momentos fundamentales

- Antes de la clase: para la autopreparación de los estudiantes.
- Durante la clase: para la comprobación de los contenidos de la clase anterior, evaluación de los contenidos anteriores, motivación del contenido a impartir y desarrollo del trabajo independiente.
- Posterior a la clase: para realizar el estudio independiente.

2.2.1 La propuesta del Folleto. (Ver Anexo 20).

2.3 Aplicación de la propuesta y análisis de los resultados.

Se aplicó la consulta a especialistas para valorar la calidad del folleto para el aprendizaje de las unidades del programa de la asignatura Caja y Chequería. La selección de los especialistas que forman parte de la comunidad científica del territorio se realizó tomando en cuenta los conocimientos que poseen sobre la temática; el desarrollo de cursos, conferencias y la labor de divulgación a partir de las publicaciones realizadas sobre el tema. Estos permiten al autor de la tesis una mayor información y evaluación del estado del problema, de investigaciones anteriores relacionadas con el mismo, de posibles vías en su solución, así como propiciar la discusión científica, que es un elemento clave desde el inicio y durante el desarrollo de la investigación.

Se elabora la guía de la consulta a especialistas (Ver Anexo 9) contentiva de los siguientes aspectos:

- Calidad de las acciones del diagnóstico.
- Calidad de las acciones determinadas en la etapa de ejecución del folleto.
- Correspondencia entre las exigencias del folleto y las acciones planteadas.
- Actualidad y científicidad del contenido.
- Calidad de la evaluación del folleto.
- Factibilidad.

- Insuficiencias, aportes y utilidad.

Datos generales de los especialistas consultados. (Ver Anexo 10)

Regularidades de los criterios emitidos por los especialistas.

Como se observa el folleto ha sido evaluado por el 100% de los especialistas de aceptable, en cuanto a su actualidad y cientificidad. El 100% valoró su estructura como aceptable, el 0% descartó su valoración de poco aceptable y no aceptable. Su factibilidad fue evaluada por el 100% como aceptable, el 0% de categorización poco y no aceptable. Su calidad fue evaluada por el 100% de aceptable y por el 0 % de categorización poco o no aceptable. Por lo que se puede valorar de manera general que existe un predominio de la valoración aceptable del folleto y no se registran criterios sobre las categorías poco y no aceptable.

Sugerencias.

- Profundizar en temas que actualmente se relacionan con su futura profesión.
- Incluir ilustraciones de Modelos y de cajas registradoras.

Las sugerencias fueron tenidas en cuenta hasta donde el autor lo consideró necesario.

Además los especialistas consultados plantean que:

1. El referido medio de enseñanza es de gran utilidad para la autopreparación de los estudiantes, ya que les permite consultar los contenidos que sobre las referidas unidades abordadas.
2. El folleto propuesto es de gran utilidad para el desarrollo de las clases de la asignatura.
3. Permite el aumento del nivel de asimilación de los conocimientos en los estudiantes, siendo efectivos desde el punto de vista pedagógico.
4. Es de vital importancia para la impartición de las clases, pues responden a una necesidad del banco de problemas del Instituto Politécnico.
5. Es aplicable en todos los momentos del proceso de enseñanza -aprendizaje y se interrelacionan con los contenidos de las asignaturas técnicas, dando solución al problema planteado.

Teniendo en cuenta su sentido novedoso, ya que no se tienen referencias de este trabajo en la escuela, es decir nunca antes se habían destinado esfuerzos a la búsqueda de información del contenido de la asignatura de Caja y Chequería, ni se

había proyectado la realización de un folleto con el fin de mejorar el aprendizaje de los estudiantes de tercer año de la Especialidad Servicios Gastronómicos en los conocimientos de la asignatura, se tuvo que realizar un estudio de todos aquellos precedentes que pudieran servir de guía para la puesta en práctica de la propuesta y la metodología que se debe utilizar.

Proyección de la intervención práctica.

La preparación teórico - práctica de los estudiantes en los contenidos de las unidades del programa de la asignatura Caja y Chequería, dirigida a potenciar su desarrollo y el posterior tratamiento, se estructuró a partir de los contenidos teóricos, ejemplos prácticos, constituidas por elementos organizativos esenciales de todo el proceso investigativo.

Los propósitos de la preparación de los estudiantes se ajustan al desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes que garanticen el dominio del contenido referente a las unidades del programa de la asignatura Caja y Chequería, como un contenido esencial en las acciones que se desarrollan en la práctica educativa, que posibiliten su intervención en la mejora de la escuela y la institucionalización del cambio aplicado al tratamiento de este contenido en la práctica escolar. Atendiendo a ello, se realizó la operacionalización de la variable dependiente.

Variable Dependiente: Mejoramiento del aprendizaje de los estudiantes en los contenidos de la asignatura Caja y Chequería.

Sustentado en los criterios expuestos en el Capítulo 1 respecto a las perspectivas de la preparación de los estudiantes en los contenidos de la asignatura Caja y Chequería para su tratamiento en la escuela, se determinaron los indicadores de la variable dependiente. La definición operacional de la variable dependiente se presenta en el anexo 9.

Dimensiones.

Dimensión No. 1: Cognitiva.

Indicadores:

- Dominio de los conceptos y elementos básicos de Caja y Chequería.
- Identificación y aplicación de los Elementos Básicos de la Caja y Chequería a las situaciones de la práctica.

Dimensión No. 2: Afectivo motivacional.

Indicadores:

- El nivel de interés que demuestra el estudiante por el uso del folleto para la solución de las tareas indicadas.
- El nivel de satisfacción que demuestra el estudiante con el resultado que obtiene en su aprendizaje haciendo uso del medio.
- Nivel de disposición que demuestra el estudiante para solucionar las actividades prácticas propuestas con el uso del medio.

La variable dependiente, aprendizaje es entendida para esta investigación como la aprehensión lógica; consciente y coherente del contenido de las unidades del programa de la asignatura Caja y Chequería que permite al estudiante resolver problemas profesionales.

Esta variable dependiente se centra en dos aspectos fundamentales del desarrollo del estudiante y que a su vez constituyen dimensiones a evaluar:

1. El aprendizaje visto desde el desempeño cognitivo del estudiante.
2. El aprendizaje visto desde la esfera afectiva motivacional de este estudiante.

Dimensión I: El aprendizaje visto desde el desempeño cognitivo del estudiante.

Esta dimensión revela el nivel de desempeño cognitivo del estudiante a partir del dominio del contenido que se refleja en el desarrollo de las formas lógicas del pensamiento relacionadas con la formación del concepto, el establecimiento de juicios y el arribo a conclusiones en el proceso de asimilación del contenido de la asignatura.

Posee en relación con su propia revelación dos indicadores que se erige sobre el hecho de que en el proceso docente el estudiante debe asimilar un conjunto de conocimientos que abarca gran cantidad de conceptos y debe expresar y aplicar en la práctica, juicios y conclusiones acerca de los fenómenos que estudia en la asignatura.

Para la evaluación de esta dimensión se establece la siguiente escala valorativa.

Nivel	Si:
-------	-----

Alto	Se evidencia cuando el estudiante es capaz de interpretar el concepto, y establecer juicios que lo colocan en posición de extrapolar el concepto a nuevas situaciones relacionadas con su futuro desempeño profesional.
Medio	El estudiante es capaz de interpretar el concepto sin embargo los juicios que establece no le permiten llegar al establecimiento de conclusiones que le permitan aplicar ese concepto a una nueva situación creada relacionada con su futuro desempeño profesional.
Bajo	El estudiante es capaz de reproducir el concepto pero incapaz de establecer juicios y conclusiones que le permitan extrapolar este concepto a nuevas situaciones relacionadas con su futuro desempeño profesional.

Dimensión II: El aprendizaje visto desde la esfera afectiva –motivacional del estudiante.

Esta dimensión revela las relaciones afectivas y motivacionales que establece el estudiante con el medio empleado para el perfeccionamiento del aprendizaje de la asignatura expresado en tres indicadores fundamentales, que se evalúan a partir de las siguientes consideraciones:

Dimensión II: Para la evaluación de esta dimensión se establece la siguiente escala.

Alto: El estudiante muestra un estado de ánimo favorable ante el planteamiento de la tarea y en correspondencia con esto se observa cómo dirige sus esfuerzos a su solución utilizando el medio y demuestra una actitud que revela una excelente disposición al conseguir solucionarla correctamente, expresando satisfacción con lo realizado.

Medio: El estudiante a pesar de demostrar un estado de ánimo favorable ante la propuesta de la tarea planteada no se esfuerza lo suficiente en la solución de la misma y demuestra emociones ambivalentes ante el resultado obtenido, demuestra cierto nivel de deseos de continuar utilizando el medio para la solución de estas tareas.

Bajo: El estudiante necesita del estímulo del profesor para hacer uso del medio no se concentra en la actividad y demuestra indiferencia ante la posibilidad de continuar con el uso del folleto para la solución de tareas planteadas así como insatisfacción expresado en juicios y valoraciones negativas.

Evaluación de la variable dependiente: aprendizaje.

En la evaluación de la variable dependiente se pondera su comportamiento en la **dimensión I** relacionada con el **dominio del contenido** que refleja el estudiante. A partir de esta ponderación se establece la siguiente escala valorativa para la evaluación del aprendizaje de la asignatura como variable dependiente:

Alto: Cuando el estudiante se evalúa de Alto en las dos dimensiones o de Alto en la dimensión I y de Medio en la dimensión II.

Medio: Cuando el estudiante se evalúa de medio en la dimensión I y de alto o bajo en la dimensión II o se evalúa de medio en las dos dimensiones.

Bajo: Cuando se evalúa de Bajo la dimensión I.

2.4 Control y evaluación de las variables.

Con el propósito de garantizar la validez de los resultados, para evaluar los criterios de la preparación teórico - práctica de los estudiantes en los contenidos de la asignatura Caja y Chequería, se combinan el control inicial, sistemático y final.

La efectividad del aprendizaje de los estudiantes se evaluó mediante diagnóstico inicial, el cual posibilitó la evaluación del estado inicial de la variable dependiente, aplicando seguidamente el folleto (variable independiente) que se concreta a través de su aplicación práctica y finalmente volver a medir la variable dependiente, de modo que puedan realizarse determinadas inferencias acerca de la efectividad del folleto.

Para la evaluación cuantitativa de los indicadores de la preparación de los estudiantes consideraron los niveles: bajo (1), medio (2), alto (3) que permitieron medir los cambios producidos antes y después de la aplicación del folleto. (Ver Anexo 17). Para la evaluación integradora de los indicadores se determinó que el nivel bajo comprende al menos dos indicadores bajos, el nivel medio comprende tres indicadores medios o más, el nivel alto comprende tres indicadores altos o más.

Los indicadores de la preparación de los estudiantes se evaluaron de forma sistemática durante el desarrollo de las diferentes clases de las unidades del programa, de la preparación de los estudiantes, teniendo en cuenta los niveles declarados en el (Ver Anexo 11), a través de la observación, la participación de los estudiantes en las diferentes actividades realizadas en el aula y mediante las guías elaboradas al efecto. Se compararon los cambios producidos antes y después de la aplicación del folleto La efectividad de la preparación de los estudiante se evaluó mediante un diseño pre - experimental, el cual posibilitó la evaluación del estado inicial de la variable dependiente, aplicando las acciones del folleto (variable independiente) que se concreta a través de varias actividades, y finalmente volver a medir la variable dependiente, de modo que puedan realizarse determinadas inferencias acerca de la efectividad del folleto.

Al iniciar el primer encuentro les fue aplicado a los estudiantes objeto de estudio (un test de actitudes) hacia la asignatura Caja y Chequería con el objetivo de diagnosticar las mismas antes de iniciar las influencias del folleto. (Ver Anexo 13)

Este (test) fue aplicado nuevamente en el último encuentro, donde los estudiantes hicieron una autoevaluación del comportamiento de cada uno de los indicadores del test antes y después de culminado el trabajo. (Mediante el método de análisis del producto de la actividad), se realiza un análisis de los juicios autovalorativos expresados, respecto a la Caja y Chequería. (Ver Anexo 16), aspecto que quedó demostrado al comparar el resultado del pre-test con el del post-test.

Se aplicó además en este último encuentro la técnica del PNS con el objetivo que los estudiantes valoraran los aspectos positivos, negativos de la experiencia y brindaran sus sugerencias. Donde el 83,3% (25 de 30 estudiantes) evaluó el folleto positivamente en el file de las expectativas y en la aplicación de la Técnica de PNS se recogieron de manera general opiniones positivas en cuanto al uso del folleto solo 5 estudiantes (16,6%) señalan de negativo que se les hace difícil acceder al laboratorio para hacer uso del folleto en horario extraclase a partir del lugar en que viven.

La observación realizada al final de la fase experimental con el objetivo de: constatar el comportamiento de los indicadores establecidos para evaluar el aprendizaje del estudiante desde el punto de vista del desempeño cognitivo y desde el punto de vista

afectivo- motivacional una vez introducida la propuesta y que fuera centrada en cuatro aspectos fundamentales: la calidad en la solución del estudio independiente, el dominio del contenido de la asignatura por parte del estudiante, la identificación del estudiante con el folleto del que dispone para el estudio de la asignatura y la calidad en la orientación del estudio independiente arrojó los siguientes resultados:

Del total de 30 estudiantes, 23 habían realizado el estudio independiente, esta cantidad significó un 76,6 %, lo que implicó también un alto por ciento de participación de los estudiantes en la fase de introducción de la clase durante la preparación para la nueva materia a partir de la solución del estudio independiente.

La solución del estudio independiente permitió a los estudiantes que lo realizaron solucionar las tareas docentes diferenciadas propuestas durante el desarrollo de la clase sin dificultad en la mayoría de los casos y con bajos niveles de ayuda en otros.

El dominio del contenido de la asignatura por parte del estudiante reflejó un movimiento significativo ya que de 11 estudiantes interpelados durante el desarrollo de la clase 8 pudieron reproducir los conceptos con sus propias palabras e identificar rasgos propios del concepto en situaciones hipotéticas.

La capacidad del estudiante para establecer juicios y conclusiones que le permitieron aplicar el concepto a nuevas situaciones provocadas en la etapa final de la clase en la comprobación de los objetivos propuestos se mostró bastante alta ya que de cuatro estudiantes a los que se les dio la tarea de realizar el resumen de la clase, dos de ellos lograron responder ante las situaciones hipotéticas planteadas aplicando el concepto.

En cuanto a la identificación del estudiante con el folleto del que dispone para el estudio de la asignatura reflejada se observó un movimiento positivo ya que de manera general durante el desarrollo de la clase se observó un estado de ánimo favorable ante la solución de la tarea docente planteada haciendo uso del material complementario.

Se observa además un aumento significativo del nivel de interés que refleja el estudiante por la solución de estas tareas docentes haciendo uso del medio elaborado.

El nivel de satisfacción del estudiante por el resultado de su aprendizaje utilizando el folleto del que dispone se manifestó también en aumento ya que tanto al inicio de la clase, en la revisión del estudio independiente como en las conclusiones de la misma,

que fueron aprovechadas para evaluar y estimular las mejores respuestas, se observó muestras claras de satisfacción en los estudiantes evaluados.

En la fase final del pre - experimento como la principal vía para la orientación del estudio independiente y se refleja en ellos que la base orientadora no por familiar ha dejado de ser suficiente y demuestran de manera general un alto nivel de disposición para solucionar las actividades propuestas.

Resumiendo el método de observación posibilitó constatar durante el desarrollo de los momentos organizativos de trabajo el comportamiento de los intereses cognoscitivos y el desarrollo de habilidades y las actitudes asumidas según la metodología empleada.

Para establecer las pruebas estadísticas a aplicarse, se tuvo en cuenta que se trata de muestras dependientes (el mismo grupo antes y después).

Podemos advertir en el análisis de su validación los siguientes resultados. (Tablas 15 y 16).

Se advirtió en las expresiones valorativas y autovalorativas de los estudiantes durante el tratamiento de los anteriores indicadores en los espacios de reflexión grupal, tendencias progresivas a una mejor utilización de las operaciones cognitivas.

En estrecha relación con lo expresado con antelación se denotó en los estudiantes, la apropiación de nuevos conocimientos, consolidación, así como ejercitación, constituyendo de esta forma la base para el trabajo individual y su fuente básica de conocimientos.

El correcto uso del folleto de estudio ayudó a crear buenos hábitos de trabajo científico en el estudiante, aprovechar el tiempo de la clase y obtener mejores resultados docentes, pues uno de los primeros requerimientos para que un producto pueda ser considerado como medio de enseñanza es precisamente el hecho de concebirse con el objetivo supremo de transmitir una información de bien común.

Su aplicación permitió la apropiación, consolidación, ejercitación en las clases de nuevos conocimientos, mejoró las posibilidades comunicativas, permitiendo ser más ágil el proceso de apropiación del conocimiento, además constituyó la base para el estudio individual del estudiante y una fuente básica en el aprendizaje escolar.

Con la elaboración del folleto de estudio se logró la interrelación de los contenidos de las asignaturas técnicas que se relacionan con las unidades objeto de estudio del

programa de Caja y Chequería, pudiendo ser utilizado para la autopreparación del profesor en la orientación del estudio independiente a los estudiantes, los que podrán resolver sus tareas, crearán hábitos y desarrollarán habilidades.

El folleto elaborado le brindó al estudiante los recursos necesarios que le puedan facilitar tanto su desenvolvimiento durante la clase, como la solidez de los conocimientos técnicos en la actividad extractase.

Todo lo anteriormente evaluado denota en el plano cognitivo y educativo resultados superiores en los sujetos sometidos al proceso de cambio al verlos capaces de tomar decisiones, de asumir consecuencias y proponer alternativas de solución haciendo uso de los recursos contruidos en los procesos de aplicación que propicia la metodología empleada. Al comparar el % alcanzado en cada indicador reflejado en la tabla (Ver Anexo 19), podemos advertir que la mayor proporción de indicadores alcanzan resultados satisfactorios, lo que podemos constatar al aplicar la estadística descriptiva, en este caso la moda, que arrojó que después de aplicada la estrategia la moda en el nivel alto es de 100% y tanto en el nivel medio como en el bajo, la moda es de 0%. Estos resultados demuestran que ninguno de los indicadores alcanzó resultados (Insatisfactorios), todo lo cual evidencia la validez del folleto para influir en los conocimientos de los estudiantes en la asignatura Caja y Chequería. Sin embargo, debemos continuar incidiendo en los estudiantes en la confección de documentos primarios que son muy utilizados en la actualidad empresarial, para la apropiación de nuevos conocimientos, consolidación, así como ejercitación, constituyendo de esta forma la base para el trabajo individual y su fuente básica de conocimientos así como un estrecho vínculo escuela - empresa.

El análisis efectuado a la tabla del (Ver Anexo 19) demuestra el ascenso discreto de nivel de los estudiantes, comportándose de manera que 12 de los que se encontraban en nivel bajo, se ubicaron en un nivel alto, sólo 9 pasaron de bajo a medio. De igual manera, los 9 ubicados en nivel medio alcanzaron el nivel alto.

Después de realizar el análisis sobre los resultados obtenidos durante el proceso de validación se ha constatado que el medio de enseñanza utilizado, no solo ha influido favorablemente en el cumplimiento de las exigencias científicas en la asignatura durante el proceso docente - educativo, sino que han constituido un elemento poderoso

en el trabajo educativo y en el desarrollo de hábitos y habilidades en los estudiantes de la especialidad Servicios Gastronómicos.

CONCLUSIONES

Con la realización de este trabajo se arriba a las siguientes conclusiones:

1. Los fundamentos teóricos que sustentaron la investigación revelaron una vez más la importancia del uso adecuado de medios de enseñanza para el logro del perfeccionamiento del proceso de enseñanza -aprendizaje a partir del nivel de los estudiantes de la Educación Técnica y a las características propias del Proceso Pedagógico Profesional.
 2. Las insuficiencias en el aprendizaje que presentan los estudiantes en la asignatura Caja y Chequería revelan la necesidad de un folleto en dicha asignatura que contribuya a profundizar en las temáticas del programa y facilite el estudio independiente.
 3. A partir de los resultados obtenidos fue posible proponer un folleto que estimule el desarrollo de conocimientos, habilidades y la utilización de los contenidos teóricos en las diferentes situaciones profesionales.
 4. Los especialistas que valoraron el folleto con el desarrollo de los contenidos de las unidades del programa, lo consideran adecuado con relevancia y pertinencia para ser aplicado y contribuir al mejoramiento del aprendizaje en los estudiantes de tercer año de la Especialidad Gastronomía.
 5. Con la aplicación del Folleto en la práctica a partir de un pre-experimento pedagógico se lograron cambios significativos en los conocimientos, habilidades y hábitos de los estudiantes de la muestra para la realización de actividades prácticas y la consolidación de los conocimientos adquiridos en la asignatura Caja y Chequería influyendo favorablemente en el cumplimiento de las exigencias científicas en la asignatura durante el proceso docente - educativo.
-

RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos con el desarrollo de esta investigación exigen realizar y poner en práctica las siguientes recomendaciones:

- 1 Sistematizar las acciones diseñadas en el folleto, encaminadas a lograr el desarrollo integral de los estudiantes; facilitando su desempeño como futuros profesionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(1, 2, 3)

Colectivo de Autores en Curso de Metodología de enseñanza aprendizaje, 1999.

(4)

Colectivo de autores. Aspectos generales de política educacional cubana y estructura organizativa del Sistema Nacional de Educación. En: Pedagogía. Ciudad de la Habana: Pueblo y Educación; 1984.p.1-68.

(5)

Diccionario de Términos y Definiciones sobre los Medios de Enseñanza.

(6)

IV Seminario Nacional para dirigentes, metodólogos e inspectores de educación.

(7)

Informe técnico para la elaboración de la Norma Estatal "Equipamiento escolar y medios de enseñanza.

BIBLIOGRAFÍA

1. ÁLVAREZ, M. La interdisciplinariedad en la enseñanza-aprendizaje de las ciencias, curso 67. Pedagogía, 2003. La Habana; 1984.
 2. CAJA Y CHEQUERÍA. Elaborado por comisión de Servicio y Comercio.
 3. .COLECTIVO DE AUTORES Pedagogía. Ciudad de la Habana: Pueblo y Educación; 1982.
 4. COLECTIVO DE AUTORES. Pedagogía. La Habana: Pueblo y Educación; 1984.
 5. DIDACTICA Y OPTIMIZACIÓN. De enseñanza y aprendizaje. La Habana, 1998 (soporte magnético).
 6. DORE CORIZEN. El mundo en la mesa. Madrid, 1956.
 7. FUNDAMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA., Maestría en Ciencias de la Educación, Módulo 1era y 2da Parte.
 8. GONZÁLEZ CASTRO V. Diccionario Cubano de Medios de enseñanza y Términos a Fines 3000 vocablos. La Habana: Pueblo y Educación; 1990.
 9. GONZÁLEZ CASTRO V. Medios de enseñanza. La Habana: Pueblo y Educación; 1974.
 10. GONZÁLEZ CASTRO V. Teoría y práctica de los medios de enseñanza. La Habana: Pueblo y Educación; 1981.
 11. GONZÁLEZ CASTRO V. Teoría y práctica de los medios de enseñanza. La Habana: Pueblo y Educación; 1986.
 12. GONZÁLES CASTRO. Vicente. Diccionario Cubano de Medios de enseñanza y Términos a Fines 3000 vocablos. Editorial Pueblo y Educación. La Habana, 1990.
 13. HERNÁNDEZ SAMPIER R. Metodología de la investigación 1. La Habana: Félix Varela; 2003. García, G. J.: “Los medios de enseñanza a la luz de la dialéctica materialista”, en revista Varona. No. 11, año V. Ciudad de La Habana, Julio-Dic, 1983.
 14. HERNÁNDEZ SAMPIER R. Metodología de la investigación 2. La Habana: Félix Varela; 2003.
-

15. INSTRUCCIONES METODOLÓGICAS para la aceptación de tarjetas de crédito, publicada por la corporación Cimex S. A. Instrucciones metodológicas del Departamento de Método y sistema de Cubalse.
 16. KLINGBERG L. Introducción a la Didáctica General. La Habana: Pueblo y Educación; 1978.
 17. MANUAL DE MÁQUINAS REGISTRADORAS. Editado por la Dirección Técnica del Ministerio de Comercio Interior.
 18. MAXIMILIAN WEBER Y ANNA C. HEMBER. Manual del camarero y del cocinero. Barcelona 1964.
 19. MIARI CASAS A. Organización y Metodología de la Enseñanza Práctica. La Habana: Pueblo y Educación; 1987.
 20. MINED. Pedagogía. Ciudad de La Habana: Pueblo y Educación; 1982.
 21. MINED: Pedagogía: Editorial Pueblo y Educación. Ciudad de La Habana., 1982.
 22. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. La Habana, Editorial, 1996.
 23. NOCEDO DE LEÓN I. Metodología de la Investigación Pedagógica y Psicológica. Segunda Parte. La Habana: Pueblo y Educación; 1984.
 24. NORMA CUBANA. Descripción bibliográfica de los libros y folletos, 1982.
 25. NÚÑEZ JOVER J. Ciencia, Tecnología y Sociedad, en Filosofía y Ciencia: Editorial "Félix Varela". La Habana, 1994.
 26. PEDAGOGÍA. Pueblo y Educación; 1981.
 27. PETROVSKI A.V. I Psicología pedagógica y de las edades. Pueblo y Educación.
 28. SEMINARIO NACIONAL a Dirigentes, Metodólogos e Inspectores del Ministerio de Educación (IV). Tercera Parte. La Habana.
 29. TALÍZINA N. Psicología de la enseñanza: Editorial Progreso. Moscú, 1988.
 30. TESIS SOBRE LA POLITICA. EDUCACIONAL EN TESIS Y RESOLUCIONES. La Habana: Ciencias Sociales; 1979.
 31. WIKIPEDIA. 2010.
-

ANEXOS

Anexo 1

Perfil ocupacional.

Espacialidad: Servicios Gastronómicos

Calificación del Graduado: Técnico Medio en Servicios Gastronómicos

Tareas y Ocupaciones:

El Técnico Medio en Servicios Gastronómicos, posee una sólida preparación general integral y profesional básica, que le permite enfrentar todos los problemas de su profesión, analizar, tomar decisiones, tener iniciativas y buscar alternativas. Para ello:

Toma pedidos y sirve en diferentes modalidades los alimentos y bebidas de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.

Asiste al Capitán en sus funciones, limpia y acondiciona mesas, aparadores tres canchas, retira el servicio utilizado.

Prepara y sirve combinaciones simples de helados y mezclas de frozen, cócteles sencillos, café y otras infusiones.

Abastece con productos líneas de entrega, neveras, refrigeradores, mini-bares, mesas y muebles de exhibiciones.

Abastece y brinda servicios gastronómicos al turista en medios de transporte; prepara frutas, jugos y jarabes.

Cobra el consumo y realiza el cierre y ajuste de operaciones, o da a cobrar a quien corresponda.

Reporta los productos en existencia y consumidos, insumos y lencería.

Friega los medios utilizados, manteniendo ordenado y limpio su puesto de trabajo.

Anexo 2**Plan de Estudio**

Para aplicar a los Institutos Politécnicos del País donde se desarrolle la especialidad Servicios Gastronómicos a los estudiantes que ingresarán a partir del curso escolar 2009-2010..

Familia de Servicios

Especialidades:

Especialidad: Servicios Gastronómicos

Nivel de Ingreso: Noveno Grado

Nivel de Egreso: Medio Superior Profesional

Años de Estudio: Cuatro

Código: 30903011

Tipo de Curso: Diurno

Calificación del Técnico medio en Servicios Gastronómicos.

Graduado:

Nro .	Asignaturas	Total de Horas	Distribución por Cursos			
			I 40	II 40	III 40	IV 15
I	Formación general básica.					
1	Matemática	320	4	4		
2	Informática	160	2	2		
3	Educación Física.	236	2	2	2/38	
4	Español Literatura	396	4	4	2/38	
5	Historia	276	3	2	2/38	
6	Cultura Política	160	2	2		
7	Idioma Extranjero (Inglés)	160	2	2		
8	Encuentro con la Historia de mi Patria.	80	2	-		
9	Instrucción Militar Elemental de Preparación para la Defensa	160	1	1	40/2	
SUBTOTAL		1948	22	19	6/38 40/2	
II	Formación Profesional Básica					

10	Orientación y Ética Profesional	80	2			
11	Nutrición y Dietética	120	3			
12	Márquetin de los Servicios.	120	3			
13	Elementos de Economía Aplicada y Legislación Laboral.	120		3		
14	Caja y Chequería	76			2/38	
15	Calidad y Protección al Consumidor.	120		3		
SUBTOTAL		636	8	6	2/38	
III	Formación Profesional Específica					
16	Idioma Extranjero Aplicado (Inglés)	228			6/38	
17	Tecnología de los Servicios Gastronómicos.	708	6	6	6/38	
18	Tarea Integradora		X	X	X	
19	Práctica Laboral	1088	4	8	16/38	
20	Prácticas Profesionales. Conferencias	660				44

	Técnicas o Cursos de Complementación					
21	Examen Final Estatal.					X
SUBTOTAL		2684	10	14	28/38	44
TOTAL GENERAL		5268	40	39	36/38 40/2	44

Ena Elsa Velázquez Cobiella.

Ministro de Educación

Anexo 3

Ministerio de Educación.

Dirección de Educación Técnica y Profesional.

Programa de Caja y Chequería.

Familia Servicios.

Especialidad.

Servicios Gastronómicos.

Escolaridad de Ingreso: 9no.

Mayo 2010.

“ Año 52 de la Revolución ”

I. GENERALIDADES

- 1.1 Grupo Servicios.
- 1.2 Especialidades: Servicios Gastronómicos.
- 1.3 Asignaturas: Caja y Chequería.
- 1.4 Nivel de ingreso: 9no.
- 1.5 Año: 3
- 1.6 Frecuencia: 2
- 1.7 Total de Horas: 76 hora

II. OBJETIVO:

Objetivos generales de la asignatura:

- Contribuir a la formación integral de los estudiantes con la concepción dialéctica materialista del mundo, mediante una adecuada formación política- Ideológica, Científico- Técnico, estética, ética y moral acorde a la especialidad que cursa y a los principios de nuestra sociedad, para llevar a efecto con responsabilidad las variadas actividades que implica su perfil ocupacional.
- Contribuir al desarrollo económico del país incorporando técnicos medios calificados, eficientemente preparados, capaces de cumplir con una alta profesionalidad las normas técnicas que requiere su cargo.
- Desarrollar capacidades, Habilidades y Hábitos propios a la actividad del Cajero- chequeador para perfeccionar e integrar los aspectos que forman parte del Cajero para lograr una mayor eficiencia en las entidades.

Objetivos Específicos:

- Brindar la atención al cliente cumpliendo todas las normas técnicas y las variadas actividades que implica su perfil ocupacional.
 - Enfatizar en los aspectos relacionado con su puesto de trabajo, contribuyendo al desempeño de sus labores.
 - Identificar los utensilios y productos que se utilizan en el servicio gastronómico y su aplicación en el mismo.
 - Aplicar en todo momento los requisitos de seguridad e higiene, así como su apariencia personal.
-

- Identificar los diferentes modelos establecidos en Caja y Chequearía, así como el llenado correcto de los mismos, a partir del objetivo que tiene cada uno de ellos.
- Realizar el montaje en una caja- registradora.
- Manipular con efectividad todo tipo de máquinas registradoras que se utilice en los establecimientos de servicios.
- Efectuar con eficiencia el cobro y dar el vuelto.
- Efectuar los distintos tipos de cuadre.

III. Orientaciones Metodológicas:

El programa de la asignatura de Caja y Chequería ha sido elaborado teniendo en cuenta el papel que le corresponde en el marco del nuevo plan de estudio de la especialidad de servicios gastronómicos que tiene como objetivo preparar a un profesional de la gastronomía con una elevada formación ética y estética, un amplio conocimiento de las técnicas de esta especialidad y una sólida base cultural y un correcto dominio oral en su propio idioma y en inglés y en general, una preparación acorde con las elevadas exigencias que el mundo actual y prospectivo se establecen para los profesionales de estos servicios.

Los contenidos de la asignatura están estructurados de manera que a través de una estrecha vinculación de la teoría y la práctica, el profesor logre dotar a los estudiantes de los conocimientos necesarios y desarrollar en ellos los hábitos y habilidades que sirvan de base a una sólida preparación técnica. Para ellos es necesario que el docente deba hacer las coordinaciones pertinentes con las direcciones municipales de comercio y gastronomía del territorio, donde el estudiante pueda desarrollar las habilidades según los contenidos teóricos tratados en clases, directamente en la actividad, garantizando una mayor preparación del mismo, y un mejor desempeño de sus funciones.

A continuación se incluyen recomendaciones que tienen como objetivo fundamental garantizar un cierto grado de uniformidad en el tratamiento didáctico- metodológico de la asignatura, así como lograr altos índices de aprovechamiento por parte de los estudiantes.

En todas las unidades se hará referencia al TPI de los contenidos así como desarrollar las acciones previstas en los programas directores de cálculo numérico, lengua materna, historia, cultura económica, medio ambiente y programa de salud.

Se profundizará en la formación de valores y la responsabilidad ciudadana.

El profesor utilizará fundamentalmente el método demostrativo en las clases prácticas, en las que se aplica la dinámica de grupo, formando equipos o brigadas de no más de 3 a 5 estudiantes, de las cuales se nombra el responsable o monitor que apoya el trabajo de ejercitación orientada por el profesor.

En cada una de las unidades se declarará el sistema de conocimientos y habilidades que deban ser impartido a los estudiantes y evaluados a partir del sistema de evaluación (según la Resolución Ministerial vigente).

Las actividades de trabajo independiente sirven además de consolidación de los conocimientos y reafirmar las habilidades para preparar a los estudiantes envista de a tarea integradora.

Las clases prácticas deben seguir la siguiente metodología:

Introducción

- El profesor organiza el grupo
- Comprueba la asistencia y el aspecto personal.
- Prepara a los estudiantes para cumplir conscientemente las diferentes tareas docentes a realizar, utilizando los procedimientos de trabajo correcto, alertando sobre los posibles errores y cumpliendo las normas de protección e higiene del trabajo requerido.
- Se orienta el objetivo de la actividad.
- Se explicará los procedimientos y métodos a seguir para el desarrollo del trabajo, esta explicación se hace simultáneamente con una demostración práctica, primero a un ritmo normal, después a un ritmo más lento y por último a un ritmo normal de trabajo.

Ejercitación Práctica

- El profesor realiza un recorrido para comprobar el cumplimiento de las tareas orientadas o corrigiendo los errores.
 - Realiza preguntas para comprobar el cumplimiento de los objetivos y hace las anotaciones pertinentes que le permita evaluar el desarrollo de cada estudiante durante la práctica.
-

Conclusiones o fase final •Los estudiantes entregan el trabajo ejecutado (según la actividad), el profesor hace un análisis del trabajo realizado en el que incluyen los logros colectivos e individuales, los errores cometidos y sus causas.

- Destacan los mejores trabajos individuales y colectivos
- Se dan los resultados las evaluaciones y autoevaluaciones.

Sistema de medios de enseñanza.

Independientemente de que es fundamental el poder creador del profesor en la preparación de las clases es importante la utilización de medios de enseñanza que apoyen el proceso, tales como: láminas, fotos, modelos, caja registradora y otro que faciliten el proceso de Enseñanza- Aprendizaje.

Plan Temático

Familia: Servicios

Especialidad: Servicios Gastronómicos

Escolaridad de Ingreso: 9no

Año: 2do

Frecuencia: 2 horas semanales

Total de horas del curso: 76 horas

Semana 38

Unidad	Temática	Total	Teóricas	Prácticas
I	Introducción a la Asignatura.	1	1	
II	El departamento de caja chequería y la actividad del cajero.			
	Ejercitación práctica.	10	6	4
III	Utensilios de trabajo.			
	Accesorios para el cajero- chequeador.			
	Su preparación y uso.	2	1	1
IV	Modelos y Controles de caja y chequería.			
	Ejercitación práctica.	10	6	4
V	Máquinas registradoras más utilizadas en Cuba.			
	Ejercitación práctica.	10	6	4
VI	Los errores en el trabajo de caja y chequería.			
	Ejercitación práctica.	6	3	3

VII El cobro.

Ejercitación práctica	10	6	4
-----------------------	----	---	---

VIII El cuadre o liquidación.

Ejercitación práctica.	10	6	4
------------------------	----	---	---

IX Aspectos Generales del servicio vinculado con el departamento de caja y chequería.

Integración de conocimiento	9	5	4
-----------------------------	---	---	---

Evaluación y Análisis de los resultados.	6	-	6
--	---	---	---

Reserva	2	-	2
---------	---	---	---

Total de horas de la Asignatura	76	39	37
---------------------------------	----	----	----

Plan analítico

Unidad I: Introducción.

Objetivo: Caracterizar la asignatura de caja y chequería, enfatizando en el sistema de evaluación, según resultado vigentes.

Sistema de Conocimientos:

- Características de la asignatura. Su vinculación con otras del plan de estudio.
- Objetivos generales y específicos del programa.
- Sistema de evaluación.
- Vocabulario técnico.

Unidad II: El departamento de caja y chequería y la actividad del cajero.

Objetivo: Enfatizar en los aspectos relacionado con el contenido de trabajo, responsabilidad y funciones del cajero- chequeador, así como la disciplina a cumplir en su puesto de trabajo.

Sistema de Conocimiento:

- Estructura organizativa y funcional del departamento de caja y Chequería.

Importancia del departamento.

- Ubicación de la caja- Chequería. Elementos a tener en cuenta al construir el mobiliario apropiado para caja y Chequería. El mostrador, las gavetas y los estantes. Los espacios necesarios para guardar modelos. La iluminación y la visibilidad. Posición de la caja en distintos establecimientos gastronómicos.

- Contenido de trabajo del cajero- Chequeador según el calificador. Organización del turno de trabajo. Funciones y responsabilidades del cajero- Chequeador.
- Requisito de su conducta profesional. Disciplina que debe mantener el cajero- Chequeador, presencia personal, normas de conductas. Restricciones en el uso del teléfono cercano al cajero- Chequeador.
- Requisitos de seguridad del trabajador.
- Antes de comenzar el trabajo.
- Durante el trabajo.
- Al terminar el trabajo.
- Relaciones del cajero con otros frentes del establecimiento. El relevo y el cambio de turno.

Valores:

- Responsabilidad.
- Disciplina.
- Honestidad.
- Laboriosidad.

Sistema de Habilidades:

- Identificar
- Fundamentar.
- Argumentar.

Unidad III: Utensilios de trabajo. Accesorios para el cajero- Chequeador. Su preparación y uso.

Objetivo: Identificar los utensilios de trabajo del cajero- Chequeador.

Sistema de Conocimiento:

- El bolígrafo, lápiz grafito, lápiz bicolor, cuchilla o sacapuntas, presilla gens, presilladora, recipiente con esponja y agua, block de nota, fechador, cuño para efectivo, cuño para créditos, cuño del departamento, almohadilla para cuño, tinta para almohadilla.

Valores:

- Honestidad
 - Laboriosidad
-

- Responsabilidad

Sistema de Habilidades:

- Identificar
- Clasificar

Unidad IV: Modelos y controles de caja y Chequería

Objetivo: Confeccionar los diferentes modelos que utiliza el cajero en los establecimientos.

Sistema de Conocimiento:

- Objetivo e importancia de cada modelo.
- El cheque de consumo. El talón del cheque.
- El talonario. Los controles de cheque y de talonario.
- El ticket doble.
- Liquidación del cajero
- Arqueo de caja.
- Control de inventario a precio de venta.
- La solicitud de materiales.
- El sobre de liquidación.
- Control de billetes de alta denominación.
- La cinta auditora o detalle.

Valores:

- Honestidad
- Laboriosidad
- Responsabilidad

Sistema de Habilidades:

- Identificar
- Clasificar
- Confeccionar
- Calcular

Unidad V: Máquinas registradora más utilizadas en Cuba

Objetivo: Manipular las distintas máquinas registradoras que se utilizan en los establecimientos gastronómicos.

Sistema de Conocimiento:

- Antecedentes de la caja registradora.
- Empleo e importancia de cada una. Funcionamiento. Partes componentes.
- Manipulación. Ventajas. Máquina electrónica registradora programable.

1 CASSIO modelo 8100ER

2 ONROM 45/41 y 3510

3 Otras máquinas registradoras

Valores:

- Honestidad
- Laboriosidad
- Responsabilidad

Sistema de Habilidades:

- Manipular

Orientaciones: En caso de no existir una máquina registradora, se orientará un trabajo práctico que posteriormente se debatirá en forma de seminario. La puntuación será en correspondencia con el sistema de evaluación vigente.

Unidad VI: Los errores en el trabajo de caja y chequería

Objetivo: Identificar los posibles errores que puede cometer el cajero durante el trabajo a partir de las características de cada uno.

Sistema de Conocimiento:

- Error de escritura.
- Error de suma
- Error de concepto.
- Posteo al aire
- Posteo doble
- Error de precio
- Correcciones

Valores:

- Honestidad
-

- Responsabilidad
- Disciplina

Sistema de Habilidades:

- caracterizar
- Identificar.

Unidad VII: El cobro.

Objetivo: Efectuar la forma correcta de realizar el cobro y dar el vuelto atendiendo a las características y medidas de seguridad de los billetes, así como la colocación del efectivo en la caja registradora

Sistema de Conocimiento:

- El banco o fondo fijo, forma correcta de colocar el billete y moneda fraccionaria en la gaveta de la caja- registradora.
- Forma correcta de realizar el cobro y dar los vueltos.
- Sistema de cobro. Efectivo y créditos. Efectivo en moneda nacional.

Característica y modelos.

- Efectivos en moneda libremente convertible (C.U.C). Características y modelos de seguridad.

Sistema de Habilidades

- Cobrar
- Identificar
- Efectuar
- Caracterizar

Valores

- Honestidad
- Respeto
- Honradez
- Laboriosidad

Unidad VIII: El cuadro o liquidación.

Objetivo: Identificar las distintas forma de cuadro, teniendo en cuenta los errores más frecuentes que hacen un descuadre.

Sistema de Conocimiento:

- Concepto de cuadre o liquidación
- Forma general de realizar el cuadre.
- Errores más frecuentes que pueden producir un descuadre
- Pasos a seguir para detectar posibles errores en un descuadre.
- Forma de cuadre:
 - 1 Manual
 - 2 Cuadre con total general
 - 3 Cuadre mercancía contra dinero
 - 4 Cuadre por diferencia
 - 5 Cuadre con cheque en tránsito

Valores:

- Honestidad
- Laboriosidad
- Responsabilidad
- Honradez

Sistema de Habilidades:

- Realizar
- Efectuar
- Clasificar

ORIENTACIONES:

Para la mejor comprensión de esta unidad se hace necesario que el docente se vincule con la asignatura tecnología en los servicio gastronómicos y haga referencia a la importancia de los aspectos de chequear y calidad.

Chequear: controlar, confrontar, visualizar el objeto esencial de la chequería es observar todos los productos y mercancía que pasa ante la vista del cajero- chequeador hacia las distintas áreas del servicio gastronómico.

Para realizar un buen chequeo de las diferentes preparaciones el cajero- chequeador debe conocer por simple inspección y de forma general las preparaciones que pasan ante su vista.

El cajero- chequeador juega un papel muy importante en la calidad de los servicios.

Calidad: (conjunto de cualidades)

Cuando el cajero- chequeador cumple a cabalidad con su contenido de trabajo no existen problemas que puedan repercutir en los servicios prestados en un establecimiento determinado.

Es importante que el cajero- chequeador conozca a cabalidad su trabajo para de esta forma dar su aporte a mantener la calidad en los servicios gastronómicos.

Cumpliendo con los requisitos establecidos se logra buen trabajo y a la vez se cumple con la ética que corresponde a la profesión.

El cajero- chequeador ejerce autoridad pues tiene potestad de no dejar que no sarga al salón un plato que no posea la presentación requerida. También debe estar acto para determinar cando un producto que se oferta está en mal estado.

En esta unidad es necesario que el docente se apoye en medio de enseñanza como fotos, láminas, vides para el desarrollo del contenido.

Unidad IX: Aspectos generales de los servicios vinculados con el departamento de caja y chequería. Integración de conocimiento.

Objetivo: Chequear los distintos servicios que se realizan en una entidad gastronómica atendiendo al control que debe tener el cajero- chequeador como parte de su desempeño profesional para elevar la calidad de los mismos.

Sistema de Conocimiento:

- La vajilla. Utensilios que componen la vajilla:
 - 1 Los vasos, su empleo
 - 2 Las copas, su empleo
 - 3 Los platos, su uso
- Tecnología de cocina
 - 1 Salsas madres y derivados
 - 2 Diferentes tipos de asados
 - 3 Los cortes en diferentes productos
 - 4 Las guarniciones y términos culinarios

Sistema de Habilidades

- Chequear
 - Controlar
 - Visualizar
-

Valores

- Laboriosidad
- Honradez
- Responsabilidad
- Honestidad

Evaluación:

La evaluación se aplicara el sistema de evaluación vigente por la resolución ministerial.

Grupo: 1

La evaluación debe ser sistemática, de modo tal, que el profesor evalúe todo el contenido posible a través de pregunta orales, escritas y trabajos prácticos que se realicen. Se podrá medir el desarrollo de las habilidades, así como la adquisición de los conocimientos.

Se puede realizar las evaluaciones parciales con los contenidos de las unidades 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8 y evaluación parcial práctico con la unidad 5.

Los aspectos a evaluar estarán en correspondencia con los objetivos de salida de las unidades y el sistema de conocimientos y habilidades indicados en estas.

Bibliografía:

- Caja y Chequería: Elaborado por comisión de servicio y comercio.

Bibliografía auxiliar.

Manual de máquinas registradoras. Editado por la Dirección Técnica de Ministerio del Comercio Interior.

Anexo 4.

Guía para el análisis de documentos.

Objetivo:

Conocer todas las indicaciones y normativas que se establecen para la asignatura Caja y Chequería.

Del programa de Caja y Chequería, así como los programas de las asignaturas técnicas de la especialidad:

Objetivos

Temas y Contenido

Indicaciones Metodológicas

Bibliografía

Anexo 5

Guía de observación a clases.

GUÍA PARA LA OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CLASES.

Datos Generales.

Escuela: _____ Municipio: _____

Provincia: _____ Grado: _____ Grupo: _____ Matrícula: _____ Asistencia: _____

Nombre del docente: _____

Licenciado _____ Profesor en formación _____

Asignatura: _____

Tema de la clase: _____

Forma de organización del proceso: _____ Tiempo de duración _____

Instancia que realiza la observación _____

Nombre, cargo y categoría del observador _____

Indicadores a evaluar:	B	R	M
Dimensión I: Organización del proceso de enseñanza aprendizaje.			
1.1. Planificación de la clase en función de la productividad del proceso de enseñanza-aprendizaje.			
1.2. Aseguramiento de las condiciones higiénicas y de organización del proceso de enseñanza-aprendizaje.			
Dimensión II: Motivación y orientación hacia los objetivos.			
2.1. Aseguramiento del nivel de partida mediante la comprobación de los conocimientos, habilidades y experiencias precedentes de los estudiantes			
2.2. Establecimiento de los nexos entre lo conocido y lo nuevo por conocer.			

2.3. Motivación y disposición hacia el aprendizaje de modo que el contenido adquiriera significado y sentido personal para el estudiante.			
2.4. Orientación hacia los objetivos mediante acciones reflexivas y valorativas de los estudiantes teniendo en cuenta para qué, qué, cómo y en qué condiciones van a aprender.			
<i>Dimensión III: Ejecución de las tareas en el proceso de enseñanza-aprendizaje.</i>			
3.1 Dominio del contenido.			
3.1.1. No hay omisión de contenidos.			
3.1.2. No hay imprecisiones o errores de contenido			
3.1.3. Coherencia lógica.			
3.2. Se establecen relaciones inter-materia o/e interdisciplinarias.			
3.3 Se realizan tareas de aprendizaje variadas y diferenciadas que exigen niveles crecientes de asimilación, en correspondencia con los objetivos y el diagnóstico.			
3.4. Se utilizan métodos y procedimientos que promueven la búsqueda reflexiva, valorativa e independiente del conocimiento.			
3.5. Se promueve el debate, la confrontación y el intercambio de vivencias y estrategias de aprendizaje, en función de la socialización de la actividad individual.			
3.6. Se emplean medios de enseñanza que favorecen un aprendizaje desarrollador, en correspondencia con los objetivos.			
3.7. Se estimula la búsqueda de conocimientos mediante el empleo de			

diferentes fuentes y medios.			
3.8. Se orientan tareas de estudio independiente extractase que exijan niveles crecientes de asimilación, en correspondencia con los objetivos y el diagnóstico.			
Dimensión IV: Control y evaluación sistemáticos del proceso de enseñanza-aprendizaje.			
4.1. Se utilizan formas (individuales y colectivas) de control, valoración y evaluación del proceso y el resultado de las tareas de aprendizaje de forma que promuevan la autorregulación de los estudiantes.			
Dimensión V: Clima psicológico y político-moral.			
5.1 Se logra una comunicación positiva y un clima de seguridad y confianza donde los estudiantes expresen libremente sus vivencias, argumentos, valoraciones y puntos de vista.			
5.2. Se aprovechan las potencialidades de la clase para la formación integral de los estudiantes, con énfasis en la formación de valores como piedra angular en la labor político-ideológica.			
5.3. Contribuye con su ejemplo y con el uso adecuado de estrategias de trabajo a la formación integral de sus estudiantes.			

Otras observaciones que desee destacar:

Evaluación.....

Firma del docente.....

Firma del Observador.....

Anexo 6.***Encuesta a estudiantes.***

Objetivo:

Constatar la opinión de los estudiantes acerca del aprendizaje en la asignatura Caja y Chequería.

Estudiante:

Nos encontramos realizando una investigación sobre la necesidad de elaborar materiales didácticos que apoyen el desarrollo de los contenidos de la asignatura Caja y Chequería en el IPE: “Cira Hidalgo Gato”, para lo cual necesitamos exprese su criterio marcando con una cruz (x) en la casilla que corresponda a su valoración.

¡Muchas gracias!

¿Cómo valoras tu motivación en las clases de la asignatura Caja y Chequería? Indique con una cruz (x).

() Motivado.

() Regularmente motivado.

() No motivado.

¿Con qué medios cuentas durante las clases de la Caja y Chequería? Indique con una cruz (x).

() Material bibliográfico con elementos teóricos para el desarrollo de las clases.

() Libro de texto.

() Compendio de ejercicios.

() Folleto.

¿Considera favorable para la asimilación de los conocimientos algunos de los medios mostrados? Indique con una cruz (x).

() Material bibliográfico con elementos teóricos para el desarrollo de las clases.

() Libro de texto.

() Compendio de ejercicios.

() Folleto.

¿Considera usted que la elaboración de un folleto lo ayudaría en la adquisición, actualización y comprobación de sus conocimientos?

Sí _____ No _____

¿Cree usted que el medio citado elevaría su motivación hacia el estudio individual en la asignatura Caja y Chequería?

Sí _____

No _____

¿Dispone de las posibilidades o recursos necesarios para desarrollar el estudio individual y el trabajo independiente? Indique con una cruz (x).

() Sí.

() No.

Argumente su respuesta en caso de ser negativa.

¿Puedes utilizar folletos en función de tu estudio individual y el trabajo independiente? Indique con una cruz (x).

() Sí.

() No.

¿Considera que la utilización de otros medios que complementen el desarrollo de las clases pudiera contribuir al aprendizaje en la asignatura Caja y Chequería? Argumente su respuesta.

() Sí.

() No.

¿Consideras necesaria la aplicación de los conocimientos de las restantes asignaturas técnicas durante el desarrollo de la asignatura Caja y Chequería?

() Sí.

() No.

En caso afirmativo ¿Qué conocimientos aplicas?

Anexo 7**Entrevista a profesores de Caja y Chequería.****Objetivo**

Constatar las insuficiencias en el aprendizaje de la asignatura Caja y Chequería en los estudiantes de tercer año de la especialidad de gastronomía.

Estimado profesor:

Nos encontramos realizando una investigación sobre la necesidad de elaborar materiales didácticos que apoyen la impartición de los contenidos de la asignatura Caja y Chequería en el IPE: "Cira Hidalgo Gato", donde su ayuda es de gran importancia para nuestro trabajo. Por su atención.

¡Muchas gracias!

Expresa su criterio valorativo en cada una de las interrogantes planteadas a continuación:

Asignatura que imparte: _____.

¿Qué tiempo lleva impartiendo la asignatura en la especialidad?

_____.

Años de experiencia:

____ 0-5 ____ 6-10 ____ 11-15 ____ 16-20 ____ más de 20 años.

¿Es usted profesor solamente de esta asignatura? Indique con una cruz (x).

() Sí.

() No.

En caso negativo exprese las asignaturas que imparte:

¿Se encuentra preparado para impartir la asignatura? Indique con una cruz (x).

() Ampliamente preparado.

() Medianamente preparado.

() No preparado.

¿Ha recibido alguna preparación para impartir la asignatura?

() Sí.

() No.

En caso afirmativo, mencione cual:

¿Posee dominio del contenido que le permita impartir la asignatura Caja y Chequería? Indique con una cruz (x).

() Sí.

() No.

¿Dispone usted de la bibliografía necesaria para impartir sus clases? Indique con una cruz (x).

() Toda.

() Poca.

() Ninguna.

Nivel de motivación en los estudiantes por la asignatura que usted imparte. Indique con una cruz (x).

() Motivados.

() Regularmente motivados.

() No motivados.

¿Cómo valora la calidad de la asimilación y comprensión por parte de los estudiantes de los conocimientos que usted imparte? Indique con una cruz(x).

() Buena.

() Regular.

() Mala.

¿Vinculan los estudiantes en las clases de Caja y Chequería los conocimientos que deben poseer de las restantes asignaturas técnicas? Indique con una cruz (x).

() Sí.

() No.

¿Qué medios de enseñanza poseen para el desarrollo del contenido de la asignatura Caja y Chequería?

¿Considera que la elaboración de medios que complementen el desarrollo del programa, integrando los contenidos de las asignaturas técnicas que le sirven de base al mismo, pueda contribuir a mejorar el aprendizaje de los estudiantes? Indique con una cruz (x).

() Sí.

() No.

¿Considera usted necesaria la elaboración de un Folleto que le proporcione al estudiante de forma lógica y didáctica el sistema de conocimientos para el desarrollo de la asignatura? Indique con una cruz (x).

() Sí.

() No.

¿Qué medios de enseñanza sugiere que deben ser elaborados con vistas a lograr una buena motivación y el aprendizaje consciente de los estudiantes? Indique con una cruz (x).

() Material bibliográfico.

() Compendio de ejercicios.

() Folletos

Anexo 8.**Entrevista a profesores de asignaturas técnicas.****Objetivo**

Constatar las insuficiencias en el aprendizaje de la asignatura Caja y Chequería en los estudiantes de tercer año de la especialidad de gastronomía.

Compañero (a):

Nos encontramos realizando una investigación sobre la necesidad de elaborar materiales didácticos que apoyen el desarrollo de la asignatura Caja y Chequería en el IPE: "Cira Hidalgo Gato", donde su ayuda es de gran importancia para nuestro trabajo. Por su atención.

¡Muchas gracias!

Expresa su criterio valorativo en cada una de las interrogantes que se relacionan:

¿Considera necesaria la elaboración de un medio de enseñanza que contribuya a elevar la solidez de los conocimientos de los estudiantes en la asignatura Caja y Chequería? Indique con una cruz (x).

() Sí

() No.

¿Qué medios usted propone para el desarrollo de las clases de la asignatura Caja y Chequería, así como la orientación del estudio independiente? Indique con una cruz (x).

() Material bibliográfico.

() Compendio de ejercicios.

() Folletos.

¿Puede ofrecer una valoración acerca del estado en que se encuentra el desarrollo de la asignatura Caja y Chequería en el centro?

¿Considera usted necesaria la elaboración de un folleto que le proporcione al estudiante de forma lógica y didáctica el sistema de conocimientos para el desarrollo de la asignatura? Indique con una cruz (x).

() Sí.

() No.

Anexo 9**Guía de Consulta a especialista.**

Objetivo:

Valorar la calidad de pertinencia y factibilidad del medio propuesto.

Estimado colega: Mediante la presente guía se solicita su cooperación como especialista en la valoración del trabajo de investigación: “Folleto para el aprendizaje de los contenidos de la asignatura Caja y Chequería en la especialidad gastronomía” que fomente la autopreparación y el estudio independiente de los estudiante del IPE “Cira Hidalgo Gato”. Los criterios brindados por usted serán altamente apreciados y se tomarán en consideración para su perfeccionamiento.

A continuación se señalan los aspectos sobre los cuales solicitamos sus criterios:

Muchas gracias.

Nombre _____

Centro de trabajo _____

Especialidad _____

Categoría académica _____

Cargo que ocupa _____

Grado científico _____

Experiencia profesional _____

Aspectos a valorar.

- Calidad de las acciones del diagnóstico.
 - Calidad de las acciones determinadas en la etapa de ejecución del folleto.
 - Correspondencia entre las exigencias del folleto y las acciones planteadas.
 - Actualidad del contenido.
 - Calidad de la evaluación del folleto.
 - Insuficiencias, aportes y utilidad
-

Anexo 10

Tabla# 1: Datos generales de los especialistas seleccionados.

Nro .	Nombre y Apellidos	Institución donde labora	Función que realiza	Años de experiencia	Título que posee	Categoría científica
1	Niurka Delgado Suárez	Empresa Gastronomía	Inspectora	10	Lic. Comercio	
2	Yasmany Quintero Quintero	Escuela de Oficio	Profesor	9	Lic. Economía	Instructor
3	Jorge Liriano Duarte	Escuela de Oficio	Profesor	42	Lic. Psicología Pedagogía	
4	Elda Martínez Gil	IPE Cira Hidalgo Gato	Profesora	32	Lic. Educación Laboral y Dibujo Básico	
5	Alicia Alonso La Rosa	IPE Cira Hidalgo Gato	Profesora	31	Lic. Contabilidad	Instructora
6	Osniel Armas Cordero	Emp. Servicios Gastronómicos	Esp. Medios de Rotación	9	Lic. Economía	
7	Gely Martínez Martínez	Sede Pedagógica	Jefe Carrera	6	Lic. Economía	Instructora
8	Gladis	Motel "Las	Cajera	12	TM. Contador	

	Ramírez Águila	Tecas				
9	Marta Ceballos Gil	Emp. Servicios Gastronómicos	Auxiliar de Contabilidad	18	TM. Contador	
10	Alexis Martínez Cala	Restauran Trovatore	Cajero	16	TM. Gastronomía	

Anexo 11**Propuesta de modelo para medir la variable dependiente.**

Escala	Antes	%	Después	%
Bajo				
Medio				
Alto				

Anexo12

Operacionalización de las dimensiones.

1- De la dimensión 1 “Cognitiva”.

INDICADORES	Niveles.			
1- Dominio de los conceptos y elementos básicos de Caja y Chequería	A	M	B	
2-Identificación y aplicación de los Elementos Básicos de Caja y Chequería a las situaciones de la práctica.				

2- De la dimensión 2 “Afectivo motivacional”.

INDICADORES	Niveles.			
1- El nivel de interés que demuestra el estudiante por el uso del folleto para la solución de las tareas indicadas.	A	M	B	
2- El nivel de satisfacción que demuestra el estudiante con el resultado que obtiene en su aprendizaje haciendo uso del medio.				
3- Nivel de disposición que demuestra el estudiante para solucionar las actividades prácticas propuestas con el uso del medio.				

Anexo 13**Prueba pedagógica pretest.****Objetivo:**

Constatar la opinión de los estudiantes acerca del aprendizaje en la asignatura Caja y Chequería.

Nombre y apellidos _____

Especialidad _____

Edad _____

Se desarrolla una investigación dirigida a satisfacer las necesidades que sobre la asignatura Caja y Chequería existen en los estudiantes de la especialidad Servicios Gastronómicos, esperamos tu cooperación sincera.

1-Para valorar los conocimientos sobre las consideraciones generales de la Caja y Chequería.
¿Qué es la Caja y Chequería? ¿Cuál es el objetivo de la caja chequeadora?

2-Para valorar la actitud que asumes ante la asignatura de Caja y Chequería.

Te presentamos una serie de opiniones que han expresado una serie de estudiantes respecto a la misma. (Analiza y marca con una x en cada línea si estás A FAVOR, o EN CONTRA, o NO TIENES OPINIÓN)

Un cajero chequeador debe ser irresponsable, responsable, confiable, laborioso: ____, ____, ____

El cajero chequeador tiene la responsabilidad de: velar por la calidad de las ventas a los consumidores, controlar la economía del establecimiento, despilfarrar los recursos de los entidad, ejecutar el control sobre un establecimiento: -----, -----, -----

3- Lee con cuidado y contesta V (verdadero), F (falso) o NS (no sé).

El cajero chequeador es una pieza fundamental para ayudar a chequear las mercancías vendidas a partir de los diferentes conceptos (comestibles y bebidas.)

No toma la numeración de los cheques de consumo.

Controla que no falte mercancía en el área que se encuentra ubicada la caja.

Anexo 14
Resultados del pre-test.

	Estudiantes	Alto	Medio	Bajo
1				x
2				x
3				x
4				x
5				x
6			x	
7			x	
8			x	
9				x
10			x	
11			x	
12			x	
13			x	
14			x	
15			x	
16			x	

17			x	
18			x	
19			x	
20				x
21				x
22				x
23				x
24				x
25				x
26				x
27				x
28				x
29				x
30				x

Anexo 15

Prueba pedagógica pos-test.

Objetivo:

Constatar la opinión de los estudiantes acerca del aprendizaje en la asignatura Caja y Chequería después de aplicado el folleto.

Nombre y apellidos _____

Especialidad _____

Edad _____

Se aplicó una investigación dirigida a resolver las necesidades que sobre la asignatura Caja y Chequería existen en los estudiantes de la especialidad Servicios Gastronómicos, esperamos tu cooperación sincera.

1-Como puede influir en tu preparación integral como futuro técnico medio la asignatura la Caja y Chequería. ¿Qué es la Caja y Chequería? ¿Cuál es el objetivo de la caja chequeadora?

2-Ejemplifica las cualidades que debe tener un cajero chequeador.

3- Lee con cuidado la siguiente situación.

El cajero chequeador es una pieza fundamental para ayudar a chequear las mercancías vendidas a partir de los diferentes conceptos (comestibles y bebidas.), Argumenta tu respuesta.

Anexo 16
Resultados del postet.

	Estudiantes.	Alto	Medio	Bajo
1		X		
2		X		
3		x		
4			X	
5			x	
6		X		
7		X		
8		x		
9			x	
10		X		
11		X		
12		X		
13		X		
14		X		
15		X		
16		X		
17		X		
18		X		
19		X		
20			X	
21			X	

22		X		
23		X		
24		X		
25		X		
26		X		
27		X		
28		X		
29		X		
30		X		

Anexo 17

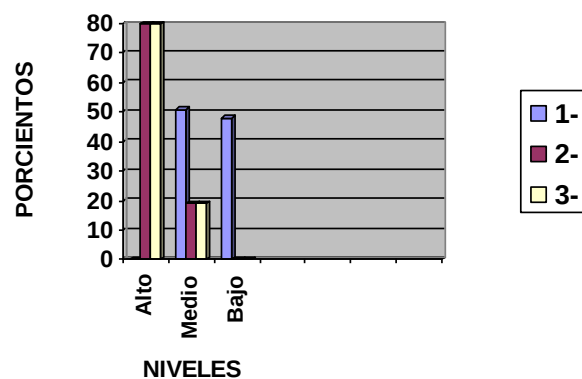
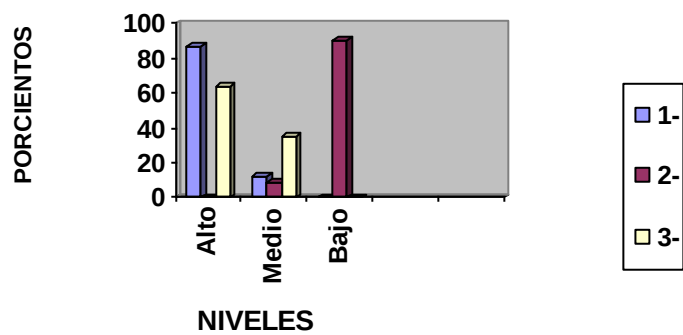
Evaluación de los indicadores antes y después del Pre- Experimento Pedagógico.

		Alto %		Medio %		Bajo %	
	Indicadores	Antes	Después	Antes	Después	Antes	Después
DIMENSION 1	1- Dominio de los conceptos y elementos básicos de la Caja y Chequería.	0	96.78	51.61	3.22	48.39	0
	2- Identificación y aplicación de los Elementos Básicos de la Caja y Chequería a las situaciones de la práctica.	80.65	100	19.35	0	0	0
DIMENSIÓN 2	1- El nivel de interés que demuestra el estudiante por el uso del folleto para la solución de las tareas indicadas.	87.09	100	12.90	0	0	0
	2- El nivel de satisfacción que demuestra el estudiante con el resultado que obtiene en su aprendizaje haciendo uso del medio.	0	83.88	9.68	16.12	90.32	0
	3-Nivel de disposición que demuestra el estudiante para solucionar las actividades con el uso del medio.	100	100	0	0	0	0

Anexo 18

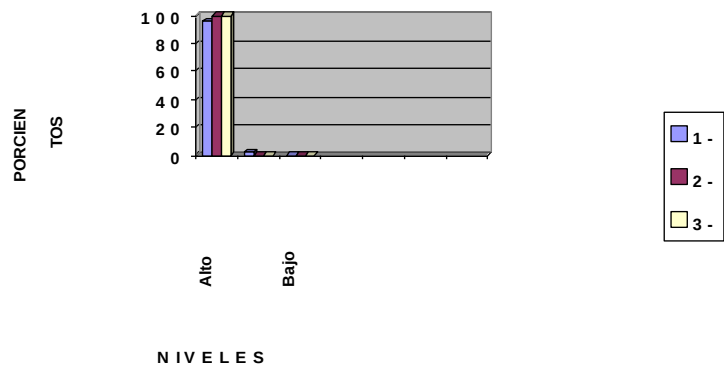
Distribución de frecuencias de la evaluación de los indicadores antes y después del pre-experimento pedagógico.

	Indicadores(antes)	Alto %	Medio %	Bajo %
DIMENSION 1	1- Dominio de los conceptos y elementos básicos de la Caja Chequería.	0	51.61	48.39
	2- Identificación y aplicación de los Elementos Básicos de la Caja y Chequería a las situaciones de la práctica.	80.65	19.35	0
DIMENSIÓN 2	1- El nivel de interés que demuestra el estudiante por el uso del folleto para la solución de las tareas indicadas.	87.09	12.90	0
	2-El nivel de satisfacción que demuestra el estudiante con el resultado que obtiene en su aprendizaje haciendo uso del medio.	0	9.68	90.32
	3- Nivel de disposición que demuestra el estudiante para solucionar las actividades prácticas propuestas con el uso del medio.	100	0	0

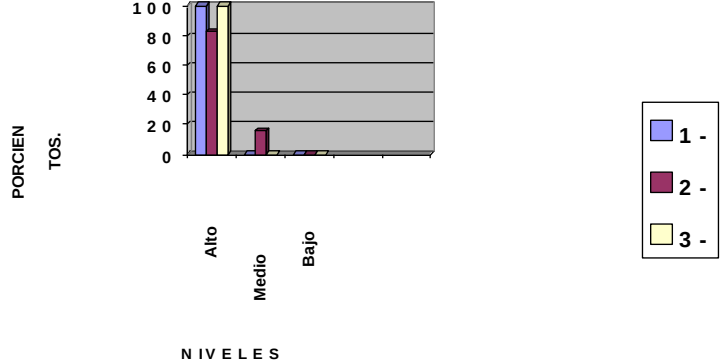
DIMENSIÓN 1 (ANTES)**DIMENSIÓN 2 (ANTES)**

	Indicadores (después)	Alto %	Medio %	Bajo %
DIMENSIÓN 1	1- Dominio de los conceptos y elementos básicos de la Caja y Chequería.	96.78	3.22	0
	2- Identificación y aplicación de los Elementos Básicos de la Caja y Chequería a las situaciones de la práctica.	100	0	0
DIMENSIÓN 2	1- El nivel de interés que demuestra el estudiante por el uso del folleto para la solución de las tareas indicadas	100	0	0
	2- El nivel de satisfacción que demuestra el estudiante con el resultado que obtiene en su aprendizaje haciendo uso del medio.	96.78	3.22	0
	3- Nivel de disposición que demuestra el estudiante para solucionar las actividades prácticas propuestas con el uso del medio.	100	0	0

DIMENSIÓN 1 (DESPUÉS)



DIMENSIÓN 2 (DESPUÉS)



Anexo 19 Evaluación de la variable dependiente por niveles.

Adolescentes	Antes	Después
1	Bajo	Alto
2	Medio	Alto
3	Medio	Alto
4	Bajo	Medio
5	Bajo	Medio
6	Bajo	Alto
7	Medio	Alto
8	Bajo	Alto
9	Bajo	Medio
10	Bajo	Alto
11	Medio	Alto
12	Bajo	Alto
13	Bajo	Alto
14	Medio	Alto
15	Medio	Alto
16	Bajo	Alto
17	Medio	Alto
18	Bajo	Alto
19	Medio	Alto
20	Bajo	Medio
21	Bajo	Medio

22	Medio	Alto
23	Medio	Alto
24	Bajo	Alto
25	Bajo	Alto
26	Medio	Alto
27	Bajo	Alto
28	Bajo	Alto
29	Medio	Alto
30	Medio	Alto

Anexo 20

FOLLETO PARA LA ASIGNATURA CAJA Y CHEQUERÍA.

***TERCER AÑO.
EDUCACIÓN TÉCNICA Y PROFESIONAL.***

***AUTOR:
YANDY COLLAZO HURTADO.***



***RANCHUELO.
2011***

Prólogo

El folleto que ponemos a su disposición se ha elaborado con el propósito de complementar el desarrollo de la asignatura Caja y Chequería, propiciar la motivación y solidez de los conocimientos durante la clase y el estudio independiente, con el objetivo de preparar un profesional de la gastronomía con elevada formación ética y estética, un amplio conocimiento de las técnicas de la especialidad, una sólida base cultural, así como la preparación acorde con las elevadas exigencias, que en el mundo actual y perspectiva, se establecen para los profesionales de estos servicios.

El medio propuesto recoge los contenidos básicos estructurados de manera que a través de una estrecha vinculación entre la teoría y la práctica, el estudiante puede adquirir los conocimientos necesarios para la formación de hábitos y habilidades que sirvan de base a una sólida preparación técnica, hasta alcanzar el dominio profundo de esta tecnología y sea capaz de ejecutarla con un alto grado de eficiencia, caracterizados principalmente por la seguridad, limpieza de movimientos, rigor extremo en la higiene, presencia personal y el tratamiento adecuado ante cada situación planteada en cada entidad gastronómica durante la jornada laboral.

Pero eso solo no es suficiente, es necesario además que comprendas cabalmente la importancia del estudio independiente y a la autopreparación, que te intereses en ese sentido y sobre todo, que conozcas tus insuficiencias y te esfuerces por resolverlas, lo que resulta fundamental en el desarrollo del trabajo que acometerás junto a tu profesor, con el apoyo de este folleto, que esperamos, en tus manos, sea de gran utilidad.

La ejercitación constante es la base del aprendizaje para la preparación integral del Técnico en Servicios Gastronómicos y supone toda actividad que pueda contribuir al logro exitoso de nuestro objetivo común: elevar la autopreparación de los estudiantes y la calidad de la clase.

Si el folleto logra aumentar tu interés por la asignatura, si conduce tu autopreparación a planos superiores, sería una gran satisfacción.

El Autor

Índice

Capítulo 1 Introducción a la asignatura.	97
Capítulo 2 El Departamento de Caja y Chequería y la actividad del Cajero - Chequeador. Ejercitación práctica.	98
Capítulo 3 Utensilios de trabajo accesorios para el cajero chequeador. Su preparación y usos.	112
Capítulo 4 Modelos y controles de Caja y Chequería. Ejercitación práctica.	113
Capítulo 5 Máquinas registradoras más utilizadas en Cuba. Ejercitación práctica.	121
Capítulo 6 Los errores en el trabajo de caja y chequería. Ejercitación práctica.	129
Capítulo 7 El cobro. Ejercitación práctica.	131
Capítulo 8 El cuadre o liquidación. Ejercitación práctica.	142
Capítulo 9 Aspectos Generales del servicio vinculado con el departamento de caja y chequería.	147
Bibliografía.	147

Capítulo 1 Introducción a la asignatura.

Objetivo, importancia, características y principales elementos que componen la actividad de Caja y Chequería. Vocabulario técnico evaluativo. Puntualizar el porqué del Cajero y el Chequeador en la actividad.

El programa de la asignatura de Caja y Chequería ha sido elaborado teniendo en cuenta el papel que le corresponde en el marco del nuevo plan de estudios de las especialidades de servicios, que tiene como principal objetivo preparar a un profesional con una elevada formación, ética y estética, un amplio conocimiento de las técnicas de las especialidades y una sólida base cultural y un correcto dominio oral en su propio idioma y en inglés, y en general, una preparación acorde con las elevadas exigencias que en el mundo actual y perspectiva se establecen para estos profesionales.

Los contenidos de la asignatura están estructurados de manera que a través de una estrecha vinculación de teoría y la práctica, el profesor logre dotar a los estudiantes de los conocimientos necesarios y desarrolle en ellos los hábitos y habilidades que sirvan de base a una sólida preparación técnica para ello será necesario comprobar en la práctica la adquisición de cada conocimiento impartido, establecer estrictos patrones de exigencias que garanticen que cada estudiante logre alcanzar el dominio profundo de esta tecnología y sea capaz de ejecutarla con un alto grado de eficiencia, caracterizados principalmente por la seguridad, limpieza de movimiento, rigor extremo en la higiene y presencia personal y tratamiento adecuado ante cada situación planteada.

En las variadas unidades que conforman el programa se desarrolla el sistema de habilidades, que constituye parte esencial en la formación de auténticos profesionales ya que el ágil dominio de ellas aseguran un considerable por ciento de la calidad del servicio gastronómico que requiere la actividad.

Estas actividades prácticas se recomiendan desarrollarlas inmediatamente después de recibido el contenido teórico por lo que las aulas especializadas (modernamente equipadas), son la base fundamental para el logro de estos objetivos básicos.

El profesor mostrará láminas, fotos, diapositivas, dibujos a los estudiantes para la mayor comprensión de las temáticas impartidas.

En el caso de la especialidad de gastronomía se desarrollan contenidos acordes con la especialidad y el propio trabajo de los diferentes tipos de establecimientos.

En esta unidad introductoria se realizarán visitas a centros gastronómicos y red de tiendas recaudadoras de divisas para que los estudiantes observen los distintos tipos de caja y se familiaricen con la actividad del cajero chequeador.

Capítulo 2 El Departamento de Caja y Chequería y la actividad del Cajero - Chequeador. Ejercitación práctica.

Estructura organizativa y funcional del Departamento de Caja y Chequería. Importancia de este Departamento. Ubicación de la Caja - Chequería en los diferentes tipos de establecimientos gastronómicos. La iluminación y la visibilidad. Elementos a tener en cuenta al construir el mobiliario apropiado para la Caja y Chequería. El mostrador, las gavetas y los estantes. Los espacios necesarios para guardar modelos.

El Reglamento de trabajo del Dpto. de Caja y Chequería. El Cajero - Chequeador. Sus responsabilidades, funciones y contenidos de trabajo. Características necesarias para el cajero - chequeador.

Requerimientos de su conducta personal, cortesía, ética, lenguaje adulto, con tono de voz agradable, etc. Restricciones en el uso del teléfono cercano al cajero chequeador. Relaciones del Cajero con otros frentes del establecimiento. El relevo y el cambio de turno.

Estructura organizativa y funcional del departamento de caja y chequería.

- El departamento.
- La oficina donde se encuentra la caja.
- El cajero.

Importancia de la Caja y Chequería

El departamento de caja y chequería es uno de los más importantes en un establecimiento gastronómico o comercial, ya que en él se chequean todas las mercancías vendidas por los diferentes conceptos (comestibles, bebidas, aguas, refrescos, malta, tabaco, cigarro, fósforos, etc.) en el caso de gastronomía, correspondiente a ingresos ya sean en efectivos o a crédito.

➤ Por ser administrativo, ejecuta el control sobre la economía de un establecimiento.

- Vela por la calidad y presentación de las diferentes preparaciones que se ofertan y venden a los clientes, los que salen hacia las diferentes áreas de servicio.
- Forma parte administrativa de un departamento comercial.
- Vela por la calidad de las ventas a los consumidores.
- Controla la economía del establecimiento.

Por ello se precisa de un personal calificado para desarrollar el trabajo de Caja y Chequería con la calidad requerida. Aunque este departamento se encuentra conformado por un cajero-chequeador de diferentes calificaciones (A, B, C, D), lo referido a organización es realizado por un jefe de caja y chequería o de brigada.

En él se chequean las mercancías vendidas a partir de los diferentes conceptos (comestibles, bebidas, aguas, refrescos, malta, tabaco, cigarro, fósforos, etc.) controlando los recursos materiales de una unidad gastronómica

- Analizar el trabajo de los cálculos matemáticos, reduciendo la posibilidad de errores.
- Evitar el posible robo de efectivo.
- Mantener una información constante de las ventas y cambios de efectivo de cualquier unidad gastronómica.

Funciones y deberes del cajero-chequeador.

- Tener los cheques de consumo en orden numérico.
- Fechar cheques.
- Copiar la orden del pedido al cheque.
- Chequear las preparaciones que transporta el departamento.
- Habilitar el banco a fondo fijo.
- Llenar los modelos del establecimiento.
- Habilitar el departamento de mercancías necesarias.
- Trabajar con el uniforme correcto.
- Ubicación de la caja de chequería en los diferentes tipos de establecimientos gastronómicos.

El departamento de caja y chequería debe estar ubicado sobre una plataforma de 10 a 12 pulgada por encima del nivel del piso para que el cajero-chequeador controle, con su mirada, toda el área de trabajo que la rodea

Por lo general este departamento debe ubicarse en la cocina de las diferentes instalaciones que ofrecen servicios gastronómicos, lo cual puede variar, pues existen centros donde se encuentra ubicado a la vista del público.

Cuando la caja registradora se encuentra ubicada en la cocina central (en los grandes hoteles) es con el objetivo de contactar las proporciones que salen hacia las diferentes áreas buffet, actividades programadas, etc.

- Pudiera estar situada a la entrada del área de servicio, pero lo correcto es la ubicación primeramente explicada.
- En los establecimientos llamados pizzerías la ubicación es variada.
- Puede estar situada en la cocina, salón, comedor o en la forma de autoservicio, al final de donde se ofertan los productos o preparaciones.

Restaurante: Establecimiento comercial en el mayor de los casos, donde se ofrecen comidas y bebidas para ser consumidas en el mismo local o para llevar, a través de un servicio gastronómico determinado por la categoría del centro. Existen una gran cantidad de modalidades de servicios y tipos de cocinas.

- La ubicación de la caja en este tipo de establecimiento será la cocina, cerca de la puerta que va hacia el área de servicio.

Cabaret: Es una palabra de origen francés cuyo significado original era taberna, pero que paso a utilizarse internacionalmente para denominar a las salas de fiestas o de espectáculos, generalmente nocturnos, que suelen combinar música danza y canción, pero que pueden incluir también la actuación de humoristas, ilusionistas, mimos y muchas otras artes escénicas.

- La caja debe estar ubicada en la misma forma que en la anterior descrita.

Cafetería: Establecimiento donde se pueden ingerir bebidas, merendar o comer. Es un despacho de café y otras bebidas, donde a veces se sirven aperitivos y comidas. Una cafetería comparte algunas características con un bar y otras con un restaurante.

- Aquí la caja se encuentra ubicada a la vista del público de forma tal que controla el salón, comedor, cancha y la cocina. En este caso el cajero debe tener la habilidad de conocer el número de las mesas y banquetas para llevar el control de los platos que salen hacia ambas áreas.
-

Bar: Establecimiento comercial donde se sirven bebidas alcohólicas y no alcohólicas, y aperitivos, generalmente para ser consumidos de inmediato en el mismo establecimiento en un servicio de barra. La persona que atiende el bar suele estar de pie, tras la barra y en el mundo anglosajón se le ha denominado tradicionalmente como barman.

- En estos centros la caja se encontrará detrás del mostrador.

Kiosco: Establecimiento pequeño donde se ofertan alimentos ligeros, situados generalmente en espacios abiertos.

- La caja se ubica en el centro del local para controlar el área de despacho que lo rodea.

Autoservicio: Servicio que el cliente realiza para sí mismo en ciertos restaurantes o cafeterías.

- La caja estará ubicada al final de la línea de los productos que se ofertan. El espacio por donde pasan los clientes está limitado por pasarelas.

TRD: Tiendas recaudadoras de divisas.

Para las tiendas recaudadoras de divisas las cajas se ubican por departamentos de manera tal que el cajero además de realizar las operaciones fundamentales de la caja pueda observar los clientes en el departamento, la caja es también un mecanismo de control económico dentro de la entidad.

Objetivos.

Aplicar la estructura organizativa del departamento de la caja y ubicación en el departamento.

La ubicación de la caja responde a la estructura de organización del estilo según la capacidad.

- Debe estar en línea recta con los locales de circulación, facilitando al cajero observar el movimiento de las mercancías.
 - Debe quedar generalmente de frente al cliente o a su izquierda, facilitando con la mano derecha y revisar con la mano izquierda.
 - En un supermercado está a la salida.
 - Tienda por departamento: en cada salón del departamento.
 - En una bodega en la parte posterior.
-

La visibilidad en caja y chequería.

Esta es muy importante para el cajero chequeador, pues de acuerdo a la claridad existente en el lugar de trabajo, mejor será el alcance que haga su visión. Por ejemplo, en un centro nocturno la visibilidad es menor a causa de la poca iluminación, la cual debe ser lo más adecuada posible para que el trabajador no sufra desgaste visual y a la vez no incurra en errores a causa de la poca iluminación.

En el cabaret y centros nocturnos es mínima por la característica de privacidad que tienen estos establecimientos, sin embargo, donde se encuentra ubicada la caja si hay iluminación.

Esto se logra instalándola en dicha caja una lámpara de brazo para obtener una iluminación de acorde al lugar que facilite la visibilidad al cajero.

Elementos a tener en cuenta al construir el mobiliario apropiado para la caja y chequería.

1. El mueble ha de ser construido de acuerdo a la capacidad donde se instala:
 - Debe tener una altura y ancho adecuado.
 - Poseerá diferentes espacios (estantes, gavetas con cerradura, llaves) para guardar tabacos, cigarros, fósforos, así como los diferentes modelos siendo el cheque de consumo uno de los más utilizados.
2. Los espacios forman parte de las condiciones de trabajo:
 - Espacio para situar la máquina registradora, máquina sumadora, y casillero donde van ubicados los cheques de consumo.
 - Espacio para que el dependiente gastronómico situé la bandeja con las diferentes preparaciones que serán visualizadas por el cajero chequeador.
3. La medida del mostrador será apropiada:
 - Aproximadamente un metro de alto por 60 cm de ancho.
4. La silla debe estar acorde a la altura del mueble y capacidad del local, pudiendo variar.
5. Los materiales a utilizar para la construcción pueden ser formica, madera fina, etc.

El cajero-chequeador.

Se nombra así a la persona que manipula una caja o máquina registradora realizando varias operaciones. En ella se realiza el llenado de los modelos establecidos, se controla y visualiza todo lo que pasa ante su mirada.

El cajero chequeador debe tener requisitos técnico generales y específicos de su trabajo (saber manipular los diferentes tipos de máquinas registradoras, así como tener conocimiento de los modelos establecidos).

Al realizar cuadros de turnos de trabajo debe conocer los distintos sistemas de pagos y poseer conocimiento acerca de las preparaciones alimenticias y bebidas nacionales o extranjeras, además de saber realizar operaciones matemáticas.

Es importante destacar que el cajero chequeador manipula y controla gran parte de la economía de un establecimiento gastronómico, por lo que debe reunir requisitos y condiciones indispensables para desarrollar funciones con disciplina, organización y claridad.

Contenido de trabajo del cajero-chequeador según el calificador de ubicaciones de servicios propios del turismo.

- Costea y chequea `preparaciones culinarias y bebidas de la cocina nacional e internacional.
 - Controla y vende cigarros, tabacos y fósforos.
 - Verifica de forma consecutiva los cheques de consumo, talonarios, así como la fecha en que son emitidos.
 - Comprueba que la máquina registradora no tenga disfraz acumulado, la orden de pedido al cheque, ya sea manual o por medio de la máquina registradora.
 - Inspecciona visualmente el tamaño de la ración, la prestación de los platos y la orden del pedido.
 - Costea todo en la máquina registradora.
 - Suma las cifras de los cheques.
 - Realiza el cobro.
 - Efectúa el cierre y ajuste de las operaciones de venta realizada así como liquidación de la misma.
 - Llena los modelos establecidos.
 - Mantiene buena apariencia personal.
-

- Practica las reglas de cortesía.
- Mantiene limpio y ordenado su puesto de trabajo.
- Realiza cualquier otra tarea que se le asigne relacionada con su trabajo.

Organización del puesto de trabajo.

Cuando el cajero-chequeador comienza un turno de trabajo debe tener presente varios detalles:

1. Limpieza del establecimiento.
2. Limpieza de la máquina registradora, es decir borra todos los conceptos.
3. Observar si la máquina posee suficiente cinta auditora o de detalle.
4. Conteo físico de los tabacos, cigarros, fósforos contra el modelo control de inventario a precio de venta.
5. Distribuir el dinero del fondo fijo en la gaveta de la máquina.
6. Preparar los modelos necesarios para el desarrollo del trabajo.
7. Tener disponibles los utensilios de trabajo.
8. Leer la carta de precios para actualizarse sobre las preparaciones que se ofertarán con sus respectivos precios.

Responsabilidad del cajero-chequeador

1. Habilitar los bancos o fondos fijos de los cajeros-chequeadores en moneda nacional (MN) y moneda libremente convertible (MLC).
2. Programar vacaciones.
3. Organizar turnos de trabajo y francos.
4. Distribuir los modelos establecidos.
5. Tomar numeración del inicio y final de los cheques de consumo y tickets.
6. Observar que no falten mercancías en el área donde se encuentra ubicada la caja.
7. Revisar aquellos cuadros que se muestren con dificultades.
8. Hacer que los trabajadores del departamento cumplan con las orientaciones establecidas.
9. Es el responsable de todo lo que sucede en el departamento.

Lo expuesto se cumple, por lo general, en la parte hotelera y grandes establecimientos. En las unidades pequeñas el responsable será uno de los cajeros con mejores condiciones, actitud y responsabilidad ante el trabajo.

Funciones y responsabilidad del cajero.

- Saber lectura de la máquina registradora si está establecido o borrar la misma por todos sus conceptos.
- Tener los cheques de consumo en orden numérico.
- Fechar los cheques.
- Copiar la orden del pedido al cheque.
- Chequear las preparaciones que transporta el dependiente gastronómico.
- Postear los cheques por máquina, sumar y cobrar.
- Habilitar el banco a fondo fijo con monedas fraccionarias y billetes de diferentes denominaciones.
- Puntear en los cheques, con lápiz bicolor, las preparaciones que va sacando el dependiente.
- Realizar el cuadro en la hoja de recapitulación o modelo liquidación del cajero, el desglose de ventas, así como el control de inventario a precio de venta.
- Llenar los modelos y controles establecidos por la dirección del sistema.
- No dejar la máquina sin cinta o detalle.
- Habilitar el departamento con la mercancía registrada.
- Cumplir con las orientaciones informadas por el responsable del departamento.
- Trabajar con el uniforme correctamente, dejando implícita la presencia.
- Aplicar normas educacionales y de cortesía.
- Extraer la lectura del cierre de la máquina por medio de los subtotales o totales.
- Informar rotura de la máquina registradora.

Principios operativos que debe cumplir un cajero.

- Mantener su efectivo y cheque de viajero, debidamente separados de las clases de moneda y dentro de estas por denominaciones.
 - Confirmar con el cliente el importe del efectivo que este le entrega y que desea cambiar.
 - Mantener en todo momento a la vista del cliente el billete o instrumento de pago (objeto de la operación hasta tanto este se retire de la ventanilla).
 - Contar como mínimo dos veces el efectivo que entrega al cliente.
1. Al momento de prepararlo.
-

2. Delante del cliente al momento de entregarlo.
- No comenzará una nueva operación hasta tanto la realizada anteriormente haya sido terminada.
- Cuando reciba una remesa de efectivo actuará el Subgrupo No. 400-08.

Medidas de control.

Será de estricto cumplimiento para los cajeros observar las siguientes regulaciones.

1. No permitir el acceso de algunas personas al área de trabajo a excepción de:
 - Los funcionarios debidamente autorizados.
 - Auditores externos autorizados.
 - Personal autorizado en plan de adiestramiento.
2. Bajo ninguna circunstancia el cajero dejará sola a otra persona en el interior de su taquilla o área de trabajo, aunque la misma esté debidamente autorizada.
3. El cajero trabajará con la puerta de su taquilla cerrada con llave y esta en su poder.
4. Cuando se encuentre otro compañero adiestrándose el cajero no podrá, ni permitirá al adiestrado abandonar el puesto de trabajo y revisará cada operación que efectué el mismo.
5. Al manipular sus operaciones pondrá especial cuidado en que otras personas no se coloquen detrás de ellos o de forma que puedan observar las actividades que realiza.

Obligaciones del cajero.

- Entregar al cliente el comprobante de la operación realizada.
 - No dañar los billetes con números, leyendas, signos, firmas, etc. Ya que esa práctica deteriora los billetes.
 - No colocar en el área de trabajo adornos, afiches, anuncios, etc., los que se coloquen serán relacionados con la actividad, tales como servicios que se prestan, horarios, tipos de cambio, etc. Estos deberán estar autorizados por la gerencia.
 - No comer, ni fumar en el área de trabajo durante el horario de servicio al público, ni permitir que otros lo hagan.
 - Mantener el interior de su caja de cambio o taquilla limpia y ordenada.
-

- Entregar al cliente las denominaciones que solicite y de no contar con ellas dar la correspondiente explicación al mismo, limitándose de hacer gestiones para obtenerlas, únicamente se procederá mediante remesas o traspasos entre cajeros debidamente autorizado.
- El cajero mantendrá a la vista el efectivo autorizado a permanecer fuera del cofre, lata o gaveta durante el horario laboral. Esta medida se extremará cuando reciba una visita autorizada si no resulta posible guardar la totalidad del efectivo dentro del cofre.

¿Cómo debe funcionar el departamento de caja y chequería?

- En cada turno de trabajo debe laborar un cajero y un chequeador.
- Debe existir un cubre franco y un cubre vacaciones.

Nota: en la actualidad el cajero ejerce la función de cajero-chequeador en la mayoría de los establecimientos gastronómicos.

Disciplina que debe mantener un cajero-chequeador.

El primer aspecto en cuanto a la disciplina que el cajero debe observar es llegar temprano a su puesto de trabajo, ya que las llegadas tardes traen como consecuencia que la apertura del establecimiento no se haga en tiempo y forma, se atrase la presentación de los servicios.

Se ha podido constatar que las llegadas tardes en la apertura de un establecimiento afectan la calidad en el servicio.

Abandono del puesto de trabajo.

El abandono del puesto de trabajo hace que el servicio se desarrolle con dificultad y se afecte la calidad en los mismos. Se debe tener presente que si el cajero-chequeador abandona su puesto de trabajo no se controlan las preparaciones que salen hacia las diferentes áreas de servicios.

Cuando el cajero-chequeador necesite ausentarse de su puesto de trabajo debe dejar a una persona responsable y preocupada por su labor.

Reuniones alrededor de la caja.

Esto no debe permitirse, pues el cajero se distrae de su trabajo y puede provocar errores que se mostraran al concluir el turno si no se presentan en el momento.

En el área del salón debe permitirse al personal que se relaciona directamente con caja y chequería.

El cajero-chequeador no debe tratar asuntos ajenos a su trabajo en horas laborable.

- No se deben permitir conversaciones problemáticas o que no se correspondan con el trabajo a realizar, esto afecta el servicio de una forma u otra.
- No deben discutirse problemas de trabajo alrededor de la caja, para ello hay que buscar el lugar y el momento adecuado.
- No es de correcta educación discutir entre compañeros de trabajo y la vista del público, pues se deteriora la imagen del servicio y el establecimiento o instalación hotelera gastronómica.

Ausencias imprevistas del cajero.

De ausentarse un cajero se procederá como a continuación se indica:

1. Si el efectivo fue revisado el día anterior por un funcionario se podrá mantener guardado hasta tres días sin recibir la caja. De no presentarse el cajero ante de los tres días se actuará según el apartado 13.2.
2. Si el efectivo no fue recibido el día anterior, el propio día en que se produzca la ausencia se contará al detalle por un dirigente, funcionario o trabajador dirigido de la gerencia o sucursal que se encuentre subordinado el cajero, preferiblemente auditor. Se dejará evidencia del arqueo.

Presencia y atención personal.

La presencia personal es muy importante al igual que la atención. Todo el personal que trabaja en las unidades debe tener adecuada presencia personal y uso correcto del uniforme.

La apariencia personal.

Hombres.

Afeitados diariamente, bien pelados y peinados con las uñas recortadas y limpias.

Mujeres.

Maquillaje discreto, pelo recogido, uñas limpias, cortas y con pintura discreta.

En ambos casos no deben usar prendas ostentosas, ni perfumes fuertes. Los zapatos deben estar lustrados. Tienen que tener pulcritud en el vestir y chequearse con el médico periódicamente.

El uniforme, al usarlo, debe ser el oficial de cada centro gastronómico, tanto para hombres como mujeres.

Ropa a utilizar cuando no se posee uniforme.

- Debe ser ropa discreta o batas sanitarias.
- Utilizar correcto lo que esté en moda.

Las mujeres no deben usar las sayas cortas, rolos, pañuelos de colores, de usar pañuelos deben ser negros.

El hombre debe vestirse correctamente, si usara corbata será negra.

Forma correcta de sentarse.

Debe ser erguida para no sufrir daños en la columna vertebral y poder manipular correctamente la máquina registradora, además de hacer el chequeo de las preparaciones.

Tono de voz.

El tono de voz empleado en el puesto de trabajo debe ser suave, en voz baja.

Educación formal.

Pocos empleamos las normas de comportamiento en el salón-comedor ya sea un restaurante obrero o escolar.

En nuestra sociedad socialista se desarrollan amplios programas con respecto a la educación formal. Donde en cada actividad gastronómica, debemos ser ejemplos de buenos hábitos de conducta. No significa llenarnos de nuevos hábitos, sino simplemente ayudar a que se conduzcan y dominen con la corrección debida a las formas de comportamiento al llegar, como clientes, a un restaurante, o comedor tanto obrero como escolar e inclusive en el hogar y principalmente en ocasiones que visitamos otros países.

Esos conocimientos nos darán más seguridad y librarán de la timidez, hija de la preocupación, de que pudiéramos cometer algún error.

La posición al sentarse en el salón debe efectuarse con naturalidad, con los pies firmes sobre el piso, las manos sobre las piernas o los antebrazos sencillamente apoyados en la mesa y en la silla a una distancia prudencial de la mesa. Mientras permanecemos así, no es recomendable levantarse para visitar otras mesas solo en caso de imperiosa necesidad.

El uso del teléfono.

En ocasiones el teléfono se encuentra ubicado cerca del cajero-chequeador, quien debe evitar que se haga uso indebido y en exceso del mismo. El teléfono se utilizará solo para realizar llamadas necesarias o importantes al igual que las recibidas.

Personal que se relaciona con el cajero chequeador.

Con el cajero-chequeador se relaciona todo el personal que labora en una instalación gastronómica, las relaciones con ellos deben ser preferentemente de trabajo. Es responsabilidad de todo el personal de servicio velar por la organización y desarrollar un buen servicio.

Director:

Es la máxima representación en una instalación hotelera, teniendo a su cargo la organización y responsabilidad que se cumpla con el trabajo, orientaciones y disciplina laboral.

Administradores:

En las instalaciones hoteleras, por lo general, en cada departamento de servicios hay un administrador.

Por ejemplo, Hotel Habana Libre posee cafetería, polinesio, comedor de empleados, etc.

El administrador tiene más contacto con los trabajadores que el director, pues es el encargado de resolver los problemas administrativos.

En los establecimientos pequeños no existe director en su lugar se encuentra el administrador.

Sub-administrador:

Se le llama comúnmente al segundo del administrador, a quien sustituye en las unidades pequeñas.

Cajero general:

Revisa todo lo referente a las monedas y billetes nacionales o extranjeros, realiza operaciones matemáticas, hace cambios de las distintas cajas suministrándolos periódicamente, monedas fraccionarias y billetes, denominaciones nacionales o de divisa, tiene que ver con los cheques nominativos y contraídos.

Responsable de caja y chequería o jefe de brigada.

Lleva la organización del departamento.

Responsable de jefe de almacén.

Por medio del personal que trabaja en esta área se le suministra al cajero-chequeador mercancías como cigarros, tabacos y fósforos.

Grado de relación con sus compañeros.

Estos deben desarrollarse con respeto, no se deben observar los departamentos donde laboran compañeros de forma aislada, estaríamos cometiendo un grave error pues, en la actividad de los servicios hay que trabajar en conjunto para lograr un buen trabajo.

El relevo y el cambio de turno.

Cuando va a comenzar el turno de trabajo debe tenerse en cuenta varios detalles:

1. Limpieza del departamento.
 2. Limpieza de la máquina registradora.
 3. Observar si la máquina tiene suficiente cinta auditora.
 4. Distribuir el dinero del banco o fondo fijo en la gaveta de la máquina.
 5. Preparar los modelos necesarios.
 6. Leer la cuenta de precios para actualizar sobre la oferta.
 7. Relevar en el horario establecido.
 8. Encabezar y llenar los modelos.
 9. Hacer conteo físico de los cigarros, tabacos, fósforos ante la vista del cajero que termina, confrontando la mercancía con el modelo de inventario a precio de venta.
 10. Si no hay cheques en tránsito o cobrador borrar la máquina registradora por todos sus conceptos.
 11. Si hay cheques en tránsito se verifica el orden consecutivo según el cajero los va cobrando.
 12. Si hay cheques cobrados la suma de estos debe ser el efectivo en caja.
 13. Si hay cheques de créditos, observar que estén firmados y con el Nro. De habitación.
 14. Fechar cheques anualmente a través de la máquina registradora.
 15. Anotar el número del primer cheque en la hoja de liquidación del cajero y hoja de recapitulación.
-

16. Revisar que los cheques se encuentren en orden numérico, de faltar alguno comunicárselo inmediatamente al jefe de caja y chequería.

Capítulo 3 Utensilios de trabajo accesorios para el cajero chequeador. Su preparación y usos.

El bolígrafo. Lápiz grafito. Lápiz bicolor. Cuchilla o sacapuntas. Presillas gens. Presilladora. Ligas. Recipientes con esponja y agua. Block de notas. Fechador. Cuño para efectivos. Cuño para créditos. Cuño del departamento. Otros cuños. Almohadilla para cuños. Tinta para almohadillas. Ejercitación práctica.

Utensilios de trabajo del cajero-chequeador.

Es preciso que el cajero-chequeador conozca los utensilios de trabajo para su uso. El empleo de ellos es preciso en el correcto desempeño de la actividad, pues cada uno tiene una función específica. Estos son:

Bolígrafo: para firmar los modelos. De no existir lápiz bicolor, se usará para la suma de los cheques de consumo y llenar el modelo de liquidación de efectivo.

Lápiz grafito: para llenar los modelos que lo requieren.

Lápiz bicolor: se utiliza para realizar la suma de los cheques de consumo manualmente. Si existe la máquina Cassio modelo 8100 ER se usará para resaltar la suma total que señala dicha máquina para puntear, en los vales o cheques, las proporciones que va sacando el dependiente.

- Cuando se trabaja manualmente se señalan los errores cometidos.

Saca puntas o cuchillas: para mantener la punta de los lápices en uso.

Presillas Gens: se utiliza en ocasiones para presillar el cheque de consumo y la orden de pedido, así como los modelos que no deben ir sueltos.

Presilladora: hace la misma función que las presillas Gens.

Ligas: para separar los billetes por denominación. De no existir ligas los billetes deben ir precintados.

Recipiente con esponja y agua: este debe usarse para no unir los dedos al momento de hacer el conteo de billetes, de esa forma se evita que al realizar dicho conteo los billetes se peguen.

Bloc de notas: Para hacer anotaciones pertinentes.

Fechador: Para poner la fecha a los cheques de consumo en caso de no existir máquina registradora que lo imprima.

Cuño para efectivo y cheques cobradores: Imprime el cheque independiente que se cobre el efectivo.

Cuño para crédito: Se le pondrá a todos los cheques que sean a crédito.

Cuño de departamento: Son muy importantes para denominar cada departamento de una instalación gastronómica.

En los grandes hoteles existen cuños para las diferentes áreas de servicio ejemplo cuño de cafetería restaurant, bar, etc. Esto es muy factible pues de existir un problema en uno de esos departamentos va directo a los cheques de ese departamento. En las unidades pequeñas se pone el nombre manualmente.

Otros cuños: Cuño para los cheques de buffet, banquete, etc.

Almohadillas para cuños: Esta debe tenerse siempre entintada para lograr la mejor impresión de los cuños.

Tinta para almohadilla: Esta no debe faltar, pues de no existir no se podrán utilizar las almohadillas y el cuño. La tinta es para humedecer dicha almohadilla.

Capítulo 4 Modelos y controles de Caja y Chequería. Ejercitación práctica.

Objetivos e importancia de cada uno. El cheque. El talón de cheque. El talonario. Los controles de cheques y de talonarios. Metodologías para el llenado del cheque, la orden de pedidos, el ticket doble, la hoja de recapitulación, la liquidación del cajero, la liquidación del efectivo, el control de inventario a precio de venta, la solicitud de matrícula, el sobre de liquidación, la cinta auditora o detalle. Ejercitación práctica.

Modelos y controles establecidos.

Los modelos se establecen en el departamento de caja y chequería para organizar el trabajo y controlar las salidas por las diferentes .teclas de concepto comestibles, bebidas, cervezas, refrescos, agua, cigarro, tabacos, fósforos, por concepto de moneda nacional, divisa, crédito nacional o de divisa.

La importancia de los modelos está dada en que, mediante ellos, se controlan las ventas y cobros si se lleva el control de la numeración de los vales de los cheques de consumo, ejemplo pedido “A”, ticket duplicado.

Cada modelo realiza una función única y logran su objetivo cuando se utilizan como lo indica la dirección de sistema y organización. Es importante que el responsable o jefe de caja y chequería vele por su cumplimiento.

Los modelos deben encabezarse y llenarse en forma correcta, lo que requiere su escritura con lápiz grafito pues se llenarán con este, el que no se llenará con bolígrafo.

Ejemplo de cómo encabezar los modelos:

Nombre y Apellidos	Nombre del Departamento	Horario de Trabajo	Fecha	Firma del Cajero

En los establecimientos pequeños se pone el nombre del establecimiento. Ejemplo restaurant Cuba Nueva, Vista Hermosa, El Conejito, etc. La letra para llenar los modelos debe ser legible.

Objetivos e importancia de cada modelo vigente en los establecimientos de m/n y divisas en el Sector: Pedido, cheque, Inventario a Precio de Ventas, liquidación de cajeros, etc. Ejercitación práctica.

Modelo de pedido: En el encabezamiento del mismo se recogen los datos generales de la unidad como son:

- Nombre de la unidad, empresa a que pertenece la misma, dirección o ubicación.
- Número de la mesa dentro del salón.
- Nombre y firma del dependiente.
- Fecha
- Firma del cajero chequeador.

En el cuerpo del modelo se recogen los siguientes datos. (Ver ejemplo)

Número de orden	Platos. Características (especialidad)	Precio por unidad	Total a cobrar
2	Jugos naturales	\$1.20	\$2.40
2	Ensaladas frías	\$5.00	\$10.00
2	Bistec de cerdo grillé	\$9.00	\$18.00
1	Arroz moro	\$ 1.40	\$ 2.80
2	Cerveza clara	\$ 10.00	\$ 20.00

Modelos

Cheques de consumo: sirve como comprobante para efectuar el cobro al cliente.

Anotaciones que se hacen.

- Fecha que se expide.
- Departamento a que corresponde.
- Número de mesa.
- Número del departamento.
- Número del cliente.
- Número de habitación.
- Número del T/C.
- Cantidad de cada artículo consumido.
- Nombre del artículo consumido.
- Importe de cada artículo.
- Suma de columnas.
- Número de orden del cheque (foliado de imprenta).

El cheque de consumo será posteoado por máquina con el impresor.

En caso que el departamento no cuente con la caja registradora, este se llenará manualmente. En todos los casos se pondrá el importe total del cheque con lápiz bicolor o tinta por parte del cajero.

Después de efectuado el cobro del cheque se prepara con cuño o escritura la palabra cobrado. Cuando el cheque se le entrega al dependiente para su cobro el cajero desprende la parte inferior del mismo conservándolo hasta que sea entregado el importe correspondiente, procediendo en ese momento a destruirlo o entregárselo al cliente en caso que pida justificación por lo consumido.

Objetivo e importancia del cheque.

El cheque es de gran importancia ya que es un modelo de pago y su objetivo es ejecutar un cobro o un pago teniendo en cuenta la disponibilidad financiera de la empresa que lo utilice.

Cheque nominativo controlado.

Se presenta en talonarios de 50 juegos compuestos por el cheque y la copia foliada de impronta.

Se utiliza para efectuar pagos por cualquier concepto (dietas, pagos de salarios), los mismos están amparados por un cheque nominativo, cuando los cheques nominativos controlados como los cheques nominativos son confeccionados por la empresa ambos son intransferibles.

Los cheques nominativos controlados amparan los diferentes conceptos a pagar mientras que el cheque nominativo va contra la cuenta bancaria de una empresa determinada.

Los cheques nominativos se presentan en talonarios de 100 cheques foliados de impronta. Ambos cheques únicamente serán cobrados o negociados por su beneficiario.

Estos deben estar firmados por las personas autorizadas para operar las cuentas bancarias (director o una de las personas en la que el haya delegado más otra firma).

Para la omisión de los cheques, se recomienda a sus expedidores que tengan en cuenta lo siguiente:

- Tipo de orden.
 - Cuenta del cheque.
-

- Firma autorizada.
- Datos identificativos de la Sucursal de Crédito girada.
- Control de la firma.
- Llenar los espacios en blanco para evitar falsificaciones.

Cuando se cancelan por errores se recomienda cortar y destruir las partes que ocupan las firmas y poner en la letra la palabra **Cancelado**.

En nuestras instalaciones hoteleras se reciben los cheques antes mencionados, en la carpeta.

Talonarios de cheques

Los bancos suministran los cheques a los cuenta corrientistas en talonarios que pueden contener de 50 a 100 cheques, conteniendo matriz y el cheque propiamente dicho. También los suministran de diferentes tamaños.

Partes que componen el cheque

Los cheques se componen de matriz y cheque propiamente dicho. La matriz tiene una gran importancia, pues en ella se puede llevar perfectamente el control de las entradas (depósitos) en la cuenta corriente, y las salidas (pagos por cheques) que contra ella se efectúen. Los depósitos, menos los pagos, dan el saldo, que se lleva de una matriz a otra. Véase el modelo siguiente:

Cheque no: <u>1</u>	Cuenta no. 2485
No <u>1</u>	
Orden de <u>Cubalse</u>	_BANCO NACIONAL DE CUBA
	SUCURSAL X
	Páguese a
<u>Pago de la factura # 3</u>	la orden de <u>Cubalse</u>

111'753
1997

9 de Agosto de

BANCO NACIONAL DE CUBA
OFICINA 9073 (GBP) 0438 532

Paguese a: Cubalse **a su orden**

Cuando se va a extender un cheque se dan los siguientes pasos:

Función de la matriz de un cheque.

Por simple inspección se observará que la matriz de todo cheque controla el saldo del efectivo disponible en el banco. Por ello, es posible chequear la libreta de depósitos y los cheques pagados, pudiendo determinar cuáles son los cheques en circulación (los que no están pagados por el banco todavía). Además, este control sirve para no sobregirarse en la cuenta del banco, lo cual siempre da una mala impresión en el ánimo del banquero con el cual se conciertan negocios de crédito.

Clases de cheques.

Los cheques pueden ser de las clases siguientes:

TIPOS DE CHEQUES.

Los cheques del Banco Financiero Internacional conocidos como B: .F. I., BNC, Clave 0, Banco Extranjeros (no EE UU), Cheque 445-2 Clave 1 se debe revisar que cumplan en el anverso y reverso los requisitos siguientes:

Anverso: Exigir fecha en que se ejecuta la compra, clave del cliente, doble firma.

Descripción en letras coincidan con el número y tipo de moneda en que fue emitido.

Reverso: Clave unidad y no. Del Cajero, Cajero Central, cuño de la unidad.

La clave de los cheques se identifica por los primeros dígitos del número de serie.

- Cheques emitidos por el BNC y Financiero.
- Cheque BNC. Nominativo, expresado en pesos corrientes, (debe estar autorizado por la dirección de la empresa).

- Cheque BFI, expresado en moneda libremente convertible (18 monedas extranjeras)
Cheques emitidos por bancos internacionales.

Cheques viajeros.

Expresados en moneda libremente convertible (18 monedas extranjeras), se cobra por su uso una comisión del 2 % del valor facial debe verificarse la legitimidad de la segunda firma y el tipo de corporación, Banco emisor de (No EEUU).

Bancos Extranjeros.

Expresados en moneda libremente convertible (18 monedas extranjeras), son cheques de cuentas personales de clientes depositados en bancos extranjeros por lo que su aceptación está condicionada a consultar al Dpto., de Divisa de la empresa.

Requisitos que deben tener los cheques al ser confeccionados.

La fecha de emisión del cheque no debe exceder del año del ser emitido, posterior al haber efectuado el cliente la compra.

Debe estar endosado a nombre de Cubalse.

Que la cantidad descritas en letras coincida con el importe en números en pesos y centavos, así como que se consigne la moneda en que esta expresado en el idioma del cliente.

Debe exhibirse la firma del funcionario al efectuar la compra.

No se deben aceptar cheques en moneda convenio.

Errores más comunes:

Cheques vencidos, fecha del cheque posterior a la fecha de emisión, la descripción de letras en pesos y/o centavos no coincide con el importe numérico del cheque, cheques de monedas convertibles que se emplea la palabra peso.

Modelo inventario a precio de ventas (I.P.V)

Este modelo tiene como finalidad recoger todas las características de las ventas de la unidad, así como reflejar las entradas y salidas de mercancías, traslados hacia otros departamentos o entidades, o dentro de la propia entidad, controla además las mermas por deterioro, roturas etc., es un mecanismo de control muy importante para la administración, por lo que para recibir y entregar cada turno de trabajo este modelo resulta imprescindible.

Importancia y objetivo del (IPV).

El IPV tiene gran importancia pues e utiliza para tener el control de la mercancía en un área, así como la entrada, salida, venta y precio de la misma, que se encuentra circulando dentro del área de trabajo.

Ejemplo modelo de Inventario a precio de ventas:

Unidad	Em pres a	Municipio	Provin cia	Admón .	Jefe de turno	mes	día	año
Clasif: del produc:	U.M	Cantid. Real.en exist:	Entrad as	Trasla dos	Mermas	Ventas (plan)	Ventas (real)	Venta s en valor

La cinta de la máquina muestra que el efectivo declarado por el cajero al cierre es el siguiente:

Denominación	cantidad	importe
Billetes de		
Las monedas fraccionarias		

Capítulo 5 Máquinas registradoras más utilizadas en Cuba. Ejercitación práctica.

Denominación, ejemplo e importancia de cada una. Funcionamiento. Partes componentes. Manipulación. Ventajas. Máquina electrónica registradora programable CASSIO Modelo 8100 ER, ONROM 45/41 y 35/10. Máquina registradora OKA. Máquina registradora expedidora de tickets. Máquina registradora nacional 21-35. Máquinas registradoras ELKA 81 y ELKA 98. Otras máquinas registradoras. Trabajo con los manuales. De utilización. Actualización. Ejercitación práctica.

Las cajas registradoras surgen con el propio desarrollo del comercio, dado por la necesidad que existió de contabilizar el resultado de las ventas de los comerciantes y depositarlas en un lugar seguro y confiable para el amo.

Un norteamericano fue el primer hombre que tuvo la idea de construir una máquina registradora. En el año 1879 crea la primera registradora, siendo su estructura y técnica muy rudimentaria.

Caja Registradora: Máquina empleada para registrar ventas, cantidades cobradas y abonadas.

Durante el desarrollo histórico han existido distintos tipos de cajas o máquinas registradoras, estas diferencias radican en sus características constructivas, las primeras fueron de madera, posteriormente se construyeron de metal, hasta llegar a las plásticas de diferentes modelos como fueron la OK, la EPSOM, hasta llegar a la OMRON 3510, 45541, 2910, utilizando como modelo básico la 3510

Todas las cajas registradoras mencionadas se caracterizan por estar formadas en el orden externo por:

- a) pantalla
- b) teclado
- c) impresor
- d) llave
- e) caja para colocar el dinero.

Sus principales diferencias van a estar dadas en cada una de las partes mencionadas que van a diferir de acuerdo al modelo y marca.

Pantallas:

Todas las pantallas son diferentes, en relación con la forma en que suministra la información de sus operaciones

Cajas registradoras más utilizadas en Cuba:

1. ELKA 98.
2. OMRON 4541.
3. ELECTRONICA OKA.

Caja registradora ELKA 98:

Objetivo e importancia.

Es de gran importancia pues se utiliza para postear salidas y entradas y conocer datos económicos con respecto a lo vendido y recaudado.

Uso de las teclas.

A continuación relacionamos las teclas que se están usando actualmente en la red comercial, las teclas que aparecen en blanco son misceláneas que la entidad puede programar de acuerdo a sus necesidades.

RCPT
FEED

Para correr la cinta de papel tickera.

JNRL
FEED

Para correr la cinta de papel auditora.

CLK
CAS

Para activar y desactivar el cajero.

PLU

Para dar el resultado final de una operación cuando no se trabaja con el SCAN.

GEN
RFNG

Para hacer transacciones General Refund 03, es hacer devoluciones fuera del día de venta.

Características.

Equipo electrónico con memorias que al ser programadas mantiene los precios y el trabajo a realizar en todo el turno. Es tickera y trabaja con el número de masa que tiene que confeccionarse el cheque de consumo con sumo cuidado.

-%	PRICE	QTY	No			NRC	CR
+%	UG´	7	8	9	2	RABAT	CUT
No	STO2	4	5	6	3	0	CH
D	RF3	1	2	3	4	SUM	
R		0	0	0	❖	TL	

Caja registradora ONRON 4541:

Objetivos e importancia.

Es de gran importancia pues su objetivo es postear entradas y salidas y conocer datos económicos a lo vendido recaudado.

Su teclado está confeccionado de la siguiente forma:

CUST
No

Para fijar el número del cliente.

X/Z

Para obtener información en los reportes con llave x.

NS/No

Fijar el número de la tarjeta de crédito de un cliente.

VOID

Para hacer transacción VOID o sea para hacer correcciones en las ventas antes o después del subtotal.

RFND

Para hacer transacción REFOUND, o sea para hacer una devolución luego de haber terminado una operación pero dentro del mismo día de ventas.

C/R

Para eliminar errores primarios en el display.

X

Para efectuar operaciones de multiplicación.

ERR
CORREG

Para corregir errores en las ventas siempre que sea el último producto y antes del subtotal.

CHEQUE
CLAVE 1

Para los cobros clave 1.

COMISION

Para los cobros por comisión con los Travel Choock.

%

Para los descuentos comerciales.

CRED
INT

Para cobros con créditos internos autorizados.

MONEDA
EXT

Para cobros con cualquier moneda que no sea el dólar.

TARJ
CRED

Para cobro con tarjetas de crédito.

CREDITO

Para cobros con cualquier otro tipo de crédito que esté autorizado.

▪

Para dar la tasa de equivalencia en el punto decimal en los cobros con Moneda extranjera.

Caja registradora ELECTRONICA OKA (Nacional Soviética).

Objetivos e importancia.

Es de gran importancia ya que su objetivo es postear salidas y entradas y conocer datos económicos con respecto a lo vendido y recaudado.

Consta de 45 teclas de valoración, distribuidas de la siguiente forma 27 para los pesos (\$) y 18 para los centavos (c).

Teclas:

- Comestible.
- Bebidas y licores.
- Cerveza.
- Tabaco, cigarro y fósforo.

(*) Para el total.

() Para el subtotal.

(+) (-) Para el cómputo de vueltos.

(C) Para corregir los errores antes de marcar por conceptos.

(X) Para repetición.

Posee 3 llaves para las diferentes posiciones.

- Llave C – Para el trabajo cajero.
- Llave X – Para subtotalizar acumular.
- Llave Z – Para totalizar y borrar la caja.

En el lado izquierdo de la misma donde se encuentran las cintas existe un rodillo con 4 cilindros que marcan la fecha y encima un botón para el consecutivo.

Las Cajas registradoras marca Omron funcionan de forma similar, por lo que con este ejemplo usted puede percibir el funcionamiento de las mismas en este aspecto.

Una vez, que cada cajero concluye sus operaciones del día y hace su cuadre, el analista procede extraer de las cajas registradoras la información de todas las operaciones realizadas, en el tipo de cajas registradoras marca Omron rs 3510, una puede funcionar como master como ya habíamos explicado, en este caso se procede a colocar la llave en X

Modo Master (subtotal - 1111 - cash)

Al establecerse la comunicación, en la master aparecen los códigos de las satélites 01, 02, 03, etc.

Se debe observar detenidamente y fijarse bien porque si no queda alguna caja por un tiempo señalizado por el display, es que no está extrayendo la información. En el reporte XX que produce la master salen todos los códigos de las cajas de las cuales se ha obtenido la información. Es con esta información, además que deben fijarse bien por si falta alguna o se ha originado la condición de error que ha impedido la comunicación.

Efectuadas estas operaciones desde la microcomputadora se procede por el analista a extraer la información de la master, pero esta no se borra hasta que se proceda efectuar el cuadre de la liquidación con la información introducida en la computadora suministrada por el cajero central y coincida la información de las ventas con el reporte 00 y PLUS de la master.



CASSIO 3000S



PC-POS



Óptima



OMRON 4000

Forma correcta de colocar los billetes y monedas fraccionarias en la caja registradora.

Los billetes y monedas fraccionarias tienen su forma correcta de depositarlos en la gaveta de la máquina registradora en orden consecutivo de izquierda a derecha.

Se colocara de la siguiente forma:

- 1- billetes de 1.
- 2- billetes de 3.
- 3- billetes de 5.
- 4- billetes de 10.
- 5- billetes de 20.

Y así consecutivamente con la cara del patriota hacia un mismo lado.

Con las monedas fraccionarias se procederá de la misma forma entes explicada.

Capítulo 6 Los errores en el trabajo de caja y chequería. Ejercitación práctica.

Errores de concepto y errores de operación. El posteo al aire: forma de postear en el cheque. El posteo doble. La corrección de los errores. Ejercitación práctica en variadas máquinas.

Error de concepto.

Cuando se postea por máquina en el cheque un refresco por una cerveza. Para corregir este error en la máquina, Cassio se utilizan las teclas de los VOID.

Para corregir el error en máquinas que no efectúan los VOID se trabajará el concepto incorrecto y se posteará el correcto, reflejando el mismo en el modelo establecido en la columna de menos por el concepto correspondiente en la hoja de recapitulación del cajero y la hoja de liquidación.

Error de escritura.

Este se da cuando no existe máquina registradora Cassio 8100 ER. Este tipo de error el cajero-chequeador lo comete cuando transcribe la orden de pedido al cheque y comete alguna equivocación, se corrige tachando lo escrito incorrectamente y escribiendo lo correcto.

Error en suma.

Ocurre al no existir una máquina registradora que suma.

Posteo al aire.

Este error se comete cuando el cajero oprime alguna de las teclas de concepto o cantidad antes de colocar el cheque para realizar su posteo. El error se corrige punteando la cinta de detalle o auditora para saber cuál es el concepto que está de más este se refleje en el modelo establecido, trabajando el concepto que se posteo al aire.

También se puede cometer error en precio, ya sea de más o de menos.

Si el precio posteado ha sido de menos y el cajero no se percata tendrá que pagarlo, si se percata a tiempo posteará la diferencia del precio.

Si ha sido de más lo trabajará utilizando la tecla VOID, reflejándose lo posteado en el modelo establecido en la columna de menos correspondiente.

También existe el error de doble posteo, lo cual sucede cuando se postea varias veces un mismo renglón en un cheque o en el cheque completo.

Este tipo de error se comete en una máquina registradora.

En la Cassio modelo 8100 ER: se puede presentar cuando el cajero dispone el cheque en el impresor sin pedir líneas correspondientes.

En la OKA: cuando es posteable, se puede presentar si el cajero no corre el cheque cada vez que vaya a postear un renglón. Este error se corrige rebajando lo posteado doblemente por los conceptos donde se ha cometido el error.

Cuando se cometen errores de más por máquina se reflejan en la columna de más por el concepto correspondiente.

Cuando los errores cometidos son de menos por máquina se reflejarán en la columna de menos por el concepto correspondiente.

Los errores se reflejan en los modelos establecidos (hoja de recapitulación de cajeros u hoja de liquidación).

Correcciones de errores durante el turno de trabajo.

- Cuando se anota un número equivocado en el teclado numérico se puede hacer la corrección deprimiendo la tecla borrar.
 - Si se hace una operación no permitida (deprimir una tecla de departamento o función si haber anotado cantidades o tratar operaciones sin haber introducido un cheque en el impresor, etc.) sonará un zumbido de error que puede ser fijo o intermitente según sea el caso.
-

- Cuando se presiona una tecla de departamento equivocada se puede anular la información inmediata deprimiendo la tecla VOID 1, o anulando la última cantidad que se ha marcado antes de hacer otra operación.
- Cuando hemos marcado varias partidas en el cheque y tenemos necesidad de anular una anterior a la última procedemos deprimiendo la tecla VOID 2 y repitiendo aquella que deseamos anular.

(Estos dos VOID (1-2) solo se pueden utilizar antes de cerrar la operación.)

Corrección de errores después de cerrada la operación.

Para cancelar una partida después de cerrada una operación se debe llamar al SAL/MS deprimir la tecla VOID 3 y repetir la operación errónea, después se puede hacer la correcta si es en el mismo cheque y finalmente se cierra con la tecla que corresponda.

Capítulo 7 El cobro. Ejercitación práctica.

El banco o fondo fijo. Forma correcta de colocar los billetes y monedas fraccionarias en la gaveta de la máquina registradora (caja). Forma correcta de realizar el cobro y dar los vueltos. Sistemas de cobros. Efectivos y créditos: efectivo nacional, efectivo en divisas, crédito nacional, créditos en divisa, MasterCard, Burocard, Dinners clubs, Visa, Cancomex. Pesos convertibles. Fichas INTUR. El cheque de viajes o travel chek. El ocuchero o comprobante de pago. Los planes de pago. Plan CP plan Mediana Punción (MAP). Plan pensión completa (AP). Ejercitación. El canje y recanje de monedas, cálculos de los mismos. Ingreso al país. Ejercitación.

Se entiende por banco o fondo fijo a la entidad estatal dispuesta y autorizada para la realización de varias operaciones comerciales, como canje y recanje, depósitos comerciales y personales, extracciones, pagos en efectivos, en cheques, etc. Desde el punto de vista de un cajero chequeador es la caja que se le proporciona al cajero, habilitada con dinero en efectivo, distribuido en billetes y monedas fraccionarias de diferentes denominaciones ya sea moneda nacional o en divisa. En este banco o fondo fijo se guardan los utensilios de trabajo del cajero chequeador.

Esta caja de forma alargada, por lo general se guarda en la caja de caudales de la carpeta o de lo contrario en la caja de caudales ubicada en la oficina del jefe de caja y chequería, para tener un buen recaudo este dinero. Habrá una llave master la cual se

encuentra ubicada en la carpeta y otra llave la poseerá el cajero ya que esta caja de caudales abre por las dos llaves.

Debemos aclarar que siempre que el cajero termina el turno de trabajo debe contar el dinero que compone su fondo, este es invariable.

Cada cajero debe tener su banco o fondo fijo individual para cada turno de trabajo. Hay establecimientos en que existe un solo fondo fijo para todos los turnos de trabajo.

La forma correcta de colocar los billetes y monedas en la caja registradora es en orden descendente o sea de mayor a menor, dónde cada gaveta estará dispuesta para una sola clasificación, a manera de garantizar la mayor rapidez en el cobro y devolución, logrando satisfacer las exigencias del cliente.

Forma correcta de revisar el cobro y dar los vueltos. Sistema de cobros.

El dependiente debe ser muy cuidadoso en la entrega al cliente del vuelto, de manera que este siempre quede satisfecho, este se hace de menor a mayor, o sea completando con la moneda fraccionaria y después con los billetes de \$1.00, 3.00, 5.00, 10.00, 20.00, 50.00, 100.00. Es muy importante preguntar al cliente como desea que se le entregue el vuelto.

Ejemplo:

Un cliente después de haber recibido el servicio en un restaurante, decide pagar su cuenta, la cual es de \$78,20 y entrega al dependiente un billete de 100.00.

El vuelto se entregará de la siguiente manera:

-\$5.00 (2 billetes)

\$10.00 (1 billete)

Nota aclaratoria:

La entrega del vuelto no es obligatorio que se realice del modo anterior recuerde siempre preguntar al cliente cómo lo desea, además debe mantener el fondo disponible en su caja para cada clasificación en billetes y monedas.

¿Cómo se debe recibir un efectivo?

- Contar en detalle y en presencia del cliente todo el dinero.
 - Contar el efectivo de manera organizada.
 - No retirar el efectivo de la vista del cliente hasta que concluya la recepción del mismo.
-

- Retirar el efectivo colocándolo por denominaciones en el lugar que corresponde.

¿Cómo debe pagarse el efectivo?

- Se solicita al cliente como desea el efectivo (desglose, etc.).
- Desglose en la máquina.
- Si el efectivo por denominaciones se cuenta y se comprueba su importe total en detalle se entregará ordenado.
- Contar y recontar el efectivo.

Fondos en efectivo en poder del cajero.

Podrán estar constituidos por efectivos de distintas monedas tales como USD, CUC, CUP y varias monedas.

Como norma general en cada casa de cambio o taquilla se utilizará un solo fondo, el cual se traspasará al cajero de acuerdo con los turnos de trabajo.

Traspaso de efectivo entre cajeros.

En las dependencias en las que se prestan servicio de cajas tales como gerencias provinciales y sucursales los cajeros podrán realizarse traspasos de efectivos entre ellos para lo cual se procederá como se indica a continuación.

1. El dirigente o funcionario actuante determinará el importe de efectivo que traspasará un cajero a otro.
2. El cajero recibirá el efectivo en presencia del que entrega y el dirigente o funcionario que autoriza el traspaso revisará y contará al detalle el dinero.
3. El cajero que recibe el efectivo firmará como recibido en el comprobante que emite por su máquina el cajero que lo entrega.
4. Se dejará constancia de la operación ha sido realizada correctamente y autorizada. El dirigente o funcionario firmará los comprobantes emitidos a ambos cajeros.

Traspaso de cajero.

De acuerdo con sus turnos de trabajo por efectivos los cajeros se traspasarán el efectivo y valores que forman el fondo de caja, así como las medidas y otros enseres de las instalaciones donde laboran.

Sistema de cobro.

Existen varias formas de cobro pero todas presentan entradas de ingreso en efectivo o crédito.

➤ Cobros en efectivo

Son los cobros que se realizan en moneda nacional o en divisa.

➤ Cobros a crédito

Este tipo de cobro permite que a la persona que se le otorga no tenga que manipular grandes cantidades de dinero en efectivo.

Este tipo de cobro permite que a la persona que se le otorgan no tenga que manipular grandes cantidades de dinero en efectivo.

Efectivo en divisa.

Es el dinero en Moneda Extranjera, en banco, caja o cualquier otro concepto que el banco acepte para su depósito inmediato. Constituye el activo más líquido de la empresa, está compuesto para el Banco en el momento de otorgar un crédito y por el inversionista en especial, con pasivos como cuentas por pagar.

Efectivo en moneda nacional.

Es el dinero en Moneda Nacional, en banco, caja o cualquier otro concepto que el Banco acepte para su depósito inmediato. Constituye el activo más líquido de la empresa, está compuesto para el Banco en el momento de otorgar un crédito y por el inversionista en especial, con pasivos como cuentas por cobrar.

Medidas de seguridad del Dólar Americano.

En los EUA han sido emitidos desde su inicio los siguientes tipos de billetes:

1. Treasury Notes (1890-1891)
2. Gold Certificates
3. Silver Certificates (Azul)
4. National Bank Notes
5. United States Notes (Rojo)
6. Federal Reserve Bank Notes
7. Federal Reserve Notes (Verde)

La mayoría de estos tipos de billetes ya no circulan pero no han sido desmonetizados por lo que mantienen su valor., Actualmente sólo se imprimen los del tipo “Federal Reserve Notes” pero hasta hace algunos años también se imprimían otros dos tipos,

por lo que pasamos a relacionarlos consignando algunas diferencias entre ellos para su conocimiento.

Año 1990 a 1995 para los billetes de \$100,00.

Se le incorpora el hilo de la seguridad.

- La línea a la orilla del retrato del patriota tiene que ser continua.
- En el número 100 de la izquierda del billete tiene en el segundo ornamento dos líneas continuas paralelas.

Año 1996 para el Dólar Americano 100.00

(Anverso):

- Maya a tras luz, cuadriculada, no puede ser en forma de rombo.
- Instalo que tiene el billete tanto en el número de la derecha (100), y en el patriota que se encuentra en el centro del billete.
- Marca de agua (el mismo patriota).
- Hilo de seguridad.
- Ornamento de la parte derecha del billete, el segundo ornamento de abajo hacia arriba deben en su interior ser transparente.
- En la parte izquierda del cuello de la ropa del patriota hay un escrito que dice "THE UNITEDS OF AMERICA".
- El número 100 de la parte derecha del billete al inclinar el billete cambia de color verde claro a verde oscuro.
- Fibrillas de colores.

(Reverso):

- El campanario que trae dibujado en su final tiene una pequeña torre que la parte izquierda de esta debe ser sin terminar (pararrayos).

Año 1999:

- Parece que la maya puede ser en forma cuadriculada o de rombo debido a un error de impresión.

Año 2001 en adelante:

- La malla tiene que ser de rombo.

Año de 1996 a 1998 para los billetes de 50.00 CUC:

- En la orilla del billete la ornamentación es fisty, en el cuello de la camisa del patriota en la parte izquierda tiene una leyenda que dice “THE UNITED STATES OF AMERICA”..

Crédito en Divisa.

Estos créditos se trabajan a nivel de convenios con Bancos Extranjeros.

- Los créditos son controlados por las oficinas que lo atienden en nuestro país. Actualmente esta oficina se encuentra en los bajos del Hotel “Habana Libre” donde se encuentran trabajando compañeros especialistas en estos temas.
- Estos tipos de créditos en divisa que se aceptan en nuestro país son los siguientes: Visal, Accoss, Eurocard, Danamox, Dinner’s Club, etc.
- Cuando un turista posee uno de estos créditos debe tener una tarjeta que lo identifique, con una serie de requisitos.
- Esta tarjeta con el modelo establecido, para cada tipo de crédito, se controla en los establecimientos por medio de las máquinas impresoras (adresoógrafo), la cual imprime los datos de la tarjeta al modelo (nota de cargo).
- Cuando hay dificultad con uno de esos créditos se comunicará con la oficina de tarjeta de crédito (la mencionada anteriormente).
- Los créditos en divisa también son controlados en nuestras unidades a través de los llamados boletines que contienen la numeración de las tarjetas de créditos, pedidas, robadas, cancelada, etc.
- Estos créditos por lo general tienen un límite de gastos por actividades.

Medidas de seguridad del Peso Convertible:

- Marca de agua.
- Hilo de seguridad.
- Registro perfecto: tiene que coincidir las puntas de la estrella de adentro con las de afuera.

Ejemplo ilustración gráfica CUC. Sus características.



Medidas de seguridad de Moneda Nacional:

- Papel.
- Hilo de seguridad.
- Marca de agua en algunas.
- Micro impresión para billetes de 20.00 (banco Central de Cuba veinte pesos en la parte inferior al final del billete).

Medidas de seguridad del Euro:

- Tamaño único de menor a mayor (\$5.00, \$10.00, \$20.00, \$50.00, \$100.00, \$200.00, \$500.00).
- Impreso en papel especial fabricado a partir de fibras de algodón.
- Áspero al tacto.
- Impresión calcográfica del Banco Central.
- Cifras del valor del billete incluyendo los motivos de ventanas y puertas están en relieve.
- Marca de agua por ambos lados.

- Hilo de seguridad oscuro identificando el valor con la palabra Euro.

También a tras luz se puede verificar el motivo de coincidencia que se encuentra situado en la esquina superior izquierda del billete, se unen para caer de manera perfecta, completa la cifra que indica su valor facial.

Colores (euro):

\$5.00-gris, \$10.00-rojo, \$20.00-azul, \$50.00-naranja, \$100.00-verde, \$200.00-amarillo, \$500.00-violeta morado.

Largo (euro):

\$5.00-120 mm, \$10.00-127 mm, \$20.00-133 mm, \$50.00-140 mm, \$100.00-147 mm, \$200.00-153 mm, \$500.00-160 mm.

Ancho (euro):

\$5.00-62 mm, \$10.00-67 mm, \$20.00-72 mm, \$50.00-77 mm, \$100.00-82 mm, \$200.00-82 mm, \$500.00-82 mm.

Canje y recanje de la moneda.

Todo tiene una remuneración en oro. El dólar posee el mismo valor en todo el mercado mundial, aunque puede variar en correspondencia con la situación económica de cada país.

Canje:

Venta de Moneda Nacional y compra de Divisa.

Se realiza al arribar un turista a nuestro país.

Recanje:

Compra de Moneda Nacional y venta de Divisa.

Se realiza cuando el turista se va a marchar de nuestro país.

El sistema de Tarjetas de créditos:

La tarjeta de crédito es un medio de pago, con el cual se pueden adquirir con la sola presentación de la tarjeta mediante la firma de un pagaré, bienes y servicios en los negocios afiliados en la República de Cuba y el exterior de Cuba y el extranjero.

El sistema de las tarjetas está compuesto por Emisor, Tarjeta habiente y negocios afiliados

Emisor: Es la institución bancaria que emite el plástico de sus productos para otorgar a través de estos, créditos y servicios a los clientes.

Tarjeta habiente: Es la persona física a quien se le ha otorgado un crédito por el banco emisor a través de un plástico denominado tarjeta de crédito.

Negocios afiliados: Son los establecimientos comerciales donde se acepta la tarjeta de crédito como instrumento de pago para la adquisición de bienes y servicios.

Las corporaciones que operan con BANAMEX en Cuba son las siguientes:

Visa Internacional, operada por el Banco Nacional de México (BANAMEX)

MasterCard.

Operada en Cuba por el Banco Nacional de México

Banamex

Operada por el banco Nacional de México de uso internacional.

Las tarjetas por su origen pueden ser Nacionales, Internacionales.

Nacionales: Cuando sólo pueden usarse en el país donde fueron emitidas.

Internacionales: Cuando son aceptadas en cualquier parte del mundo donde haya convenio para ello.

Por su capacidad de compra pueden ser:

Doradas (Oro)

Clásica (No oro)

Las doradas: Tienen un límite de crédito más amplio. Son para clientes que poseen una alta solvencia moral y económica comprobable.

Clásicas: Tienen un límite de crédito no muy alto, son para clientes con una solvencia moral y económica aceptable.

LIMITE EN USD DÓLARES					
	Marcas de tarjetas	BANAMEX Y BANCOS ASOCIADOS	VISA	MASTER-CARD	JCB
Giro del Negocio					
Sobre facturación					
Agencias de viajes					
ORO		1,000.00	1,500.00	1,000.00	700.00
NO ORO		500.00	500.00	1,000.00	-
Líneas aéreas					
ORO		1,500.00	1,500.00	1,000.00	2,500.00
NO ORO		1,000.00	1,000.00	1,000.00	
Renta de vehículos					
ORO		500.00	500.00	500.00	700.00
NO ORO		250.00	250.00	500.00	-
Hoteles					
ORO		1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00
NO ORO		500.00	500.00	1,000.00	-
Restaurantes					
ORO		300.00	300.00	300.00	1,500.00
NO ORO		150.00	150.00	300.00	-
Otros establecimientos					
ORO		150.00	150.00	200.00	700.00
NO ORO		150.00	150.00	200.00	-

Partes constitutivas:

Cara anverso.

En esta cara contiene los datos siguientes:

- a) El nombre del Banco emisor
- b) Número de cuenta del tarjetahabiente
- c) ICA int. l crédito asociado.
- d) Fecha de emisión y vencimiento
- e) Holograma
- f) Nombre tarjeta habiente

Cara reversa

En esta cara contiene los datos siguientes:

g) Banda Magnética

h) Panel de Firma.

Cheque de viajero en Moneda Librementemente Convertible (MLC).

- Debe ser firmado por su poseedor.
- Observar fecha de emisión, ya que después de un año de emitido no se acepta.
- Firmar en presencia de quien lo acepta.
- Ser acuñados por los establecimientos que los aceptan y por las sucursales del Banco que lo reciben o tramitan.
- Firmar en presencia de quien lo acepta.
- Ser acuñados por los establecimientos que lo aceptan y por las sucursales del Banco que lo reciben o tramitan.
- No se motiva a que se lo roben, pues puede recuperarse el importe del mismo.
- Siempre es dinero seguro, no tiene el riesgo de las falsificaciones.

Para aceptar estos cheques se verificará lo siguiente:

- Que aparezca al dorso del cheque el cuño del Banco del país socialista que lo vendió.
- Comprobar que no hayan transcurrido 12 meses desde la fecha de emisión que debe aparecer en la esquina superior derecha.
- Se identificará a su beneficio mediante su pasaporte.
- Al efectuarse el cambio o cobro el beneficio debe estampar su firma en el espacio destinado.
- Estos cheques deberán ser acuñados como pagados.

El Travel Chook o Cheque de Viajero.

Existen dos tipos de Travel Chook más usual, el establecimiento y el canadiense. Ambos son similares y del mismo color pero con la diferencia que el canadiense en uno de sus extremos dice Canadá.

Al Travel Chook estadounidense se le descuenta 10 centavos por cada cheque. Estos cheques tienen la firma impresa del cliente desde el momento que el Banco de su país se lo entrega.

Estos cheques de viajero son firmados por el cliente, después de haber consumido, esta firma la plasmará ante la vista del cajero, el cual confrontará la firma impresa con la fecha por el cliente.

El cajero no debe llenar el Travel Chook, es decir no debe anotar los siguientes datos: La Habana Cuba, ni la fecha, pues esto trae contratiempos en los Bancos Internacionales.

Cuando se paga con estos cheques se dará los vueltos en divisa o CHAS INTUR, ya que estos cheques representan divisa.

El uso de los cheques de viajero brinda los siguientes beneficios:

- Al turista por su seguridad ante robos o extravío, ya que no puede cobrarlo otra persona, y su beneficiario puede recuperar su importe si se extravía.
- A la persona que lo acepta, ya que son más difíciles las falsificaciones.
- A nuestra economía, le es factible ya que podemos cobrarlos más rápido en el extranjero, siendo menos riesgosa y costosa su manipulación.

Capítulo 8 El cuadre o liquidación. Ejercitación práctica.

Forma de realizar el cuadre o liquidación., modelos que se utilizan para el cuadre. Errores más frecuentes que pueden producir un descuadre. Pasos a seguir para detectar posibles errores en un descuadre. Formas de cuadros: cuadre con total y sin total general, cuadre con mercancía contra dinero, cuadre por diferencia, cuadre manual, cuadre con chequeo en tránsito. El depósito. Ejercitación.

Objetivo e importancia de la liquidación del cajero.

La liquidación del cajero constituye un momento y documento de gran importancia, pues en él se resumen todas las operaciones de cobro, no importa su forma, que se han realizado durante el turno de trabajo.

Su confección no es compleja, pues, aunque el color, el tamaño y hasta la forma en muchas instalaciones varía, todos se caracterizan por ser diseñados de manera sencilla y pormenorizada, de forma tal que el cajero no tenga que emplear mucho tiempo en el detalle de identificar las denominaciones; a él solo le resta poner las cantidades, el importe que se suma e identificar el punto de venta, turno de trabajo, cajero responsable y la fecha de liquidación.

Por su puesto, que una vez concluido su trabajo, debe hacer un conteo final de todo el billeteaje que hay depositado en su gaveta y comprobar que la cantidad existente coincide con el reporte de ventas o informativo que genera la máquina.

Modelo de liquidación del Cajero- Dependiente:

Este es también un modelo de control, cuya finalidad es reflejar de manera escrita el resultado de las ventas del turno de trabajo, realizando el desglose monetario, de manera que facilite la contabilidad de los resultados obtenidos.

Ejemplo.

Desglose monetario	cantidad	total
\$ 100.00	5	\$ 500.00
\$50.00	3	\$ 150.00
\$ 20.00	10	\$200
\$10.00	8	\$80.00
\$5.00	15	\$75.00
\$ 3.00	10	\$30.00
\$1,00	55	\$55.00
\$0,40	10	\$4.00
\$0.20	25	\$5.00
\$0.05	100	\$5.00
total	-----	\$2004.00

A continuación le mostramos un ejemplo de un modelo de liquidación de las Tiendas Recaudadoras de Divisas. Observe la cantidad de datos que recoge, que posteriormente en los ejercicios propuestos usted tendrá que aplicar.

Este modelo es muy importante para el control económico de la entidad, pues recoge todas las ventas del día de manera especificada, o sea por clasificación de monedas, al final aparece una columna resumen con el total de las ventas por cada clasificación monetaria. Este modelo se revisa diariamente en el cuadro de Caja por el administrador o Gerente general, junto a la Cajera principal y jefe de piso, con sus respectivas firmas y cuños.

HOJA DE LIQUIDACIÓN							
Cubalse CÓDIGO:				NOMBRE:		FECHA	
	TIPOS DE MONEDAS		SIG	IMPORTE	T. CAMBIO	IMP. USD	
	DÓLAR NORTEAMERICANO		USD				
	PESO LIBR. CONVERTIBLE		PLC				
	DÓLAR CANADIENSE		CAD				
	FRANCO FRANCES		FRF				
	LIBRA ESTERLINA		GBP				
	MARCO ALEMAN		DEM				
	PESETA ESPAÑOLA		ESP				
	TOTAL DE EFECTIVO						
	BANCO FIN. INTERN		USD				
	BIZCA		USD				
	BANCO NAC, DE CUBA		USD				
	BANCO METROPOLITANO		USD				
			USD				
	TOTAL CHEQUES						
	TOTAL A LIQUIDAR						
	PROPINA						
	DEVOLUCIÓN EFECTIVO						
	TARJETA DE CREDITO						
	DESC. S/ VENTA						
	IMPORTE CON VALE						
	SOBRANTE (-) FALTANTE (+)						
OBSERVACIONES							
DESGLOSE DEL EFECTIVO							
USD		PESO LIB. CONVDERT		MONEDAS USD		MONEDAS INTUR	
DENOMI	IMPORTE	DENOMI	IMPORTE	DENOMI	IMPORTE	DENOMI	IMPORTE
BILLETES		BILLETES		/1.00		/1.00	
/100		/100		/0.50		/0.50	
/50		/50		/0.25		/0.25	
/20		/20		/0.10		/0.10	
/10		/10		/0.05		/0.05	
/5		/5		/0.01		/0.01	
/2		/3					
/1		/1					
S. TOTAL				TOTAL		TOTAL	
T, FRACC.							
TOTAL							
HECHO POR:			NUMERO E IMPORTE DE LOS CHEQUES				
			NUMERO	IMPORTE	NUMERO	IMPORTE	
REVISADO POR							
RECIBIDO:							
					LIQ. NO.		

HOJA DE LIQUIDACIÓN							
Cubalse CÓDIGO:		NOMBRE:		FECHA			
	TIPOS DE MONEDAS	SIG	IMPORTE	T. CAMBIO	IMP. USD		
	DÓLAR NORTEAMERICANO	USD					
	PESO LIBR. CONVERTIBLE	PLC					
	DÓLAR CANADIENSE	CAD					
	FRANCO FRANCES	FRF					
	LIBRA ESTERLINA	GBP					
	MARCO ALEMAN	DEM					
	PESETA ESPAÑOLA	ESP					
	TOTAL DE EFECTIVO						
	BANCO FIN. INTERN	USD					
	BIZCA	USD					
	BANCO NAC, DE CUBA	USD					
	BANCO METROPOLITANO	USD					
		USD					
	TOTAL CHEQUES						
	TOTAL A LIQUIDAR						
	PROPINA						
	DEVOLUCIÓN EFECTIVO						
	TARJETA DE CREDITO						
	DESC. S/ VENTA						
	IMPORTE CON VALE						
	SOBRANTE (-) FALTANTE (+)						
OBSERVACIONES							
DESGLOSE DEL EFECTIVO							
USD		PESO LIB. CONVDERT		MONEDAS USD		MONEDAS INTUR	
DENOMI	IMPORTE	DENOMI	IMPORTE	DENOMI	IMPORTE	DENOMI	IMPORTE
BILLETES		BILLETES		/1.00		/1.00	
/100		/100		/0.50		/0.50	
/50		/50		/0.25		/0.25	
/20		/20		/0.10		/0.10	
/10		/10		/0.05		/0.05	
/5		/5		/0.01		/0.01	
/2		/3					
/1		/1					
S. TOTAL				TOTAL		TOTAL	
T, FRACC.							
TOTAL							
HECHO POR:		NUMERO E IMPORTE DE LOS CHEQUES					
		NUMERO	IMPORTE	NUMERO	IMPORTE		
REVISADO POR							
RECIBIDO:							
						LIQ. NO.	

Errores que pueden presentarse en estos documentos:

- Tachaduras.
- Enmiendas.
- Falta firma.
- Cuño correspondiente.
- Cambio de máquina de escribir.
- Falta de los números de código de la oficina bancaria.
- Referencia.

(Cuando el modelo viene con alguno de estos errores no debe aceptarse).

Capítulo 9 Aspectos Generales del servicio vinculado con el departamento de caja y chequería.

La vajilla. Utensilios que componen la vajilla. Los vasos, su empleo. Las copas, su empleo. Los platos, su uso. Tecnología de cocina .Salsas madres y derivados

Aspectos generales del servicio:

¿Qué significa la calidad?

- Cliente contento y satisfecho.
- Mejor imagen.
- Menos defectos o errores.

¿Cómo alcanzar la excelencia en el servicio?

- Siendo eficiente y eficaz.
- Amable y cortés.
- Conocer el puesto de trabajo.
- Recibir y orientar adecuadamente al cliente.
- Ofrecer una atención correcta y cortés.
- Desarrollar habilidades y conocimientos.
- Mantener una buena presencia personal.
- Mantener una adecuada organización en el puesto de trabajo.
- Debemos ser profesionales en la atención al cliente.
- Brindar un servicio de óptima calidad.

Palabras para recibir al cliente.

- El tratamiento de usted.
-

- El tratamiento de señor o señora.
- El tratamiento de compañero o compañera.
- Tenga la amabilidad.
- Por favor.
- Repita su visita.

Empatía: ponerse en el lugar del cliente.

La apariencia personal.

Hombres.

Afeitados diariamente, bien pelados y peinados con las uñas recortadas y limpias.

Mujeres.

Maquillaje discreto, pelo recogido, uñas limpias, cortas y con pintura discreta.

En ambos casos no deben usar prendas ostentosas, ni perfumes fuertes. Los zapatos deben estar lustrados. Tienen que tener pulcritud en el vestir y chequearse con el médico periódicamente.

El uniforme, al usarlo, debe ser el oficial de cada centro gastronómico, tanto para hombres como mujeres.

¿Sabías que?

- El cliente satisfecho se traduce en mejores resultados financieros y en una mejor imagen de la entidad.
- Se enorgullece por los éxitos de la entidad, crea una sensación general de bienestar, estimula el desarrollo de un entorno.

Se debe hacer énfasis en que, independientemente de los conocimientos que posea un cajero, este debe caracterizarse por mantener siempre una imagen correcta y una adecuada sonrisa.

Requisitos de conducta personal.

- Cortesía.
- Ética.
- Lenguaje.
- Tono de voz.

Aéreas de servicio que trabaja el cajero-chequeador.

- Cocina central.
- Restauran.
- Servicio a las habitaciones.
- Cabaret.
- Bares.
- Comedor de empleados.
- Pizzerías.
- Kioscos.
- Establecimientos de productos comerciales.
- Establecimientos de productos alimenticios.

Reglamentos del departamento de caja y chequería.

- El cajero chequeador debe llegar con tiempo suficiente a su puesto de trabajo.
- Debe poseer sentido del deber.
- Presencia personal agradable.
- No debe fumar en el área de trabajo.
- No mantener grupos alrededor de la caja.
- Evitar las llamadas telefónicas.
- No usar pañuelos, ni maquillaje en exceso (mujer).
- No comer en el área de trabajo.
- No abandonar su puesto de trabajo en horas laborables.
- No hablar en voz alta.
- Aplicar normas de cortesía.

Principios generales a tener en cuenta en el trabajo diario de un cajero.

- Ser sistemático en sus operaciones.
 - Calcular cuidadosamente.
 - Tener concentración.
 - No hablar con el cliente y contar dinero al mismo tiempo.
 - Contar y recontar el efectivo.
 - Dejar constancia de lo recibido o lo pagado.
 - Crear un mecanismo uniforme y sistemático.
-

- Determinar exactamente la cantidad de efectivo que se le entrega o que deberá entregar.
- Evitar todo movimiento innecesario dentro de la caja que lo desvíe de lo que se encuentra realizado.
- Adoptar una rutina prefijada para cada tipo de operación.
- Dejar completamente limpio el mostrador o mesa después de cada operación, antes de empezar la próxima.

El cajero debe estar habilitado de:

- Efectivo.
- Cofre.
- Gavetero.
- Materiales de oficina.
- Calculadora.
- Máquina de contar billetes.
- Lámparas de luz ultravioleta.
- Lupa.
- Computadora.

Recuerde que:

“Una sonrisa nada cuesta y lo puede todo”

Utensilios que componen la vajilla.

Loa vasos: Se clasificaran por su capacidad, en onzas o gramos, siendo las medidas más usuales las comprendidas entre 6 12 onzas. Estas capacidades son las que más se emplearan en el servicio a las mesas y en la cacha. En el bar se emplearan medidas variadas.

Los vasos que se utilizan en el servicio se fabrican de cristal. La delicadeza o belleza, que los mismos pueden tener está en dependencia del tipo de vajilla de la que forman parte, los vasos utilizados comercialmente serán de un tipo de cristal suficientemente fuerte como para soportar una manipulación constante y de cierta brusquedad.

De 6 onzas: Estos vasos se utilizarán en el servicio de los jugos espesos como el de tomate, vegetales, guayaba, tamarindo, melocotón y otros. En general los jugos que se sirven como aperitivos en desayuno y comidas se presentan en recipientes de esta capacidad.

De 8 onzas: Se prepara para servir leche fría, yogurt, jugo de frutas cítricas, refresco de botella y helados granizados.

De 10 onzas: La aplicación de este tipo de vaso estará indicado principalmente para el servicio de agua.

De 12 onzas: Se empleará este vaso en el servicio de los batidos y refrescos de frutas y en caso de no tener copas para sodas.

¿Cómo deben ser los vasos?

Los vasos que se emplean en el servicio deben ser lisos y transparentes, sin grabados, canales o dibujos que alojen suciedad o desvirtúen el afecto o color de lo que en ellos se sirva.

Las copas: Son utensilios de servicios de cristal transparente, de distintas capacidades y empleo y se fabrican de diferentes modelos.

Las copas para uso comercial serán lisas y sin figuras o grabados donde pueda alojarse el polvo o la suciedad esto dificulta su limpieza.

Copa para agua: tendrá una capacidad mínima de 8 onzas y el talle corto para mayor resistencia y estabilidad.

Copa para vino tinto: Con una capacidad aproximada de 8 onzas.

Copa para vino blanco: De aproximadamente 6 onzas de capacidad.

Copa para cerveza: Copas altas de forma cónica y una capacidad no inferior a las 10 onzas. Su talle extremadamente corto contrasta con su altura.

Copa de soda: La capacidad de la misma es de 12 onzas

Copa para helados: La copa para helados tiene 4 onzas de capacidad, y a diferencia de las demás podrá ser de cristal o metal, alta o baja.

Los platos: Se fabrican generalmente de losa al igual que otros utensilios, en colore, modelos y tamaños variados, estando determinado este último por los tipos de alimentos y cantidades que usualmente se servirán en ello.

Aunque se fabrican platos para usos específicos, según la clasificación y forma de servicios de los alimentos, sin embargo, los hay de uso comercial múltiples, como es el caso del de ensalada que en ocasiones sustituye al de pan y mantequilla.

Los platos utilizados comercialmente serán resistentes y capaces de soportar altas y bajas temperaturas, así como la de sufrir una manipulación relativamente brusca sin quebrarse.

Plato de asado: En él se servirán todos los asados o platos principales.

Plato de sopa: Se usa para servir las sopas, potajes, cremas, espaguetis y otras pastas no gratinadas.

Plato de ensalada o de postre: Como lo indica su nombre en el servirán la mayoría de las ensaladas y postres, así como las tostadas. Se empleará también como plato básico para jarras de agua, bolos de hielo, etc.

Plato de mantequilla: De tamaño reducido y completamente liso, se utilizará para servir el cuadrado de mantequilla y pequeñas porciones de mermeladas en el desayuno.

Bibliografía

1. CAJA Y CHEQUERÍA. Elaborado por comisión de Servicio y Comercio.
2. DEPENDIENTE GASTRONÓMICO C. Elaborado por Dirección de capacitación del INIT.
3. INSTRUCCIONES METODOLÓGICAS para la aceptación de tarjetas de crédito, publicada por la corporación Cimex S. A. Instrucciones metodológicas del Departamento de Método y sistema de Cubalse.
4. MANUALES DE MÁQUINAS REGISTRADORAS. Editado por la dirección técnica del ministerio de comercio interior. .
5. TECNOLOGÍA DE LOS SERVICIOS GASTRONÓMICOS. Elaborados por la comisión del mismo nombre. Cocinero "A" y "B", elaborado por la comisión de capacitación del MINCIN.