

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA



UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

MÁSTER EN PROFESORADO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA
OBLIGATORIA Y BACHILLERATO, FORMACIÓN PROFESIONAL Y
ENSEÑANZA DE IDIOMAS.

ESPECIALIDAD: ECONOMÍA, EMPRESA Y COMERCIO

TRABAJO FIN DE MÁSTER

**EL USO DE LAS METODOLOGÍAS ACTIVAS DE
APRENDIZAJE EN EL SISTEMA EDUCATIVO**

**THE USE OF ACTIVE LEARNING METHODOLOGIES IN
THE EDUCATIONAL SYSTEM**

Autora: María del Mar Caro García

Tutora Académica: Dra. Clotilde Lechuga Jiménez

Málaga, 2020



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, MARÍA DEL MAR CARO GARCÍA estudiante del Máster de Universitario de Formación de Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idioma de la Facultad de Educación de la Universidad de Málaga en la especialidad de Economía, Empresa y Comercio, DECLARO BAJO JURAMENTO:

La autoría y originalidad del Trabajo Fin de Máster titulado:

“El Uso de la Metodologías Activas de Aprendizaje en el Sistema Educativo”

Que presento para su exposición y defensa en la convocatoria de junio de 2020, y cuya tutora académica es: **Dra. Clotilde Lechuga Jiménez**

Málaga, a 11 de junio de 2020

FIRMA

Fdo: María del Mar Caro García

Resumen

El presente trabajo fin de máster pretende sintetizar todos los conocimientos adquiridos tanto en las distintas asignaturas del “Máster de Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas en la especialidad de Economía, Empresa y Comercio”, como en los distintos periodos de prácticas vividos en el “IES Politécnico Jesús Marín” ubicado en Málaga.

En este documento se va a reflexionar sobre la profesión docente en términos generales, así como hacer un recorrido por todos los conocimientos adquiridos en el transcurso del máster. Tras la introducción, el apartado 2 recorre la contextualización del desempeño docente en la disciplina de Formación Profesional y concretamente en la especialidad de Administración y Finanzas, en el que se argumentan aspectos relevantes de esta profesión haciendo especial mención a las metodologías activas de aprendizaje, principalmente en el Aprendizaje Basado en Problemas (ABP). A continuación en el apartado 3, se resume la unidad didáctica planificada a desarrollar en el tercer periodo de prácticas en el centro, así como la adaptación teórica de la misma a la docencia no presencial por no haber sido posible cumplir con la planificada tras la llegada inesperada de la crisis sanitaria provocada por el Covid-19. Para finalizar, se concluye en el apartado 4 con la inclusión de una serie de valoraciones y reflexiones sobre el máster y las distintas experiencias vividas en este intenso proceso de aprendizaje.

Palabras claves: metodologías activas, aprendizaje basado en problemas (ABP), formación profesional (FP), innovación educativa, tecnología de la información y la comunicación (TIC).



Abstract

The present work end of master tries to synthesize all the knowledge acquired so much in the different subjects of the “Máster de Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas en la especialidad de Economía, Empresa y Comercio”, as in the different periods of practices lived in the “IES Politécnico Jesús Marín” located in Malaga.

The aim of this document is to reflect on the teaching profession in general terms, as well as to review all the knowledge acquired in the course of the Master's Degree. After the introduction, section 2 explores the contextualization of teaching performance in the discipline of advanced vocational training and specifically in the Administration and Finance’s speciality, in which relevant aspects of this profession are discussed, with particular reference to active learning methodologies, principally in the Problem Based Learning (PBL). Section 3 then summarises the planned teaching unit to be development in the third period of practice in the center, as well as the theoretic adaptation to the non presential teaching for not being able to comply with the planned after the unexpected arrival of the health crisis caused by Covid-19. Finally, it is concluded in section 4 with the inclusion of a series of evaluations and reflections on the master and the different experiences lived in this intense learning process.

Keywords: active learning methodologies, Problem Based Learning (PBL), advanced vocational training, educational innovation, information and communication technology (ICT).

ÍNDICE

Introducción	3
1. Marco Contextualizador de la Profesión Docente.	5
1.1. La sociedad en la actualidad.	5
1.2. Finalidades y objetivos de la Formación Profesional	6
1.3. Planificación de la enseñanza.	9
1.4. Desarrollo y evaluación de la enseñanza en Formación Profesional.	15
1.5. Otras dimensiones de la profesión docente	17
2. Diseño y fundamentación de un proyecto o plan de trabajo	18
2.1. Marco teórico.....	18
2.2. Resumen del proyecto o plan de trabajo inicial y de la correspondiente intervención didáctica desarrollada en las Prácticas.....	20
2.2.1. Breve descripción del contexto de la intervención didáctica.	20
2.2.2. Resumen de la planificación original.	26
2.3. Adaptación del PIA inicial al escenario no presencial en el que nos encontramos. .	40
2.3.1. Objetivos didácticos de la unidad.	42
2.3.2. Competencias.....	42
2.3.3. Metodología.....	44
2.3.4. Recursos y Materiales	45
2.3.5. Secuenciación didáctica.....	48
2.3.6. Actividades.....	49
2.3.7. Interdisciplinariedad	63
2.3.8. Atención a la diversidad.....	64
2.3.9. Elementos transversales	65
2.3.10. Evaluación	66
3. Reflexión Crítica y Conclusiones.....	66
4. Referencias Bibliográficas y Otros Recursos	69
4.1. Bibliografía general.....	69
4.2. Bibliografía normativa	72
4.3. Páginas webs oficiales.....	73
ANEXOS	74
ANEXO I: desarrollo propuesta intervención.....	74
ANEXO II: memoria de prácticas curso 2019/2020.	96



ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: enseñanzas ofertadas. Elaboración propia.</i>	22
<i>Tabla 2: ciclos formativos grado medio (GM). Elaboración propia.</i>	22
<i>Tabla 3: ciclos formativos grado superior. Elaboración propia.</i>	23
<i>Tabla 4: departamentos del centro. Elaboración propia.</i>	24
<i>Tabla 5: datos de la unidad didáctica. Planificación inicial. Elaboración propia.</i>	26
<i>Tabla 6: ubicación de la unidad. Elaboración propia.</i>	28
<i>Tabla 7: contenidos básicos para la unidad según la Orden de 11 de marzo de 2013. Elaboración propia.</i>	33
<i>Tabla 8: criterios de evaluación. Planificación inicial. Elaboración propia.</i>	38
<i>Tabla 9: relación entre objetivos didácticos. Adaptación No Presencial. Elaboración propia.</i>	42
<i>Tabla 10: secuenciación didáctica. Adaptación No Presencial. Elaboración propia.</i>	49
<i>Tabla 11: temporalización Sesión 1 adaptación No Presencial. Actividad 1. Elaboración propia.</i>	51
<i>Tabla 12: temporalización Sesión 1 adaptación No Presencial. Actividad 2. Elaboración propia.</i>	52
<i>Tabla 13: temporalización Sesión 2 adaptación No Presencial. Actividad 2. Elaboración propia.</i>	54
<i>Tabla 14: temporalización Sesión 3 adaptación No Presencial. Elaboración propia.</i>	55
<i>Tabla 15: temporalización Sesión adaptación No Presencial. Elaboración propia.</i>	57
<i>Tabla 16: temporalización Sesión 5 adaptación No Presencial. Elaboración propia.</i>	58
<i>Tabla 17: temporalización Sesión sexta y séptima. Role Playing adaptación No Presencial. Elaboración propia.</i>	61
<i>Tabla 18: temporalización Sesión sexta y séptima. Kahoot adaptación No Presencial. Elaboración propia.</i>	62
<i>Tabla 19: criterios de evaluación adaptación No Presencial. Elaboración propia.</i>	66

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: edificios y acceso al centro. Elaboración propia sobre google Maps.</i>	21
<i>Figura 2: número de matriculados según el sexo de los alumnos y turno. PEC.</i>	24
<i>Figura 4: tipologías de actividades en la unidad. Elaboración propia.</i>	45



Introducción

Este trabajo es un reflejo de gran parte de todos los conocimientos que he adquirido durante el transcurso del Máster en Profesorado de Educación Secundaria y Obligatoria, Bachillerado y Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas en la especialidad de Economía, Empresa y Comercio en la Universidad de Málaga.

En el mismo se va a tratar la relevancia que tiene el uso de metodologías activas de aprendizaje por las que apuestan un gran número de profesores en los últimos tiempos. Este tipo de metodologías ponen el foco sobre el estudiante y en saber cómo aprende y construye su conocimiento; el papel del docente será el de guía y el de tutor en un aprendizaje significativo. Así pues, que el profesor sea un gran conocedor de las metodologías y del proceso evaluador, que utilice técnicas de trabajo colaborativo y que desarrolle en el alumno competencias de trabajo autónomo son aspectos básicos en la nueva reforma (Palazón, Gómez, Gómez, y Pérez, 2011).

El desarrollo del trabajo se va a dividir en una serie de puntos, se va a tratar la sociedad del siglo XXI desde el punto de vista de la educación, la adaptación al cambio y necesidad de actualización a las nuevas exigencias que marca la misma, las finalidades y los objetivos que tiene la enseñanza, profundizando en por qué y para qué es importante educar, la planificación de la enseñanza para poder especificar dónde, qué y cómo enseñar, así como se va a hacer un recorrido en el desarrollo y evaluación de la enseñanza en la Formación Profesional. Será de vital consideración saber qué contenidos tratar, qué metodología abordar y qué instrumentos y métodos de evaluación utilizar para conseguir el óptimo desarrollo del alumnado. Hacer uso de una correcta metodología y recursos, y ser capaz de hacer protagonista a los alumnos de su propio proceso de enseñanza y aprendizaje van a ser los puntos principales para conseguir un correcto funcionamiento del sistema educativo. Otro factor importante que se va a tratar que impacta de forma directa en el proceso de enseñanza es la relación que el docente debe tener con toda la comunidad educativa. En definitiva, cualquier elemento necesario de abordar para la formación del alumno, será tratado y desarrollado en este trabajo.

Se va a presentar el diseño y planificación inicial de la unidad didáctica, la evaluación, la descripción de la intervención prevista y la necesidad de adaptación sufrida por los hechos que han acontecido relacionados con el Covid-19 reconstruyendo y definiendo su aplicación a



la metodología de docencia online. Además, se hará una revisión crítica de la planificación inicial, del desarrollo de la intervención y se describirá una nueva propuesta de intervención adaptada a la situación sobrevenida por la pandemia. Para finalizar se concluye con una serie de reflexiones en relación al proceso de aprendizaje a lo largo del desarrollo del máster así como posibles propuestas de mejoras.

Gracias a mi experiencia en el centro de prácticas, me ha sido posible adaptar los contenidos a una realidad, que me ha hecho recapacitar y darme cuenta de cómo se vive la educación en el aula, qué cambios considero necesarios y la vivencia que me hace elegir este tema para el desarrollo de mi trabajo fin de máster.

Bajo mi punto de vista, una de las competencias Profesionales, Sociales y Personales de mayor importancia recogidas en el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, es consolidar hábitos de disciplina, trabajo individual y en equipo, así como capacidades de autoaprendizaje y capacidad crítica. Para ello, el uso de las metodologías activas de aprendizaje y tal como recogen Serna y Díaz (2013), desarrollan competencias relacionadas con el saber en cuanto a conocimientos técnicos y de gestión, relacionadas con el saber hacer, ya que se tiene en cuenta tanto habilidades innatas como las que surgen fruto de la experiencia y del aprendizaje y las relacionadas con el ser en tanto que también consiguen cualidades personales, actitudes, valores y comportamientos de realidades. Además se consigue que los jóvenes sean capaces de trabajar de manera autónoma, investigando, siendo activos y protagonistas de su aprendizaje, trabajando la información cambiante y desarrollando habilidades con el fomento del uso de las diversas fuentes de información. Con respecto a esto último, las distintas tecnologías de la información y comunicación van a ocupar un papel relevante en este trabajo ya que gracias a su uso, la adaptación de la unidad a las circunstancias sobrevenidas por la pandemia ha sido posible.

El alumnado debe conocer la existencia de la gran multitud de herramientas que tienen a su alcance y hacer uso de ellas. Vivimos en una sociedad en la que a diario y de forma constante hacemos uso de móviles, redes sociales, y búsqueda de información, pero como docentes tenemos que estar actualizados en nuestro ámbito así como trabajar para hacer partícipes y conocedores a nuestros alumnos, en definitiva actualizarnos según las exigencias y situaciones que la sociedad marca. La sociedad actual es cada vez más exigente en cuanto a la necesidad de encontrar nuevas alternativas, ideas y experiencias innovadoras con respecto



al proceso de enseñanza- aprendizaje y el uso de las tecnologías de la información, por lo que debemos estar a la altura.

1. Marco Contextualizador de la Profesión Docente.

1.1.La sociedad en la actualidad.

La sociedad en la que vivimos está en continuo cambio y transformación impactando de forma directa en el sistema educativo, concepto, herramientas, contenidos, materiales y recursos disponibles. En el Siglo XXI, la educación afronta retos complejos, y lo tiene que hacer en unas circunstancias de incertidumbre soportadas en preceptos teóricos, prácticos y científicos que no siempre gozan de consenso. Pocas prácticas profesionales se desarrollan en contextos estructurados a partir de unas teorías con condicionantes y aplicaciones tan diversas como las que existen hoy en el mundo de la educación (Tedesco, 2011). La educación debe ser capaz de preparar al alumnado para enfrentarse al mundo actual y tal y como se recoge en el preámbulo de la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, una sociedad más abierta, global y participativa demanda nuevos perfiles de ciudadanos y trabajadores, más sofisticados y diversificados, de igual manera que exige maneras alternativas de organización y gestión en las que se primen la colaboración y el trabajo en equipo, así como propuestas capaces de asumir que la verdadera fortaleza está en la mezcla de competencias y conocimientos diversos. A esta realidad es a la que nos enfrentamos hoy en día en cada curso escolar, la cual se desarrolla en un mundo de cambios constantes en el que los contenidos y conocimientos que se deben transmitir están vivos, no se puede partir de una planificación previa estrictamente marcada y definida, ya que unido a los cambios tecnológicos y avances en la innovación, la sociedad actual nos sitúa en un momento de adaptación y entendimiento de la educación bajo el enfoque de afrontar retos y problemas basándonos en realidades. Por todo lo anterior, debe prevalecer el aprender a razonar, dar respuesta a preguntas previamente formuladas, cuestionar e investigar, desarrollar el pensamiento crítico y habilidades de trabajo en equipo, en colaboración y cooperación que permita la búsqueda de soluciones comunes con objetivos predefinidos y previamente analizados.

La sociedad del siglo XXI exige adaptación, esfuerzo, constancia y desarrollo continuo, no solo de los discentes sino también y de forma indiscutible de los docentes, los cuales deben estar actualizados no únicamente en las nuevas tecnologías, también en el día a día de sus



estudiantes, inquietudes, y estilos de vida. En definitiva deben estar preparados para adaptar sus conocimientos y desarrollar habilidades y destrezas marcadas por la sociedad en continuo cambio. Tal y como recoge Tedesco (2003), el papel de la educación y del conocimiento en la formación del ciudadano implica incorporar en los procesos educativos una mayor orientación hacia la personalización del proceso de aprendizaje, hacia la construcción de la capacidad de construir aprendizajes, valores y una propia identidad.

A través de las metodologías activas de aprendizaje los docentes dejan de ser la única fuente del conocimiento para convertir a los alumnos en los protagonistas de su aprendizaje. Los profesores pasan a orientar, organizar, aportar ideas y criterios, pero los alumnos pasan a involucrarse en una metodología con la que van a aprender de forma constante, el trabajo en equipo será esencial para desarrollar en ellos valores de respeto, tolerancia y saber estar y además, serán personas más creativas que a través del pensamiento crítico y reflexivo potenciarán una mayor facilidad para la adaptación al cambio. Junto a lo anterior, según Aguilar (2012), las TIC pueden convertirse en instrumentos útiles para mejorar la calidad y eficiencia de los procesos educativos, ya que ayudan a crear entornos de aprendizaje que promueven la creatividad e innovación de los estudiantes, revolucionando la forma en que se obtiene, se maneja y se interpreta la información. Hay que ser conscientes que el mundo está cambiando y debemos estar a la altura de nuestros tiempos y de las distintas circunstancias que acontecen, pero éstas no nos pueden frenar, siempre debemos buscar alternativas.

1.2.Finalidades y objetivos de la Formación Profesional

El término «Educación» es una realidad de la que todos tenemos experiencia. Todos hemos sido educados, seamos o no conscientes de ello, por lo que hemos vivido experiencias de formación a lo largo de nuestra existencia (García, Ruíz y García, 2016). Desde tiempos remotos se han ido dando definiciones a dicho término. Usategui (2003) recoge que la educación para Kant no se reduce a ser una mera instrucción, sino que sin embargo tendrá como fin último moralizar al ser humano, es decir capacitarle para llevar a término una vida virtuosa, permitiendo al hombre alcanzar la felicidad, meta final de las aspiraciones de todos los hombres. De esta forma la educación permite al hombre alcanzar la felicidad. Freire (1997) nos contesta diciendo que la educación verdadera es praxis, reflexión, acción del hombre sobre el mundo para transformarlo, para Touriñán (2013), educar es utilizar las áreas culturales para generar en los educandos destrezas, hábitos, actitudes, conocimientos y competencias que los capacitan para decidir y realizar su proyecto de vida personal y



construirse a sí mismos, y podríamos continuar añadiendo afirmaciones y definiciones sobre el término educación de manera indefinida, pero el mundo dinámico en el que vivimos ha hecho que la educación de un giro y se entienda como autoformación, tarea propia del educando, lo que plantea nuevas exigencias al ser y al actuar del maestro. Ahora, como acompañante y orientador de los procesos de autoformación de sus estudiantes, ya no como formador de ellos (Restrepo, 2014).

Nos podemos preguntar por qué es importante educar si tenemos toda la información que necesitamos a nuestro alcance. El uso de internet tiene un alcance a nivel global y prácticamente información de toda índole está disponible en multitud de variedad de fuentes y formatos. Pero aunque las posibilidades de las TIC en el proceso de formación ciudadana son amplias e indudablemente reconocidas, por sí solas no podría garantizar los procesos formativos necesarios en la formación de valores y desarrollo de la conciencia ciudadana. Se hace necesaria la facilitación por parte del educador para la articulación, integración e interiorización de estos valores en la conciencia del ciudadano (Ayala, sf). La educación debe ser capaz de ofrecer a los discentes las herramientas, técnicas y recursos que les facilite la comprensión de la realidad. Los alumnos deben ser capaces de aplicar los conocimientos en las decisiones y prácticas diarias en cualquier ámbito de su vida. La Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, en el preámbulo, señala que el alumnado es el centro y razón de ser de la educación y el aprendizaje debe ir dirigido a formar personas autónomas, críticas y con pensamiento propio. También afirma que a través de la educación se forman personas activas con autoconfianza, curiosas, emprendedoras e innovadoras, deseosas de participar en la sociedad a la que pertenecen, de crear valor individual y colectivo, capaces de asumir como propio el valor del equilibrio entre el esfuerzo y la recompensa. Por lo tanto, el sistema educativo debe posibilitar tanto el aprendizaje de cosas distintas como la enseñanza de manera diferente, para poder satisfacer a unos alumnos y alumnas, que han ido cambiando con la sociedad.

En este sentido se convierte en labor esencial educar con objeto de poner al alcance del alumnado las herramientas, contenidos, técnicas y recursos necesarios para que comprendan la realidad y sean autónomos y activos en el camino de afrontar las distintas situaciones y problemáticas que la vida plantea. Son muchos los momentos en los que nos vemos inmersos en situaciones complejas, en las que lo verdaderamente importante se convierte en ser críticos, reflexivos y plantar cara a la realidad mediante la toma de decisiones. Educar para preparar al alumnado para el mundo real se convierte en un objetivo indiscutible para el



sistema educativo. El Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, recoge que “la formación profesional reglada o inicial forma parte del sistema educativo y, en consecuencia, se regula en el capítulo V del título I de la LOE”(p.1). Además, añade que esta formación profesional tiene por finalidad preparar a los alumnos para la actividad en un campo profesional y contribuir con la adaptación al mundo laboral y desarrollo personal.

Es elemental que se forme a futuros profesionales. Son muchos los alumnos que cursan formación profesional en España, en el curso 2018/2019 el número de alumnos matriculados fue de 838.764 con previsión para el curso 2019/2020 de más de 850.000 según el catálogo publicado por el Ministerio de Educación y Formación Profesional para el curso 2019/2020.

Este trabajo se va a centrar en el Ciclo Formativo de Grado Superior de Administración y Finanzas, el cual es regulado por el Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas y la Orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se establece que incorporará al menos una cualificación profesional completa con el fin de lograr que el título adquirido responda de forma efectiva a las necesidades demandadas por el sistema productivo y a los valores personales y sociales que permitan ejercer una ciudadanía democrática. Por todo lo anterior educar en la formación profesional es vital, con el fin de formar a profesionales para cumplir con funciones laborales que son requeridas en el mercado de trabajo actual. Además, hacerlo con el enfoque de la metodologías activas de aprendizaje existentes, constituye una herramienta fundamental para fomentar el interés del alumnado, su motivación y participación activa.

En el IES Politécnico Jesús Marín, en concreto en el primer curso del Ciclo Formativo de Administración y Finanzas se aprecia reticencia a la hora de formar grupos de trabajo, competitividad individual y deficiencias en la comunicación oral y relación con el resto de los compañeros. Pero en este sentido y gracias a la aplicación docente de metodologías activas, se puede utilizar como punto de partida del proceso didáctico un problema similar al que el estudiante podrá encontrarse en el futuro durante su ejercicio profesional, lo que permite activar los conocimientos previos y detectar sus propias necesidades de aprendizaje (Egido y otros, 2007). Las metodologías activas tienen como fin dar aplicabilidad de todos los contenidos aprendidos, es útil para el trabajo de la interdisciplinariedad, comprensión global y entendimiento de la materia como un todo.



1.3. Planificación de la enseñanza.

Cuando se piensa en el lugar en el que se aprende o se enseñan, siempre se viene a la mente un colegio, instituto o universidad. Pero, ¿únicamente se aprende en el ámbito escolar?, ¿sólo te enseñan tus profesores?, ¿la integración como sociedad y los principios y valores adquiridos son únicamente provenientes de la escuela? Se aprende en cualquier lugar, cualquier vivencia, momento, anécdota y de cualquier persona. Ortega, Touriñán, y Escámez (2006), recogen que la integración como condición de ciudadanía no es tarea exclusiva del centro escolar, ésta debe producirse también en el ámbito familiar. Las experiencias, vivencias y sucesos que acontecen en el ámbito familiar son primordiales para el aprendizaje de las personas. En el ámbito familiar las personas aprenden conceptos de respeto, tolerancia y solidaridad entre otros. Es más, el niño no interioriza los valores como uno de otros tantos mundos posibles, sino como el único mundo posible, aquel del que tiene experiencia inmediata en el ámbito de su familia. La mejor fuente de enseñanza es el transcurso de la vida, las vivencias y aprendizajes del día a día, cualquier llamada, conversación, encuentro o problema nos enseña. Es por ello por lo que los profesores deben ser conscientes y extrapolar conocimientos con aplicación en la realidad, en el mundo en el que cada alumno viva y sea capaz de aplicar.

En cuanto a los contenidos que se deben enseñar en la docencia, no sólo se debe enseñar de forma teórica un listado de unidades compuestas por numerosos conceptos teóricos, los cuales a continuación se presentan en relación a la formación profesional Ciclo Formativo de Grado Superior de Administración y Finanzas. Es importante hacer responsable al alumnado de su proceso de aprendizaje y construcción del conocimiento, ser capaz de motivar y captar el interés del alumno de modo que el deseo por conocer e investigar tenga como punto de partida ellos mismos. Las clases expositivas de contenidos deberán dejar el lugar al trabajo en grupo, de forma que los alumnos desarrollen capacidades de trabajo colaborativo y cooperativo y se promueva el fomento y desarrollo de habilidades y destrezas que serán necesarias para afrontar la vida. En este sentido, Egido et al. (2007) afirman que el aprendizaje que conlleva la metodología de resolución de problemas como una de las metodologías activas de aprendizaje, crea las tres condiciones por las cuales la tan conocida y a menudo olvidada teoría de la información relaciona la recuperación y el uso de la información: la activación del conocimiento primario, la similitud de los contextos en los que la información se aprende y más tarde se aplica, y la oportunidad de elaborar la información.



Actualmente estamos inmersos en un mundo en el que la información está a nuestro alcance y además está en continuo cambio, es elemental aprender a buscar, indagar, analizar, clasificar y seleccionar. Y eso debe ser uno de los aprendizajes básicos para toda la vida y carrera profesional de las personas. Brazuelo y Gallego (2011), la definen como la modalidad educativa que facilita la construcción del conocimiento, la resolución de problemas de aprendizaje y el desarrollo de destrezas o habilidades diversas de forma autónoma y ubicua gracias a la mediación de dispositivos móviles portables. Entre sus características se encuentra: el acceso a Apps, ubicuo, flexible, inmediato, motivante, personal y en conexión.

Por otro lado y dejando de lado todo aquello que se debe enseñar en relación a aptitudes, capacidades y facultades necesarias para el buen desarrollo de los alumnos como personas y futuros profesionales. Los contenidos básicos que recoge la Orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas, para el módulo en el que nos basaremos para el desarrollo de nuestra propuesta didáctica “Comunicación y Atención al Cliente” son los siguientes:

1. Técnicas de comunicación institucional y promocional:

En este primer punto se tratarán contenidos relacionados con las organizaciones empresariales, estilos de mando dentro de la dirección empresarial, los departamentos entendidos como áreas funcionales, los distintos tipos de organigramas, las relaciones humanas y laborales en la empresa y la comunicación e información empresarial, la calidad del servicio y atención de demandas, así como la imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

2. Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:

Elementos y etapas de un proceso de comunicación, considerando los principios, técnicas, protocolos y barreras existentes en la comunicación oral, utilización de técnicas de imagen personal, todo el contenido relacionado con las entrevistas, la comunicación telefónica abarcando todos sus componentes así como las técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas, tratamiento de distintas categorías de llamadas, la videoconferencia.

3. Elaboración de documentos profesionales escritos:

La comunicación escrita en la empresa (normas, estructuras, estilos, soportes y técnicas), uso de siglas y abreviaturas, elementos utilizados en la documentación profesional, redacción de documentos profesionales utilizando tratamientos de textos, herramientas para la

corrección de textos, comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La “netiqueta”, la cual se refiere a una adaptación de las reglas de etiqueta del mundo real al virtual. Publicación de documentos con herramientas de la web 2.0, técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.

3. Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información:

La recepción, envío y registro de la correspondencia, servicios de correos y agencias o compañías de mensajería, procedimientos que tratan la seguridad y confidencialidad de la información tratada. El proceso de archivo con sus distintas técnicas de ordenación y clasificación de la documentación e información, centralización o descentralización del archivo, custodia y protección del mismo, así como las bases de datos para el tratamiento de la información y el correo electrónico entendiendo las partes del mensaje y la correcta redacción.

4. Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario:

El concepto de cliente, tipología y la motivación que les lleva a comprar, la atención al cliente en la empresa/organización, canales de comunicación con el cliente, el departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa, documentación implicada en la atención al cliente, sistemas de información y bases de datos, procedimientos de obtención y recogida de información, así como las técnicas de atención al cliente con sus dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.

5. Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:

El rol del consumidor y/o usuario y las diferencias existentes entre ambos conceptos, la protección del consumidor y/o usuario abarcando los derechos y deberes, la defensa del consumidor, organismos de protección al consumidor, concepto y características de reclamaciones y denuncias, mediación, conciliación y arbitraje y finalmente situaciones en las que se origina una mediación, conciliación o arbitraje.

6. Organización del servicio posventa:

En este apartado de contenidos se estudia el valor de un producto o servicio para el cliente, las actividades posteriores a la venta, así como el proceso posventa y su relación con otros procesos. Otro de los conceptos que abarca este punto de contenidos es Customer Relationship Management (CRM), fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa, técnicas y herramientas para la gestión de la calidad cualitativas y cuantitativas y la fidelización del cliente.

Y para llevar a cabo el traspaso de conocimientos y proceso de enseñanza, son prácticamente innumerables la gran cantidad de estrategias metodológicas diferentes que se pueden aplicar en el aula para enseñar a los alumnos, desde la metodología clásica o expositiva hasta el fomento de las metodologías activas centradas en el alumno, con el objetivo de conseguir el desarrollo de competencias como la responsabilidad, flexibilidad, creatividad, uso de las distintas fuentes de información etc., que pretenden conseguir la formación integral de los discentes. Dar respuesta a la pregunta de cómo enseñar se convierte en esencial, se trata de la pregunta más importante que debe hacerse un docente. Llegado este punto, en este trabajo fin de máster se apuesta por las metodologías activas de aprendizaje.

Las metodologías activas toman fuerza en la actualidad y tal y como afirman Silva y Maturana (2017), por este tipo de metodologías se entienden aquellas técnicas y estrategias que el docente utiliza para convertir el proceso de enseñanza en actividades que se centran en la participación activa del alumno como vía para llegar al aprendizaje. Son metodologías que se centran en actividades más que en el contenido y algunas entre ellas son el análisis de casos, el aula invertida o flipped classroom, aprendizaje colaborativo y cooperativo, la gamificación, el Aprendizaje-Servicios (ApS), aprendizaje basado en proyectos, retos o problemas (ABP).

Entre las distintas metodologías activas, se va a centrar el interés por conocer la metodología del ABP entre otras, como una de las principales herramienta de enseñanza a tratar en este trabajo. El aprendizaje basado en problemas es un método docente con origen en las Escuelas de Medicina de la Universidad de Case Western Reserve (EEUU) en la década de los 50 (Boud y Feletti, 1991) y de la Universidad de McMaster (Canadá) en la década de los 60 (Albanese y Mitchell, 1993). Y de estudios como el de Ryser y otros (1995) y Coley y otros (1996) (como se citó en Benitez, Cruces, De Haro y Sarrión, 2010), las comparaciones realizadas con la docencia tradicional revelan un mayor grado de aprendizaje en el caso de la técnica basada en problemas y más aún cuando la aplicación de esta técnica se apoya en nuevas tecnologías.

La importancia a este tipo de metodologías también es recogida por la normativa vigente en materia de educación según el Decreto 111/2016, de 14 de junio, por el que se establece la ordenación y el currículo de la Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Autónoma de Andalucía, la cual en su artículo 7 recoge una serie de recomendaciones en relación a la metodología didáctica a aplicar, estrechamente relacionadas con el significado y

objetivo que conlleva la puesta en práctica de las distintas metodologías activas de aprendizaje:

Artículo 7. Recomendaciones de metodología didáctica.

1. El proceso de enseñanza-aprendizaje competencial debe caracterizarse por su transversalidad, su dinamismo y su carácter integral y, por ello, debe abordarse desde todas las materias y ámbitos de conocimiento.

En el proyecto educativo del centro y en las programaciones didácticas se incluirán las estrategias que desarrollará el profesorado para alcanzar los objetivos previstos, así como la adquisición por el alumnado de las competencias clave.

2. Los métodos deben partir de la perspectiva del profesorado como orientador, promotor y facilitador del desarrollo en el alumnado, ajustándose al nivel competencial inicial de éste y teniendo en cuenta la atención a la diversidad y el respeto por los distintos ritmos y estilos de aprendizaje mediante prácticas de trabajo individual y cooperativo.

3. Los centros docentes fomentarán la creación de condiciones y entornos de aprendizaje caracterizados por la confianza, el respeto y la convivencia como condición necesaria para el buen desarrollo del trabajo del alumnado y del profesorado.

4. Las líneas metodológicas de los centros docentes tendrán la finalidad de favorecer la implicación del alumnado en su propio aprendizaje, estimular la superación individual, el desarrollo de todas sus potencialidades, fomentar su autoconcepto y su autoconfianza, y los procesos de aprendizaje autónomo, y promover hábitos de colaboración y de trabajo en equipo.

5. Las programaciones didácticas de las distintas materias de la Educación Secundaria Obligatoria incluirán actividades que estimulen el interés y el hábito de la lectura, la práctica de la expresión escrita y la capacidad de expresarse correctamente en público.

6. Se estimulará la reflexión y el pensamiento crítico en el alumnado, así como los procesos de construcción individual y colectiva del conocimiento, y se favorecerá el descubrimiento, la investigación, el espíritu emprendedor y la iniciativa personal.

7. Se desarrollarán actividades para profundizar en las habilidades y métodos de recopilación, sistematización y presentación de la información y para aplicar procesos de análisis, observación y experimentación, adecuados a los contenidos de las distintas materias.

8. Se adoptarán estrategias interactivas que permitan compartir y construir el conocimiento y dinamizarlo mediante el intercambio verbal y colectivo de ideas y diferentes formas de expresión.

9. Se emplearán metodologías activas que contextualicen el proceso educativo, que presenten de manera relacionada los contenidos y que fomenten el aprendizaje por proyectos, centros de

interés, o estudios de casos, favoreciendo la participación, la experimentación y la motivación de los alumnos y alumnas al dotar de funcionalidad y transferibilidad a los aprendizajes.

10. Se fomentará el enfoque interdisciplinar del aprendizaje por competencias con la realización por parte del alumnado de trabajos de investigación y de actividades integradas que le permitan avanzar hacia los resultados de aprendizaje de más de una competencia al mismo tiempo.

11. Las tecnologías de la información y de la comunicación para el aprendizaje y el conocimiento se utilizarán de manera habitual como herramientas integradas para el desarrollo del currículo. (Decreto 111/2016, art. 7).

A pesar de que son muchos los autores y las teorías relacionadas con el aprendizaje, con el fin de poder dar respuesta a cómo aprende el alumnado, hay que considerar a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ya que conllevan transformaciones y reestructuraciones que dan lugar a creación e intercambio del conocimiento así como nuevas formas de adquirir, abordar y organizar el proceso de formación. (Cabero y Llorente, 2015). Cabero y Llorente recogen que se presentan diferentes escenarios formativos, por un lado las teorías clásicas del aprendizaje (conductismo, cognitivismo y constructivismo) y su relación con las TIC para, posteriormente, y en segundo lugar realizar una profundización en la teoría conectivista, y en otras que, bajo la denominación de rizomático, permiten establecer algunos de los principios fundamentales sobre cómo se genera el aprendizaje, siempre teniendo en cuenta la incorporación de las TIC en dichos procesos formativos, tan importantes de considerar en la actualidad. Y además de estos autores se recoge a modo resumen sobre las tres teorías clásicas, que el conductismo estudia el comportamiento observable, y considera al entorno como un conjunto de estímulos y respuestas, y el aprendizaje se percibe como la modificación de la conducta; el cognitivismo se basa en la idea que el aprendizaje se produce a través de la propia experiencia del sujeto, y es un proceso de adquisición y almacenamiento de la información; y en la tercera en relación al constructivismo se potencia la idea de que el aprendizaje es un proceso, donde la persona construye significativamente su conocimiento mediante la reflexión sobre su experiencia de aprendizaje. Ausubel, Noval y Hanesian (1983) apuntan: “si tuviese que reducir toda la psicología educativa a un solo principio, enunciaría éste: de todos los factores que influyen en el aprendizaje, el más importante consiste en lo que el alumno ya sabe. Averígüese esto, y enséñese consecuentemente “(p.1).

El aprendizaje significativo supone además cuestionamiento y requiere la implicación personal de quien aprende, es decir, una actitud reflexiva hacia el propio proceso y el contenido que se va a aprender. Será importante hacerse preguntas sobre qué se quiere

aprender y con qué fin (Rodríguez, 2011). Pero actualmente existe una necesidad de considerar las nuevas tecnologías. Como se podrá conocer a lo largo del trabajo, gracias a su uso ha sido posible la adaptación de la docencia para poder dar continuidad a los procesos de aprendizaje del alumnado tras la llegada de la pandemia Covid-19. Prensky (2011) afirma:

Una de las grandes diferencias entre enseñar en el siglo XXI y en el pasado, es que en el pasado las cosas no cambiaban muy deprisa. Así que los profesores preparaban a sus alumnos para un mundo que era muy parecido a aquel en el que estaban viviendo. Pero esa situación ha cambiado ahora de forma drástica. El mundo en que nuestros alumnos vivirán y trabajarán será radicalmente distinto a aquel en el que ellos y nosotros estamos viviendo ahora. (p.111).

Y de nuevo todo ello nos va a llevar a nuestro tema hilo conductor, la implementación en la enseñanza de nuevos modelos educativos frente al tradicional, metodologías activas de aprendizajes en las que prevalecen por encima de la adquisición y acumulación de conocimientos en los alumnos, la adquisición de competencias, habilidades y destrezas en el alumnado. Sobre estas metodologías ya se han ido trabajando desde hace años, y son muchos los autores que a lo largo de la historia han dejado entrever con sus trabajos la importancia y necesidad de fomentar las cualidades y competencias que las definen. De acuerdo con la metodología del ABP y la teoría del socio-constructivismo, el aprendizaje se lleva a cabo de forma gradual cuando el sujeto cumple un rol activo operante y se da a través del intercambio social con el entorno (Pérez, 2018). El ABP amplía la capacidad de cada participante implicado porque les permite operar dentro de su zona de desarrollo próximo, y también facilita la comprobación de las construcciones individuales frente a los de sus pares (Vygotsky, 1978) y por otro lado dado que el constructivismo requiere que los estudiantes tomen cada vez más la responsabilidad de su propio aprendizaje, lo que les lleva a convertirse en aprendices autónomos y responsables de su propio proceso de aprendizaje, es elemental el papel de la motivación en este procedimiento (Piaget, 1971).

1.4.Desarrollo y evaluación de la enseñanza en Formación Profesional.

La correcta organización y estructuración de una clase es tarea esencial del docente, y va a depender mucho de los objetivos y competencias que se quieran conseguir en los alumnos. Así como de la tipología de actividades que se pretenda llevar a cabo y la metodología a seguir por parte del docente.



En caso de metodologías activas en las que los alumnos construyen sus aprendizajes, se requiere de trabajo en equipo y el profesor simplemente organiza las tareas y guía a los discentes, la organización va a ser diferente a si la metodología elegida es la expositiva en la que prevalece la estrategia transmisiva y el transcurso de las clases impartidas en el aula se centra en el profesor exclusivamente. En la actualidad, a la hora de ejecutar diferentes acciones para lograr el éxito en el ámbito de la enseñanza y el aprendizaje, queda latente la necesidad de un cambio, un ajuste, una adaptación y un proceso innovador (Corral Lage, y Ipiñazar-Petralanda., 2014). Es por ello por lo que el docente debe considerar para conseguir una buena organización de la clase y perseguir el éxito, aspectos como el tamaño del grupo clase, el nivel y grado de homogeneidad del grupo, las limitaciones del centro en cuanto a recursos y herramientas e intentar fomentar la motivación de los alumnos y potenciar el trabajo colaborativo y en equipo. Además, va a ser muy importante a la hora de organizar una clase conocer la normativa del centro, recurrir a la programación didáctica e intentar conocer para cada unidad la temporalización y número de sesiones de las que dispone. De esta forma, la organización y distribución de cada tarea y actividad se realizará de forma ajustada a la realidad del grupo clase.

Dentro del proceso de enseñanza, además de los contenidos, competencias, habilidades y metodologías a utilizar para optimizarlo, hay que tener en consideración la evaluación. La evaluación no es una mera calificación. (Santos, 2011). Actualmente se suele relacionar la evaluación de un alumno con la asignación al mismo de una calificación numérica, estamos inmersos en un sistema de enseñanza en el que medir, calificar, jerarquizar, juzgar, exigir y comparar se antepone erróneamente frente a aprender, reflexionar, mejorar, orientar, motivar y dialogar. Seguimos muy inmersos en la concepción de la evaluación enfocada en el carácter cuantitativo más que el cualitativo. Pero puede resultar peligroso a la vez de contradictorio con el verdadero sentido de la acción formativa el hecho de instalar en el sistema de formación mecanismos que generasen sometimiento, temor, injusticia y discriminación. (Santos, 2011).

Como afirma Alcaraz (2014) “El modo de proceder para evaluar el aprendizaje del alumnado sigue poniendo el acento en lo que éste debería conseguir y lo que realmente consigue”. (p.74) y Según Magro (2016), debemos luchar por un enfoque de la evaluación sostenible, que sea capaz de preocuparse por favorecer destrezas en nuestros alumnos de modo que les permita responder al aprendizaje actual, más allá de los contextos escolares, en su vida personal y social futura. La evaluación debe ser un mero acompañante en el



aprendizaje de los alumnos, y se debe entender como un proceso de diálogo, motivación y colaboración, y es en este último término en el que se puede hablar de autoevaluación y coevaluación, sobre todo en las metodologías activas de aprendizaje. Con el uso de las distintas metodologías activas de aprendizaje, la evaluación no puede centrarse únicamente en el docente, los alumnos deben participar, y lo podrán hacer tanto evaluando sus propios avances en el aprendizaje a través de la autoevaluación, como siendo partícipes en la valoración y evaluación del resto de sus compañeros a través de la coevaluación de la enseñanza.

Para evaluar a los alumnos existen multitud de instrumentos, y dando sentido a los objetivos que se pretende conseguir con las metodologías activas como puede ser a través del ABP, gamificación, aprendizaje colaborativo e incluso el estudio de casos, supone mucha relevancia no únicamente considerar el criterio del docente si no también el de los discentes como protagonistas activos en los grupos de trabajos y proceso educativo. Pero no solo son los alumnos los que deben ser evaluados, si se pretende una mejora y avance en la educación, la propia enseñanza será objeto de revisión. Según el artículo 28 del Decreto 327/2010 las programaciones pueden ser objeto de revisión y son muchos los estudios que existen en relación a la evaluación necesaria de los docentes, entre los que se pueden destacar cuestionarios, entrevistas, observación e informes de evaluación entre otros, pero es un análisis que escapa del fin con el que se presenta el presente trabajo.

1.5.Otras dimensiones de la profesión docente

De cara a conseguir un proceso de calidad educativa la labor del docente es primordial, pero no solo su actuación de forma individual, el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumno entendido como un todo es verdaderamente lo que importa, y en este sentido es necesario incluir la relación que los profesores tienen con el resto de compañeros del centro, familiares y tutores legales de los alumnos así como directamente con los propios alumnos. La labor de tutorías es muy importante, no debe consistir únicamente en reuniones mantenidas con los alumnos o familiares en las que los profesores se limiten a comentar los avances y evolución en términos cuantitativos del alumno, notas o realización de exámenes. Lo verdaderamente importante y frutos de estas reuniones es poder sacar a la luz cualidades, competencias, destrezas, y características de los alumnos que en cierto modo contribuyan en la evaluación de los mismos y sobre todo a conocerlos. Igualmente, será igual de importante



poder profundizar en el conocimiento del entorno de cada uno de los discentes, sus características personales y posibles problemas familiares forman parte y contribuyen en el proceso. Es por ello por lo que no únicamente será relevante reunirse de manera periódica con los alumnos, los familiares también deben conocer los avances de sus hijos o hijas. Las tutorías se dan en mayor medida para hacer comunicaciones negativas sobre los alumnos, alumnos problemáticos o con malos resultados en el aprendizaje, pero considero que debe ser igual de importante poder transmitir y comunicar a las familias todos los progresos y buenos resultados. En definitiva la motivación de los discentes es esencial en el correcto avance del proceso y las familias deben conocer todo sobre ellos para que puedan contribuir también con ese estado de motivación del alumno.

Por otro lado, y dado que es posible que muchos de ellos al no ver resultados inmediatos sientan descontento o desgana por continuar, el trato con el alumnado por parte de los docentes debe ser cuidadoso, pero también debe serlo por parte de sus familiares. La colaboración entre docentes es necesaria, y ya Antúnez (1999) recogía motivos por los cuales se debe pretender conseguir, entre ellos porque mediante la colaboración parece que es más factible mejorar las ayudas pedagógicas que proporcionamos a nuestros estudiantes, mediante el trabajo en equipo se permite analizar problemas que son comunes con mayor grado de decisión y criterios, así como proporcionar a los estudiantes educación óptima y de calidad. Entre los educadores debe existir tratamientos fundamentados en criterios y principios coherentes y homogéneos.

Un buen ambiente de trabajo hace posible obtener mejores resultados. En este sentido se puede extrapolar la necesidad de trabajar con los compañeros de forma óptima a mi experiencia como alumna en el transcurso de este máster. Para conseguir buenos resultados es primordial la buena comunicación, la constancia, la transparencia y el objetivo común.

Los docentes y compañeros deben tener como objetivo único el aprendizaje de sus alumnos, por lo que trabajar en equipo, elaborar proyectos y compartir información hará posible que los alumnos avancen de la mano.

2. Diseño y fundamentación de un proyecto o plan de trabajo

2.1.Marco teórico.

Para el desarrollo del plan de trabajo, diseño y fundamentación del mismo, se han tenido como referencia en todo momento las metodologías activas de aprendizaje. Nos encontramos

ante una transición de cambio, que pasa de una metodología centrada en la enseñanza, a un modelo que tiene el foco en el aprendizaje, lo que supone un gran “cambio cultural”. Entre los pilares básicos de dicho cambio se encuentra la llamada “renovación metodológica (Fernández, 2006). Con el uso de las metodologías activas en las que basamos el desarrollo y propuesta de nuestra unidad didáctica, se destacan rasgos esenciales como los que define Fernández (2006), se trata de metodologías que se centran en el aprendizaje, que exigen el giro del enseñar al aprender, y principalmente, enseñar a aprender a aprender y a aprender a lo largo de la vida, en el aprendizaje autónomo, en los resultados de aprendizaje, expresados en términos de competencias genéricas y específicas, se trata de un proceso de cooperación entre alumnos y docentes y un modelo educativo en el que las TIC adquieren mucha relevancia ya que contribuyen de forma directa con el desarrollo de nuevos modelos de aprender.

Se ha querido conseguir en el alumnado perfiles autónomos de aprendizaje, que sean capaces de reflexionar y sacar sus propias conclusiones, investiguen y cooperen en grupo, así como se sientan responsables de sus respectivos procesos de aprendizaje. En definitiva esta responsabilidad va a depender de forma directa de sus actos y grado de implicación. Entre los distintos métodos de enseñanza, para el desarrollo de las sesiones se va a considerar principalmente el aprendizaje cooperativo, aprendizaje basado en la resolución de problemas, estudio de casos, simulación y juegos e investigación, con el objetivo final de promover competencias de carácter transversal en el alumnado que les permita el desarrollo integral y los capacite para la salida al mundo laboral. Nuestra unidad didáctica está creada para alumnos que cursan formación profesional, perfiles que se forman con el fin último de a muy corto plazo enfrentarse a la realidad empresarial en el que vivimos inmersos. Este tipo de metodologías les facilita y forma en gran medida para que puedan ser grandes profesionales gracias al desarrollo de competencias que se exigen en la sociedad actual.

Haciendo un pequeño recorrido por cada una de las metodologías que tomarán fuerza en nuestra unidad planificada y adaptada a la docencia online, se va a pasar a resumir brevemente cada una de ellas:

Barrows (1986) define al ABP como un método de aprendizaje en el que se consigue la adquisición de nuevos conocimientos partiendo del uso de problemas como punto de arranque. El ABP está centrado en el estudiante, pero promueve el desarrollo del trabajo colaborativo, permitiendo la retención y transferencia de los conocimientos y fomentando el pensamiento crítico. En cierto modo, a través de esta metodología el estudiante aprende a aprender. (Morales y Landa, 2004).

El aprendizaje cooperativo trata de una metodología en la que los estudiantes trabajan en grupo, a través del cual se permite el desarrollo de competencias académicas, profesionales y conlleva a que exista una interdependencia positiva entre los miembros del grupo de alumnos, que exista una interacción directa “ cada a cara”, enseñanza de competencias sociales en interacción del grupo y un seguimiento constante sobre la actividad que se desarrolla con la posterior evaluación individual y grupal (Johnson, Johnson and Holubec,1994).

En cuanto a la metodología de estudio de casos se trata de una técnica en la que los alumnos analizan situaciones profesionales presentadas por el profesor, con el fin de poder llegar a una conceptualización experiencial y realizar una búsqueda de soluciones que resulten efectivas (Fernández, 2006).

El juego de roles una herramienta de participación activa del alumno, que facilita el aprendizaje cooperativo y que, además, demuestra ser más efectiva que los métodos tradicionales para la formación en competencias (Ortiz de Urbina, Medina y De La Calle, 2010).

Se han citado algunas de las metodologías activas que se han tenido en consideración en el desarrollo de la unidad, sin olvidar otras como la gamificación, a través de la cual se consigue motivar a los alumnos en un ambiente dinámico y divertido.

En el punto siguiente se pasa a desarrollar la planificación de la intervención, en la que se refleja que el foco principal gira en torno a este tipo de enseñanzas, que junto con el uso de las TIC pretenden conseguir el desarrollo integral del alumnado.

2.2.Resumen del proyecto o plan de trabajo inicial y de la correspondiente intervención didáctica desarrollada en las Prácticas

2.2.1. Breve descripción del contexto de la intervención didáctica.

Para el desarrollo de este punto nos vamos a servir de la información que recoge el Plan de Centro del Instituto IES Politécnico Jesús Marín fechado de 2017 (última actualización publicada), con algunos datos de los que se ha podido disponer actualizados, los cuales así se especifican a lo largo de la exposición del contenido.

El I.E.S. Politécnico Jesús Marín se sitúa en el barrio de Carranque de Málaga, en el distrito Cruz de Humilladero. Se trata de un barrio malagueño en el que la mayoría de sus habitantes son de clase socio económico medio y escasas inquietudes culturales y de formación, que se ha visto afectada por la última crisis económica en gran medida. El centro

se ubica en la calle del Politécnico 1, la cual le da nombre al centro, entre la calle Virgen de la Esperanza y la Avenida Obispo Herrera Oria.



Figura 1: edificios y acceso al centro. Elaboración propia sobre google Maps

Cercano al instituto encontramos un Centro de salud, la Ciudad Deportiva de Carranque y unos cuantos centros educativos de enseñanza infantil, primaria y secundaria, que se distribuyen por el barrio.

Con respecto al horario del centro, permanece abierto en horario lectivo desde las 8:15 a las 14:45 horas, con un periodo de recreo de 30 minutos de 11:15 a 11: horas y de 16:00 a 22:10 horas con un periodo de descanso de 10 minutos (20:00 a 20:10 horas). El horario de atención al público de Secretaría será de 11:00 a 13:30 horas de lunes a viernes.

Desde el punto de vista de las infraestructuras, se trata de espacios muy reducidos sin posibilidad de expansión. Un edificio concentrado en el centro de la ciudad rodeado de población y vida urbana. De hecho para el uso habitual de aulas se ha dispuesto espacios poco amplios y con poca iluminación y ventilación. Se cuenta con una cafetería, reprografía, biblioteca, instalaciones deportivas, aulas de informática, zonas de estudios, sala de profesores y aulas específicas preparadas según las necesidades de las diferentes modalidades de enseñanzas ofertadas.

En relación al trato con los padres y madres, entre las funciones del tutor se encuentra facilitar la cooperación educativa entre el profesorado del equipo docente y los padres y madres o representantes legales de los alumnos. Dicha cooperación incluirá la atención a la tutoría electrónica a través de la cual se puede intercambiar información sobre la evolución del alumno. Además de mantener una relación permanente con ellos, en el horario fijado que posibilite la asistencia de los mismos y en todo caso en sesión de tarde.

Por otro lado el centro entre sus objetivos para la mejora del rendimiento escolar contempla puntos relacionados con el trato con los padres:

- Incrementar la participación de los padres y madres en la vida del centro, especialmente en la Asociación de Madres y Padres de alumnos (AMPA).
- Facilitar la toma de conciencia del alumnado y de sus familias de que el Instituto es un lugar de formación integral que prepara para el presente y el futuro.
- Incrementar la implicación de las familias en el proceso de aprendizaje del alumnado.
- Potenciar el uso de PASEN, plataforma de Séneca a través de la cual se permite la comunicación entre los distintos intervinientes de la comunidad educativa como en este caso entre el Instituto y la familia.
- Incrementar el número de compromisos educativos en los que se implican las familias.

En relación a la oferta educativa del centro, en este instituto se pueden estudiar una gran variedad de enseñanzas:

Tabla 1: enseñanzas ofertadas. Elaboración propia.

ENSEÑANZAS OFERTADAS. IES POLITÉCNICO JESÚS MARÍN
Educación Secundaria Obligatoria (ESO). Presencial y no presencial.
ESO para personas Adultas (ESPA). Presencial y no presencial.
Bachillerato (Artes, Ciencias y Tecnología, Humanidades y Ciencias Sociales) en régimen general y adultos. Presencial y semipresencial.
Ciclos formativos de grado medio
Ciclos formativos de grado superior

La oferta de formación profesional se conforma por una gran amplitud de familias tanto de grado medio como superior, y cada año tienen una elevada demanda de alumnos. Según el perfil de la tipología de grado, serán más los hombres y/o mujeres los que soliciten su acceso, pero se trata de uno de los centros que más cursos de formación profesional oferta en Málaga.

Tabla 2: ciclos formativos grado medio (GM). Elaboración propia.

FP DE GRADO MEDIO (GM) “IES POLITÉCNICO JESÚS MARÍN”
Carrocería

Electromecánica de vehículos Automóviles
Gestión Administrativa
Instalaciones de Telecomunicaciones
Instalaciones Eléctricas y Automáticas
Sistemas Microinformáticos y Redes Vídeo Disc- Jockey y Sonido

Tabla 3: ciclos formativos grado superior. Elaboración propia

FP DE GRADO SUPERIOR (GS) “IES POLITÉCNICO JESÚS MARÍN”

Automoción
Administración de Sistemas Informáticos en Red
Desarrollo de Aplicaciones Web
Iluminación Captación y Tratamiento de Imagen
Sonido para Audiovisuales y Espectáculos
Sistemas Electrotécnicos y Automatizados
Administración y Finanzas
Mantenimiento Electrónico
Proyecto de Edificación

Cada año este centro tiene una elevada demanda de estudiantes, sobretodo en formación profesional y cursos de bachillerato en sus diferentes modalidades.

Como dato interesante que se extrae del Plan de Centro del instituto, la matrícula con datos de noviembre de 2017 fue de 2.005 alumnos/as, distribuidos por sexos de la siguiente manera: 1.254 hombres (62,54%) y 751 mujeres (37,46%), porcentajes que se mantienen con años posteriores en mayor o menor medida hasta la actualidad. Por otro lado y con datos actualizados para el curso 2019-2020, en el centro hay matriculados 159 alumnos con necesidades específicas en el curso 2019-2020.

Se puede observar que los ciclos formativos de grado medio son casi exclusivamente masculinos, salvo en Gestión Administrativa (44% hombres) y Video-dj y Sonido (74%). En ciclos formativos de grado superior y oferta parcial (GM y GS) también tenemos minoría femenina excepto en Administración y Finanzas (39% hombres), Iluminación, Captación y Tratamiento de Imágenes (55%) y Edificación (55,50%). Pero estos datos se invierten en bachillerato de régimen general diurno en el que un 63,53% se caracteriza por la presencia femenina.

La mayor parte del alumnado cursan sus estudios en horario de mañana en un porcentaje aproximado del 60%, de esta forma por las mañanas el centro se encuentra muy masificado.

La siguiente tabla desprende el número de alumnos matriculados en el centro según el sexo de cada uno de ellos.

Enseñanza	Hombre	Mujer	Total	% hombre	% mujer
ESO	67	64	131	51,15%	48,85%
Grado Medio	322	66	388	82,99%	17,01%
Bach diurno	155	270	425	36,47%	63,53%
Grado Superior	430	147	577	74,52%	25,48%
ESPA	26	35	61	42,62%	57,38%
Bach adultos	124	95	219	56,62%	43,38%
Oferta parcial	118	65	183	64,48%	35,52%
Acceso GM	12	9	21	57,14%	42,86%
	1254	751	2005	62,54%	37,46%

Enseñanza	Mañana	Tarde y noche	FCT/proyecto	Total
ESO	131			131
CCFF Grado Medio	265	110	13	388
Bachillerato	425	219		644
Ciclos Grado Superior	370	181	26	577
ESPA		61		61
Oferta parcial		170	13	183
Acceso GM		21		21
Total	1191	762	52	2005
Porcentaje	59,40%	38,00%	2,60%	

Figura 2: número de matriculados según el sexo de los alumnos y turno. PEC

Los centros de los que provienen los alumnos suelen ser institutos localizados en barrios cercanos al mismo. El CEIP Domingo Lozano, IES Christine Picasso, IES Manuel Alcántara y el IES Sagrado Corazón son los que destacan. Los códigos postales de referencia son el 29006 con casi 250 alumnos matriculados, el 29007 con más de 270 alumnos y 29010 con más de 250 alumnos matriculados. Caso un 40% de los alumnos matriculados proceden de barrios cercanos al centro. Pero de otras provincias y pueblos cercanos también recibe el centro alumnos matriculados cada año entre los que destacan los pueblos del Valle del Guadalhorce.

En el centro hay aproximadamente 170 alumnos matriculados de otras nacionalidades, alumnos procedentes de 33 nacionalidades diferentes entre las que destacan Argentina, Marruecos, Colombia, Bolivia, Ucrania, Uruguay, Paraguay, Ecuador, China, Rusia, Suecia etc., la mayor parte de ellos de países hispano-hablantes.

Tabla 4: departamentos del centro. Elaboración propia

DEPARTAMENTOS DEL CENTRO IES POLITÉCNICO JESÚS MARÍN				
Administración y Gestión	Cultura clásica	Edificación	Electrónica	Formación y orientación laboral
Imagen y Sonido	Lengua Castellana y Literatura	Monitor de interpretación de lenguajes de	Tecnología	Biología y Geología

signos

Dibujo	Educación Física	Filosofía	Francés	Informática
Mantenimiento de vehículos	Música	Contr. Lab. Religión	Economía	Electricidad
Física y Química	Geografía e Historia	Inglés	Matemáticas	Orientación

Dado que he realizado mi periodo de prácticas basado en la observación de módulos de Ciclos Formativos, me centraré en el análisis de esta modalidad de oferta educativa.

Por otro lado, en relación a la oferta de actividades para llevar a cabo en los diferentes cursos académicos está sujeta a las necesidades del alumnado y a las posibilidades de actuación de las distintas instituciones u organismos, tales como la Universidad de Málaga (UMA), servicios sociales zonales, ONGs diversas, Ayuntamiento de Málaga (Servicios educativos y Sociales), Fundaciones, Instituto Andaluz de la Mujer, Policía Nacional etc. Algunos de los programas en los que se enmarcan las distintas actividades son el programa educativo Forma Joven, programa educativo control del Absentismo Escolar, programa educativo Destino UMA, programa educativo Prevención de la Violencia de Género en colaboración con la coordinadora del Plan de Igualdad, programa educativo “Me siento Útil” de mejora de convivencia (alumno sancionado con expulsión de centro).

El grupo de referencia que he elegido es el 1º curso del Ciclo Formativo de Grado Superior en Administración y Finanzas, un grupo de 30 alumnos y alumnas, 21 mujeres (70%) y 9 hombres (30%), siendo la edad mínima 18 años, la máxima 37 años y la edad media 21 años.

Dentro del grupo encontramos una alumna que posee ciertas dificultades con el idioma, alumna de origen asiático, la cual comprende el español pero necesita un poco de más lentitud a la hora de explicar los contenidos. Hay otros dos alumnos que muestran demasiada timidez y reticencia a la hora de trabajar en grupo, les cuesta relacionarse con el resto de sus compañeros. El nivel intelectual de los alumnos se ajusta a la edad de los mismos, tienen dominio en razonamiento, comprensión y lector, y es importante destacar que de forma general tienen un nivel medio en exposiciones y redacción de documentos escritos. Al expresarse algunos alumnos y alumnas tienen un bajo nivel de fluidez, un vocabulario muy escaso y hacen uso a menudo de expresiones poco formales. Suele haber un alto porcentaje de asistencia a clases, el nivel de absentismo se corresponde con un 10% como máximo. El

ambiente en el aula es bueno, hay un buen clima, aunque es importante destacar que tienen cierta “competitividad” entre ellos, y no es una competición sana. Está relacionada con la modalidad del Ciclo Formativo. Al tratarse de un Ciclo Formativo Dual, compiten por una plaza en la empresa de prácticas. Se trata de un grupo clase muy participativa, que generalmente realizan intervenciones en clase e intentan argumentar sus respuestas.

Las distintas sesiones se desarrollan en dos aulas principalmente, aunque siempre se intenta impartir en el Aula 11 por disponer de ordenadores y contribuir con el trabajo en grupo para el desarrollo de las actividades. El aula 20 no dispone de ordenadores y la distribución de las mesas es en los laterales de la clase por parejas y en el centro en filas de tres. Por el contrario en el aula 11, hay ordenadores que rodean la clase, pero los recursos no están bien distribuidos, disponen de dos pizarras y un proyector, pero si usas el proyector inhabilita una de las pizarras, las mesas están colocadas pegadas entre sí formando filas de 5 mesas y en total son 6 filas., en la clase hay al lado ventanales con rejillas, siendo curioso que en la parte que da al interior del instituto también tiene las rejillas, en el aula hay folios con normas sobre el uso de los ordenadores con instrucciones, está climatizada y desde esta aula se accede a otra clase.

2.2.2. Resumen de la planificación original.

A continuación se muestra un resumen de la planificación original diseñada. La información ampliada de la misma sobretodo en relación al desarrollo de las distintas sesiones se incluye en el anexo I de este trabajo fin de máster.

Tabla 5: datos de la unidad didáctica. Planificación inicial. Elaboración propia

Centro: IES Politécnico Jesús Marín

Ciclo Formativo: Ciclo formativo Grado Superior Administración y Finanzas

Curso: 1º Curso

Módulo: Comunicación y Atención al Cliente

Unidad Didáctica: Gestión de Quejas y Reclamaciones

Trimestre: Tercer Trimestre

Temporalización: 10 sesiones



Marco normativo

La normativa vigente que regula el Ciclo formativo de referencia y por lo tanto la unidad a tratar serán varias, por un lado la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa y cumpliendo con las finalidades y objetivos en el sistema educativo. En lo referente a la formación profesional el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo y el Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo.

Cabe destacar al Real Decreto 1584/2011 de 4 de noviembre por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas, y la Orden de 11 de marzo de 2013 por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas, como son los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación, los contenidos básicos, duración en horas del ciclo y las orientaciones pedagógicas.

Además y dado que el grupo clase en el que se va a realizar la intervención docente cursa el 1º Curso de Ciclo Formativo de Grado Superior Dual de Administración y Finanzas, toma relevancia el Real Decreto 1529/2012, de 8 de noviembre, por el que se desarrolla el contrato para la formación y el aprendizaje y se establecen las bases de la formación profesional dual y la Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como la Orden de 25 de julio de 2008, por la que se regula la atención a la diversidad del alumnado que cursa la educación básica en los centros docentes públicos de Andalucía.

Justificación de la unidad didáctica.

El contenido de la unidad es vital para los alumnos ya que para todas las empresas es esencial tratar el tema de la gestión de conflictos y reclamaciones. Es casi imposible que las empresas nunca se equivoquen dando un servicio u ofreciendo un bien ante la imposibilidad de ser capaz de prever las expectativas que los clientes se crean. Las empresas deben conocer cómo ser capaces de anticiparse a las incidencias a partir de lo que el cliente expresa, conocer la normativa vigente en materia de resolución de reclamaciones y diferenciar entre las tipologías de reclamaciones más comunes de cara a darle el mejor trámite y gestión. Por otro

lado, las empresas deben ser capaces de redactar sus propios documentos y crear sus flujos y procesos de resolución de incidencias y reclamaciones tanto presencial como no presencial. Para las organizaciones es esencial que a pesar que pueda haber conflictos y reclamaciones, el servicio que se le ofrezca al cliente sea tan bueno que la relación con ellos no cambie.

Esta unidad se orienta a saber determinar el grado de satisfacción de los clientes, distinguir los distintos elementos que intervienen en una reclamación, conocer los derechos del cliente y reconocer la normativa vigente en el ámbito de regulación de los derechos del consumidor. Consiguiendo la satisfacción del cliente y garantizando la calidad en la gestión de las reclamaciones que los mismos puedan poner. El contenido a estudiar en esta unidad es de significativo interés para los alumnos de este Ciclo Formativo ya que además de disponer de conocimientos sobre la organización empresarial, la comunicación en la empresa, la tipología de documentos y los procesos de información, así como la comunicación y atención comercial o el servicio de fidelización de los clientes, toma relevancia el buen trato al cliente. Gestionar de forma correcta una queja, reclamación o sugerencia se debe convertir en prioritario para las empresas si quieren mantener la empresa con una buena imagen y mantener a sus clientes.

Ubicación de la unidad en el curso.

La unidad se corresponde con la número 7, prevista para impartir en el mes de abril, tercer trimestre del curso.

Tabla 6: ubicación de la unidad. Elaboración propia

TERCER TRIMESTRE		
UNIDADES	TITULO	SESIONES
6	Comunicación al cliente y tratamiento de la información comercial	10
7	Gestión de conflictos y reclamaciones	10
8	Tratamiento der servicio de posventa y fidelización del cliente	10

Temporalización y resumen de sesiones

La unidad didáctica se distribuye en un total de 10 horas, lo que equivale a 10 sesiones de 60 minutos cada una de ellas. Pero hay que tener en cuenta que siempre este valor tiene un

carácter orientativo ya que puede verse afectado por el transcurso del resto de sesiones así como la necesidad de atención a la diversidad en el aula.

Sesión 1: En esta primera sesión se va a trabajar actividades introductorias con objeto de adquirir información en relación a los conocimientos previos de los que parten los alumnos de esta materia. Se trata de 3 actividades, en primer lugar a través de rutinas de pensamiento se va a conseguir captar el interés de los alumnos, a continuación ellos mismos crearán una nube de conceptos con palabras bajo las que definirán el concepto “reclamación”, y para finalizar la sesión se va a exponer el índice de contenidos a tratar en el resto de sesiones para que conozcan su alcance y todos los puntos que se va a tratar, organizando las sesiones y su temporalización.

Sesión 2: En la segunda sesión se va a comenzar con la explicación del contenido de la unidad, y se va a trabajar en grupo potenciando el trabajo colaborativo y cooperativo, haciendo uso además de las fuentes de información disponible y las TIC. Se va a llevar a cabo una actividad que consiste en analizar el sistema que tiene muchas empresas en sus páginas webs para que sus clientes muestren su grado de satisfacción. En el aula se va a trabajar con la empresa Amazon. Una vez comentado en clase y analizado, los alumnos por grupos, van a tener que buscar un listado de empresas que ofrezcan bienes y/o servicios de diferentes tamaños y sectores, no menos de 3 empresas, (las que cada grupo quiera) y analizar si tienen en sus diferentes páginas webs mecanismos a través del cual los clientes pueden expresar su satisfacción.

Sesión 3: En la tercera sesión y para dar continuidad a las actividades de desarrollo, se avanzará con la exposición del contenido de la unidad y se analizarán noticias de prensa. Se trata de actividades basadas en la metodología expositiva, de investigación, uso y fomento de las TIC en el aula.

Sesión 4: En esta sesión se finaliza la exposición del contenido de la unidad y se hace a través de la navegación y uso de las fuentes de información disponible en relación al contenido a explicar, ejemplificando y mostrando en mayor profundidad el contenido. En todo momento se ha tenido como objetivo principal poder avanzar con las explicaciones teóricas. El fin último es que sean los propios alumnos los que profundicen y se interesen por aprender el contenido, a través de la realización de actividades que les obligue a desarrollar competencias y habilidades como la reflexión, pensamiento crítico, capacidad de debatir en público etc.

Sesión 5: En la quinta sesión se va a realizar una actividad de contenido interdisciplinar y será en esta sesión en la que se trabaje la interdisciplinaridad entre módulos. Pero además en esta sesión se va a comenzar con la tipología de actividades de consolidación de contenidos a través de la resolución de una serie de supuestos prácticos.

Sesión 6: La sexta sesión se va a dedicar a ver en clase una serie de vídeos relacionados con la atención al cliente y trabajar los mismos en el aula en grupo. Se trata de pequeños cortos de películas en los que se puede apreciar reclamaciones que clientes interponen a diferentes empresas. Como se puede apreciar, una vez se ha finalizado con la exposición y desarrollo del contenido, en esta sesión se continúa con actividades de consolidación y repaso.

Sesión 7: La séptima sesión se destina a trabajar las exposiciones orales en clase y el trabajo colaborativo. Se trata de actividad, englobada dentro de las actividades de consolidación, en la que se quiere trabajar las competencias de los alumnos en la exposición oral y capacidad de hablar en público.

Sesión 8 y 9: Las dos sesiones siguientes se van a reservar para realizar una actividad basada en el Aprendizaje Colaborativo y Cooperativo, para ello se utilizará dos sesiones seguidas, de 60 minutos cada una, de este modo la duración de esta actividad será de 120 minutos.

Esta actividad tiene como fin dar por cerrada la unidad a través del aprendizaje experiencial. Será una de las actividades a destacar en el desarrollo de esta unidad por la escenificación en un ambiente real en la aplicación de los contenidos. Se trata de un role playing, el cual se detalla en la siguiente tabla con su correspondiente descripción, objetivos, metodología y tareas a realizar por parte de los alumnos y profesor. Por un lado se va a distinguir la actividad en la que se realiza el role playing y por otra una actividad de evaluación de contenido a través de la gamificación (Kahoot)

Sesión 10: Sesión dedicada a la realización de un examen final tipo test compuesto por 10 preguntas y un examen de desarrollo que se compone de 3 preguntas.

En cuanto a la evaluación y contenido de los mismos se encuentra en el anexo detallado.

Organización del aula

El aula de forma habitual va a estar distribuida en grupos de alumnos. El grupo clase se compone de 30 alumnos y se van a crear 6 grupos de 5 alumnos cada uno. Dado que todas las actividades a realizar en el aula está enfocado en el desarrollo de actividades fundamentadas en las metodologías activas de aprendizaje, el espacio del aula va a estar principalmente



ocupado por pequeños grupos de alumnos que trabajan de forma cooperativa y colaborativa para obtener los distintos resultados a los problemas y supuestos planteados.

Además, se crearán debates y dinámicas de grupos que necesitarán de otra orientación del mobiliario del aula, siempre con objeto de crear un clima participativo y activo de los alumnos.

Listado de competencias profesionales, personales y sociales trabajadas en la unidad didáctica

Siguiendo lo establecido en la Orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas, la formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.
- c) Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.
- d) Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los que interviene.
- e) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- l) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.
- p) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

A lo largo de esta unidad, dichas competencias se van a trabajar con el desarrollo de una serie de actividades enfocadas en la tramitación y gestión de documentos tanto de forma física como a través de la búsqueda activa de información y uso de las fuentes de información. En muchas de las sesiones los alumnos van a utilizar internet para hacer



búsquedas en las páginas webs de empresas, normativas y páginas de interés documentación relacionada con el contenido, y van a tener que conocer el trámite y gestión que hay que darle a cada una de ella según tipología. Con respecto a la elaboración de los documentos, los alumnos van a tener que ser capaces de redactar, justificar y argumentar a través de documentos escritos peticiones, reclamaciones o solicitud de información recibida. Otra de las competencias a trabajar será la detección de información de interés para la empresa, a través del análisis de empresas del sector, de la búsqueda de cualidades que hacen fuerte una organización e intentar orientar siempre el objetivo en el cliente final. Con respecto a esto último, los alumnos serán capaces de proponer líneas encaminadas a la mejora, es por ello por lo que el proceso administrativo empresarial será conocido por los alumnos y objeto de cambio en busca de mejora. Existirán dinámicas en las que los alumnos sean capaces de escenificar y ejemplificar actuaciones empresariales en el ámbito de las quejas y reclamaciones, así como de archivo y gestión de documentación empresarial.

Todas las actividades y la mayor parte de las sesiones van encaminadas a conseguir una buena atención al cliente y usuario final, conociendo las normativas vigentes en materia de consumo así como los derechos y obligaciones de los consumidores.

Listado de resultados de aprendizaje trabajados en la presente unidad didáctica

Según establece la Orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas, el módulo profesional Comunicación y Atención al Cliente, los objetivos didácticos de módulo se desarrollan en forma de Resultados de Aprendizaje (recogidos en el anexo I del presente trabajo), mostrándose a continuación los relacionados con nuestra unidad concreta:

RA2) Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.

RA3) Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.

RA4) Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.

RA5) Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.

RA6) Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.

Objetivos didácticos de la unidad

La Orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas, en el artículo 3 de objetivos generales, recoge los objetivos generales del módulo (incluidos en el anexo I del presente trabajo). Los objetivos didácticos generales que se pretenden conseguir con esta unidad son los siguientes:

1. Gestionar quejas, y reclamaciones conociendo los derechos y obligaciones del consumidor y normativa en materia de consumo.
2. Distinguir las diferentes vías y soportes por las que un cliente puede expresar su grado de satisfacción.
3. Utilizar técnicas de comunicación en la resolución de conflictos, identificando las más adecuadas en relación a la situación y al interlocutor final.
4. Comprender la repercusión que tiene para la empresa dar un buen tratamiento a las reclamaciones recibidas.
5. Elaborar documentos escritos de carácter profesional en relación al contenido de la unidad, aplicando los criterios de estilo y ortografía adecuados
6. Seleccionar las herramientas adecuadas para la elaboración de las diferentes actividades propuestas en el aula.
7. Comprender la importancia que tiene para las empresas ofrecer un buen servicio a los clientes.

Contenidos

En relación a los contenidos de esta unidad y con correspondencia de los contenidos básicos que según la Orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas, en esta unidad se recoge los siguientes:

*Tabla 7: contenidos básicos para la unidad según la Orden de 11 de marzo de 2013.
Elaboración propia*

CONTENIDOS

- Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:
- El rol del consumidor y/o usuario. Diferencias.
 - La protección del consumidor y/o usuario. Derechos y
-

UD 7	Gestión de conflictos y reclamaciones	deberes. - La defensa del consumidor. - Organismos de protección al consumidor. Instituciones públicas y asociaciones de consumidores - Reclamaciones y denuncias. - Mediación, conciliación y arbitraje. Concepto y características. - Situaciones en las que se origina una mediación, conciliación o arbitraje.
------	---------------------------------------	---

Del conjunto de los contenidos básicos normativos en los que se centra la unidad se ha elaborado un índice con una serie de epígrafes y subepígrafes para la explicación y desarrollo de la misma el cual se puede ver en el anexo de la unidad, además de ir especificándose en cada una de las actividades propuestas según corresponda su tratamiento.

Metodología y actividades

La metodología a utilizar va a estar centradas en el aprendizaje significativo, con el objetivo que el alumno sea capaz de cuestionar situaciones problemáticas y plantear soluciones, aprendizaje relevante con el fomento a la reflexión, aprendizaje autónomo y la metodología activa y participativa. Se ha tenido en cuenta tanto las características del alumnado como sus necesidades, intentando además dar un orden lógico según la secuenciación de los contenidos mostrada anteriormente.

La metodología expositiva pasa a un segundo plano en nuestra unidad didáctica para tomar protagonismo las metodologías que potencian el aprendizaje activo, en el que el alumno sea capaz de contribuir en su proceso de aprendizaje y se fomente el trabajo colaborativo y participativo en el aula. Tendrán prioridad las metodologías que potencian la reflexión y pensamiento crítico del alumno. De esta forma, en las actividades propuestas para las sesiones que conforman esta unidad, encontramos metodologías de Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP), aprendizaje cooperativo o colaborativo, investigación, así como el aprendizaje experiencial, estudios de caso y gamificación.

En relación a las actividades propuestas, cada una de ellas se ha seleccionado con objeto de disponer de variedad, motiven a los estudiantes, y desarrolle habilidades y capacidades en los alumnos considerando a las diferencias individuales que puedan existir. Se consideran todas y cada una de ellas válidas para cumplir con los objetivos desarrollados para la unidad, y la relación que existe con los de ciclo y los de módulo o RA, de interés y por supuesto realizables por contexto y tiempo del que se dispone. Entre ellas hay actividades destinadas a



estimular la lectura del alumno, el pensamiento crítico, la capacidad de reflexión, toma de decisiones, habilidad de expresarse en público y trabajo en equipo. Además, se potencia el uso de las TIC en el aula y la participación autónoma por parte del alumnado. Las actividades que se van a realizar en esta unidad a grandes rasgos son las que a continuación se definen, más adelante se desarrolla cada una de ellas por sesiones con mayor detalle:

- Introdutorias motivacionales y de conocimiento previo de la unidad.
- Desarrollo que permitan trabajar los conceptos aprendidos.
- Análisis de artículos actuales de noticias.
- Análisis de vídeos relacionados con el contenido tratado en la unidad.
- Investigación y uso de las nuevas tecnologías, basadas en la búsqueda activa de información e interpretación de resultados. (basado en el método de caso)
- Exposición y desarrollo de habilidades, competencias de hablar y comunicar en público.
- Dinámicas grupales: role playing, trabajos grupales, etc.
- Resolución de problemas.
- Debates en clase.
- Gamificación.
- Refuerzo, ampliación y recuperación.

Interdisciplinariedad

En relación a este módulo, y considerando la trascendencia que tiene la coordinación entre docentes para aportar a los alumnos la visión de conexión que existe entre materias de la titulación que cursan, se trabajará en conjunto con los módulos siguientes:

- Gestión de la Documentación Jurídica y Empresarial (cód. 0647): elaboración de documentos requeridos por los organismos, que a pesar de referirse al ámbito de administración pública, se relaciona con el contenido de elaboración de documentos profesionales escritos y la determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información del módulo de nuestra unidad.
- Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa (cód. 0648): se relacionan de forma muy directa con el módulo de Comunicación y Atención al Cliente en relación a las técnicas de comunicación institucional y promocional y la determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información y además de forma específica con los contenidos de esta unidad.



- Ofimática y Proceso de la Información (cód. 0649): el módulo de Ofimática y Proceso de la Información en la orden que lo regula en relación a los contenidos básicos nos informa de la gestión de archivos y búsqueda de información, utilización de bases de datos para el tratamiento de la información administrativa, gestión integrada de archivos, gestión de correos y agenda electrónica y elaboración de presentaciones.
- Gestión de recursos humano (0652): entre sus contenidos principalmente relacionados encontramos literalmente la gestión de documentación que genera el proceso de contratación y en todo lo relacionado con el proceso comunicación, elaboración y gestión de la documentación, así como el uso de las fuentes de información y aplicaciones informáticas para registro y control de la misma.
- Inglés (0179): se trata de un módulo con impacto transversal en el resto de los módulos. En relación a los contenidos, el análisis de mensajes orales, interpretación de mensajes escritos, producción de mensajes orales, emisión de mensajes escritos etc. se relacionan con nuestro módulo de comunicación y atención al cliente en todos sus contenidos.

Todos los módulos mencionados tienen en común con esta unidad didáctica el contenido relacionado con la determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información, y uso de aplicaciones informáticas, utilización de bases de datos y gestión de correos para el almacenamiento y tratamiento de la misma, así como el inglés con esos mismos contenidos desde la óptica del idioma, desarrollo de las cualidades del alumno y aportación necesaria para el desarrollo de competencias, soltura y habilidades con el habla inglesa.

La actividad propuesta, y coordinada entre los docentes para trabajar contenidos comunes, va a consistir en el aprendizaje basado en problemas, y se va a trabajar una actividad común de recepción, selección, registro y archivo de documentación según tipología.

Temas transversales

Los elementos de carácter transversal que se van a tratar en esta unidad didáctica son:

- Educación para la igualdad: se trata de la educación para la igualdad sin discriminaciones por razones de sexo, raza o religión. Los grupos de alumnos para las distintas actividades grupales se formarán de forma homogénea en sexo y raza.



- Educación para la convivencia: este elemento se va a trabajar con los trabajos colaborativos y cooperativos en el aula. En esta unidad a través de la actividad del role playing, de la dinámica de grupo para el trabajo interdisciplinar, exposiciones orales, debates en clases etc...
- Educación cultural: a través de las rutinas de pensamiento, así como con el fomento de actividades grupales se trabajará la educación cultural en el aula.
- Educación para el fomento de la lectura: en esta unidad, la lectura se va a trabajar con los artículos de prensa en el desarrollo de las actividades y búsqueda de información a través de internet, y análisis de las distintas páginas webs de empresas (siendo una de las actividades propuestas).
- Educación en el uso de las Tecnologías de la información: este elemento se trabaja en el aula a lo largo de esta unidad a través de la búsqueda activa de información, uso de aplicaciones webs, Gmail, Google Classroom, así como las apps sobre las que se trabajará la gamificación.
- Uso de los medios de comunicación: en esta unidad se va a trabajar este elemento con el análisis de prensa y análisis de la información de las distintas páginas webs a través de las que se va a navegar en las distintas actividades propuestas.

Evaluación y Calificación

En este punto de evaluación, para esta unidad didáctica se va a desarrollar tanto los distintos instrumentos de evaluación, los instrumentos y criterios de calificación, así como las distintas medidas de apoyo y de recuperación. La normativa a destacar es la Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Por lo que a las tipologías de educación respecta, en esta unidad tomará relevancia la evaluación desde una concepción práctica, en la que se pondrá en énfasis en el proceso más que en el producto, la evaluación desde una concepción crítica, ya que tomará la evaluación como un proceso de investigación-acción y hace uso de los instrumentos de evaluación cualitativos, y la evaluación comunicativa de educación, pues tomará protagonismo el alumno en el transcurso y desarrollo de las tareas a desarrollar.

En relación a los instrumentos de evaluación, serán muy variados en esta unidad:

- Pruebas individuales: resolución de ejercicios, exposiciones orales, supuestos prácticos, exámenes, análisis de noticias, de páginas webs y vídeos.
- Dinámicas de grupo: role playing, debates, análisis de vídeos y páginas webs y actividad propuesta para trabajar la interdisciplinaridad (dinámica gestión de archivo).
- Cuaderno del profesor: el profesor dispondrá de anotaciones diarias en su cuaderno sobre las observaciones que hace en las intervenciones de los alumnos, dinámicas grupales, e intervenciones de los alumnos en las distintas actividades propuestas (participación activa, actitud y compromiso, uso correcto de las TIC, de los teléfonos móviles etc...).
- Diario de aprendizaje del alumno: el alumno deberá entregar un diario de aprendizaje en el que haga reflexiones sobre situaciones y acontecimientos que se hayan dado en el aula a lo largo de la unidad, así como reflexiones individuales de cada actividad propuesta grupal.
- Rúbricas de evaluación: se definirán los criterios a evaluar y el peso que se le asigna a cada uno de ellos.

Como criterios de calificación, en esta unidad se tendrán en cuenta tanto las actividades y trabajos exigidos de forma individual y en grupo como la prueba objetiva que se realizarán al finalizar la unidad que consistirá en un examen de tipo test y preguntas cortas abiertas.

Tabla 8: criterios de evaluación. Planificación inicial. Elaboración propia.

Criterios de calificación			
40%	Pruebas objetivas	Examen	
60%	Resto de actividades	30%	Dinámicas de grupo
		20%	Tareas individuales
		5%	Cuaderno del profesor
		5%	Diario de aprendizaje del alumno

Atención a la diversidad

En relación a la atención a la diversidad, y dado que esta unidad pertenece a un módulo de un Ciclo Formativo, la normativa que lo regula es muy limitada ya que las adaptaciones curriculares significativas no son posibles en la Formación Profesional, en tanto que no se pueden modificar los Resultados de Aprendizaje y los Criterios de Evaluación, así como los Contenidos básicos asociados. Pero no obstante, se aplicarán medidas adaptativas para los alumnos con necesidades educativas especiales sin modificar ningún factor arriba expuesto,

entre las que se encontrarán algunas de provisión de recursos específicos y distintas modalidades de actividades que se propondrán en el aula según el ritmo de aprendizaje de los alumnos.

- **Alumnos con ritmo de aprendizaje más lento:**

Para aquellos alumnos con un ritmo de aprendizaje más lento en esta unidad se realizarán las siguientes actividades:

- En cada una de las actividades y tareas que se manden en clase, para ellos existirá un ajuste tiempo- tarea especial, para estos alumnos el plazo de entrega se amplía en tiempo.
- Se va a intentar que la mayoría de las actividades a realizar sean grupales, de modo que se atienda a la diversidad y los grupos estén formados de forma heterogénea.
- Se les aportará mapas conceptuales del contenido tratado y resúmenes con ejemplos de cada epígrafe de la unidad.
- Al finalizar cada unidad se realizará una serie de actividades que tengan como objetivo el repaso de los contenidos claves de la unidad
- El aula se distribuirá de acuerdo a las necesidades del alumnado, primando el trabajo en grupo, colaborativo y cooperativo en el aula.

- **Alumnos con ritmo de aprendizaje más rápido:**

Para aquellos alumnos con un ritmo de aprendizaje más rápido, se les solicitará que a través del uso de las fuentes de información y búsqueda activa e investigación, sean proactivos en la búsqueda de nuevas noticias actualizadas en relación al contenido, vídeos, así como empresas que destaquen por su atención de calidad al cliente o en caso contrario más reclamaciones tenga y opiniones negativas.

Recursos y materiales

En relación a los recursos didácticos y materiales de los que se hace uso a lo largo de esta unidad, a continuación se exponen el listado que compone cada concepto:

1. Los Materiales, entendidos como aquellos creados con exclusividad para impartir la docencia, serán los siguientes:
 - Temarios de contenidos elaborados por el profesor.
 - Libro de Texto de apoyo. (Comunicación y atención al cliente. Editorial. MC Graw Hill.



- Presentación a través de Genially para exponer el contenido.
 - Cuaderno del profesor y del alumno (diario de aprendizaje)
2. Los Recursos Didácticos, entendidos como aquellos que han sido creados con una finalidad diferente a la educativa pero que utilizaremos en la misma:
- Prensa diaria para el artículo de la tercera sesión.
 - Vídeos de interés, en este caso los vídeos que se visualizarán en la sexta sesión.
 - Viñetas para las rutinas de pensamiento de la primera sesión.
 - Gráficas, estadísticas de la prensa en relación a los sectores y empresas más reclamados.
 - Formularios Google
 - Co-rubrics
 - Kakoot
 - Google Classroom
 - Genially.

2.3. Adaptación del PIA inicial al escenario no presencial en el que nos encontramos.

En el anexo II de este trabajo fin de máster se incluye parte de la memoria de prácticas llegada a cabo en el IES Politécnico Jesús Marín, dejando reflejo en la misma de las actividades llevadas a cabo con el alumnado así como los resultados de la evaluación, comentarios y reflexiones, pero dado que han sido reducidas dadas las circunstancias en las que nos encontramos por la crisis sanitaria del coronavirus, este tercer punto se basará en una adaptación de la unidad planificada anteriormente expuesta a un escenario de docencia online.

Bajo las circunstancias que ha tocado vivir en las aulas por el Covid-19, el mundo online es protagonista como método alternativo para llevar a cabo la docencia. Bajo esta situación surge la necesidad de adaptación para intentar mantener cierta “normalidad”, atendiendo e intentando contemplar los distintos escenarios y siendo conscientes de la posible desigualdad que puede darse entre alumnos con menos recursos o sin alcance a los mismos materiales y herramientas que el resto de sus compañeros. Como dato significativo a destacar, según el Instituto Nacional de Estadística, el 91,4% de los hogares españoles en 2019 disponen de conexión a internet, pero eso significa que hay un porcentaje de alumnos a los que les puede resultar más complicado llevar a cabo su aprendizaje, sobre todo para aquellos que

pertenecen a hogares más desfavorecidos, es por ello por lo que a pesar de partir de la necesidad de adaptación, se va a tener en cuenta esta situación y además, las herramientas y recursos a utilizar se intentará que sean de fácil acceso para el alumnado.

En relación a la unidad previamente planificada, la mayor parte de la misma va a ser posible mantenerla en esta adaptación ya que estaba fundamentada en el desarrollo de metodologías activas de aprendizaje y son fáciles de adaptar a la docencia online con el uso y fomento de las TIC, manteniendo la participación activa del alumno y con el desarrollo de gran cantidad de competencias en el alumnado. De hecho, se trata de una gran oportunidad para fomentar muchas de las características que definen a este tipo de metodologías como es el desarrollo de la competencia de aprender a aprender, gracias al aprendizaje autónomo del alumno y participación activa, así como un incentivo para que sean ellos mismos los protagonistas de su proceso de aprendizaje. A través de esta metodología online la figura del docente se convierte en lo que se ha venido describiendo a lo largo de este trabajo, como un guía y acompañante, facilitador de información, recursos y posibles herramientas a través de las que se pueden conseguir la resolución de las distintas actividades propuestas y desarrollo del contenido. Pero a pesar de ello, las sesiones y la temporalización deben ser modificadas y se debe recurrir al uso de la multitud de recursos y materiales que tenemos a nuestro alcance para el buen desarrollo de la unidad de forma no presencial.

En este epígrafe se va a desarrollar la adaptación de la misma, añadiendo en anexos aquel material extra necesario para completar y ampliar los contenidos que así lo requieran. En cierto modo gracias al uso de las TIC, las cuales ya forman parte del proceso educativo de forma indispensable, esta necesidad de adaptación se ha lleva a cabo de forma fácil, pero no se puede olvidar que a veces la sobreabundancia de información, herramientas, incompatibilidad de sistemas operativos, limitaciones económicas del alumnado etc., pueden dificultar que esta adaptación pueda llevarse a buen fin.

Con respecto a presentación de la unidad, contextualización del grupo clase, así como justificación y secuenciación de contenidos se mantiene para esta adaptación de la docencia online con respecto a la recogida en el anexo de la planificación de la unidad y resumen anteriormente expuesto, serán objeto de adaptación los objetivos didácticos de la unidad, las competencias, metodología, desarrollo de actividades, secuenciación didáctica, interdisciplinariedad, atención a la diversidad, elementos transversales, evaluación y sobre todo el uso de materiales y recursos didácticos para el desarrollo de las distintas sesiones que compondrán la unidad didáctica.

2.3.1. Objetivos didácticos de la unidad.

En relación a los objetivos didácticos que se pretenden conseguir en el alumnado con el desarrollo de la unidad 7 “Gestión de Quejas y Reclamaciones”, serán aquellos que durante el número de sesiones y temporalización establecida para la unidad se consiga desarrollar en los discentes gracias a la metodología empleada y diseño de las actividades. En la siguiente tabla se establece la relación de los objetivos didácticos de la unidad con los objetivos de Ciclo y los de Módulo:

Tabla 9: relación entre objetivos didácticos. Adaptación No Presencial. Elaboración propia.

RELACIÓN ENTRE OBJETIVOS			
Nº	Objetivos Didácticos de la Unidad	Obj. Ciclo	Obj. Módulo
1	Gestionar quejas, y reclamaciones conociendo los derechos y obligaciones del consumidor y normativa en materia de consumo.	c),d), n),	6
2	Distinguir las diferentes vías y soportes por las que un cliente puede expresar su grado de satisfacción.	a), b),c), d), e)	6, 4
3	Utilizar técnicas de comunicación en la resolución de conflictos, identificando las más adecuadas en relación a la situación y al interlocutor final.	b),c),d), e), n), s).	2, 6
4	Comprender la repercusión que tiene para la empresa dar un buen tratamiento a las reclamaciones recibidas.	e)	6, 7
5	Elaborar documentos escritos de carácter profesional en relación al contenido de la unidad, aplicando los criterios de estilo y ortografía adecuados	a),b), c)	3, 6
6	Gestionar la recepción, análisis, clasificación y archivo de la documentación de forma correcta.	a), b), c), d), g)	4, 6
7	Hacer uso de las distintas fuentes de información disponibles y conocer todos los recursos disponibles y materiales de uso para la gestión de reclamaciones gracias a las TIC	d), e)	3, 6

2.3.2. Competencias

La Orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas, establece que la formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales que son recogidas en la unidad planificada.



Con la adaptación de la unidad a la modalidad no presencial, estas competencias van a ser posibles llevarlas a cabo gracias a la planificación de una serie de actividades que a pesar de no ser posible desarrollar en el aula estén enfocadas en la tramitación y gestión de documentos gracias al desarrollo, uso y fomento de las distintas fuentes de información, contribuyendo de esta forma con la búsqueda activa de información, selección de contenidos, aplicación y uso correcto de los mismos y elección óptima de herramientas, fuentes y recursos.

Al tratarse de una planificación de docencia a la modalidad no presencial, los alumnos van a tener que hacer uso de internet para la búsqueda de la información requerida en cada actividad, navegación por páginas de empresas, normativa vigente en materia de consumo, consulta en páginas web de organismos oficiales, etc., con objeto de poder tramitar y elaborar documentos y comunicaciones internas empresariales, proponer mejoras, clasificar, registrar y archivar información según criterios previamente establecidos. Con respecto a la elaboración de la documentación, los alumnos van a tener que ser capaces de redactar, justificar y argumentar a través de documentos escritos peticiones, reclamaciones o solicitud de información recibida.

A lo largo de la unidad otra de las competencias que se va a trabajar tal y como estaba inicialmente planificado va a ser la detección de información de interés para la empresa, a través del análisis de empresas del sector, de la búsqueda de cualidades que hacen fuerte una organización y la orientación hacia el cliente como objetivo final. Con respecto a esto último, los alumnos van a ser capaces de proponer líneas encaminadas a la mejora, es por ello por lo que el proceso administrativo empresarial va a ser conocido por los alumnos y objeto de cambio en busca de progreso y avance.

Todas las actividades y la mayor parte de las sesiones que se van a añadir en esta unidad con foco en la docencia online van encaminadas a conseguir una buena atención al cliente y usuario final, conociendo las normativas vigentes en materia de consumo así como los derechos y obligaciones de los consumidores y sobretodo, intentando desarrollar todo tipo de habilidades, conocimientos y aptitudes en relación al correcto uso de las herramientas que nos facilitan las tecnologías de la información y la comunicación en la sociedad en la que vivimos.

2.3.3. Metodología.

La metodología para el desarrollo de la unidad está basada en las metodologías activas de aprendizaje, bajo las que van a prevalecer el aprendizaje basado en problemas, investigación, aprendizaje colaborativo y significativo y gamificación, con el objetivo de que el alumno sea capaz de plantear soluciones basadas en la reflexión, aprendizaje autónomo y fomenten la proactividad del alumnado, todo ello haciendo uso de las TIC como apoyo a la docencia y eje vertebrador para el desarrollo de la misma.

Las actividades han sido propuestas de manera estructurada y se han seleccionado con el fin de disponer de variedad, contribuyan con la motivación del alumnado y sean capaces de desarrollar competencias y capacidades en los discentes atendiendo a las diferencias que puedan existir entre ellos. Hay actividades destinadas a estimular la comprensión lectora del alumno, el pensamiento crítico, la capacidad de reflexión, toma de decisiones, habilidad de expresarse de forma escrita y capacidad de respuesta ante situaciones críticas en una posible situación real en el mundo empresarial. Además, son todas y cada una de ellas posibles de llevar a cabo gracias al uso de las TIC, las cuales hace posible su desarrollo y contribuyen con el desarrollo de la participación autónoma del alumnado.

Ferro, Martínez, y Otero (2009), afirman que la innovación tecnológica en materia de las TIC ha permitido la creación de nuevos entornos comunicativos y expresivos que abren la posibilidad de desarrollar nuevas experiencias formativas, expresivas y educativas. Sumándose la enseñanza en línea a la presencial y a distancia, la cual usa redes telemáticas a las que se encuentran conectados profesorado y alumnado para conducir las actividades de enseñanza-aprendizaje y ofrece en tiempo real servicios administrativos.

El fomento y uso de las TIC a través de la enseñanza online y tal y como Ferro, Martínez y Otero (2009) recogen, tiene una serie de ventajas que promueve una nueva visión del conocimiento como son la ruptura de las barreras espacio-temporales en las actividades de enseñanza, promueve procesos de aprendizaje abiertos y flexibles, mejora la comunicación entre los distintos agentes del proceso de enseñanza-aprendizaje, y permiten un acceso más rápido y eficaz a la información por parte de los docentes y estudiantes, elevando el interés y la motivación de los alumnos y mejorando la eficacia educativa.

En definitiva, gracias al conjunto de las distintas metodologías activas junto al fomento y uso de las tecnologías de la información y la comunicación se crearan perfiles de alumnos caracterizados por el aprendizaje autónomo, reflexivo, activo, crítico, proactivo, responsable

y comprometido. Tal y como estaba planificado, para todas las actividades se va a partir del uso de la herramienta de google, “Google Classroom”, será el material a través del cual todas las actividades, noticias, calificaciones y vídeos se van a publicar a los alumnos y sobre el que el profesor va a tener el control de todas las tareas entregadas por el alumnado, las que tiene calificadas o le queda por calificar. Además va a tratarse de la vía de comunicación con ellos a través del tablón de noticias y mensajes privados.

Las actividades tras la adaptación de la unidad a la docencia online se mantiene con respecto a la planificación inicial con algunos cambios necesarios por no poderse desarrollar en el aula:

- Introdutorias motivacionales y de conocimiento previo de la unidad.
- Desarrollo que permitan trabajar los conceptos aprendidos.
- Análisis de artículos actuales de noticias.
- Análisis de vídeos relacionados con el contenido tratado en la unidad.
- Investigación y uso de las nuevas tecnologías, basadas en la búsqueda activa de información e interpretación de resultados (basado en el método de caso).
- Desarrollo de habilidades y competencias de expresión oral.
- Resolución de problemas.
- Gamificación.
- Refuerzo, ampliación y recuperación.

Las cuales se engloban en la siguiente secuenciación de tipología de actividades:

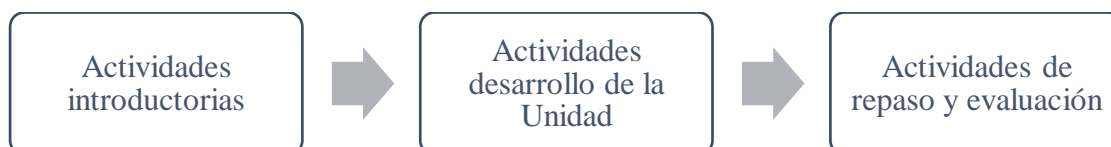


Figura 3: tipologías de actividades en la unidad. Elaboración propia

2.3.4. Recursos y Materiales

Antes de pasar a describir cada una de las sesiones así como la temporalización de la unidad, se va a hacer mención al conjunto de herramientas, recursos y materiales que se ha seleccionado de cara a garantizar la eficacia y permitir que el alumnado pueda continuar con

su aprendizaje a través de la docencia online. Serán muchas las herramientas de google las que se va utilizar, como Google Classroom anteriormente mencionado, a través del cual se permite enviar tareas, calificar y mantener conversaciones entre alumnos y profesores. Además, a través de google drive con cada alumno compartirá una carpeta en la que se almacenarán documentos en cualquier formato con el fin de compartir información entre profesor-alumno y alumnos entre sí para el trabajo en grupo.

Se distingue entre materiales, recursos didácticos, y tipología de fuentes de información (primaria y secundaria):

1. Los Materiales, entendidos como aquellos creados con exclusividad para impartir la docencia, serán los siguientes:

- Papel
- Ordenadores
- Material de oficina

2. Fuentes de información primarias:

- Contenido de la unidad elaborado y guardado en formato pdf por el profesor.
- Diario de aprendizaje del alumno: los alumnos tendrán que realizar una serie de reflexiones obligatorias de sesiones y actividades realizadas cuando sean solicitadas por el profesor, así como entradas voluntarias de momentos, sesiones, contenidos y actividades sobre las que quieran reflexionar por algún motivo que hayan resultado de su interés. Se tratará de un documento compartido en línea con el profesor a través de un documento en formato word a través de google drive. De esta forma el profesor puede leer los comentarios que el alumno hace, así como corregir y hacer anotaciones en cuanto a ortografía etc. Sirviéndole en todo momento de guía, orientador y facilitador. Se pretende que los alumnos mejoren su capacidad escritora y reflexionen, sean críticos y se cuestionen las cosas. Resultados que se incluyen y que formarán parte de las fuentes primarias de consulta y/o Análisis.
- Prensa diaria para el artículo de la tercera sesión.
- Vídeos de interés estrechamente relacionados con el contenido de la unidad.
- Viñetas para llevar a cabo rutinas de pensamiento.
- Gráficas, estadísticas de la prensa en relación a los sectores y empresas más reclamadas.



3. Fuentes de información secundarias:

- Libro de Texto de apoyo. (Comunicación y atención al cliente. Editorial. MC Graw Hill.

4. Los Recursos Didácticos, entendidos como aquellos que han sido creados con una finalidad diferente a la educativa pero que utilizaremos en la misma:

- Google Classroom: se puede calificar, enviar tareas y asignaciones, enviar comentarios y mantener contacto con los alumnos. Antes de cada sesión, se publicará una noticia con el enlace del correspondiente recurso para realizar la videollamada con el fin de que los alumnos sepan qué contenido y actividades se va a tratar y realizar en las mismas, así como servir de vía a través de la que compartir el enlace de la misma.
- Google Drive: herramienta a través de la cual se va a poder compartir con los alumnos documentos en línea para su creación, revisión y cumplimentación. Será un recurso de gran utilidad para poder llevar a cabo las actividades grupales. Ofrece ventajas como compartir documentos con cualquier persona, editar en cualquier momento y de forma online, administrar revisiones y volver a versiones anteriores, se puede guardar en distintos formatos y además desde cualquier dispositivo con conexión a internet se puede acceder.
- Youtube: a través del cual se puede acceder a vídeos educativos de cualquier naturaleza, siendo muy accesible tanto desde el ordenador o tablet como desde un simple dispositivo de teléfono móvil. No ofrece únicamente ejemplos en relación a los contenidos de la unidad, gracias a vídeos de Youtube se puede ampliar y profundizar en la materia.
- GoToMeeting: herramienta que va a permitir impartir docencia online, desarrollar encuestas, compartir pantalla, archivos, mostrar una documento etc.
- Zoom: programa para videoconferencias grupales. Es gratuito con algunas limitaciones pero válido para impartir docencia online.
- Google Forms: a través de esta herramienta gratuita de google se podrán crear formularios. Se puede grabar la videoconferencia y se puede compartir archivos así como la pantalla mientras realizas la llamada.
- Kahoot: herramienta educativa que se pasa en juegos y en preguntas. Se podrán crear cuestionarios para que sean contestados por los alumnos y a la vez que están

aprendiendo lo hagan de una forma dinámica y entretenida a través de la gamificación.

- Mentimeter: con este recurso los alumnos van a poder crear una nube de palabras en relación al contenido, de forma que se pueda obtener los conocimientos previos de partida del alumnado para la unidad de referencia.
- Co-rubrics: se trata de una funcionalidad dentro de la hoja de cálculo de google drive, gracias a la cual va a permitir el enlace de una rúbrica con un formulario de google facilitando la corrección y reportando las calificaciones de los alumnos según los parámetros establecidos en la rúbrica de forma automática en una hoja de cálculo.

Ante la necesidad de adaptar la unidad a la forma no presencial en el desarrollo de las distintas sesiones se va a indicar qué material y recursos se utilizan para poder llevarlas a cabo, así como su finalidad y forma de uso.

2.3.5. Secuenciación didáctica.

Para la programación de la secuenciación didáctica se va a tener en cuenta una serie de factores, tal y como se ha ido puntualizando a lo largo de este trabajo fin de máster, en esta unidad va a primar el trabajo activo y aprendizaje autónomo a través de las distintas metodologías activas de aprendizaje, y va a ser por ello por lo que las sesiones con carácter expositivo se reduzcan y el desarrollo de la unidad se vea enfocada sobretodo en sesiones para planteamiento de problemas, resolución de dudas, y realización de actividades relacionadas con la gamificación.

Con respecto a la unidad inicialmente planificada, con esta adaptación se han visto modificadas las distintas sesiones, tanto en número como en contenidos y actividades a realizar en cada una de ellas. De hecho, con este nuevo enfoque las sesiones de conexión con el alumnado se reducirán ya que la mayor parte de las actividades van a ser trabajo a realizar por parte de los alumnos en casa ya sea de forma individual o en grupo fijando una fecha máxima de entrega.

El número de sesiones se va a ver reducidas en dos respecto a la unidad planificada inicial y se van a destinar a exposición del contenido, tutorización y resolución de dudas, realización de actividades de gamificación y dinámicas grupales como un role playing.

En total se van a realizar siete conexiones con el alumnado a través de GoToMeeting, sesiones que se llevarán a cabo con el fin de explicar el contenido, las actividades a realizar por parte de los discentes y resolución de dudas.

A continuación en la siguiente tabla se puede apreciar la secuenciación didáctica elaborada tras adaptar la unidad a la docencia no presencial.

Tabla 10: secuenciación didáctica. Adaptación No Presencial. Elaboración propia

Secuenciación didáctica/Temporalización		
SESIÓN 1 (Actividades Introdutorias)	60 MINUTOS	ACTIVIDAD 1 ACTIVIDAD 2 ACTIVIDAD 3
SESIÓN 2 (Epígrafe 1 y 2)	60 MINUTOS	ACTIVIDAD 4
SESIÓN 3 (Epígrafe 3)	60 MINUTOS	ACTIVIDAD 5
SESIÓN 4 (epígrafes 4 y 5)	60 MINUTOS	ACTIVIDAD 6
SESIÓN 5 (Epígrafe 6)	60 MINUTOS	ACTIVIDAD 7 ACTIVIDAD 8
SESIÓN 6 Y 7 (Actividades de Repaso y consolidación)	60 MINUTOS	ROLE PLAYING KAHOOT
SESIÓN 8 (Tutorización)	60 MINUTOS	N/A

2.3.6. Actividades

A continuación se va a ir presentando cada una de las sesiones con sus distintas actividades. Para cada una de ellas se mostrará la numeración de la sesión, su temporalización asignada, las distintas actividades a llevar a cabo o para mandar a los alumnos con programación de fecha de entrega, definiendo en qué consisten, los objetivos didácticos que se pretenden alcanzar con cada una, en qué consiste la tarea a realizar por parte de los alumnos, así como los recursos y materiales a utilizar para el desarrollo de las mismas. Además, las sesiones se van a ir englobando en las distintas tipologías de actividades que se van a llevar a cabo, ya sean las introductorias, de desarrollo o de repaso y consolidación de contenidos.

1. Actividades Introdutorias

Van a consistir en actividades que tienen como fin saber los conocimientos previos de partida por parte del alumnado en relación al contenido de la unidad y servir como entrada al

desarrollo de la misma, de modo que puedan ser capaces de conocer el alcance de la misma y les invite a reflexionar y comenzar a ser personas activas en el desarrollo de su propio proceso de enseñanza- aprendizaje.

- **Primera sesión (60 minutos). Actividades de introducción y conocimientos previos.**

En la primera sesión, se va a conectar con los alumnos online para dar comienzo a la unidad a través de GoToMeeting. Una vez presentada la misma, se va a llevar a cabo tres actividades introductorias siguiendo con la planificación inicial establecida. Las mismas van a consistir en poner en práctica rutinas de pensamiento a través de las que se conseguirán captar el interés del alumno, hacer uso de la herramienta Mentimeter en línea para crear una nube de palabras con la que darán definición al concepto “reclamación” y para finalizar, compartiendo pantalla, hacer un breve resumen del contenido que se va a desarrollar a lo largo de la unidad.

Actividad 1. Rutinas de pensamiento.

Descripción:

En primer lugar se va a presentar a los alumnos una serie de viñetas, con objeto de realizar rutinas de pensamiento. Veo- Pienso- Me Pregunto. Las viñetas son las mismas que las incluidas en el anexo de la unidad planificada. Al comienzo de la sesión, se van a compartir a través de la pantalla las mismas y se espera reflexión de los alumnos a través de la videollamada. Las intervenciones se harán de forma organizada y se obtendrán los comentarios de los alumnos en relación a las quejas y reclamaciones. Dado que para esta actividad se estiman 20 minutos de la sesión, para cada una de las viñetas se va a destinar 5 minutos aproximadamente.

Se trata de una actividad simple pero a través de la cual se va a captar la atención de los alumnos y el interés por conocer más sobre el contenido de la unidad que se va a desarrollar.

Tras esta actividad introductoria, el docente realizará una pequeña intervención dando instrucción al contenido sobre el cual versará la unidad y el desarrollo de las distintas sesiones.

Como es posible que algunos alumnos no consigan dar su opinión por el tiempo o dificultad que puede plantearse por saturación de la red al realizarse de forma online, y con objeto de poder contar con reflexiones de todo el alumnado, de esta pequeña actividad

deberán realizar una entrada reflexiva en sus respectivos diarios de aprendizajes y compartir el contenido a través de google drive con el profesor.

Tabla 11: temporalización Sesión 1 adaptación No Presencial. Actividad 1. Elaboración propia

TEMPORALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	
T (min)	DESARROLLO
5	Se expone la viñeta 1, y tiene lugar pequeñas intervenciones del alumnado
5	Se expone la viñeta 2, y tiene lugar pequeñas intervenciones del alumnado
5	Se expone la viñeta 3, y tiene lugar pequeñas intervenciones del alumnado
5	Conclusión del profesor

Objetivos:

- Aplicar razonamiento crítico, reflexivo y generar argumentos y reflexiones de forma razonada.
- Captar el interés del alumno sobre el contenido del tema que se va a desarrollar.
- Lograr conseguir una mayor motivación sobre el contenido a explorar.
- Comprender la importancia del turno de palabras cuando se realizan intervenciones entre distintas personas a través de una aplicación web.

Metodología:

Aprendizaje colaborativo a través de rutinas de pensamiento y posterior debate propiciando la participación activa.

Tarea por los alumnos:

Los alumnos realizarán una reflexión crítica de forma escrita y la compartirán a través de google drive en la carpeta destinada para ese fin con el profesor. De esta forma el profesor podrá comentar la tarea y actuar como guía mejorando el proceso de aprendizaje del alumno.

Materiales y recursos:

Para llevar a cabo el desarrollo de esta actividad se ha hecho uso de los siguientes recursos y materiales:

- Google Classroom: a través del cual se presenta el enlace de GoToMeeting para conectar.
- GoToMeeting: herramienta a través de la cual se va a poder llevar a cabo la conexión con los alumnos del módulo y a través de la cual se va a compartir pantalla para mostrar tanto las viñetas.
- Google Drive a través del cual se comparte el diario de aprendizaje del alumno.

Actividad 2. Actividad de conocimientos previos.

Descripción:

A través del recurso Mentimeter y tal y como estaba planificado se va a llevar a cabo la segunda actividad de la primera sesión en esta adaptación de la unidad al formato no presencial. Se va a compartir pantalla una vez conectado con GoToMeeting y aparecerá el código a través del cual los alumnos con sus teléfonos móviles podrán acceder y participar en la creación de una nube de palabras que dará definición al concepto “reclamación” a través del recurso Mentimeter.

Tabla 12: temporalización Sesión 1 adaptación No Presencial. Actividad 2. Elaboración propia

TEMPORALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	
T (min)	DESARROLLO
5	Presentación de la actividad. Explicación y los alumnos acceden con sus teléfonos a menti.com
10	Los alumnos responden con no menos de tres palabras a la pregunta planteada
5	El profesor expone conclusiones sobre la nube de conceptos que se genera en relación al concepto reclamación y se pasa a la siguiente actividad dando introducción al tema.

Objetivos:

- Conocer los conocimientos previos de los alumnos en relación a la materia que se va a impartir en esta unidad.
- Servir de nexo de unión para comenzar con el contenido.
- Conocer la capacidad de los alumnos en relación al desarrollo de actividades planteadas de forma online junto al manejo de apps a través del teléfono móvil.
- Despertar interés en los alumnos a través de una actividad dinámica y entretenida.

Metodología:

La metodología utilizada es la gamificación a través del uso de la aplicación Mentimeter.

Tarea por los alumnos:

De los alumnos se espera la participación activa y creación de conceptos interesantes que aporten valor al objetivo de la actividad planteada.

Materiales y recursos:

- GoToMeeting: herramienta a través de la cual se va a poder llevar a cabo la conexión con los alumnos del módulo y a través de la cual se va a compartir pantalla para mostrar tanto las viñetas.
- Mentimeter: app para la elaboración de una nube de conceptos de forma entretenida basada en la metodología de gamificación.

Actividad 3. Esquema del contenido. Temporalización 20 minutos

Descripción:

Esta actividad tal y como se planificó en la unidad cuyo desarrollo estaba prevista de forma presencial, se considera de interés para que los alumnos conozcan el alcance que tiene el contenido, qué se va a abordar en las distintas sesiones y cuáles son los epígrafes y subepígrafes que lo compone.

Objetivos:

Disponer de un conocimiento estable sobre la importancia que tiene dar un buen servicio al cliente y atender de forma adecuada una queja o reclamación.

Metodología:

Para esta actividad se recurre a la metodología expositiva a través de la aplicación GoToMeeting compartiendo pantalla con el alumnado en tiempo real.

Tarea por los alumnos:

No se requiere actividad por parte del alumnado, simplemente la asimilación y conocimiento del contenido de la unidad.

Materiales y recursos:

- GoToMeeting: herramienta a través de la cual se va a poder llevar a cabo la conexión con los alumnos del módulo y a través de la cual se va a compartir pantalla para mostrar tanto las viñetas.

2. Actividades de desarrollo

A partir de la segunda sesión y tras la primera toma de contacto con el alumnado, se va a comenzar con el desarrollo de las distintas actividades de desarrollo en las que se va a exponer el contenido de la unidad y los alumnos tendrán que realizar una serie de actividades con las que través del uso de metodologías activas conseguirán desarrollar habilidades, aptitudes y competencias en investigación, reflexión, capacidad de análisis, fomento y desarrollo en la competencia escritora y habilidad de hablar en público entre otras.

▪ Segunda sesión (60 minutos). Expositiva y actividades de investigación y trabajo colaborativo.

En esta segunda sesión se va a comenzar con la exposición del contenido y explicación a través de videollamada compartiendo pantalla con el documento redactado en formato pdf el cual previamente se ha subido a classroom y todos los alumnos disponen. Se va a exponer los

contenidos de los dos primeros epígrafes, sobre lo relacionado con la exteriorización de la satisfacción de los clientes y reclamaciones de clientes de forma escrita. Además, se va a explicar una serie de actividades que se tendrán que realizar en grupo y subir con posterioridad los resultados a google classroom. Para la entrega de las actividades se fijarán fecha máxima, dando tiempo suficiente a la investigación, análisis, planteamiento y resolución de las mismas ya sean de forma individual o en grupo. Tanto en esta sesión como en las siguientes en las que se explique contenido de manera expositiva, se va a hacer de una forma breve y concisa. La idea es que con la realización de las actividades los alumnos puedan trabajar el contenido en casa y sean ellos mismos los protagonistas de su aprendizaje.

Tabla 13: temporalización Sesión 2 adaptación No Presencial. Actividad 2. Elaboración propia

TEMPORALIZACIÓN DE ACTIVIDADES	
T (min)	DESARROLLO
45	Desarrollo contenido epígrafe 1 y 2
15	Explicación actividad grupal de análisis de sistemas de satisfacción en las webs de empresas

Actividad 4. Actividad de investigación y trabajo colaborativo.

Descripción:

La actividad que deberán realizar, tal y como estaba planificado, consiste en analizar el sistema que tiene muchas empresas en sus distintas páginas webs para que sus clientes muestren su grado de satisfacción. La actividad se va a realizar en grupo, como el grupo se compone de 30 alumnos, se crearán 6 grupos compuestos por 5 alumnos cada uno de ellos.

En google classroom se va a subir previamente el enunciado recogido en el anexo en la actividad planificada, así como un ejemplo y el informe con las preguntas a responder por cada grupo.

Dado que para su resolución los alumnos deberán trabajar en grupo de forma no presencial, se recurrirá a recursos disponibles para que se pueda llevar a buen fin. Se entregará un informe por grupo.

Objetivos:

- Potenciar el pensamiento crítico y reflexivo de los alumnos, la búsqueda de información y uso correcto de las TIC.
- Manejar correctamente las páginas webs de empresas.
- Mostrar soltura en la búsqueda y localización de información dentro de ellas.
- Trabajar de forma colaborativa de forma online
- Mostrar capacidad de trabajo en un mismo documento compartido.

Metodología:

Aprendizaje basado en problemas, investigación y trabajo cooperativo.

Tarea por los alumnos:

Trabajar de forma colaborativa, la búsqueda y análisis de información y reflexión de forma individual en el diario de aprendizaje de cada uno de ellos.

Materiales y recursos:

- GoToMeeting, herramienta a través de la cual se va a poder llevar a cabo la conexión con los alumnos del módulo y a través de la cual se va a compartir el contenido de la unidad.
- Google Drive para el desarrollo de la actividad, a través del cual los alumnos podrán tener el documento compartido y trabajar sobre él, además, dispone de un chat para que puedan estar en continua comunicación y puedan coordinar las respuestas.
- Hangouts, a través del cual los alumnos pueden conectar para poner en común a través de videollamada, incluso compartir documento sobre el que trabajan.
- Internet para la búsqueda de las webs de las distintas empresas.
- Google Classroom para la publicación de la actividad y subida de la misma por parte de los alumnos.
- Diario de aprendizaje del alumno, en el que subirán una reflexión de forma individual sobre la actividad realizada.
- **Tercera sesión (60 minutos). Expositiva y actividades de investigación y uso de las TIC**

En la tercera sesión y para dar continuidad a las actividades de desarrollo, se va a avanzar con la exposición del contenido de la unidad y se analizarán noticias de prensa. Se realizará a través de GoToMeeting se establece la conexión entre docente y discentes y se comparte pantalla con el documento en formato pdf de la unidad. El contenido que se va a exponer a los alumnos será el epígrafe 3 relacionado con el conflicto, las técnicas y herramientas a utilizar en una negociación y se ajustará a lo planificado (indicado en el anexo) realizando búsqueda en las páginas webs de interés en relación al contenido. Se va a compartir con los alumnos una noticia de prensa relacionada con los sectores de empresas más reclamados en 2019, con objeto de leer, comentar y hacerlos reflexionar de forma individual.

Tabla 14: temporalización Sesión 3 adaptación No Presencial. Elaboración propia

TEMPORALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	
T (min)	DESARROLLO
30	Desarrollo contenido epígrafe 3

10 Exposición y comentarios sobre la noticia de prensa expuesta en el aula.

10 Explicación de actividad a realizar por parte de ellos.

▪ **Actividad 5. Actividad de investigación y resolución de problemas.**

Descripción:

La actividad va a consistir en buscar la misma noticia del año anterior (2018) y sacar conclusiones. Analizar, comparar y que los alumnos sean críticos y reflexivos.

Objetivos:

- Captar el interés de los alumnos, su atención, que aprecien el valor que tiene dar un buen trato al cliente y el efecto negativo que puede tener en un sector empresarial no gestionar de buena forma las quejas y reclamaciones o tener descontentos a sus clientes.
- Desarrollen capacidad de análisis
- Fomentar el uso de las TIC
- Contribuir con el desarrollo de la habilidad lecto-escritora.

Metodología:

Estudio de casos a través de la investigación y análisis por diferentes vías.

Tarea por los alumnos:

Los alumnos deberán hacer uso de las distintas fuentes de información que tienen a su alcance, ser críticos, aportar comentarios conforme se muestra en las noticias y hacer una comparación argumentando respuestas en los contenidos. Con los resultados y conclusiones deberán hacer una breve entrada en sus respectivos diarios de aprendizaje.

Materiales y recursos:

- GoToMeeting, herramienta a través de la cual se va a poder llevar a cabo la conexión con los alumnos del módulo y a través de la cual se va a compartir el contenido de la unidad y la noticia de la web.
- Internet para la búsqueda de las noticias.
- Google Classroom para la publicación de la actividad
- Diario de aprendizaje del alumno, en el que añadirán una reflexión de forma individual sobre la actividad realizada.

▪ **Cuarta sesión (60 minutos). Actividad para trabajar en grupo y ABP**

En esta sesión, alterando el contenido a exponer de la unidad planificada, únicamente se va a explicar el epígrafe 4 y 5, relacionados con la documentación asociada a una reclamación y las reclamaciones presenciales. Se va a tratar el modelo oficial de hojas de reclamaciones, cómo se presenta una reclamación a través de una administración y cuáles son los consejos de uso de las hojas de reclamaciones, realizando búsqueda en distintas páginas webs de interés. En esta sesión además se va a enviar una actividad a los alumnos, la cual va a consistir en la resolución de dos supuestos basados en el aprendizaje basado en problemas. De forma individual deberán dar respuesta y subir a google classroom los resultados.

Tabla 15: temporalización Sesión adaptación No Presencial. Elaboración propia

TEMPORALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	
T (min)	DESARROLLO
15	Exposición del contenido del epígrafe 4, con sus sub epígrafes 4.1, 4.2 y 4.3.
10	Navegación por la página de la Junta de Andalucía y análisis de la platilla editable de las hojas de reclamaciones, y pinceladas de cómo hacer una reclamación por internet.
15	Exposición breve del contenido del epígrafe 5 y sub epígrafe 5.1 con búsqueda en páginas relacionadas con reclamaciones presenciales.
20	Explicación de los dos supuestos que se subirá en classroom y los cuales deben resolver en la fecha máxima fijada de forma individual.

Actividad 6. Aprendizaje basado en problemas.

Descripción:

Resolución de dos supuestos prácticos (tal y como estaba planificado para la sesión quinta). Se trata de una actividad de trabajo individual, para cuya realización el alumnado tendrá que controlar la totalidad del contenido impartido a lo largo de las sesiones anteriores, hacer repaso y en caso de no disponer de conocimientos asentados sobre los conceptos, conseguirlo gracias a la realización de estos ejercicios.

Objetivos:

- Verificar que los alumnos disponen de capacidades suficientes para realizar búsqueda en internet y comprende el contenido explicado.
- Potenciar el pensamiento crítico y reflexivo del alumnado

Metodología:

Aprendizaje basado en problemas

Tarea por los alumnos:

Resolución de los supuestos plantados y subida de resultados a classroom

Materiales y recursos:

- GoToMeeting, herramienta a través de la cual se va a poder llevar a cabo la conexión con los alumnos del módulo y a través de la cual se va a compartir el contenido de la unidad y se va a explicar la actividad a realizar por los alumnos.
- Google Classroom para la publicación de la actividad.
- **Quinta sesión (60 minutos). Actividad para trabajar en grupo, ABP e investigación**

En esta sesión se va a explicar el último epígrafe de la unidad, sobre los derechos y obligaciones del consumidor y la normativa en materia de consumo. Se pretende que los alumnos tengan constancia y conocimiento sobre la existencia de legislación en materia de consumo y en relación a los consumidores. Además esta sesión se va a destinar a resolución de dudas sobre las actividades planteadas en sesiones previas y sobre las que los alumnos puedan tener dudas. Por otro lado, se va a explicar dos actividades más a realizar en grupo.

Tabla 16: temporalización Sesión 5 adaptación No Presencial. Elaboración propia

TEMPORALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	
T (min)	DESARROLLO
20	Explicación contenido epígrafe 6 de la unidad.
10	Resolución de dudas sobre actividades planteadas en sesiones anteriores.
20	Explicación de las actividades a realizar.

Actividad 7. Aprendizaje basado en problemas e investigación

Descripción:

Esta actividad y tal y como se planificó para la sesión número 6 en la unidad, va a consistir en el visionado de los vídeos incluidos en el anexo. La misma se va a trabajar en grupos formados de cinco alumnos cada uno (6 grupos), a cada grupo se le asignará dos vídeos, distribuidos de forma aleatoria y deberán dar respuesta a una serie de preguntas planteadas en el anexo en la planificación de la unidad.

Objetivos:

- Repasar todo el contenido de la unidad.
- Trabajar de forma cooperativa y colaborativa
- Desarrollar pensamiento crítico
- Potenciar el uso de herramientas de trabajo en grupo
- Utilizar el contenido para elaborar informes fomentando la escritura

Metodología:

Aprendizaje basado en resolución de casos, investigación.



Tarea por los alumnos:

Los alumnos deberán responder a cada una de las preguntas que propone el profesor y realizar por grupos un informe con las respuestas, las cuales deberán ser subidas a la plataforma classroom por un portavoz del grupo. De forma individual como siempre que se realiza actividades en grupo deberán realizar una breve entrada en su diario de aprendizaje sobre su experiencia en el trabajo de la actividad.

Actividad 8. Aprendizaje basado trabajar la expresión oral.

Descripción:

Esta actividad va a consistir en realizar una pequeña intervención pequeño vídeo por parte de los alumnos de 2 minutos de duración en el que en relación a la actividad anterior comenten lo que más les haya llamado la atención a cada uno de ellos. Libertad de formato y contenido para su elaboración. Deberá ser grabado desde un simple teléfono móvil para facilitar que todos puedan hacerlo sin tener que recurrir a ninguna aplicación web y se subirán en una tarea habilitada en google classroom para su evaluación. Se corresponde con la actividad planificada para la séptima sesión en la unidad inicial, pero se ha adaptado a la modalidad no presencial facilitando al alumnado su desarrollo al hacerlo de forma individual.

Para la evaluación, se hará a través de la rúbrica recogida para la exposición oral y además de evaluar el profesor, se hará coevaluación por parte del alumnado a través de un formulario de google el cual estará colgado en classroom. La evaluación se hará efectiva gracias al recurso co-rubrics, función de la hoja de cálculo drive que enlaza formularios con rúbricas de evaluación reportando las calificaciones de forma automática.

Objetivos:

- Evaluar la comunicación verbal y no verbal del alumno a través del vídeo.
- Analizar grado de confianza que el alumno tiene en sí mismo
- Conocer la familiarización que el alumnado tiene con el contenido.

Metodología:

Exposición oral

Tarea por los alumnos:

Grabación del vídeo de forma individual y subida a la plataforma classroom para su evaluación.

Materiales y recursos para ambas actividades:

- GoToMeeting, herramienta a través de la cual se va a poder llevar a cabo la conexión con los alumnos del módulo y a través de la cual se va a compartir el contenido de la unidad.
- Youtube para el visionado de vídeos.
- Google Classroom para la publicación de la actividad y subida de la misma por parte de los alumnos.
- Diario de aprendizaje del alumno, en el que subirán una reflexión de forma individual sobre la actividad realizada.
- Teléfono móvil para la grabación del vídeo
- Google Drive para el uso de la hoja de cálculo (co-rubrics)
- Google Forms a través del cual evaluar a los alumnos (evaluación y co-evaluación)

Actividades de repaso y evaluación

A partir de la sesión sexta se van a realizar las actividades de consolidación, repaso y evaluación. Una vez que se ha expuesto todos los puntos de la unidad, se van a llevar a cabo sesiones en las que los alumnos deberán profundizar en el contenido y tener manejo del mismo, ser autónomos y activos en su propios procesos de enseñanza-aprendizaje.

▪ **Sexta y séptima sesión (120 minutos). Actividad de aprendizaje experiencial. Aprendizaje Colaborativo**

En la unidad planificada las sesiones octava y novena eran ocupadas por una actividad de role playing y una actividad de gamificación con la realización de un Kahoot como actividad de repaso. En esta unidad adaptada a la docencia no presencial no he querido prescindir de la actividad basada en la escenificación de la realidad, actividad basada en el aprendizaje experiencial que pone al alumnado en situación de ambiente real empresarial.

Es por ello por lo que gracias a las herramientas y apps que he seleccionado para llevar a cabo la unidad, se podrá realizar simulación y el juego de rol simulando llamadas telefónicas.

En cuanto a los roles serán los mismos planificados:

Rol 1: Trabajador del departamento de Atención al Cliente de Vodafone

Rol 2: Cliente llama para poner reclamación por los siguientes motivos:

- Rol 2.1: reclamación por incumplimiento de oferta realizada por la compañía
- Rol 2.2: reclamación por cobro de servicios no solicitados.



- Rol 2.3: reclamación por recepción de facturas una vez se ha procedido con la baja de la línea.
- Rol 2.4: reclamación por penalizaciones de cuantía excesiva.

Previamente a través de google classroom se habrá explicado la actividad.

Además en esta sesión se va a llevar a cabo una actividad de repaso basada en la gamificación con la realización de un Kahoot.

Descripción actividad Role Playing:

Llegado el día de la sesión, tras conectar a través de GoToMeeting, se va a explicar de forma breve la actividad. El profesor va a tener previamente diseñada la lista de los roles asignadas a los alumnos e irá nombrando.

Conforme asigne rol 1 y rol 2, únicamente esos dos alumnos serán los que tengan activos el micrófono en la conexión y se llevará a cabo la conversación. El role playing se va a realizar por parejas de dos, un total de 15 parejas. Cada pareja deberá ser rigurosa con el tiempo y no deberá extenderse más de 6 minutos cada una.

Para la evaluación de esta unidad se realizará a través de un formulario de google, en cual estará enlazado con una rúbrica (co-rubrics). Los alumnos se autoevalúan, coevaluación y existe también un porcentaje de evaluación por parte del profesor.

Tabla 17: temporalización Sesión sexta y séptima. Role Playing adaptación No Presencial. Elaboración propia

TEMPORALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	
T (min)	DESARROLLO
5	Explicación de la dinámica y organización del aula.
90	Desarrollo de la dinámica. 15 parejas (6 minutos cada una)

Objetivos:

- Intentar acercar a los discentes lo máximo posible a la realidad, debiendo improvisar para encontrar argumentos que defiendan su postura.
- Conocer el grado de asimilación del contenido de la unidad.
- Fomentar el trabajo colaborativo
- Valorar la improvisación, comunicación oral y participación activa

Metodología:

Aprendizaje colaborativo y cooperativo. Aprendizaje experiencial.

Tarea por los alumnos:

Preparación previa repasando todo el contenido, informarse de política de empresa de Vodafone y actuar intentado realizar la dinámica de la forma más real posible.

Descripción actividad Kahoot:

Según lo planificado, realización de un Kahoot de 12 preguntas de repaso. Para el desarrollo de esta actividad, el proyecto comparte pantalla y proyecta el número que los alumnos deben insertar en la App de Kahoot para comenzar el juego.

Tabla 18: temporalización Sesión sexta y séptima. Kahoot adaptación No Presencial. Elaboración propia

TEMPORALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	
T (min)	DESARROLLO
20	Desarrollo de la actividad, juego y comentarios de las preguntas del mismo.
5	Comentarios de los alumnos sobre la dinámica realizada. Comentarios de sus impresiones.

Objetivos:

- Repasar el contenido de la unidad
- Realizar una actividad entretenida y dinámica para captar el interés del alumnado.

Metodología:

Gamificación

Tarea por los alumnos:

Contestar a las preguntas de la actividad

Materiales y recursos role playing y gamificación:

- GoToMeeting, herramienta a través de la cual se va a poder llevar a cabo la conexión con los alumnos del módulo y a través de la cual se va a poder llevar a cabo el role playing así como con posterioridad mostrar las preguntas del Kahoot.
- Google Classroom para la publicación de las actividades
- Google Drive para el uso de la hoja de cálculo (co-rubrics)
- Google Forms a través del cual evaluar a los alumnos (evaluación y co-evaluación)
- Kahoot: app para el desarrollo de la actividad de gamificación.

▪ **Octava sesión (60 minutos). Tutorización y resolución de dudas**

Se trata de la última y va a ser una sesión de tutorización y resolución de dudas además de explicar en qué consiste el examen final de la unidad y cómo y con qué plazo deberán realizarlo.

Al igual que en las sesiones anteriores la conexión con los alumnos se va a realizar a través de GoToMeeting.

Los alumnos podrán ir preguntando dudas para resolver en relación a cualquier actividad planteada en sesiones anteriores o que les surja del contenido o examen próximo a realizar.

El examen va a consistir en un examen tipo test compuesto por 10 preguntas, el cual se va a desarrollar a través de un formulario de google y la corrección va a ser automática. Dispondrán de 15 minutos para realizarlo y funciona con un temporizador. El alumnado va a disponer de 72 horas una vez se ha finalizado con la explicación de todos los contenidos y se han acabado las distintas sesiones para poder abrir el enlace del examen y realizarlo. Una vez abierto, tiene que hacerlo y una vez pasado el tiempo programado se cierra y no se puede volver a abrir.

Con respecto a la unidad inicialmente planificada, se ha suprimido el examen escrito de preguntas cortas. Para la adaptación online con el desarrollo del examen tipo test más todas las actividades propuestas considero que es más que suficiente para conseguir los objetivos didácticos y resultados de aprendizajes programados.

2.3.7. Interdisciplinariedad

La interdisciplinariedad entre módulos o relación existente entre ellos se mantiene según la recogida en la unidad planificada.

Los módulos con los que se guardan relación son:

- Gestión de la documentación jurídica y empresarial (código 0647)
- Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa (código 0648)
- Ofimática y Proceso de la Información (código 0649)
- Gestión de recursos humano (0652)
- Inglés (0179)

Y bajo la adaptación de la unidad a la docencia no presencial, la relación existente con la unidad “Gestión de Conflictos y Reclamaciones” se va a trabajar desde la óptima del uso correcto de las distintas fuentes de información, utilización de bases de datos para el tratamiento de la información, gestión de archivos de forma online, gestión de correos electrónicos y uso adecuado de las distintas herramientas de uso como es el google classroom etc. Todos los módulos tienen en común la gestión de archivos es por ello por lo que la



actividad adaptada según la que se planificó en su día quedaría como se expone a continuación.

A través de google classroom, se subirá actividad con un plazo fijado máximo de entrega.

Actividad 8. Actividad de conocimientos previos.

Descripción:

A través de una unidad compartida de google drive se mostrará una carpeta con una serie de documentos, mezclados de diferente naturaleza, con objeto de trabajar la relación que unen los módulos arriba expuestos. La actividad se va a realizar en grupos de alumnos, 6 grupos compuestos por 5 alumnos cada uno de ellos.

Objetivos:

- Desarrollar conocimientos en tipologías de documentación.
- Distinguir entre los diferentes tipos de documentos por formatos.
- Habilidades de habla inglesa con documentación en inglés,
- Conocer y dar un buen uso a las carpetas generadas en google drive
- Trabajar la interdisciplinariedad entre módulos.
- Conocer las capacidades de los alumnos de recepción, clasificación, análisis y archivo de documentación.

Metodología:

Aprendizaje Basado en problemas

Tarea por los alumnos:

Organización de los documentos y clasificación de los mismos en carpetas diferenciadas a través de google drive

Materiales y recursos:

- Google Classroom para la publicación de las actividades
- Google Drive para el uso de las distintas carpetas clasificadas por tipo de documentación.
- Diario de Aprendizaje: los alumnos de forma individual una vez realiza esta tarea deberán realizar una entrada en su diario de aprendizaje.

2.3.8. Atención a la diversidad

La atención a la diversidad con la adaptación de la unidad y según lo planificado, para aquellos alumnos con un ritmo de aprendizaje más lento, se va trabajar con la elaboración de

las actividades grupales creando grupos heterogéneos, fomentando de esta forma que las capacidades, habilidades y destrezas se compensen entre ellos. A través de google classroom y con mensajes y comentarios privados entre alumno y profesor se podrá tutorizar en todo momento las dudas y consultas que les pueda surgir.

Además, para la entrega de las actividades estos alumnos dispondrán de una fecha máxima de entrega un poco más amplia, así como el examen previsto en tiempo de realización 15 van a contar con 10 minutos de tiempo para su realización.

En el caso de los alumnos con un ritmo de aprendizaje más rápido, siempre tendrán a su alcance la posibilidad de que sigan ampliando las actividades propuestas, investigando, buscando vídeos y artículos de interés que puede compartir a través de google classroom con el resto de la clase, así como incorporar en sus respectivos diarios de aprendizajes entradas de temas, contenidos, vídeos, noticias de interés etc. que les resulten interesantes sobre los que quieran reflexionar, teniéndose en cuenta para la calificación dentro del porcentaje destinado al diario de aprendizaje del alumnado.

2.3.9. Elementos transversales

Los elementos transversales no corresponden ser adaptados según la unidad planificada inicial. En relación a la educación para la igualdad se trabaja con la creación de grupos heterogéneos, la educación para la convivencia, en este caso se hará bajo el respeto y tolerancia en los grupos de trabajos en la elaboración de las actividades grupales. La educación cultural en la misma línea que las anteriores, gracias al trabajo colaborativo y cooperativo y la necesidad de trabajo en grupo para la entrega de muchas de las actividades trabajarán este elemento.

Con respecto a la educación para el fomento de la lectura gracias a la necesidad de búsqueda activa de información se trabaja de forma constante, así como el uso de los medios de comunicación y la educación en el uso de las TIC, las cuales se convierten en el eje principal de todos ellos y será el elemento sobre el que gira la planificación adaptada de la presente unidad expuesta. Gracias a las TIC ha sido posible la adaptación, tal y como se ha ido exponiendo a lo largo de este apartado, son muchos los recursos y herramientas necesarias a través de las cuales los alumnos podrán continuar con su proceso de aprendizaje y los profesores con la enseñanza y educación de los educandos.

2.3.10. Evaluación

Dado que se siguen manteniendo las actividades individuales, actividades en grupo y el diario de aprendizaje del alumno, pero no el cuaderno del profesor porque no está presente cuando están realizando las actividades, los criterios de calificación se van a ver levemente modificados en esta adaptación de la unidad a la docencia online.

En este caso el reparto de porcentajes va a seguir siendo el 40% para el caso de las pruebas objetivas realizadas y el 60% para el resto de actividades, pero los porcentajes se van a ver modificados:

Tabla 19: criterios de evaluación adaptación No Presencial. Elaboración propia.

Criterios de calificación			
40%	Pruebas objetivas	Examen	
60%	Resto de actividades	30%	Actividades de grupo
		20%	Tareas individuales
		10%	Cuaderno del profesor

En relación al 60% de la calificación, los instrumentos serán variados. Se corresponderán con los siguientes:

1. Rúbricas de evaluación del Role Playing y exposición oral a través de vídeo grabado por el alumnado, con las que se pretende poder puntuar a los alumnos en función de una serie de cualidades y comportamientos. Este instrumento se utiliza tanto en las dinámicas de grupo de role playing, para ponderar el 30% de las actividades de grupo, como en los vídeos realizados por los alumnos que ponderarán según nuestro sistema de calificación el 20% junto al resto de actividades individuales.
2. Diario de aprendizaje del alumno, el propio alumno escribirá sus reflexiones, opiniones, críticas etc. en relación a las actividades en grupo, individuales y tareas realizadas en clases. Supondrá hasta un total del 10% de la calificación total del alumno.

3. Reflexión Crítica y Conclusiones

Llevaba tiempo queriendo realizar este máster, pero una vez que acabé mis estudios de licenciatura y posterior post-grado en 2013, y debido a la situación de crisis financiera internacional que sufrimos, comencé mi carrera profesional en una empresa en la cual actualmente continúo trabajando.



En 2019, trabajando y con seis años de experiencia en el mundo laboral por fin me animo a hacerlo, y llegado este punto me gustaría hacer un recorrido a alto nivel de todo lo aprendido en el máster. Tengo que reconocer que de forma general tengo una percepción muy positiva y a pesar de que el desarrollo del mismo me ha supuesto un gran esfuerzo personal por tener que compatibilizarlo con mi trabajo, sin duda ha merecido la pena.

Gracias al desarrollo del mismo, los conocimientos adquiridos y el poder haber llevado a cabo los distintos periodos de prácticas en el IES Politécnico Jesús Marín de Málaga, han hecho que se potencien las ganas por continuar esta carrera como docente.

Cada una de las asignaturas me han aportado algo y he aprendido de todas ellas, algunas más desde el punto de vista teórico y otras por su carácter práctico en su totalidad, potenciando el trabajo en grupo y de forma colaborativa. Considero que se tratan de asignaturas que se ajustan perfectamente al objetivo de formar a futuros docentes, consiguiendo que se pierda el miedo y desarrollando habilidades y competencias en la exposición oral y hablar en público.

Ha sido básico saber gestionar el estrés que ha acontecido en el desarrollo de ambos cuatrimestres, son muchas las tareas, actividades y sobretodo trabajos grupales que se deben realizar. Con respecto al trabajo en grupo, en cada una de las asignaturas se propicia y fomenta el trabajo colaborativo, he de reconocer que no es fácil coordinar a seis o siete personas, pero al final te das cuenta que cuando todos tenemos un objetivo común, el trabajo sale y de la mejor forma.

Desde mi punto de vista, la experiencia vivida en el centro de prácticas constituye una de las piezas principales que conforman el máster, que unida a asignaturas en las que nos enseñan cómo elaborar programaciones y unidades didácticas, nos facilitan el camino para afrontar la preparación para la docencia.

He tenido la suerte de poder contar con un tutor para las prácticas que en todo momento ha enfocado la docencia bajo metodologías activas, las cuales considero trascendentales así como necesarias para contribuir con un buen desarrollo de la enseñanza.

Además gracias a que me ha permitido realizar intervenciones incluso en el periodo de observación, considero que he podido formarme en gran medida y sacar partido a estos meses.

Ha sido una gran experiencia el hecho de pasar de ser alumna a docente, todo se ve diferente y empiezas a valorar muchas más cosas que mientras eres alumna pasa desapercibidas.



Nadie podía imaginar lo que nos depararía el segundo cuatrimestre, mientras que estamos inmersos en un estado de carga de trabajo debido a su volumen, el cual hay que elaborar y entregar, trabajos de gran índole tales como una programación didáctica completa, y el desarrollo de la unidad didáctica que se va a desarrollar en la intervención del tercer periodo en las asignaturas de Currículum de Economía, Empresa y Comercio y Diseño y Desarrollo de las Programaciones y Actividades Formativas, llega la crisis sanitaria del Coronavirus.

La llegada de esta pandemia ocasionada por el Covid-19 supuso que el sistema educativo tuviese que adaptarse a las circunstancias. Se ve en la necesidad de interrumpir la docencia presencial.

Tanto por parte de la docencia en la Universidad de Málaga como por lo que al centro de prácticas respecta, considero que se ha llevado de la mejor forma. Las asignaturas han sabido adecuarse a la forma online no presencial, los trabajos han podido llevarse a cabo con buen fin y a pesar de haberse tenido que tomar medidas y cambiar metodologías y recursos, para cada una de ellas hemos podido finalizar las entregas sin ninguna dificultad.

Además, el profesorado ha sido flexible en cuanto a formatos siempre que se respetasen plazos de entregas, y han estado disponibles dando respuesta rápida a través del correo interno o tutorías habilitadas de forma expresa a través del campus virtual de las distintas asignaturas. No nos hemos sentido solos y nos han acompañado hasta el último momento.

En relación a las prácticas, tanto mi tutora de la universidad como mi tutor del IES Politécnico Jesús Marín, me han apoyado, ayudado y guiado hasta el momento de finalización de trabajo fin de master y finalización de prácticas respectivamente.

Por lo que al TFM respecta, gracias al desarrollo de cada una de las asignaturas impartidas en el máster, y los conocimientos, habilidades y competencias desarrolladas en este año, creo que he conseguido recoger lo que para mí prima en la enseñanza, la importancia del uso de las metodologías activas de aprendizaje, así como haber sido capaz de diseñar una unidad y poder incluso adaptarla dadas las circunstancias acontecidas por el Covid-19 sin que se pierda la esencia y permita contribuir con el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, como objetivo último de cualquier docente.

Espero pronto poder volver a las aulas y poder compartir mi conocimiento con alumnos y alumnas motivados por el aprendizaje. Yo sin duda, estoy convencida que seguiré aprendiendo de ellos.



4. Referencias Bibliográficas y Otros Recursos

4.1. Bibliografía general

- Aguilar, M. (2012). Aprendizaje y Tecnologías de Información y Comunicación: Hacia nuevos escenarios educativos. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 10 (2), 801- 811
- Albanese, M.A. y Mitchell, S.A. (1993): Problem-Based Learning: A review of the literature on its outcomes and implementation issues. *Academic Medicine*, 68, pp. 52-81.
- Alcaraz Salarirche, N. (2014). Un viejo trío de conceptos: aprendizaje, currículum y evaluación. *Aula De Encuentro*, N° 16, 2.
- Ariza, Javier., Ariza, Juan Manuel., (2016). *Comunicación y Atención al cliente*. España. Editorial: Mc Graw Hill
- Antúnez, S. (1999). El trabajo en equipo de los profesores y profesoras: factor de calidad, necesidad y problema. El papel de los directivos escolares. *Educación* (24), 89-110.
- Ausubel, D. P, Noval, JD y Hanesian, H. (1983). *Psicología educativa. Un punto de vista cognoscitivo*. México: Ed. Trillas.
- Ayala, O. (sf). Las tecnologías de información y comunicación como recursos educativos en la formación para el ejercicio ciudadano. *Integra Educativa*, 5(2), 105-118.
- Barrows H.S. (1986) A Taxonomy of problem-based learning methods, *Medical Education*, 20:481-486
- Bermejo, A., Gomez, E., Ocaña, A., Sánchez, R., Sebastian, E (2010). Análisis de la organización de aula en distintos niveles educativos estudio de casos. *Revista Ibero-Americana de Estudios em Educação* , Vol. 5, N°. 2, 2010, págs. 135-153
- Benitez, M.D., Cruces, E.M, De Haro, J. y Sarrión, M.D. (2010). Aprendizaje Basado en Problemas a Través de las TIC.
- Brazuelo, F. y Gallego, D. J. (2011) Estado del Mobile Learning en España. Recuperado el 6 de marzo de <http://www.scielo.br/pdf/er/nspe4/0101-4358-er-esp-04-00099.pdf>
- Boud, D. y Feletti, G.I. (Ed.) (1991): *The Challenge of Problem-Based Learning*. Kogan Page:London.
- Cabero, J., Llorente, M.C., (2015). Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC): escenarios formativos y teorías del aprendizaje. *Revista Lasallista de Investigación*. Vol. 12, núm. 2, 2015, pp. 186-193. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69542291019>
- Magro, C. (2016). Evaluar es Aprender. *Co.labora.red*



- Coley, R.J., Cradler, J., and Engel, P.K. (1996): *Computers and classrooms: The status of technology in U.S. schools* (Policy Information Report). Princenton, NJ: Educational Testing Service.
- Corral Lage, J. & Ipiñazar-Petralanda, I. (2014). Aplicación del aprendizaje basado en problemas en la asignatura contabilidad financiera superior: ventajas y desventajas. *Tendencias Pedagógicas*, (23), 45-60.
- Díaz Barriga, F. (2005). *Enseñanza situada: Vínculo entre la escuela y la vida*. México, MX: Editorial: McCraw-Hill
- Egido Gálvez, I. et al. (2007): El Aprendizaje Basado en Problemas como Innovación Docente en la Universidad: Posibilidades y Limitaciones. *Educación y Futuro: Revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, Nº 16, pp. 85-100.
- Ferro, C. Martínez AI, Otero MC (2009). Ventajas del uso de las TIC en el proceso de enseñanza- aprendizaje desde la óptica de los docentes universitarios españoles. *EDUTEC. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*. Núm. 29.
- Fernández A, (2006). Metodologías activas para la formación de competencias. *Educatio siglo XXI*, 24 · 2006, pp. 35 - 56 35
- Freire P, (1997) *La educación como práctica de la libertad*. Siglo XXI editores.
- García, L, Ruíz, M, García, M. (2016). *Claves para la Educación: Actores, agentes y escenarios en la sociedad actual*. España: UNED: Narcea Ediciones
- Gispert Irigoyen, G. D. (2014). El diseño instruccional en la expresión gráfica arquitectónica. *Nuevas técnicas, mismos fundamentos*, (2), 2014, pág. 509.
- Johnson, D. W., Johnson, R.T. y Holubec, E.J. (1994). *Cooperative learning in the classroom*. Alexandria, VA: Association for Supervision and Curriculum Development.
- Morales, P., y Landa, V. (2004): «Aprendizaje basado en problemas», en *Theoria*, (13), 145-157. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/299/29901314.pdf>
- Palazón, A., Gómez, M., Gómez, J.C., Pérez, M.C., (2011). Relación entre la aplicación de metodologías docentes activas y el aprendizaje del estudiante universitario. *Revista pedagogía*. Vol. 63, Nº2. Págs 27-40
- Pérez, Laura. (2018). El aprendizaje basado en problemas como estrategia didáctica en educación superior. *Voces De La Educación*, 3(6), 155-167.
- Prensky, M. (2011). *Enseñar a nativos digitales*. Madrid, SM.
- Piaget, Jean (1973). *To understand is to invent: The future of education*. New York: The Viking Press.



- Ortega, P., Touriñán, J. M., & Escámez, J. (2006). La educación ciudadana en una sociedad multicultural y compleja. *Revista Portuguesa de Pedagogía*, 40 (2), 7-35.
- Ortiz de Urbina Criado, M, Medina Salgado, S, De La Calle Durán, C (2010). Herramientas para el aprendizaje colaborativo: una aplicación práctica del juego de rol. *Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*. Vol. 11 núm. 3, 2010, pp. 277-301.
- Restrepo, B (2014). Reflexiones sobre educación, ética y política. *Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT*.
- Rodríguez, M. (2011). La teoría del aprendizaje significativo: una revisión aplicable a la escuela actual. IN. *Revista Electrónica d'Investigació i Innovació Educativa i Socioeducativa*, V. 3, n. 1, pp. 29-50. Recuperado de: http://www.in.uib.cat/pags/volumenes/vol3_num1/rodriguez/index.html
- Ryser, G.R., Beeler, J.E., and McKenzie, C.M. (1995): Effects of a Computer-Supporte Intentional Learning Environment (CSILE) on students' self-concept, self-regulator behavior, and critical thinking ability. *Journal of Educational Computing Research* 13(4), pp. 375-385.
- Santos Guerra, M. (2011). Diagnóstico inútil. *Blog Adarve*.
- Serna, H., Díaz, A., (2013). *Metodologías activas de aprendizaje*. Editorial Fundación Universitaria Maria Cano, Bogotá
- Tedesco, J. C. (2011). Los desafíos de la educación básica en el siglo xxi. *Revista Iberoamericana de Educación*, 55: 31-47.
- Tedesco, J. C. (2003). "Los pilares de la educación del futuro". En: Debates de educación (2003:Barcelona) [ponencia en línea]. Fundación Jaume Bofill; UOC. Recuperado de: <http://www.uoc.edu/dt/20367/index.html>
- Touriñán, J.M., (2013). Conocer, enseñar y educar no significan lo mismo. El carácter y el sentido de la educación como referentes de su significado desde la mirada pedagógica. *Teoría de la educación. Revista interuniversitaria*, 25 (1), 25-46.
- Usategui, E. (2003). La educación en Durkheim. ¿Socialización versus conflicto? *Revista complutense de educación*, ISSN 1130-2496, Vol. 14, Nº 1, 2003, págs. 175-196
- Vygotsky, Lev (1978). *Mind in society*. London: Harvard University Press.



4.2. Bibliografía normativa

- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, Boletín Oficial del Estado, de 10 de diciembre de 2013, núm.295 Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2013/BOE-A-2013-12886-consolidado.pdf>
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, Boletín Oficial del Estado, de 4 de mayo de 2006, núm. 106. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2006/BOE-A-2006-7899-consolidado.pdf>
- Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, Boletín Oficial del Estado, de 26 de diciembre de 2007, núm. 252. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2008/BOE-A-2008-1184-consolidado.pdf>
- Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo, Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, de 12 de septiembre de 2008, núm. 182. Recuperado de: <https://www.juntadeandalucia.es/boja/2008/182/boletin.182.pdf>
- Decreto 111/2016, de 14 de junio, por el que se establece la ordenación y el currículo de la educación Secundaria obligatoria en la comunidad Autónoma de Andalucía, Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, de 28 de JUNIO de 2016, núm. 122. Recuperado de: https://www.juntadeandalucia.es/boja/2016/122/BOJA16-122-00019-11633-01_00094130.pdf
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, Boletín Oficial del Estado de 30 de julio de 2011, núm. 182. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2011/BOE-A-2011-13118-consolidado.pdf>
- Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas, Boletín Oficial del Estado, de 15 de diciembre de 2011, núm. 301. Recuperado de: <https://www.boe.es/boe/dias/2011/12/15/pdfs/BOE-A-2011-19533.pdf>
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, Boletín Oficial del Estado, de 30 de noviembre de 2007, núm.287. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-20555-consolidado.pdf>

Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, de 15 de octubre de 2010, núm. 4. Recuperado de:
<https://www.juntadeandalucia.es/boja/2010/202/boletin.202.pdf>

Orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas, Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, de 22 de abril, núm. 77. Recuperado de:
<https://www.juntadeandalucia.es/boja/2013/77/BOJA13-077-00700.pdf>

Boja N°24. 5 de Febrero de 2020. Resolución de 30 de enero de 2020, de la Dirección General de Ordenación y Evaluación Educativa, por la que se dictan instrucciones para la celebración del Día de Andalucía en los centros docentes de la Comunidad Autónoma Andaluza.

4.3. Páginas webs oficiales

IES Politécnico Jesús Marín. (s.f.). Recuperado el Febrero de 2018, de
<https://www.politecnicomalaga.com>

Ministerio de Educación y Formación Profesional. Curso Escolar 2019/2020. Recuperado de:
<https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:b998eea2-76c0-4466-946e-965698e9498d/datosycifras1920esp.pdf>

Instituto Nacional de Estadísticas. Recuperado de:
https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608

4.4. Referencias de trabajos propios sin publicar

Memoria de prácticas realizada para el Practicum del Máster de Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerado, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas. En la especialidad de Economía, Empresa y Comercio.

Programación Didáctica y Unidad Didáctica elaborada en las asignaturas Currículum de Economía, Empresa y Comercio y Diseño y Desarrollo de las Programaciones y Actividades Formativas.



ANEXOS

ANEXO I: desarrollo propuesta intervención

UNIDAD DIDÁCTICA PLANIFICADA. UNIDAD 7: GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Objetivos didácticos del módulo

La Orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas, en el artículo 3 de objetivos generales, establece que de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas, los objetivos generales de las enseñanzas correspondientes al mismo son:

- a) Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos.
- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- c) Identificar y seleccionar las expresiones de lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.
- d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
- e) Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.
- f) Organizar las tareas administrativas de las áreas funcionales de la empresa para proponer líneas de actuación y mejora.
- g) Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.
- h) Reconocer la interrelación entre las áreas comercial, financiera, contable y fiscal para gestionar los procesos de gestión empresarial de forma integrada.
- i) Interpretar la normativa y metodología aplicable para realizar la gestión contable y fiscal.



- j) Elaborar informes sobre los parámetros de viabilidad de una empresa, reconocer los productos financieros y los proveedores de los mismos, y analizar los métodos de cálculo financieros para supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión.
- k) Preparar la documentación así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contratación, formación y desarrollo de los recursos humanos.
- l) Reconocer la normativa legal, las técnicas asociadas y los protocolos relacionados con el departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral y la documentación derivada, para organizar y supervisar la gestión administrativa del personal de la empresa.
- m) Identificar la normativa vigente, realizar cálculos, seleccionar datos, cumplimentar documentos y reconocer las técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y de asesoramiento a clientes, para realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales.
- n) Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades relacionadas.
- ñ) Identificar modelos, plazos y requisitos para tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en organismos y administraciones públicas.
- o) Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.
- p) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.
- q) Tomar decisiones de forma fundamentada, analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.

- r) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.
- s) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.
- t) Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevenciones personales y colectivas, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar entornos seguros.
- u) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias, para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».
- v) Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.
- w) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.
- x) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales, para participar como ciudadano democrático.

Resultados de Aprendizaje del módulo

Según establece la Orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas, el módulo profesional Comunicación y Atención al Cliente, los objetivos didácticos de módulo se desarrollan en forma de Resultados de Aprendizaje y son los siguientes:

RA1) Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.

RA2) Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.

RA3) Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.

RA4) Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.

RA5) Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.

Temporalización unidad planificada

Tabla 1: Temporalización. Elaboración propia

SECUENCIACIÓN DIDÁCTICA/TEMPORALIZACIÓN			
SESIÓN 1 (Act Introdutorias)	60 MINUTOS	ACTIVIDAD 1	20 MINUTOS
		ACTIVIDAD 2	20 MINUTOS
		ACTIVIDAD 3	20 MINUTOS
SESIÓN 2 (Epígrafe 1)	60 MINUTOS	ACTIVIDAD 1	60 MINUTOS
SESIÓN 3 (Epígrafe 2 y 3)	60 MINUTOS	ACTIVIDAD 1	50 MINUTOS
		ACTIVIDAD 2	10 MINUTOS
SESIÓN 4 (epígrafes 4,5, y 6)	60 MINUTOS	ACTIVIDAD 1	60 MINUTOS
SESIÓN 5 (todo el contenido)	60 MINUTOS	ACTIVIDAD 1	60 MINUTOS
SESIÓN 6 (todo el contenido)	60 MINUTOS	ACTIVIDAD 1	60 MINUTOS
SESIÓN 7 (todo el contenido)	60 MINUTOS	ACTIVIDAD 1	60 MINUTOS
SESIÓN 8 Y 9 (todo el contenido)	120 MINUTOS	ACTIVIDAD 1	95 MINUTOS
		ACTIVIDAD 2	25 MINUTOS
SESIÓN 10. Examen	60 MINUTOS	ACTIVIDAD 1	60 MINUTOS

Sesiones desarrolladas de la unidad

Primera sesión. Actividades de introducción y conocimientos previos.

Tabla 2: primera sesión actividad nº1. Elaboración propia

PRIMERA SESIÓN (60 MINUTOS)		
ACTIVIDADES		
1º ACTIVIDAD- RUTINAS DE PENSAMIENTO	Temporalización	20 minutos
Descripción		

En primer lugar se presentará a los alumnos una serie de viñetas, con objeto de realizar rutinas de pensamiento. Veo- Pienso- Me pregunto. Al comienzo de la clase los alumnos y gracias a estas rutinas de pensamiento los alumnos reflexionarán sobre quejas y reclamaciones. Todas están relacionadas con una reclamación de clientes a empresas. De esta pequeña actividad los alumnos harán una pequeña reflexión, la cual deberán subir a través de la plataforma Classroom para su consideración en la evaluación como una actividad individual más.

TEMPORALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD

T (min)	DESARROLLO
5	Se expone la viñeta 1, y tiene lugar pequeñas intervenciones del alumnado
5	Se expone la viñeta 2, y tiene lugar pequeñas intervenciones del alumnado
5	Se expone la viñeta 3, y tiene lugar pequeñas intervenciones del alumnado
5	Conclusión del profesor dando introducción a la unidad en relación a las reclamaciones

Objetivos

- Que los alumnos apliquen el razonamiento crítico en las intervenciones.
- Analicen, reflexionen, piensen sobre las viñetas y sean capaces de enlazar argumentos con el contenido que conozcan en relación a las quejas y las reclamaciones.
- Captar el interés del alumno sobre el contenido del tema que se va a desarrollar.
- Lograr conseguir una mayor motivación sobre el contenido a explorar.
- Utilizar la mente para generar argumentos y reflexiones de forma razonada.

Metodología

Rutina de pensamiento y debate posterior en clase propiciando la participación activa.

Tareas por los alumnos

De los alumnos se espera la participación y pensamiento crítico en el aula, y posterior reflexión escrita que deberán subir a través de Classroom.

Ordenación del aula

No se altera

Materiales y Recursos

Proyector, presentación en Genially, viñetas, Google Classroom.

Material para esta actividad:

PRIMERA VIÑETA



SEGUNDA VIÑETA



TERCERA VIÑETA



Tabla 3: primera sesión actividad nº2. Elaboración propia

**2º ACTIVIDAD- CONOCIMIENTOS
PREVIOS**

Temporalización

20 minutos

Descripción

A través de la herramienta Mentimeter (www.menti.com), los alumnos van a realizar una nube de palabras dando respuesta a la pregunta: ¿Qué entiendes por reclamación? Cada alumno debe contestar con no menos de tres palabras con las que definen, identifican o entienden una reclamación. Se trata de una actividad sencilla, motivadora y diferente.

TEMPORALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD

T (min)

DESARROLLO

- | | |
|-----------|---|
| 5 | Presentación de la actividad. Explicación y los alumnos acceden con sus teléfonos a menti.com |
| 10 | Los alumnos responden con no menos de tres palabras a la pregunta planteada |
| 5 | El profesor expone conclusiones sobre la nube de conceptos que se genera en relación al concepto reclamación y se pasa a la siguiente actividad dando introducción al tema. |

Objetivos

Se pretende conocer los conocimientos previos de los alumnos en relación a la materia que se va a impartir en esta unidad, así como que sirve de nexo de unión para comenzar con el contenido.

Metodología

La metodología utilizada es la gamificación a través del uso de la aplicación "Mentimeter"

Tareas por los alumnos

Se espera de los alumnos la creación de la nube de palabras y que aporten conceptos interesantes. Despertar el interés de los discentes en el aula por la unidad a impartir.

Ordenación del aula

No se altera

Materiales y Recursos

Proyector, Genially, internet, app Mentimeter o página web menti.com, teléfonos móviles o en su defecto ordenador o Tablet.

Tabla 4: primera sesión actividad nº3. Elaboración propia

3º ACTIVIDAD-ESQUEMA CONTENIDO

Temporalización

20 minutos

Descripción

El objetivo es hacer una idea a los alumnos sobre todo el contenido que se va a estudiar en la unidad, así como dejar constancia del objetivo final de la unidad: disponer de un conocimiento estable sobre la importancia que tiene dar un buen servicio al cliente.

TEMPORALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD

**T
(min)**

DESARROLLO

- | | |
|-----------|---|
| 15 | Exposición del contenido de la unidad con epígrafes y sub epígrafes que lo componen |
| 5 | Tiempo para preguntas que surjan a los alumnos o si quieren realizar alguna intervención. |

Objetivos

Exponer el contenido a tratar en todas las sesiones de la unidad.

Metodología

A través de presentación en proyector en el aula, metodología expositiva.

Tareas por los alumnos

Se espera que los alumnos adquieran una visión general del contenido de la unidad, no se les requiere ninguna tarea en particular pero sí la asimilación del alcance del contenido a tratar.

Ordenación del aula

No se altera

Materiales y Recursos

Proyector, Genially.

Actividades de desarrollo

Segunda sesión. Actividad expositiva, investigación y trabajo colaborativo.

Tabla 5: segunda sesión actividad nº1. Elaboración propia

SEGUNDA SESIÓN (60 MINUTOS)		
ACTIVIDADES- EXPOSITIVAS, INVESTIGACIÓN Y TRABAJO COLABORATIVO		
1º ACTIVIDAD	Temporalización	60 minutos
Descripción		

Se va a comenzar el desarrollo y explicación del primer epígrafe a través de una presentación elaborada en Genially:

1. Exteriorización de la Satisfacción de los clientes.
 - 1.1. La satisfacción del cliente. Expectativas y factores que la determinan.
 - 1.2. Formas de comunicar el estado de satisfacción por parte del cliente.
 - 1.3. Herramientas utilizadas en la transmisión de la satisfacción.

Una vez explicado el contenido, se va a tratar de analizar el sistema que tiene muchas empresas en sus páginas webs para que sus clientes muestren su grado de satisfacción. En el aula se va a trabajar con la empresa Amazon. Amazon es un Market Place, una especie de centro comercial online donde consumidores y empresas pueden interactuar en la compra/venta de bienes y servicios. Se trata además de una de las empresas que mejor ejemplifica un buen funcionamiento de su sistema de atención al cliente, y se comentará el sistema de valoración por parte de sus clientes, basado principalmente en comentarios, opiniones y sistema estrellas.

★★★★★ 385 opiniones de clientes ([Ver anexo II](#)).

Una vez comentado en clase y analizado, los alumnos por grupos, van a tener que buscar un listado de empresas que ofrezcan bienes y/o servicios de diferentes tamaños y sectores, no menos de 3 empresas, (las que cada grupo quiera) y analizar si tienen en sus diferentes páginas webs mecanismos a través del cual los clientes pueden expresar su satisfacción.

En clase se propone una serie de ejemplos de empresas similares a Amazon por si les resulta de interés y quieren escoger entre ellas algunas:



Deberán subir a Google Classroom un documento resumen con las conclusiones obtenidas para cada una de las empresas. Previamente se habrá subido a Classroom una plantilla sobre la cual deberán trabajar y rellenar con la información encontrada. ([Ver anexo II](#)).

La subida del documento trabajado será grupal por lo que es suficiente que lo suba un miembro de cada grupo dejando indicado el resto de componentes. Todos los alumnos deberán hacer una entrada en su diario de aprendizaje, una reflexión de la tarea realizada.

TEMPORALIZACIÓN DE ACTIVIDADES	
T (min)	DESARROLLO
15	Desarrollo contenido epígrafe 1 y sub epígrafes 1.1, 1.2 y 1.3.
15	Análisis de Amazon en relación al sistema que tiene en su web para que los clientes muestren su grado de satisfacción.
5	Creación de grupos de trabajo para el desarrollo de la actividad
25	Trabajo en grupo de la actividad propuesta

Objetivos

Potenciar el pensamiento crítico y reflexivo de los alumnos, la búsqueda de información y uso correcto de las TIC. Manejo de las páginas webs de empresas y soltura en la búsqueda y localización de información dentro de ellas. Compromiso con la redacción y elaboración de documentos escritos de forma individual y coordinación grupal para que cada uno de ellos plasme una información similar del análisis.

Metodología

ABP, investigación y trabajo cooperativo.

Tareas por los alumnos

Trabajo en equipo, búsqueda y análisis de información y elaboración de ficha según la plantilla facilitada por el profesor. La subida será grupal por un único miembro del grupo pero cada uno de ellos deberá reflexionar sobre la actividad en su diario de aprendizaje.

Ordenación del aula

No se altera

Materiales y Recursos

Proyector, Genially, Google Classroom, internet y páginas webs de empresas.

Tercera sesión. Actividad expositiva, de investigación y uso de las TIC

Tabla 6: tercera sesión actividad nº1. Elaboración propia

TERCERA SESIÓN(60 MINUTOS)		
ACTIVIDADES- EXPOSITIVA E INVESTIGACIÓN/ RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS		
1º ACTIVIDAD- NORMAS ISO Y GESTIÓN DE CONFLICTOS	Temporalización	50 minutos
Descripción		
<p>En la tercera sesión destinada a la unidad didáctica, se va a explicar el contenido de los siguientes epígrafes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Reclamaciones de clientes de forma escrita. <ol style="list-style-type: none"> 2.1. La Norma ISO 10002:2004. 2.2. Fases del procedimiento de gestión de las reclamaciones. 2.3. Beneficios de una buena gestión. 3. Conflicto, las técnicas y herramientas a utilizar en una negociación <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Estrategias en una resolución. 3.2. Las fases en un proceso negociador. 3.3. Técnicas de negociación comercial. <p>En esta sesión se va a tratar con especial atención la Norma Internacional ISO 10002:2004, norma que proporciona una orientación apropiada para el diseño e implantación de un proceso de tratamiento eficaz en la resolución de quejas. Para finalizar esta primera parte de la segunda sesión y una vez analizadas todas las páginas webs con la información de interés de ISO, se</p>		

explica el contenido del epígrafe 3 arriba mencionado a través de la metodología expositiva con apoyo de la presentación elaborada en Genially.

TEMPORALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD

T (min)	DESARROLLO
30	Desarrollo contenido epígrafe 2 y sub epígrafes 2.1, 2.2 y 2.3 y navegación por las webs en relación a la ISO 1002:2004.
20	Desarrollo contenido epígrafe 3 y sub epígrafes 3.1, 3.2 y 3.3.
10	Los últimos 10 minutos para que los alumnos investiguen con los ordenadores las páginas webs vistas en la sesión y puedan realizar preguntas o intervenciones

Objetivos

Que los alumnos adquieran conocimientos relativos a la Normativa ISO en gestión de calidad, así como profundicen en la que corresponde con este contenido (ISO 10002:2004), se familiaricen con las páginas webs relacionadas y se interesen por este tema tan importante y latente en las empresas del mundo actual.

Metodología

Expositiva a través de presentación en Genially y de investigación y uso de las TIC conforme se expone el contenido.

Tareas por los alumnos

Asimilación de conceptos y manejo de las distintas páginas webs y fuentes de información. Entrada en su diario de aprendizaje sobre la consideración de las normas ISO y desarrollo de la sesión.

Ordenación del aula

Los alumnos cogerán los ordenadores del aula para buscar y leer la información de las distintas páginas webs conforme el profesor las analiza en clase.

Materiales y Recursos

Proyector, Genially, ordenadores, Internet, páginas webs empresas, Normas ISO.

Tabla 7: tercera sesión actividad nº2. Elaboración propia

2º ACTIVIDAD – ANÁLISIS NOTICIA DE PRENSA	Temporalización	10 minutos
Descripción		
En los últimos 10 minutos de la tercera sesión, se va a analizar la noticia de prensa relacionada con los sectores de empresas más reclamados en 2019. Se va a mostrar, leer y comentar brevemente, dejando a los alumnos reflexionar.		
TEMPORALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD		
T (min)		
DESARROLLO		
10	Exposición y comentarios sobre la noticia de prensa expuesta en el aula.	
Objetivos		
Captar el interés de los alumnos, su atención y que aprecien en valor que tiene dar un buen trato al cliente y el efecto negativo que puede tener en un sector no gestionar de buena forma las quejas y reclamaciones o tener descontentos a sus clientes. Consideramos la noticia de interés para que los alumnos puedan apreciar el valor del contenido de la unidad.		
Metodología		
Estudio de casos a través de la investigación y análisis por diferentes vías.		

Tareas por los alumnos

Los alumnos deberán ser críticos, aportar comentarios conforme se muestra la noticia y se analiza la misma. Seguramente hayan tenido experiencias con empresas relacionadas con el sector y las aportaciones serán de interés para compartirlas con el resto del grupo clase. Deberán buscar la noticia sobre los sectores y empresas más reclamados en el año anterior y hacer comparativa. Subir a Classroom de manera individual los comentarios al respecto con libertad en formato y extensión.

Ordenación del aula

No se altera

Materiales y Recursos

Proyector, Genially, noticia de prensa, Google Classroom.

Material para esta actividad:

<https://www.ocu.org/consumo-familia/derechos-consumidor/noticias/empresas-mas-reclamadas-2019>

Empresas más reclamadas 2019 | OCU
https://www.ocu.org/consumo-familia/derechos-consumidor/noticias/empresas-mas-reclamadas-2019

Telefonía y servicios postales, el sector más reclamado durante 2019
23 diciembre 2019

De entre las 50.000 reclamaciones recibidas este año en nuestra plataforma online Basesdatos, telecomunicaciones vuelve a repetir posición como el sector más reclamado durante 2019 junto con servicios postales, siendo Vodafone con gran diferencia la empresa más reclamada. ¿El segundo y el tercer puesto? Bienes de consumo y transportes.

Más de 30.000 reclamaciones entre el sector de telefonía y servicios postales

Cobros de facturas posteriores tras darse de baja, cargos adicionales en las facturas de telefonía, problemas de accesibilidad, servicios adicionales no autorizados, cancelaciones de servicios, suscripciones a servicios premium y gastos a terceros... son algunas muy habituales que llegan a nuestra plataforma online reclamar y que conllevan al sector de las telecomunicaciones por tener al consumidor junto con servicios postales el servicio más reclamado de 2019.

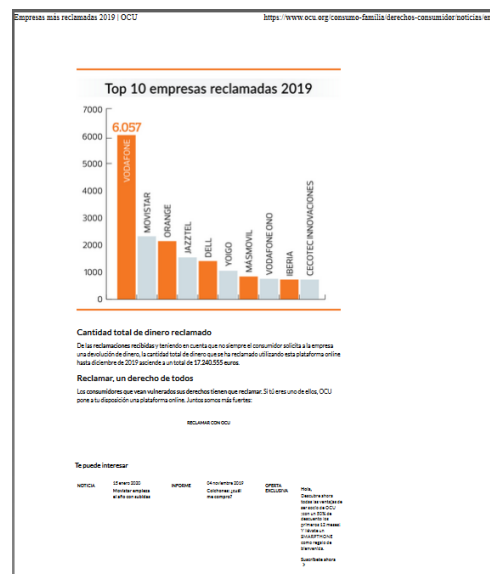
SERVICIOS POSTALES Y TELECOMUNICACIONES	31.810
BIENES DE CONSUMO	12.905
TRANSPORTES	4.596
SERVICIOS FINANCIEROS	4.419
OCIO	3.143
SERVICIOS DE CONSUMO	2.933
AGUA, GAS Y ELECTRICIDAD	2.709
EDUCACIÓN Y SALUD	797

Bienes de consumo y transportes, en segundo y tercer lugar

Al igual que en el año 2018, bienes de consumo y transportes se llevan también este año 2019 la medalla de plata y bronce respectivamente de nuestro ranking de reclamaciones por sectores. Para más o con más en las categorías de agua, los transportes públicos y viviendas en el ámbito de vivienda son algunas de las causas de las más de 13.000 reclamaciones que suman estos dos sectores.

Vodafone, Movistar y Orange son también las empresas más reclamadas

Por empresas las que ocupan los primeros puestos vuelven ser, al igual que ocurrió en el año 2018, estas tres operadoras telefónicas: Vodafone, Movistar y Orange. ¿Cuál es la que también coincide con ser la compañía que ha registrado más reclamaciones en los últimos años a cambio de servicios que sus clientes no han solicitado?



Cuarta sesión. Actividad para trabajar en grupo y ABP

Tabla 8: cuarta sesión. Elaboración propia

CUARTA SESIÓN (60 MINUTOS)		
ACTIVIDADES- INVESTIGACIÓN Y ABP		
1º ACTIVIDAD-CLASE EXPOSITIVA DE CONTENIDOS	Temporalización	60 minutos
Descripción		
En esta sesión se va a avanzar con la explicación del contenido teórico de la unidad con los siguientes epígrafes:		
4. Documentación asociada a una reclamación.		
4.1. Modelo oficial de hoja de reclamaciones		
4.2. Cómo se presenta una reclamación a través de la administración.		
4.3. Cuáles son los consejos de uso de las hojas de reclamaciones.		
5. Reclamaciones presenciales.		
5.1. Gestión de las reclamaciones presenciales		
6. Derechos y obligaciones del consumidor y normativa en materia de consumo.		

6.1. El consumidor: derechos y obligaciones

6.2. Normativa básica

6.3. Diferentes instituciones y organismos involucrados.

Dar un buen servicio al cliente que pone una reclamación puede incluso hacer retornar la idea del cliente y modificar la percepción negativa que el cliente haya podido tener de la empresa y bien o servicio recibido.

Se remarcará en el contenido la relevancia que tiene que la persona encargada de gestionar la reclamación, además de conocer el procedimiento a seguir, sea capaz de desarrollar un proceso de atención de calidad, en el que la empatía, asertividad o la capacidad de escucha deben estar siempre latentes, además de controlar los impulsos y de hacer autocrítica de la situación que se desarrolle, debiendo dar respuestas eficaces a los problemas que los clientes plantean.

Esta sesión se va a basar en la exposición del contenido a través del análisis de una serie de páginas webs en relación a la normativa vigente, metodología y pasos a seguir en caso de reclamaciones presenciales, los diferentes puntos de información al consumidor, cómo y dónde hacer una reclamación y qué hacer para presentar una hoja de quejas y reclamaciones, así como el análisis de la información necesaria en las hojas de reclamaciones.

TEMPORALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD

T (min)	DESARROLLO
15	Exposición del contenido del epígrafe 4, con sus sub epígrafes 4.1, 4.2 y 4.3.
10	Navegación por la página de la Junta de Andalucía y análisis de la platilla editable de las hojas de reclamaciones, y pinceladas de cómo hacer una reclamación por internet.
15	Exposición breve del contenido del epígrafe 5 y sub epígrafe 5.1 con búsqueda en páginas relacionadas con reclamaciones presenciales.
20	Exposición del contenido del epígrafe 6 y sub epígrafes 6.1, 6.2 y 6.3. Con el fin de que los alumnos sean conscientes y conozcan las distintas normativas que existen en relación con contenido expuesto. Se hará con la presentación de un cuadro resumen.

Objetivos

Verificar que los alumnos disponen de las capacidades suficientes para realizar búsquedas en internet y comprende el contenido explicado. La toma de consciencia sobre la normativa vigente en materia de consumo y la asimilación de la importancia que tiene una correcta actuación en una reclamación presencial en la empresa, o la correcta gestión en presentaciones telemáticas online o a través de la administración directamente.

Metodología

Expositivo y de investigación y análisis, además del uso activo de las TIC

Tareas por los alumnos

Búsqueda de información y análisis de la misma.

Ordenación del aula

Los alumnos harán uso de los ordenadores para la navegación de las webs que se ven en clase.

Materiales y Recursos

Ordenadores, internet, Genially, proyector, distintas páginas webs de la administración y normativas

Material para esta actividad:

- Hojas de Reclamaciones. Se va a entrar en la página de la Junta de Andalucía, dentro del tema Vivienda y Consumo, en Consumo, Reclamaciones.

<https://www.juntadeandalucia.es/temas/vivienda-consumo/consumo/reclamaciones.html>

- El alumno va a conocer el contenido de las reclamaciones presenciales, así como los procedimientos y formas de actuación gracias a la información que facilita el Servicio Municipal de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba.

http://consumo.cordoba.es/index.php?option=com_content&view=article&id=2471:me-han-reclamado-334-pasos-para-negociar-quejas-y-reclamaciones-en-el-establecimiento&catid=5177

- Ley Defensa Consumidores y Usuarios:

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>

- Resumen de normativa en Materia de Consumo (Recogido en el libro de Texto de referencia titulado Comunicación y Atención al Cliente de la editorial Mc Graw Hill. Edición 2016).

Ambito	Normativa	Comentarios
Comunitario	Reglamentos Directivas Diciámenes Recomendaciones	La existencia de un mercado único como el de la UE hace indispensable la existencia de una cierta armonización de las legislaciones nacionales en lo concerniente a materias como el consumo y la defensa de los consumidores. Mediante las figuras normativas anteriormente expuestas se regulan materias de diversa índole, como la importación de productos de origen animal, el transporte marítimo, terrestre y aéreo, los contratos a distancia, la venta online, la aplicación de períodos de garantía, etc.
	Constitución Española	En el artículo 51 establece que «los poderes públicos deben defender a los consumidores y usuarios y proteger su seguridad, su salud y sus legítimos intereses económicos».
Nacional	RDL 1/2007, que aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios	Desarrolla el mandato constitucional en materia de consumo, actuando de pilar básico en lo relativo a la defensa de los derechos de los consumidores.
	Ley 3/2014, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios	Modifica la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de 2007, a fin de transponer al derecho interno la Directiva 2011/83/UE, la cual estableció un nuevo marco legal en lo referente a la protección de los consumidores en los contratos celebrados a distancia y en los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles, al tiempo que modifica la normativa europea sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores y sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo.
	Otra normativa estatal de carácter general o sectorial	Otras normas regulan temas más específicos, como el funcionamiento de las asociaciones de consumidores y usuarios, el etiquetado de los productos, la publicidad, la firma electrónica o el comercio electrónico, por citar algunos ejemplos. Además, hay actividades concretas, como el crédito al consumo, los aparcamientos, los alojamientos turísticos o el comercio minorista, que poseen regulaciones normativas de carácter específico.
Autonómico	Leyes y decretos autonómicos	Las comunidades autónomas han asumido competencias en lo relativo a la protección y defensa de los consumidores. Prácticamente todas tienen una ley de protección al consumidor.
Local	Bandos Ordenanzas	Las corporaciones locales promueven la protección y defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito de sus competencias y de acuerdo con la legislación estatal y autonómica. Aun no pudiendo legislar, sí pueden realizar inspecciones, fomentar las asociaciones de consumidores y usuarios, crear oficinas municipales de información al consumidor o adoptar medidas urgentes en casos de emergencias.

Actividades de repaso y evaluación

Quinta sesión. Actividad para la interdisciplinariedad, ABP y resolución de problemas.

Tabla 9: quinta sesión. Elaboración propia

2º ACTIVIDAD – RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Temporalización	15 minutos
Descripción		
En esta sesión se van a resolver dos supuestos que previamente el profesor habrá subido a través de la plataforma de Classroom para que los alumnos trabajen en casa. Se trata de una actividad de trabajo individual por parte del alumno, para cuya realización el alumnado		

tendrá que controlar la totalidad del contenido impartido a lo largo de las sesiones anteriores, hacer repaso y en caso de no disponer de conocimientos asentados sobre los conceptos, hacerlo gracias a la realización de los mismos. (Ver anexo II)

En clase se pedirán voluntarios para dar respuesta a las preguntas de los supuestos y entre todos se cuestionarán las respuestas y comentaran los resultados.

TEMPORALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD

T (min)	DESARROLLO
7,5	Resolución del primer ejercicio
7,5	Resolución del segundo ejercicio

Objetivos

Potenciar el pensamiento crítico y reflexivo de los alumnos, el interés y trabajo individual por parte de cada uno de ellos y toma de iniciativa para la resolución de los mismos en el aula, contribuyendo también con la habilidad de expresarse en público delante de sus compañeros.

Metodología

ABP (Aprendizaje Basado en Problemas).

Tareas por los alumnos

Realizar en casa los ejercicios repasando todo el contenido explicado en clase y posteriormente resolver los mismos en el aula, participando en los comentarios de resultados.

Ordenación	No se altera
------------	--------------

Materiales y Recursos

Proyector, supuestos, Genially, Google Classroom.

Tabla 10: quinta sesión actividad interdisciplinaria. Elaboración propia

1º ACTIVIDAD INTERDISCIPLINAR- RELACIÓN ENTRE MÓDULOS DEL CICLO FORMATIVO	Temporalización	45 Minutos
---	-----------------	---------------

Descripción

Dado que en esta unidad didáctica va a ser muy importante saber clasificar según tipología la documentación que se recibe por parte de los clientes, además de saber dar archivo y dar gestión a la misma, aprovechando que en los tres módulos mencionados es común el contenido de la gestión de la documentación recibida, la actividad consistirá en lo siguiente:

Los alumnos se dividen en grupos (se formarán 6 grupos de 5 alumnos cada uno), y a cada grupo se les entrega gran cantidad de ejemplos de diferentes tipos de documentos, todos desordenados, con diferentes formatos, de diferentes empresas (pública, privada), de diferente carácter y utilidad, algunos en inglés etc...

Los alumnos por grupos deberán agrupar los documentos según tipologías, leer el contenido e interpretar el mismo. Una vez están agrupados, deberán registrar y archivar los mismos usando el correo electrónico y las aplicaciones informáticas para su almacenamiento.

TEMPORALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD

T (min)	DESARROLLO
10	Organización del aula por grupos y entrega del material y explicación de la actividad
35	Desarrollo de la actividad.

Objetivos

Trabajar la interdisciplinaria entre módulos y tratar la recepción, selección, registro y archivo de la documentación.

Metodología

ABP, trabajo en grupo, colaborativo y cooperativo en el aula.

Tareas por los alumnos

Los alumnos deberán llevar a bien fin la actividad programada, y a través del correo electrónico enviar al profesor las carpetas de documentos clasificadas según tipologías, así como compartir a través de google drive. Es suficiente que se envíe por un único miembro del grupo. Como en el resto de actividades grupales, todos los alumnos deberán realizar una entrada en su diario de aprendizaje en relación a esta actividad.

Ordenación del aula

Se forman 6 grupos de 5 con las mesas juntas en las cuales estará repartida toda la documentación objeto de clasificar.

Recursos

Ordenadores, internet, Gmail, documentos impresos según tipologías, material de oficina para clasificación, google drive.

Sexta sesión. Actividades en grupo. Investigación y actividad basada en resolución de problemas.

Tabla 11: sexta sesión. Elaboración propia

SEXTA SESIÓN(60 MINUTOS)

ACTIVIDADES- INVESTIGACIÓN Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

1º ACTIVIDAD- VÍDEOS

Temporalización

60 minutos

Descripción

Los vídeos pueden verse en el Anexo II en relación a las actividades propuestas desarrolladas en la memoria de prácticas.

Para el desarrollo de la actividad en el aula se formarán 6 grupos de 5 personas cada uno y cada grupo trabajará uno de los vídeos expuestos. Los vídeos serán asignados a cada grupo de forma aleatoria y tendrán que elaborar un informe (el cual deberá ser subido a la plataforma de Google Classroom por un portavoz del grupo) dando respuesta a una serie de preguntas.

Los alumnos trabajarán en grupo y dispondrán de ordenadores en el aula por si necesitan volver a visualizar los vídeos y poder realizar el informe.

TEMPORALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD

T (min)

DESARROLLO

2 Explicación de la actividad.

28 Visualización de vídeos.

3 Distribución de los alumnos en grupos.

27 Trabajo y desarrollo de la actividad propuesta en grupo.

Objetivos

Que los alumnos repasen todo el contenido del tema, se apliquen nuevas ideas, desarrollen el pensamiento crítico, habilidades de trabajo en equipo y cooperación.

Metodología

Metodología basada en la investigación y resolución de problemas (ABP)

Tareas por los alumnos

Los alumnos deberán responder a cada una de las preguntas que propone el profesor y realizar por grupos un informe con las respuestas, las cuales deberán ser subidas a la plataforma Classroom por un portavoz del grupo. De forma individual como siempre que se realiza actividades en grupo deberán realizar una breve entrada en su diario de aprendizaje sobre su experiencia en el trabajo de la actividad.

Ordenación del aula	Grupos de 5 personas(6grupos)
Recursos	
Ordenadores, internet, YouTube, google classroom.	

Séptima sesión. Actividades para trabajar la Expresión Oral.

Tabla 12: séptima sesión. Elaboración propia

SÉPTIMA SESIÓN (60 MINUTOS)		
ACTIVIDADES- TRABAJAR EXPRESION Y TRABAJO COLABORATIVO		
1º ACTIVIDAD- EXPOSICIÓN ORAL	Temporalización	60 minutos
Descripción		
<p>En esta sesión se va a trabajar las competencias de exposición oral en clase. En Google Classroom previamente se anunciará que esta sesión se dedica a tal fin y cada grupo tendrá que exponer al resto de sus compañeros el informe realizado sobre el vídeo que les tocó analizar. Cada grupo dispondrá de 10 minutos, y cada alumno tendrá que hablar aproximadamente 2 minutos. Será imprescindible que cada uno de los alumnos realicen sus intervenciones, y es cuestión de coordinación entre ellos el organizarse y saber realizar la dinámica siendo exigentes con el tiempo y el contenido. Se podrá apoyar sobre el vídeo y comentar sus resultados conforme el vídeo avanza, se tendrá libertad en cuanto a formato de exposición, en este sentido es libre y pueden hacerlo como mejor consideren y crean que mejor se adecue al tiempo del que disponen. Se tendrá que argumentar las respuestas y apoyarlas en el contenido teórico de la unidad. Para la evaluación de la exposición oral existirá una rúbrica de evaluación y serán los propios alumnos los que realicen la evaluación, coevaluación, además de contar con la evaluación por parte del profesor a través de un formulario de google. Las evaluaciones a través del formulario se podrán hacer conforme transcurren las exposiciones. El formulario de google estará previamente subido en Classroom.</p>		
TEMPORALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD		
T (min)	DESARROLLO	
5	Preparación del aula para las intervenciones	
50	Exposiciones orales de los 5 grupos (10 minutos cada uno)	
5	Breve feedback del profesor.	
Objetivos		
<p>Evaluar la exposición oral a los alumnos. No se trata de una actividad compleja en cuanto a contenido o tareas que los alumnos deban realizar. El objetivo se centra en analizar la confianza que los alumnos tienen y en la soltura en cuanto a los argumentos de contenidos asimilados en la formulación de sus reflexiones.</p>		
Metodología		
Exposición oral.		
Tareas por los alumnos		

Exponer el contenido delante del resto de sus compañeros y profesor dejando reflejo del dominio del contenido del tema.

Ordenación del aula No se altera

Recursos

Proyector por si quieren proyectar sus respuestas o apoyarse en una pequeña presentación.

Sesión octava y novena. Actividad experiencial y aprendizaje colaborativo.

Tabla 13: octava y novena sesión actividad nº1. Elaboración propia

OCTAVA Y NOVENA SESIÓN		
ACTIVIDADES- EXPERIENCIAL, APRENDIZAJE COLABORATIVO		
1º ACTIVIDAD- ROLE PLAYING	Temporalización	95 minutos
Descripción		
<p>Para la elaboración del role playing, los alumnos de antemano sabrán en qué consistirá y cuáles serán las reglas y procedimientos a seguir (previamente habrá sido comunicado en Classroom). En cuanto a los roles serán:</p> <p><i>Rol 1: Trabajador del departamento de Atención al Cliente de Vodafone.</i></p> <p><i>Rol 2: Cliente pone reclamación por los siguientes motivos:</i></p> <p>Rol 2.1: reclamación por incumplimiento de oferta realizada por la compañía.</p> <p>Rol 2.2: reclamación por cobro de servicios no solicitados.</p> <p>Rol 2.3: reclamación por la recepción de facturas una vez se ha procedido con la baja de la línea.</p> <p>Rol 2.4: reclamación por penalizaciones de cuantía excesiva.</p> <p>Llegado el día, al iniciar la clase se va a explicar claramente la dinámica con todos los detalles y en el aula se dispondrá de una caja con papeles con los roles del 2.1 al 2.4 que irán sacando los alumnos. A la explicación de la dinámica se dedicará 5 minutos de la clase. Previamente la clase se ha dividido en dos, la mitad ejercerán del Rol 1 y la otra mitad del Rol 2 y asumirán el rol que saquen de la caja. El role playing se va a desarrollar por parejas de dos. Como el grupo se compone de 30 alumnos, se formarán 15 parejas y el desarrollo del mismo va a tener como duración 6 minutos cada una, teniendo que ser los alumnos muy rigurosos con el tiempo máximo de desarrollo. El objetivo es que los alumnos intenten acercarse lo máximo a la realidad debiendo improvisar para encontrar argumentos que defiendan su postura. El docente será el mediador y controlador de la actividad. Para la evaluación de esta actividad a través de un formulario de google, el cual estará enlazado con una rúbrica, los alumnos se autoevalúan, coevalúan y existe también un porcentaje de evaluación del profesor. El formulario de google estará subido en el Google Classroom y los alumnos accederán al mismo para realizar la evaluación de la actividad.</p>		
TEMPORALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD		
T (min)	DESARROLLO	
5	Explicación de la dinámica y organización del aula.	
90	Desarrollo de la dinámica. 15 parejas (6 minutos cada una)	
Objetivos		
Trabajo en equipo, la improvisación, la comunicación oral, y la participación activa por parte de los alumnos. Así como la aplicación de todo el contenido en la dinámica.		
Metodología		

Aprendizaje colaborativo y cooperativo. Aprendizaje experiencial.

Tareas por los alumnos

Preparación previa repasando todo el contenido, informarse de política de empresa de Vodafone y actuar intentado realizar la dinámica de la forma más real posible-.

Ordenación del aula

Parejas de 2 personas (15 parejas)

Recursos

Caja con roles diferentes, material de oficina.

Tabla 14: octava y novena sesión actividad nº2. Elaboración propia

2º ACTIVIDAD- KAHOOT - EVALUACIÓN	Temporalización	25 minutos
Descripción		
A través de la gamificación se realiza un Kahoot compuesto por 12 preguntas (Ver anexo II)		
TEMPORALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD		
T (min)	DESARROLLO	
20	Desarrollo de la actividad, juego y comentarios de las preguntas del mismo.	
5	Comentarios de los alumnos sobre la dinámica realizada. Comentarios de sus impresiones.	
Objetivos		
Repasar todo el contenido de la unidad de forma entretenida y divertida		
Metodología		
Gamificación		
Tareas por los alumnos		
Contestar a cada una de las preguntas que aparece en el Kahoot		
Ordenación del aula		No se altera
Recursos		
Móviles, ordenadores o tablets, internet, app Kahoot.		

Sesión décima. Actividad de Evaluación.

Tabla 15: décima sesión. Elaboración propia

DÉCIMA SESIÓN		
ACTIVIDADES FINALES-EVALUACIÓN		
1º ACTIVIDAD- EXAMEN	Temporalización	60 minutos
Descripción		
Examen final de la unidad. Se compone de 10 preguntas tipo test (Ver anexo II). La elaboración del examen se va a apoyar en el libro de texto referenciado Comunicación y Atención al Cliente de Mc Graw Hill como apoyo, en el desarrollo del tema preparado por el profesor, actividades desarrollas en case como el Kahoot y tendrá como alcance todo el contenido explicado y trabajado en el aula.		
Objetivos		



Evaluar y calificar la unidad

Metodología

Examen tipo test y preguntas escritas de respuestas abiertas

Tareas por los alumnos

Realización del mismo en 60 minutos.

Ordenación del aula

No se altera. Mesas separadas

Recursos

Material básico para la elaboración del examen (bolígrafo azul y folios blancos)

Actividades Atención a la diversidad planificadas en la unidad:

Alumnos con un ritmo de aprendizaje más lento

ACTIVIDADES DE REFUERZO.

1. Repasa el contenido aprendido y resuelve las siguientes cuestiones:

- ¿Es bueno que una empresa reciba opiniones de sus clientes? Justifica la respuesta
- ¿Qué datos principales debe aparecer en una hoja de reclamaciones?
- ¿En qué plazo tiene que responder un establecimiento sobre una reclamación que le han puesto?
- ¿Cuál es la norma que recoge los principios básicos para la gestión de quejas y reclamaciones y cuáles son estos principios?
- ¿Cuáles son los pasos a seguir por una empresa para hacer frente a una reclamación?
- A través de un esquema representa los distintos canales por los que un cliente puede poner una reclamación.
- ¿Es importante el lenguaje no verbal al resolver una reclamación? ¿por qué?

Rúbricas de Evaluación en la unidad planificada:

Rúbrica de Role Playing

**Título de la Rúbrica: Rúbrica de Evaluación para la actividad del Role playing en el aula.
Gestión de Conflictos y Reclamaciones**

	Muy Satisfactorio	Aceptable	No aceptable	PESO
Tono de voz, pronunciación	El tono de voz es relajado, suave, siendo el volumen de voz, moderado	El tono de voz es por momentos cambiante, siendo el volumen de voz moderado	El tono de voz es cambiante, siendo el volumen de voz inadecuado, muy flojo o muy alto	25%
Habla claramente: es conciso, respetuoso, claro y coherente	Habla claramente, es conciso en su exposición de motivos, es en todo momento respetuoso y coherente con las decisiones que toma durante la conversación y cuida el lenguaje oral y corporal	Habla claro, pero mientras avanza la conversación se pierde esa claridad, es conciso por momentos en su exposición de motivos, falta coherencia con las decisiones que toma durante la conversación y solo a veces cuida el lenguaje oral y corporal	Habla entre gritos o no se le puede entender los argumentos que expone, no hay claridad en la conversación, no es correcto en su exposición de motivos, falta coherencia con las decisiones que toma durante la conversación y además no cuida su lenguaje oral y corporal.	25%
Gestión en la reclamación	Se conoce el procedimiento a seguir, se muestra empático, y tiene gran capacidad de escucha.	Se conoce el procedimiento, no es nada empático y apenas deja hablar al interlocutor y le interrumpe cuando habla.	No se conoce el procedimiento a seguir, no es empático y además no tiene capacidad de escucha.	25%
Aporte de soluciones y tramite de las mismas	Se aportan propuestas de solución, en caso de ser inmediatas se efectúan en ese momento y en caso de requerir seguimiento se propone solución y metodología de seguimiento a seguir, indicando el medio por el que contactar ante cualquier otra duda.	Se aportan propuestas de solución, pero no se le informa de la metodología a seguir ni el seguimiento de la operación	No se le da propuestas de solución, les aporta un número de teléfono o dirección de email a través de las que contactar para solicitar solución	25%

Rúbrica Exposición Oral

Rúbrica de Evaluación para la Exposición Oral

	Muy Satisfactorio	Aceptable	No aceptable	PESO
Volumen de voz	El volumen es lo suficientemente alto para ser escuchado por todo el alumnado	El volumen es cambiante a medida que avanza en la presentación.	El volumen no es el aceptable, es muy débil para ser escuchado por todos los miembros del aula.	10%
Postura del cuerpo y contacto visual	Siempre tiene buena postura y se proyecta seguro de sí mismo. Establece contacto visual con todos/as durante la presentación.	Casi siempre tiene buena postura y establece contacto visual con todo el alumnado durante la presentación.	Tiene mala postura y/o no mira a las personas durante la presentación.	15%
Habla claramente	Habla claramente y es entendible.	Habla claramente pero mientras avanza se pierde la claridad.	A menudo habla entre dientes o no se le puede entender.	10%
Conocimiento del tema	Demuestra un conocimiento completo del tema.	Demuestra un buen conocimiento del tema.	No parece conocer muy bien el tema.	15%
Uso del tiempo	Utiliza el tiempo adecuadamente y logra discutir todos los aspectos de su trabajo.	Utiliza el tiempo adecuadamente pero al final tiene que cubrir algunos tópicos con prisa.	Confronta problemas mayores en el uso del tiempo (termina muy pronto o no logra terminar si presentación a tiempo)	10%
Organización	Se presenta la información de forma lógica e interesante que la clase puede seguir.	Se presenta la información utilizando una secuencia lógica que la clase pueda seguir.	La clase no puede entender la presentación debido a que no sigue un orden adecuado.	25%
Captación de atención	Su presentación logra captar la atención del aula que se muestra interesada en ella.	A ratos logra mantener la expectación del aula.	Aburre al aula durante la mayor parte de la presentación.	15%

Rúbrica Actividades Individuales

Rúbrica de Evaluación para las actividades individuales				
	Muy Satisfactorio	Aceptable	No aceptable	PESO
Fecha de entrega de la actividad	Se presenta en el plazo de entrega correcto a través de la plataforma	Se entrega la actividad, pero se hace con retraso a través de la plataforma.	No se ha hecho entrega de la actividad a través de la plataforma	25%
Formato de presentación del documento	Tiene una presentación excelente. Utiliza negrita, cursiva y subrayado para destacar texto importante. Interlineado, sangría y justificación del texto. Escribe por párrafos y utiliza los puntos.	Presentación simple, no utiliza variación en el formato, no deja espacios y no hace distinción de párrafos.	La presentación es mala. Se nota que hace copia y pega de fuentes de información. No es homogénea.	25%
Ortografía	Expresiones correctas. Escribe sin faltas de ortografía y hace uso de palabras técnicas de la unidad haciendo buen uso de ellas.	Escribe con algunas faltas de ortografías (hasta 3). Hace uso de palabras técnicas pero a veces de forma incorrecta.	Escribe con bastantes faltas de ortografía, en el documento se detecta más de 3.	25%
Contenido	Resuelve el contenido de forma correcta. Se aprecia que tiene control sobre el contenido del tema.	Hace planteamientos básicos. Divaga en las respuestas sin llegar a profundizar demasiado en el contenido	Las respuestas no se ciñen a los contenidos correctos de la unidad.	25%

Anexo rúbrica Actividad Interdisciplinar

Rúbrica de Evaluación para la actividad multidisciplinar. Gestión de Archivo				
	Muy Satisfactorio	Aceptable	No aceptable	PESO
Sistema de Clasificación documental por tipologías	Se decide en grupo un sistema de clasificación de documentación buscando que sea eficiente y rápido.	No se decide en grupo un sistema de clasificación. De esta forma existe documento que no se encuentran de forma correcta.	No existe sistema de clasificación, los documentos no están ordenados y no se encuentran.	25%
Desarrollo del Sistema de Clasificación	la carátula de cada tipología de documentos se elabora correctamente, con la estructura correcta, guardando relación en contenido y sin faltas de ortografía	la carátula de cada tipología de documentos se elabora correctamente, con la estructura correcta, a veces no guarda relación con la tipología de documentos y existen hasta 3 faltas de ortografía	La carátula de cada tipología de documentos no se elabora correctamente, sin la estructura correcta y no guardando relación en contenido. Además tiene bastantes faltas de ortografía.	25%
Digitalización y subida de documentación	En la subida a través de correo electrónico de la información, se redacta de forma correcta sin faltas de ortografía, estructurado por párrafos. Inicio, cuerpo y despedida del correo son correctos. Adjunta documentos legibles.	En la subida a través de correo electrónico de la información, la redacción no es del todo correcta y presenta fallos en formato del inicio, cuerpo y despedida del correo. Adjunta documentos en algunas ocasiones no legibles.	En la subida a través de correo electrónico de la información, la redacción no es correcta, tiene muchas faltas de ortografía en la redacción, no inicia el correo con una presentación, elabora de forma incorrecta el cuerpo y no se despide. Adjunta documentos en algunas ocasiones no legibles.	25%
Trabajo en Equipo	Existe en todo momento un trabajo colaborativo entre los miembros del equipo y toman decisiones juntas	Existe colaboración entre los miembros del equipo pero en ocasiones hay algún alumno que no participa. En general hay colaboración y se apoyan.	No existe colaboración ni el trabajo en equipo. Hay discusiones, malas palabras y no se apoyan.	25%



ANEXO II: memoria de prácticas curso 2019/2020.

Planificación e intervención en el aula, referidas a una asignatura de uno de los cursos en los que se realizan las prácticas. Incluye el diseño, la aplicación y la evaluación de una propuesta de intervención didáctica.

Diseño, desarrollo, temporalización y recursos

En relación al desarrollo de la unidad didáctica, me he tenido que adaptar a las circunstancias que han acontecido en los últimos meses en nuestro país, la pandemia a la que se está enfrentando el mundo entero.

En el transcurso de la docencia, el Covid-19 ha tenido un impacto directo, las clases presenciales han sido suspendidas y la necesidad de adaptación de las intervenciones y desarrollo de la docencia de forma online ha sido sobrevenida para todos.

Personalmente y en lo que a mi planificación y desarrollo de mi intervención en el aula se refiere para el tercer periodo de prácticas, me he visto directamente afectada, pero gracias a los avances de las TICs y acceso a recursos útiles, he podido adaptar mi intervención a una pequeña propuesta de intervención online.

Inicialmente mi propuesta de intervención estaba planificada en 10 sesiones, ricas en actividades diversas enfocadas en el desarrollo de metodologías activas de aprendizaje. Estas sesiones se han visto reducidas así como sus actividades, además, la resolución de las mismas pasa de tener un enfoque basado en el trabajo colaborativo y cooperativo a desarrollarse de forma individual por recomendación de mi tutor del centro y como mecanismo de atender las distintas dificultades que los alumnos pudiesen encontrar para comunicarse con el resto de sus compañeros y entendiendo que estamos en momentos de adaptación por parte de todos.

A pesar de ello, la esencia de mi propuesta inicial se mantiene, fomento de la participación activa, reflexión, pensamiento crítico y desarrollo de habilidades y destrezas con el uso de las distintas fuentes de información y recursos de las TIC que tenemos a nuestro alcance.

En la tabla siguiente se hace un breve resumen de la planificación inicial, en la que se muestra el número de sesiones, contenido a tratar a alto nivel en cada una de ellas, la duración, y el conjunto de actividades numeradas con sus respectivos tiempos de resolución en el aula.

Dado que no corresponde incluir más información por no haberse llevado a cabo, me voy a centrar en definir y desarrollar las actividades finalmente desarrolladas, mostrando sus



contenidos, objetivos y finalmente en el siguiente punto los resultados, conclusiones y evaluación.

Para poder llevar a cabo la unidad de forma online, en primer lugar y tras llegar a un acuerdo con mi tutor del centro, mi actividad principal va a consistir en tener sesiones de resolución de dudas con los alumnos previo haber subido la unidad a google classroom, y proponer actividades, las cuales se colgarán a través de classroom y tendrán fecha máxima de entrega programadas.

Ha sido imprescindible el conocimiento y manejo de las TIC para poder llevar esta propuesta a cabo, contribuyendo no solo con el aprendizaje para los alumnos sino también en gran medida para mí y creo que para toda la docencia que conforma el sistema educativo.

La metodología a utilizar va a estar centradas en el aprendizaje significativo, con el objetivo que el alumno sea capaz de cuestionar situaciones problemáticas y plantear soluciones, aprendizaje autónomo, relevante con el fomento a la reflexión, y la metodología activa y participativa. Se ha tenido en cuenta tanto las características del alumnado como sus necesidades, intentando además dar un orden lógico según la secuenciación de los contenidos mostrada anteriormente.

La metodología expositiva pasa a un segundo plano en nuestra unidad didáctica para tomar protagonismo las metodologías que potencian el aprendizaje activo, en el que el alumno sea capaz de contribuir en su proceso de aprendizaje y se fomente el trabajo colaborativo y participativo. Tendrán prioridad las metodologías que potencian la reflexión y pensamiento crítico del alumno. De esta forma, en las actividades propuestas para las sesiones que conforman esta unidad, encontramos metodologías de Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP), aprendizaje cooperativo o colaborativo, investigación, así como el aprendizaje experiencial, estudios de caso y gamificación.

En relación a las actividades propuestas, cada una de ellas se ha seleccionado con objeto de disponer de variedad, motiven a los estudiantes, y desarrolle habilidades y capacidades en los alumnos considerando a las diferencias individuales que puedan existir.

Se consideran todas y cada una de ellas válidas para cumplir con los objetivos desarrollados para la unidad y la relación que existe con los objetivos de ciclo y los de módulo o Resultados de Aprendizaje, de interés y por supuesto realizables por contexto y tiempo del que se dispone para llevarlas a cabo.

Entre ellas hay actividades destinadas a estimular la lectura del alumno, la capacidad de reflexión, toma de decisiones y habilidad de expresarse en público. Además, se potencia el uso de las TIC y la participación autónoma por parte del alumnado.

Como se ha ido comentando, para todas las actividades partiremos del uso de la herramienta de google, “google classroom”, será la herramienta a través de la cual todas las actividades, noticias, notas etc. se van a publicar a los alumnos y sobre la cual trabajaré para tener un control de todas las tareas entregadas por el alumnado, las que tiene calificadas o le queda por calificar. Además de hacer uso de la misma como vía de comunicación con ellos a través del tablón de noticias. Dado que será de uso para todas las actividades propuestas en la unidad didáctica, se hará un breve resumen en cuanto a las secciones que se puede entrar en el mismo:

- **Tablón:** en esta sección, se harán las comunicaciones de las distintas actividades, se subirán los vídeos, noticias, y anuncios cada vez que se actualice el contenido de la asignatura para la unidad que estamos estudiando.
- **Trabajo de clase:** documento PDF del tema desarrollado elaborado por el docente, explicación de las distintas actividades que se realizan en el aula, así como de las fechas de entregas, rúbricas de evaluación etc.
- **Personas:** listado de las personas matriculadas en la asignatura, con información del estado de las tareas entregadas, distinguiendo las que están calificadas, en borrador o pendientes de calificar etc.
- **Calificaciones:** donde se visualiza sus diferentes calificaciones de los alumnos.

La apariencia del Google Classroom para el módulo de Comunicación y Atención al cliente:

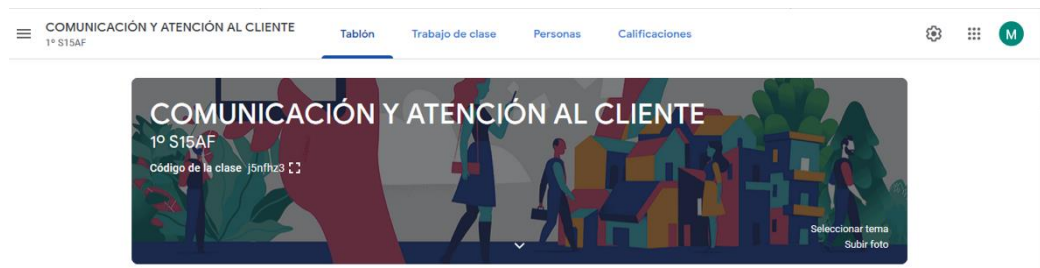


Figura 1: apariencia de google classroom para el módulo de CYAC

Las actividades que se han podido llevar a cabo son de las siguientes:

- Desarrollo que permitan trabajar los conceptos aprendidos.
- Análisis de vídeos relacionados con el contenido tratado en la unidad.



- Investigación y uso de las nuevas tecnologías, basadas en la búsqueda activa de información e interpretación de resultados. (basado en el método de caso)
- Resolución de problemas.
- Gamificación.

Por lo que a las tipologías de educación respecta, en esta unidad tomará relevancia la evaluación desde una concepción práctica, en la que se pondrá en énfasis en el proceso más que en el producto, la evaluación desde una concepción crítica, ya que tomará la evaluación como un proceso de investigación-acción y hace uso de los instrumentos de evaluación cualitativos, y la evaluación comunicativa de educación, pues tomará protagonismo el alumno en el transcurso y desarrollo de las tareas a desarrollar.

Entre los instrumentos de evaluación a utilizar encontramos las rúbricas, las pruebas individuales, y el examen final.

Como **criterios de calificación**, en esta unidad se tendrán en cuenta tanto las actividades y trabajos exigidos de forma individual como la prueba objetiva que se realizarán al finalizar la unidad que consistirá en un examen de tipo test. Además también se va a llevar a cabo un Kahoot como repaso de los contenidos de la unidad.

El examen programado consta de 10 preguntas de tipo test, cada una de ellas con puntuación de 1 punto y se ha creado a través del formulario de google.

Los materiales y recursos didácticos utilizados para el desarrollo de la unidad son igualmente muy diversos:

- 1- Los **Materiales**, entendidos como aquellos creados con exclusividad para impartir la docencia, serán los siguientes:
 - Temarios de contenidos elaborados.
 - Libro de Texto de apoyo. (Comunicación y atención al cliente. Editorial. MC Graw Hill.
- 2- Los **Recursos Didácticos**, entendidos como aquellos que han sido creados con una finalidad diferente a la educativa pero que utilizaremos en la misma. En este caso y bajo la necesidad de adaptación a la pandemia Covid-19:
 - **Vídeos** de interés estrechamente relacionados con el contenido de la unidad.
 - **Google Drive:** herramienta a través de la cual se va a poder compartir con los alumnos documentos en línea para su creación, revisión y cumplimentación. Será un recurso de gran utilidad para poder llevar a cabo las actividades grupales.

- **GoToMeeting:** herramienta que va a permitir impartir docencia online, desarrollar encuestas, compartir pantalla, archivos, mostrar un documento etc.
- **Google Forms:** a través de esta herramienta gratuita de google se podrán crear formularios. Se puede grabar la videoconferencia y se puede compartir archivos así como la pantalla mientras realizas la llamada.
- **Kahoot:** herramienta educativa que se pasa en juegos y en preguntas. Se podrán crear cuestionarios para que sean contestados por los alumnos y a la vez que están aprendiendo lo hagan de una forma dinámica y entretenida a través de la gamificación.
- **Co-rubrics:** se trata de una funcionalidad dentro de la hoja de cálculo de google drive, gracias a la cual va a permitir el enlace de una rúbrica con un formulario de google facilitando la corrección y reportando las calificaciones de los alumnos según los parámetros establecidos en la rúbrica de forma automática en una hoja de cálculo.

Implementación y evaluación de la propuesta

Para la implementación he dejado de lado mi programación inicial, aunque he intentado poder llevar a cabo el mayor número de actividades posibles así como no perder la esencia de la misma. Me planteo poder llevar a cabo actividades basadas en metodologías activas del aprendizaje y gracias al uso de las TICs y la correcta elección de recursos me ha sido posible poder programar para los alumnos y alumnas actividades enfocadas en la reflexión y aplicación del contenido aprendido teniendo que ser agentes activos de sus procesos de aprendizajes.

Finalmente la secuenciación didáctica de la implementación de la unidad queda expuesta en el cuadro resultado resumen que se expone a continuación.

Tabla 1: secuenciación de implementación de la propuesta. Elaboración propia

Día	Acción
13 de abril de 2020	Se pone visible la unidad a los alumnos a través de google classroom en formato PDF.
17 de abril de 2020	Sesión de videoconferencia con los alumnos desde las 18:30 horas hasta las 20:30 horas para dudas, habilitar actividades a través de google classroom con pantalla compartida y explicar tanto la rúbrica de evaluación para las actividades propuestas como cada una de las actividades.
Desde 17 de abril de 2020 hasta 24 de	Los alumnos dispondrán del recurso de

abril de 2020	google classroom para consultar dudas. Yo me conectaré en horario de clase para resolver las mismas.
24 de abril de 2020	Nueva sesión de videoconferencia. Se habilita una nueva actividad y se explica. Además en esta sesión se realiza una actividad basada en la gamificación, ha consistido en un Kahoot compuesto de 12 preguntas.
Desde 24 de abril de 2020 hasta fecha fin de entrega de actividades (4 de mayo a las 23:59 horas)	Los alumnos dispondrán del recurso de google classroom para consultar dudas. Yo me conectaré en horario de clase para resolver las mismas.
4 de mayo de 2020	Se habilita el examen tipo test. Disponen hasta el domingo 10 de mayo a las 23:59 horas para realizarlo. Una vez abierto el enlace dispone de 15 minutos para contestar las 10 preguntas tipo test y el mismo estará programado para arrojar los resultados de forma automática a mí como profesor responsable de la unidad.
8 de mayo de 2020	Se publica a través de classroom las calificaciones de las actividades individuales a cada alumno a través de classroom, cada una de ellas corregida con los respectivos comentarios que justifican la calificación numérica puesta. Dispondrán de la posibilidad de realizar preguntas a través de mensajes privados de classroom.
Online-Sesiones de Consulta	Tanto para la actividad no evaluable número tres (visionado de vídeos) como el resto de actividades, a través de mensajes privados de classroom he estado resolviendo dudas, cuestiones, compartiendo reflexiones y colaborando con los alumnos en sus respectivos procesos de aprendizaje.
11 de mayo de 2020	Una vez finalizado el plazo para la realización del examen, se comunican las distintas calificaciones al alumnado. Al igual que con el resto de actividades, podrán consultar cualquier cuestión o plantear cualquier duda al respecto y a través de tutorías online le daré las respuestas que necesiten.

Las actividades que se han propuesto a los alumnos así como el examen las exponemos a continuación:

ACTIVIDAD 1: ACTIVIDAD DE INVESTIGACIÓN Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS (ABP)

Una vez explicado el contenido relacionado con la exteriorización de la satisfacción de los clientes, se va a tratar de analizar el sistema que tiene muchas empresas en sus páginas webs para que sus clientes muestren su grado de satisfacción. Se va a subir a google classroom un pequeño documento en el que se expone como ejemplo a la empresa Amazon.

Amazon es un Market Place, una especie de centro comercial online donde consumidores y empresas pueden interactuar en la compra/venta de bienes y servicios. Se trata además de una de las empresas que mejor ejemplifica un buen funcionamiento de su sistema de atención al cliente, y se comentará el sistema de valoración por parte de sus clientes, basado principalmente en comentarios, opiniones y sistema estrellas.

Amazon da mucha importancia a la satisfacción del cliente, y cuida mucho las expectativas que puedan recibir con los bienes que ofrece. Los alumnos van a tener que buscar a dos empresas que ofrezcan bienes y/o servicios de diferentes tamaños y sectores, (las que cada grupo quiera) y analizar si tienen en sus diferentes páginas webs mecanismos a través del cual los clientes pueden expresar su satisfacción.

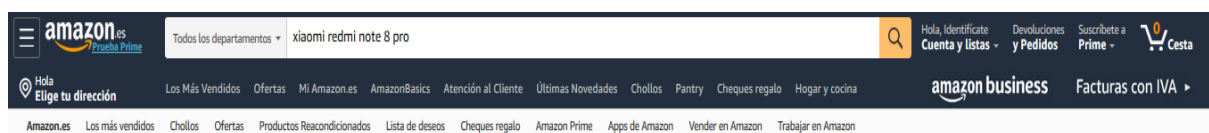
Se propone algunas empresas de las cuales se añaden sus logotipos:



Figura 2: empresas propuestas para la actividad 1. Elaboración propia

Además en classroom habré subido con anterioridad una plantilla para la elaboración del informe, la cual deberán cumplimentar para cada una de las empresas seleccionadas y subirla con fecha máxima de entrega 4 de mayo de 2020.

Material para esta actividad:



Opiniones de clientes

★★★★☆ 4,7 de 5

1.022 valoraciones de clientes

5 estrellas	82%
4 estrellas	13%
3 estrellas	9%
2 estrellas	1%
1 estrella	1%

¿Cómo calcula Amazon las valoraciones?

Por funcionalidad

Reconocimiento facial ★★★★★ 4.5

Calidad de la pantalla ★★★★★ 4.6

Calidad de la cámara ★★★★★ 4.6

Ver más

Valorar este producto

Comparte tu opinión con otros clientes

Escribir mi opinión

CONSIGA CHEQUES REGALO DE AMAZON.ES POR VALOR DE 90€*

Imágenes de clientes

Ver todas las imágenes de cliente

Leer reseñas que mencionen

calidad precio

note 8 pro

redmi note

relación calidad

gama media

batería dura

dura dos días

buena relación

contento con la compra

buen teléfono

duración de la batería

carga rápida

puede pedir

Reseñas más impo...

Roberto TOP 500 COMENTARISTAS

★★★★★ **EL MÓVIL DEL AÑO. SIN RIVAL EN LA GAMA MEDIA**

Revisado en España el 20 de noviembre de 2019

Color: Gris

Es el móvil rey de la gama media, en conjunto es potente, con gran autonomía y una cámara muy buena.

CONTENIDO: Cargador de 18W, cable y funda de silicona en color negro ahumado.

La funda protege el cristal frontal porque sobresale, en la parte trasera no ocurre lo mismo con las cámaras, ten cuidado porque las lentes y el lector de huellas podrían rayarse. En la parte inferior, la funda tiene una tapita para proteger el conector de carga.

COSAS A TENER EN CUENTA: es un móvil grandote y pesado. La pantalla NO es AMOLED. Otras opciones similares son el Mi 9, Redmi Note 8, Mi A3 o Mi 9 lite, al final de este comentario he puesto una breve comparativa por si os sirve de ayuda al decidir.

PROS:

- Funcionamiento fluido: sin lag, el navegador empuja a un Snapdragon 730. No se calienta: estuve jugando 1

UNIDAD 7: GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

ACTIVIDAD 1

1. Expón a continuación las dos empresas sobre las que has realizado el análisis y explica el motivo de su selección.

2. Haz un breve resumen del contenido de las distintas webs e indica el sistema que utiliza para que los clientes transmitan su satisfacción dando respuesta a las siguientes cuestiones: ¿en qué consiste?, ¿consideras que aporta y es útil para la empresa?, ¿es intuitivo?, ¿está visible en la web?, ¿es de utilidad a la hora de comprar un bien/servicio? Argumenta debidamente tu respuesta aplicando los contenidos aprendidos.

3. Comenta brevemente tu opinión y haz alguna sugerencia sobre cómo cambiarías, en el caso que lo hicieras, el sistema de algunas de las empresas trabajadas.

Figura 3: imagen y plantilla resolución de actividad 1. Elaboración propia

La resolución de la misma será de carácter individual y se pretende los siguientes objetivos:

1. Conocer las distintas formas a través de las que los clientes exteriorizan su grado de satisfacción.
2. Entender las diferencias entre las expectativas con las experiencias de uso.
3. Expresar opiniones y construir pensamiento crítico y reflexivo.
4. Manifestar soltura en la búsqueda de información y uso correcto de las TICs.
5. Diseñar documentos escritos de forma individual con formato y ortografía óptima.



ACTIVIDAD 2: ACTIVIDAD DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS. ABP

Esta actividad va a consistir en la resolución de un supuesto en relación al contenido de la gestión empresarial de las reclamaciones escritas, los principios básicos para la gestión de quejas y reclamaciones, así como el procedimiento para tratar las quejas y reclamaciones y los beneficios que aporta una buena gestión.

Se trata de una actividad de trabajo individual por parte del alumno, para cuya realización el alumno tendrá que controlar el contenido impartido a lo largo de las sesiones anteriores, hacer repaso y en caso de no disponer de conocimientos asentados sobre los conceptos, hacerlo gracias a la realización de los mismos.

El enunciado y preguntas del supuesto:

Marina trabaja como administrativa en una empresa de Catering. Uno de los camiones de la empresa hace un mes tuvo un accidente, pero todavía están a la espera de noticias por parte de la aseguradora.

Necesitan el camión para poder sacar el trabajo día a día ya que sin él no pueden transportar la comida ni mobiliario necesario para los eventos y ya su jefe le está reclamando que llame a la compañía y exija una solución.

Ya son varias llamadas las que han hecho para intentar que el asunto se agilice pero no ha servido de nada. La única respuesta es que están tramitando el caso y les informarán cuando pueda recoger el vehículo.

Pero, además de no ser gratuita, cuando Marina llama, le atiende un contestador automático, que le hace una serie de preguntas y después de 15 minutos al teléfono le pasa con un operador. Una vez consigue hablar con el operador, el departamento con el que le pasa la llamada no es el correcto. Marina solicita hablar con el departamento correcto y eso le supone esperar 10 minutos más. Cuando lo consigue, el operador no sabe redirigir las llamadas y ésta se corta.

1. ¿Qué principios de la gestión de reclamaciones no se han cumplido?
2. ¿Qué efectos tiene esta situación para la compañía de seguros?

Los alumnos disponen hasta el día 4 de mayo para entregar la actividad.

Los objetivos didácticos que se pretenden con esta actividad son los siguientes:

1. Aplicar conocimientos en relación a los principios básicos para la gestión de quejas y reclamaciones e interpretar las distintas fases que componen el procedimiento para tratar las quejas y reclamaciones.

2. Reflexionar y aplicar el conocimiento aprendido a un problema que puede encontrarse en el mundo real.
3. Abordar el proceso de aprendizaje como protagonista activo.
4. Diseñar propuesta de solución argumentando y aplicando el contenido aprendido.

ACTIVIDAD 3: ABP, INVESTIGACIÓN, VISIONADO DE VÍDEOS.

Esta actividad va a consistir en realizar un visionado de vídeos relacionados con la atención al cliente y trabajar los mismos de forma individual. Una vez se ha finalizado con la exposición y desarrollo del contenido, esta actividad es una de las que forma parte de las actividades de repaso y consolidación de contenidos.

Tiene carácter voluntario no evaluable. Se trata de una actividad para ampliación de conocimientos y refuerzos de contenidos. Actividad que puede considerarse añadida como forma de atender a la diversidad tanto a los que disponen de un ritmo de aprendizaje más rápido como más lento.

En un principio, se diseñó con el fin de ser evaluada como una actividad más, pero el profesor tutor del centro me recomendó hacerlo de esta forma por no sobrecargar de forma obligatoria a los alumnos con demasiado trabajo.

Los vídeos son (ver [anexo II](#))

1. Película: **Love Actually** duración del vídeo 2,46 minutos
2. Película: **Wild Tales** duración del vídeo 1,44 minutos y 3,02 minutos
3. Película: **Siete Almas** duración del vídeo: 2,20minutos
4. Cortometraje: **Diez Minutos** duración del vídeo: 16,03 minutos
5. Película de animación **Ratatouille**, que demuestra que sea quien sea el cliente, el trato siempre debe ser excelente. Vídeo **Ratatouille** duración del vídeo 3,51 minutos

Enunciado de la actividad:

Realiza el visionado de vídeos y contesta para cada uno de ellos a las siguientes preguntas:

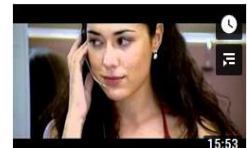
- ¿Qué problemática se observa en el vídeo?
- ¿De qué forma expresa su insatisfacción el cliente?, ¿a través de qué vía?
- ¿Actúa correctamente el cliente?, ¿por qué?
- ¿Actúa correctamente la empresa? Argumenta tu respuesta
- ¿Qué estrategia de resolución se sigue?
- ¿Crees que se consigue la satisfacción del cliente?, ¿por qué?

Los objetivos didácticos que se pretenden con esta actividad son los siguientes:

1. Entender e interpretar correctamente los vídeos relacionando con el contenido aprendido, identificando la problemática y analizar situación.
2. Seleccionar de toda la unidad la información necesaria que da respuesta a las preguntas planteadas.
3. Expresar correctamente sus argumentos de forma escrita.
4. Hacer el uso correcto de las fuentes de información.

Material para esta actividad:

1. Película: **Love Actually** duración del vídeo 3,27 minutos
2. Película: **Wild Tales** duración del vídeo 1,44 minutos
3. Película: **Siete Almas** duración del vídeo: desde el minuto 2,08 al 2,47 (2,39 minutos)
4. Cortometraje: **10 Minutos** duración del vídeo: 15,52 minutos
<https://www.youtube.com/watch?v=J7QRduVQg-k>
5. Película: **Relatos Salvajes** duración del vídeo: 3,02 minutos
<https://www.youtube.com/watch?v=HvWik2ANWeU>
6. Película de animación **Ratatouille**, que demuestra que sea quien sea el cliente, el trato siempre debe ser excelente.
Vídeo **Ratatouille** duración del vídeo 3,30 minutos



En la primera sesión de videollamada con los alumnos, el día 17 de abril, se conectaron 25 alumnos, fueron activos en el chat consultando dudas sobre la unidad y las actividades propuestas e hicieron preguntas sobre el examen, tiempos para resolución y criterios de evaluación. En la segunda sesión planificada del día 24 de abril, se conectaron 22 alumnos a la sesión e igualmente fueron activos consultando dudas y participando en la actividad de

repaso a través del Kahoot. El **Kahoot** de repaso y el **examen tipo test** se han añadido en los anexos III y V respectivamente.

Para la evaluación de las distintas actividades propuestas, se ha elaborado una rúbrica de evaluación, la cual va a tener en cuenta criterios como el respeto de la fecha de entrega, el formato de presentación de los documentos, el contenido, la reflexión y capacidad de análisis a modo individual y el conocimiento y el buen uso de las TICs.

Para evaluar cada una de las actividades, se ha vinculado la rúbrica con un formulario de google a través del complemento de la hoja de cálculos de drive co-rubrics y la apariencia del mismo es la siguiente:

FORMULARIO_EVALUACIÓN_ACTIVIDADES_INDIVIDUALES_E
VALUABLES_TEMA_7_CYAC

Este formulario servirá para evaluar las actividades. Primero selecciona a qué compañero evalúas y después, para cada aspecto, elige la descripción que más coincida con su actividad

Figura 4: formulario para corrección de actividades individuales

Tras el uso de la misma y evaluación de las distintas actividades y examen, a continuación se va a recoger los datos cuantitativos obtenidos, a través de los cuales nos va a ser posible extraer conclusiones.

Las calificaciones que el alumnado ha obtenido según los parámetros considerados en la rúbrica de evaluación para las actividades individuales se incluyen al final de esta memoria. A continuación se va a recoger un resumen de las mismas, y se va a resaltar aquellas que he considerado más interesantes y que están más relacionadas con el objetivo principal del desarrollo de mi unidad, conseguir en los alumnos competencias, habilidades y destrezas directamente relacionadas con las metodologías activas de aprendizaje.

Las calificaciones que voy a mostrar son calificaciones reales, pero con el fin de cumplir con la Ley de Protección de Datos todo dato relacionado con los alumnos ha sido eliminado y en su defecto los identificamos como “alumno”.

De forma general los alumnos han trabajado muy bien las actividades propuestas, aplicando el contenido de forma correcta y reflexionando sobre el mismo.

Tabla 2: calificaciones de actividades individuales

	Nota cuantitativa ACTIVIDAD 1	Nota cuantitativa ACTIVIDAD 2
Alumno 1	8,4	9
Alumno 2	7	7,33
Alumno 3	10	9,83
Alumno 4	8,87	8
Alumno 5	9,53	9
Alumno 6	9	9
Alumno 7	6,97	7,5
Alumno 8	8	7,5
Alumno 9	7,53	9
Alumno 10	8,87	8,5
Alumno 11	9,1	7,17
Alumno 12	9,57	9,8
Alumno 13	0	0
Alumno 14	8	9,5
Alumno 15	9,53	6,5
Alumno 16	9	9,6
Alumno 17	9	9
Alumno 18	9	8,83
Alumno 19	7,2	9,5
Alumno 20	9,23	8,5
Alumno 21	9	8,5
Alumno 22	7,2	8
Alumno 23	9,47	6,5
Alumno 24	8,47	9,5
Alumno 25	9,23	6,5
Alumno 26	9,83	9,23
Alumno 27	10	9,43
Alumno 28	8,33	9
PROMEDIO	8,40	8,20

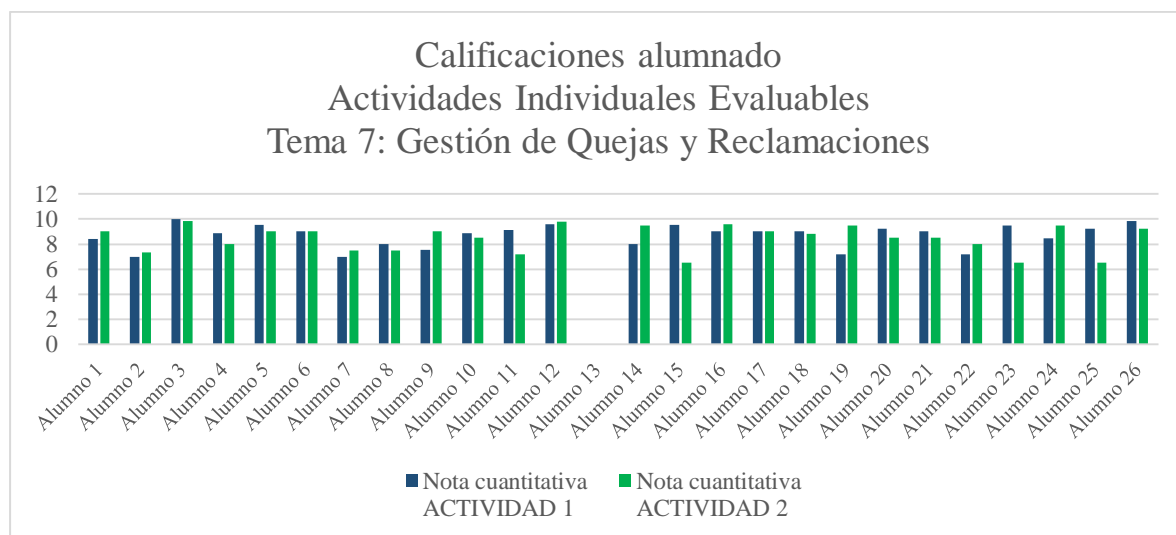
De la tabla anterior se desprende que tanto para la actividad número 1 como la número 2, hay un alumno que no ha presentado la tarea. Una vez pasado el plazo de entrega, he

contactado con él en dos ocasiones a través de google classroom y finalmente no la han presentado, siendo calificado con un cero para ambas.

El promedio de ambas actividades se asemejan, para la actividad la media de las actividades es un 8,40 frente al 8,20 de la segunda actividad. Sin considerar el 0, 8,72 y 8,51 respectivamente.

Además, como se puede apreciar en el siguiente gráfico no hay grandes diferencias por alumnos entre las calificaciones obtenidas en las distintas actividades, y a pesar de que hay algunos que se les da mejor hacer búsqueda de información con mayor libertad, son más autónomos y reflexivos, hay otros que necesitan tener un contenido y fuente de información a la que acudir de forma más acotada. Eso se refleja en la siguiente gráfica, donde para la actividad número 1, en la cual se daba libertad absoluta para buscar una empresa, reflexionar, opinar y extraer resultados, hay alumnos que tienen una puntuación muy alta como es el caso del alumno 25, y sin embargo en aquellas actividad en las que se acota más el contenido, puesto que la respuesta podían buscarla fácilmente en la propia unidad, baja su puntuación de forma considerable. Lo mismo ocurre a la inversa, alumnos como el 9 o el 15 que se defienden mucho mejor si dispone de la información de forma fácil y no tiene que ser personas tan activas en la búsqueda de resultados y extracción de sus propias conclusiones. En todas las gráficas que mostraré a continuación, el eje vertical se refiere a las calificaciones numéricas mientras que el horizontal a los distintos alumnos.

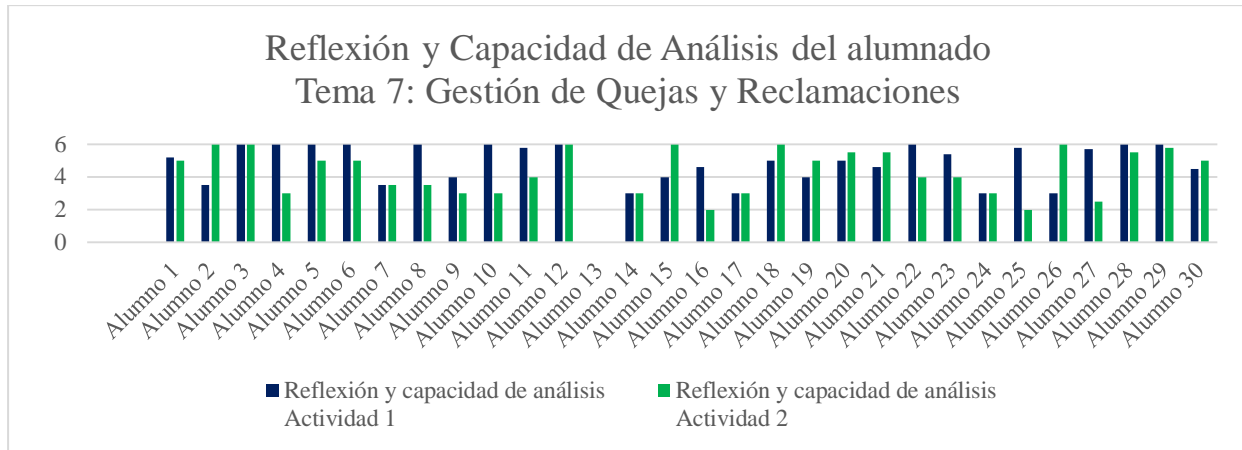
Figura 5: calificaciones alumnado actividades evaluables



Dado que a la hora de planificar mi unidad didáctica, me quise centrar en el fomento de las distintas metodologías activas de aprendizaje, a continuación paso a analizar dos de los ítems que incluí en mis rúbricas de evaluación con el fin de poder evaluar tanto la reflexión y

capacidad de análisis del alumnado por un lado, como el conocimiento y el uso de las TICs por otro.

Figura 6: ítem reflexión y capacidad de análisis



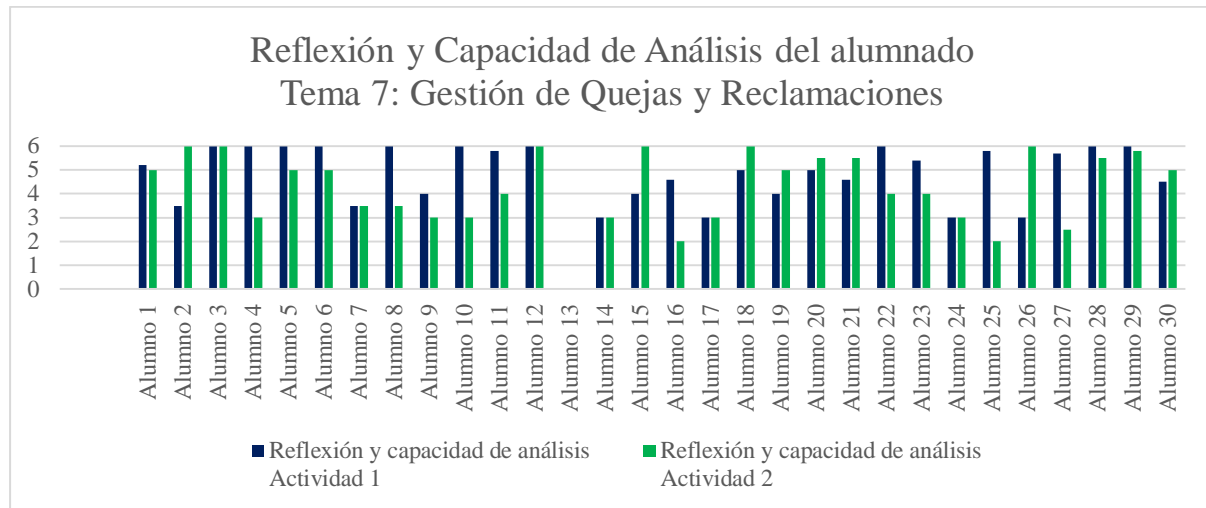
Como puede apreciarse en este gráfico, con respecto a la reflexión y capacidad de análisis que muestran los alumnos existe disparidad entre ellos y con respecto a las distintas actividades entre sí. Un gran número de alumnos han realizado la actividad número 2 copiando de la unidad sin apenas hacer reflexiones, como es el caso de los alumnos 16, 25 y 27. Otros sin embargo, han reflexionado en gran medida como puede tratarse en el caso del alumno 2, 15, 18 y 26, que sin embargo coinciden con alumnos que en el caso de la actividad 1 no han destacado por sus buenas reflexiones y conclusiones. De todo esto se desprende la diferencia existente entre ellos, hay alumnos que se sienten más cómodos reflexionando sobre un contenido dado, un contenido que sabe que está bien y sobre el que el margen de error es menor y sin embargo, otros necesitan disponer de cierta libertad para crear su propio proceso de aprendizaje. En el caso de los alumnos 4, 10, 22, 25 y 27, son protagonistas de su aprendizaje, aplican contenidos correctos y son capaces de generar argumentos y conclusiones muy sólidas y con fundamento. Se trata de un reflejo de la importancia que tiene dejar al alumnado que sean autónomos, personas activas que investiguen, busquen información y se cuestionen.

De forma general, los alumnos han demostrado hacer búsqueda en las distintas fuentes de información que tenían a su alcance para responder a la actividad número 1 y lo han dejado reflejado de forma correcta, muchos de ellos han presentado buenos trabajos.

En el siguiente gráfico se representa el conocimiento y uso de las TIC en el grupo clase. Con respecto a éste ítem, para la segunda actividad todos los alumnos tienen la máxima puntuación (6 puntos), ya que todos han sabido realizar la búsqueda del contenido acudiendo

a una fuente válida que era la propia unidad compartida con ellos, así como han hecho el uso correcto de google classroom para subir la misma. Para la primera actividad sin embargo, si existen diferencias, aunque tal y como el gráfico desprende, la mayor parte del alumnado hace el uso correcto de las TICs, indaga, busca y encuentra contenidos adecuados y acorde a lo solicitado.

Figura 7: ítem conocimiento y buen uso de las TIC



Una vez analizadas las actividades individuales realizadas por los alumnos y finalizado el plazo del que disponían para la realización del examen tipo test de la unidad, el mismo lo han realizado los 28 alumnos. La media del grupo clase ha sido un 7,32 de puntuación. Se trata de una calificación en la línea de la obtenida como media en las actividades individuales, aunque un poco inferior.

Los alumnos parecen haber asimilado correctamente los contenidos, y a pesar de las circunstancias del Covid-19 y la adaptación de la intervención a la docencia online, se reflejan buenos resultados.

Considero que gracias al uso de las TICs, elección de los recursos adecuados y puesta en práctica de las metodologías activas de aprendizaje, los resultados son los esperados.

Se ha conseguido que los alumnos sean activos, se adapten a la realidad con proactividad e interés y se esfuercen por conseguir resultados óptimos.

En el anexo VII se recogen todos los resultados obtenidos por los alumnos, distinguiendo porcentajes de aciertos para cada una de las preguntas y en la siguiente tabla las calificaciones obtenidas por cada uno de los alumnos.

Mientras que en las distintas actividades individuales la nota mínima fue un 6,5, en el examen ha habido una alumna que ha obtenido un 4 de calificación. Como comentario a favor de las metodologías activas de aprendizaje, cabe señalar que las notas son superiores en las distintas actividades planteadas en las que el alumnado ha tenido que ser capaz de ser activo, reflexivo, autónomo y responsable con sus propios procesos de aprendizajes, frente a las que surgen como resultado de un simple examen.

El único suspenso (alumno 6) ha sido un 4 de calificación en el test y se corresponde con una alumna que tenía calificaciones de 9 en ambas actividades individuales. Es un reflejo de que no se debe únicamente evaluar a través de la realización de un examen en el que el alumnado se juegue su evaluación. Los alumnos merecen ser valorados en muchos más aspectos que en el que puede obtenerse de una nota numérica como fruto de 15 minutos de duración de un examen tipo test.

Tabla 3: calificaciones Examen Tipo Test Unidad 7

Alumnos	Calificación Examen Tema 7	Alumnos	Calificación Examen Tema 7
Alumno 1	8	Alumno 15	8
Alumno 2	9	Alumno 16	9
Alumno 3	8	Alumno 17	8
Alumno 4	5	Alumno 18	8
Alumno 5	9	Alumno 19	9
Alumno 6	4	Alumno 20	9
Alumno 7	6	Alumno 21	7
Alumno 8	9	Alumno 22	6
Alumno 9	6	Alumno 23	6
Alumno 10	6	Alumno 24	6
Alumno 11	8	Alumno 25	7
Alumno 12	7	Alumno 26	9
Alumno 13	5	Alumno 27	8
Alumno 14	8	Alumno 28	7

Reflexión, análisis y evaluación de conjunto de la experiencia en el Centro de Prácticas, destacando lo relacionado con la planificación y la intervención docente.

El desarrollo de los tres periodos de prácticas propuestos y llevados a cabo me ha dado la oportunidad de vivir de cerca y sumergirme en la docencia. Me han hecho reflexionar sobre la importancia que tiene disponer conocimientos pedagógicos además de por supuesto ser capaz de dominar la materia a impartir.



Me ha gustado ser partícipe de esta experiencia y poder contar con el apoyo y colaboración por parte de la tutorización a la misma por parte del centro y de la universidad.

Me ha sorprendido en gran medida cómo cambia la vida de un instituto por las tardes, mis experiencias recordadas como alumna en turno de mañana nada tienen que ver con la tranquilidad, serenidad y paz que se ha respirado cada día en el IES Politécnico Jesús Marín. Es además objeto de reflexión y análisis los grupos de alumnos de la Formación Profesional, grupos más reducidos de edades más avanzadas.

El desarrollo de las sesiones de clases también han diferido mucho sobre el concepto que tenía de la educación basándome en mi experiencia, las clases se convierten en más participativas y la inclusión de las metodologías activas de aprendizaje son latentes y de gran importancia.

Por otro lado y con carácter personal, me he sentido integrada y acompañada en este proceso por mi tutor. El profesor José Tomás García me ha ayudado y orientado en cuanto a la elaboración de actividades y uso de recursos para poder llevarlas a cabo, más aún en el tercer periodo en el que nos ha tocado adaptarnos a la realidad y volver a planificar una alternativa docente en la modalidad online.

He de reconocer además, que ahora valoro mucho más el trabajo, esfuerzo y dedicación que los profesores destinan para la elaboración de cada una de las unidades didácticas. He podido comprobar de primera mano con el diseño y planificación de la intervención de mi unidad que se requiere de gran esfuerzo, constancia, investigación, y responsabilidad ya que se debe tener en consideración la normativa que regula en este caso la Formación Profesional, el Ciclo Formativo en cuestión y el módulo elegido, así como los objetivos didácticos, competencias, características del alumnado etc.

La elección de los recursos y metodologías tampoco ha sido fácil, en todo momento he pretendido promover el aprendizaje del alumnado orientado en la participación activa, haciendo de ellos personas responsables de sus procesos de aprendizaje.

En el desarrollo de las prácticas me he dado cuenta que con el uso de metodologías activas de aprendizaje los alumnos se motivan, les gusta trabajar en grupo, preparar trabajos, reflexionar y tener originalidad. Por otro lado, con el uso de la gamificación el interés se incrementa, se convierte las sesiones en dinámicas y participativas y se puede apreciar que la motivación de los alumnos está latente en el aula.

Pero el desarrollo de mis prácticas además de hacerme aprender y reflexionar sobre el mundo de la docencia, la normativa que lo regula, los contenidos del módulo, el desarrollo de

las sesiones, temporalización, metodologías y evaluación, me ha hecho darme cuenta de que poseo capacidades y habilidades que no conocía. Creo que los alumnos me entienden y son capaces de seguir mis explicaciones y eso me hace sentir comfortable, segura e ilusionada.

Antes de finalizar, y una vez vivida la experiencia como docente, en el anexo VIII he incluido un pequeño formulario en el que autoevalúo mi intervención docente con el fin de poder conocer si he sido capaz de alcanzar los resultados que esperaba en la planificación de la unidad didáctica y dejar reflejo de lo que considero que debo mejorar de cara a futuras intervenciones y avances en mi carrera como docente.

A modo de conclusión, el desarrollo de las prácticas del Máster de Profesorado ha sido de forma indiscutible una experiencia que no voy a olvidar, la primera toma de contacto con el alumnado, la positividad e entusiasmo con la que me propuse llevarlas a cabo y la gran ilusión con las que las he finalizado. Sin duda, creo que han contribuido en gran medida en mi formación y me han hecho sentir una más dentro del grupo de la docencia del centro.

Material adicional de la memoria de prácticas:

- **KAHOOT**

<https://create.kahoot.it/share/tema-7-gestion-de-quejas-y-reclamaciones/11a081d6-0709-419d-998e-555f731dde11>

<p>1 - Quiz En la creación de expectativas que un cliente tiene sobre un producto influye...</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La fiabilidad del servicio <input checked="" type="checkbox"/> La amabilidad de la atención <input type="checkbox"/> Experiencias positivas <input checked="" type="checkbox"/> Todas son correctas 	<p>2 - Quiz ¿Es obligatorio responder a la hoja de reclamaciones presentada por un cliente a través de la Adm. de Consumo?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sí, en un máximo de 10 días <input checked="" type="checkbox"/> Sí, en un máximo de 15 días <input type="checkbox"/> No, la empresa no está obligada <input checked="" type="checkbox"/> Sí, en un máximo de 30 días
<p>3 - True or False A través de una reclamación, el cliente plantea a la empresa posibilidades de mejora en el servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> True <input type="checkbox"/> False 	<p>4 - True or False La mejora continua del proceso de tratamiento de quejas y reclamaciones debe ser un objetivo permanente en las empresas</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> True <input type="checkbox"/> False
<p>9 - Quiz La fase en la que los participantes no están dispuestos a ceder en sus posturas ya que creen llevar la razón es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Fase de Emergencia <input checked="" type="checkbox"/> Fase de Estancamiento <input type="checkbox"/> Fase de Conflicto Latente <input type="checkbox"/> Fase de Intensificación 	<p>6 - Quiz Al tratar documentalente una reclamación se debe comenzar por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Informar al cliente de la existencia del servicio de reclamaciones <input checked="" type="checkbox"/> Hacer un seguimiento de ella <input type="checkbox"/> Detectar las razones que les motiva a hacerlo <input checked="" type="checkbox"/> Dar acuse de recibo al reclamante
<p>7 - True or False La gestión interna de reclamaciones a veces puede llevar un pequeño coste asociado</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> True <input type="checkbox"/> False 	<p>8 - Quiz En una reclamación presencial lo primero es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pedir disculpas por lo ocurrido <input checked="" type="checkbox"/> Apartar al reclamante del resto de clientes <input type="checkbox"/> Explicar al cliente que no tiene razón <input checked="" type="checkbox"/> Pedir al cliente que se tranquilice

5 - Quiz

Al decir que la información sobre cómo y dónde reclamar debe ser conocida por clientes, empleados y cualquier persona:



- Se trata de Responsabilidad ✗
- Se trata de Visibilidad ✓
- Se trata de dar Enfoque al Cliente ✗
- Se trata de Objetividad ✗

10 - True or False

El Estilo Comprometido representa una postura equilibrada que pretende solución rápida y efectiva



- True ✓
- False ✗

11 - Quiz

Un procedimiento negociador se compone de:



- Comienzo, desarrollo y fin ✗
- Inicio, desarrollo y conclusión ✗
- Preparación, desarrollo y cierre ✓
- Inicio, discusión y acuerdo ✗

12 - Quiz

¿Cómo actúa un buen negociador?



- Seguridad en sí mismo y sus planteamientos ✗
- Entiende el proceso negociador como un reto o desafío personal ✗
- No ser una persona impulsiva ✗
- Todas son correctas ✓

- RESULTADOS DE ACTIVIDADES

Actividad número 1 evaluable:

Nº	Alumno evaluado/Grupo ACTIVIDAD 1	Fecha de entrega de la actividad	Formato de presentación del documento	Contenido	Reflexión y capacidad de análisis	Conocimiento y buen uso de las TICs	Nota cuantitativa	Nota cuantitativa (usando la media ponderada de los ítems)
		20%	20%	20%	20%	20%	10	100%
		Prof	Prof	Prof	Prof	Prof	Prof	Prof
1	Alumno 1	6	4	4	5,2	6	6,67	8,4
2	Alumno 2	3	5	3,5	3,5	6	5	7
3	Alumno 3	6	6	6	6	6	10	10
4	Alumno 4	6	4	5,6	6	5	6,67	8,87
5	Alumno 5	6	5	5,6	6	6	8,33	9,53
6	Alumno 6	6	6	6	6	3	5	9
7	Alumno 7	4	4	4,5	3,5	4	5,83	6,97
8	Alumno 8	6	3	6	6	3	5	8
9	Alumno 9	6	4	4,6	4	4	6,67	7,53
10	Alumno 10	6	4	5,6	6	5	6,67	8,87
11	Alumno 11	4	5,5	6	5,8	6	6,67	9,1
12	Alumno 12	6	4,7	6	6	6	7,83	9,57
13	Alumno 13	-	-	-	-	-	-	-
14	Alumno 14	6	4	6	4	4	6,67	8
15	Alumno 15	6	6	6	4,6	6	7,67	9,53
16	Alumno 16	6	5	5	5	6	8,33	9
17	Alumno 17	6	5	6	4	6	6,67	9
18	Alumno 18	6	5	5	5	6	8,33	9
19	Alumno 19	6	2,5	5	4,6	3,5	4,17	7,2
20	Alumno 20	6	4	5,7	6	6	6,67	9,23
21	Alumno 21	6	5	5,4	5,4	5,2	8,33	9
22	Alumno 22	6	6	3,6	3	3	5	7,2
23	Alumno 23	6	5,8	5,8	5,8	5	8,33	9,47
24	Alumno 24	6	4,4	6	3	6	5	8,47
25	Alumno 25	6	6	6	5,7	4	6,67	9,23
26	Alumno 26	6	5,5	6	6	6	9,17	9,83
27	Alumno 27	6	6	6	6	6	10	10
28	Alumno 28	6	4	5,5	4,5	5	6,67	8,33

Actividad número 2 evaluable:

Nº	Alumno evaluado/Grupo ACTIVIDAD 2	Fecha de entrega de la actividad	Formato de presentación del documento	Contenido	Reflexión y capacidad de análisis	Conocimiento y buen uso de las TICs	Nota cuantitativa (contando solo el ítem más bajo)	Nota cuantitativa (usando la media ponderada de los ítems)							
									20%	20%	20%	20%	20%	10	100%
									Prof	Prof	Prof	Prof	Prof	Prof	Prof
1	Alumno 1	6	5	5	5	6	8,33	9							
2	Alumno 2	3	4	3	6	6	5	7,33							
3	Alumno 3	6	6	5,5	6	6	9,17	9,83							
4	Alumno 4	6	6	3	3	6	5	8							
5	Alumno 5	6	5	5	5	6	8,33	9							
6	Alumno 6	6	5	5	5	6	8,33	9							
7	Alumno 7	4	5	4	3,5	6	5,83	7,5							
8	Alumno 8	6	3,5	3,5	3,5	6	5,83	7,5							
9	Alumno 9	6	6	6	3	6	5	9							
10	Alumno 10	6	5	5,5	3	6	5	8,5							
11	Alumno 11	2,5	5	4	4	6	4,17	7,17							
12	Alumno 12	6	5,4	6	6	6	9	9,8							
13	Alumno 13	-	-	-	-	-	-	-							
14	Alumno 14	6	5,5	5	6	6	8,33	9,5							
15	Alumno 15	6	4	1,5	2	6	2,5	6,5							
16	Alumno 16	6	5	5,8	6	6	8,33	9,6							
17	Alumno 17	6	5	5	5	6	8,33	9							
18	Alumno 18	6	5	4	5,5	6	6,67	8,83							
19	Alumno 19	6	6	5	5,5	6	8,33	9,5							
20	Alumno 20	6	5	4,5	4	6	6,67	8,5							
21	Alumno 21	6	5	4,5	4	6	6,67	8,5							
22	Alumno 22	6	6	3	3	6	5	8							
23	Alumno 23	6	3	2,5	2	6	3,33	6,5							
24	Alumno 24	6	5	5,5	6	6	8,33	9,5							
25	Alumno 25	6	2,5	2,5	2,5	6	4,17	6,5							
26	Alumno 26	6	6	4,2	5,5	6	7	9,23							
27	Alumno 27	6	5	5,5	5,8	6	8,33	9,43							
28	Alumno 28	6	5	5	5	6	8,33	9							

- **EXAMEN TIPO TEST**

Tema 7: Gestión de Conflictos y Reclamaciones

1. En las expectativas de los clientes influye:

- a) Las experiencias positivas anteriores
- b) La fiabilidad del servicio
- c) La amabilidad de la atención
- d) Todas las opciones anteriores son correctas

Respuesta: a) Las experiencias positivas anteriores.

2. ¿Es obligado responder a una hoja de reclamaciones presentada por un cliente en el establecimiento Consumo?

- a) Sí, en un máximo de cinco días naturales
- b) No. En ningún momento existe obligatoriedad
- c) Sí, en un máximo de veinticinco días hábiles
- d) Sí, en un máximo de diez días hábiles

Respuesta: d) Sí, en un máximo de treinta días

3. Un procedimiento de negociación se compone de:

- a) Inicio, desarrollo y conclusión



- b) Preparación, desarrollo y cierre
- c) Inicio, discusión y acuerdo
- d) Comienzo, transcurso y fin

Respuesta: b) Preparación, desarrollo y cierre

4. Al tratar documentalmente una reclamación se debe comenzar por:

- a) Hablar con la persona, investigar y tratar de convencer que no ponga la reclamación
- b) Informar al cliente sobre la existencia de servicios de reclamaciones
- c) Dar acuse de recibo a la persona que reclama
- d) Hacer un seguimiento de ella

Respuesta: c) Dar acuse de recibo a la persona que reclama.

5. Cuando se dice en un proceso de reclamación que los medios para reclamar deben ser conocidos por los todos, se está refiriendo a:

- a) Enfoque al cliente
- b) Progreso
- c) Visibilidad
- d) a y b son correctas

Respuesta: d) Visibilidad

6. ¿Un consumidor particular puede participar en la elaboración de leyes en materia de consumo?

- a) Sí, dirigiéndose mediante escrito al Instituto Nacional de Consumo y haciendo solicitud expresa
- b) No. En ningún momento un consumidor podrá ser partícipe
- c) Si, a través de las asociaciones de consumidores y usuarios
- d) Exclusivamente a través del desarrollo de una iniciativa popular.

Respuesta: c) Sí, a través de las asociaciones de consumidores y usuarios.

7. La Norma ISO que establece los principios básicos por los que se gestiona una queja o reclamación es:

- a) Norma ISO 9001:2015
- b) Norma ISO 10002:2004
- c) Norma ISO 26000
- d) Ninguna de las anteriores es correcta

Respuesta: b) Norma ISO 10002:2004

8. Un buen negociador es:

- a) En ocasiones, un poco mentiroso
- b) Un buen comunicador
- c) Impulsivo
- d) Todas las opciones son correctas

Respuesta: b) Un buen comunicador

9. Aquella fase en la que los participantes no están dispuestos a ceder en sus posturas, ya que cada lado insiste en que sus creencias son las correctas es denominada

- a) Desistensificación
- b) Acuerdo o Resolución
- c) Estancamiento
- d) Conflicto latente

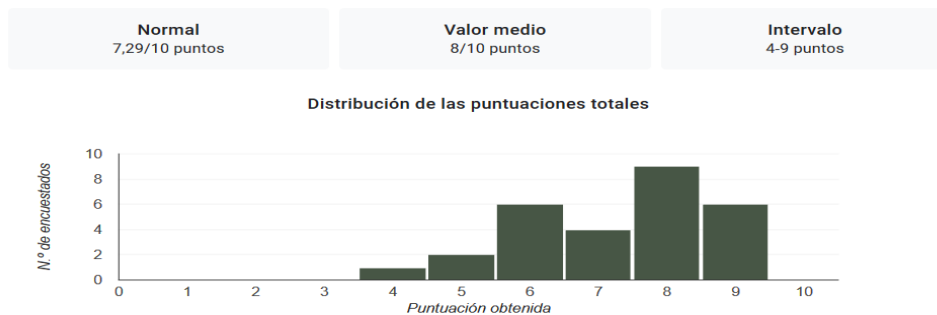
Respuesta: c) Estancamiento

10. El estilo de estrategia de resolución que representa una postura equilibrada que pretende una solución rápida y efectiva e interesan tanto los objetivos propios como los ajenos es el denominado:

- a) Estilo integrador o colaborativo
- b) Estilo comprometido
- c) Estilo dominante o de imposición
- d) Estilo evasivo o de cesión

Respuesta: b) Estilo comprometido

- RESULTADOS EXAMEN TIPO TEST

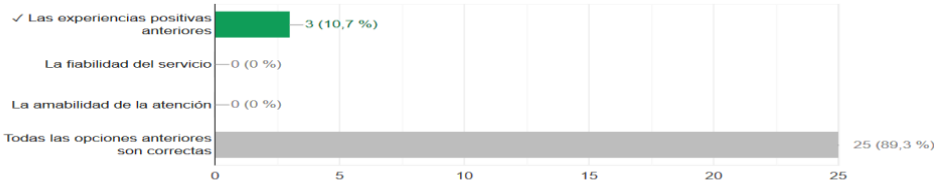


Preguntas en las que se suele fallar con frecuencia

Pregunta	Respuestas correctas
En las expectativas de los clientes influye:	3/28
Al tratar documentalmente una reclamación se debe comenzar por:	11/26

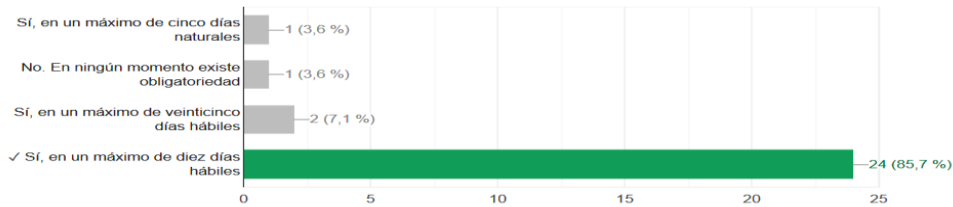
En las expectativas de los clientes influye:

3 de 28 respuestas correctas



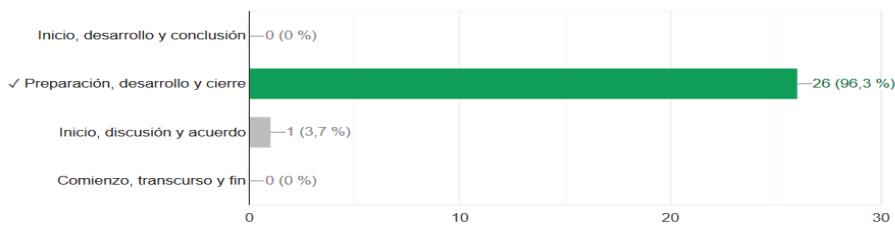
¿Es obligado responder a una hoja de reclamaciones presentada por un cliente en el establecimiento Consumo?

24 de 28 respuestas correctas



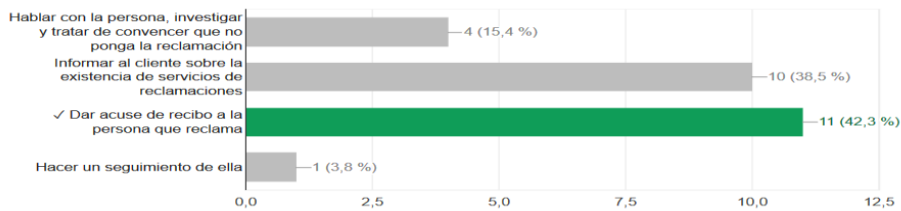
Un procedimiento de negociación se compone de:

26 de 27 respuestas correctas



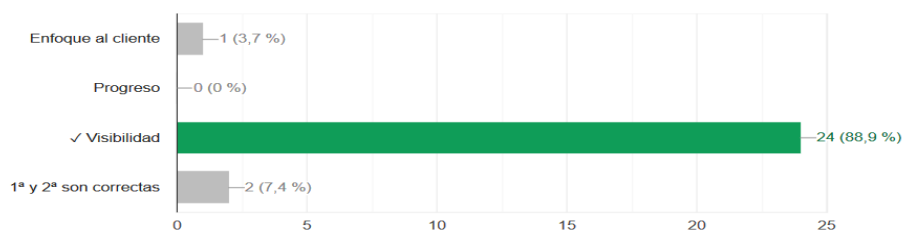
Al tratar documentalmente una reclamación se debe comenzar por:

11 de 26 respuestas correctas



Cuando se dice en un proceso de reclamación que los medios para reclamar deben ser conocidos por los todos, se está refiriendo a:

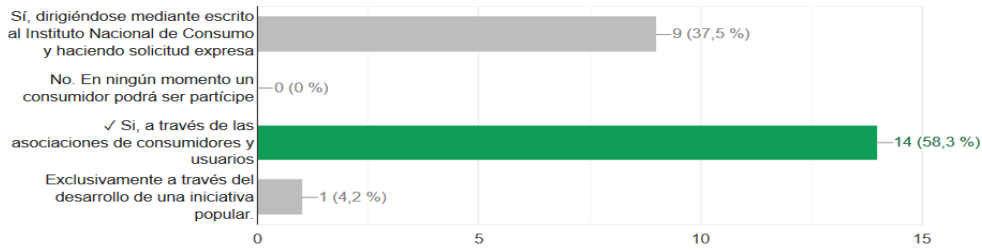
24 de 27 respuestas correctas



¿Un consumidor particular puede participar en la elaboración de leyes en materia de consumo?



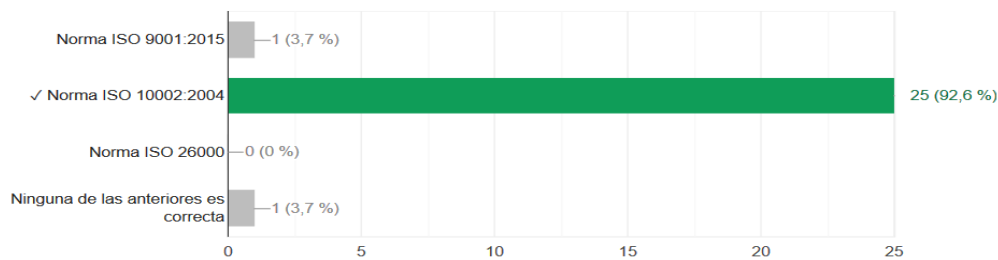
14 de 24 respuestas correctas



La Norma ISO que establece los principios básicos por los que se gestiona una queja o reclamación es:



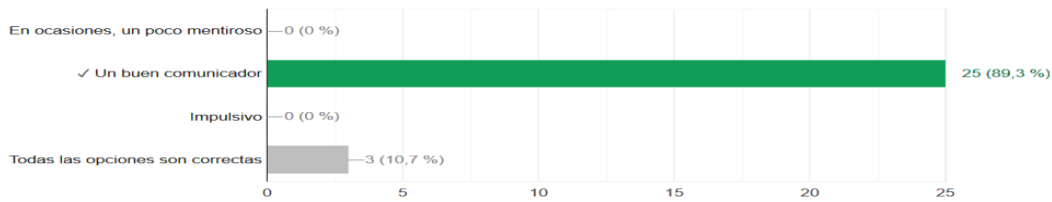
25 de 27 respuestas correctas



Un buen negociador es:



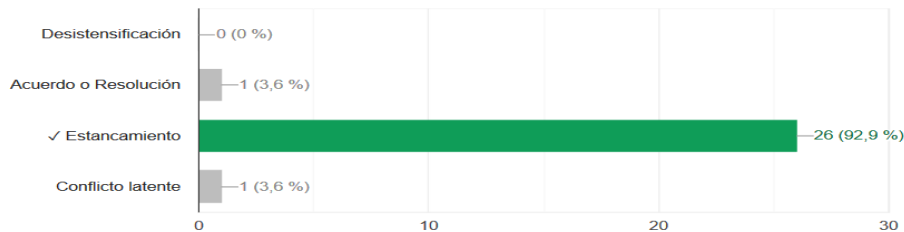
25 de 28 respuestas correctas



Aquella fase en la que los participantes no están dispuestos a ceder en sus posturas, ya que cada lado insiste en que sus creencias son las correctas es denominada:



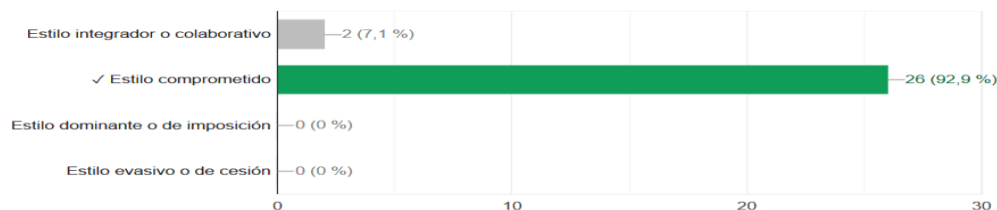
26 de 28 respuestas correctas



El estilo de estrategia de resolución que representa una postura equilibrada que pretende una solución rápida y efectiva e interesan tanto los objetivos propios como los ajenos es el denominado:



26 de 28 respuestas correctas



- **CUESTIONARIO AUTOEVALUACIÓN PROFESIÓN DOCENTE**

Evaluación de la Actividad Docente		1	2	3	4
Nº	Cuestiones a evaluar				
1	Tengo en cuenta los objetivos didácticos definidos por unidad a la hora de impartir la misma a los alumnos				X
2	Los contenidos son expuestos en la unidad siguen un orden lógico y se han adaptado al nivel del grupo clase				X
3	La elección y elaboración de las actividades van en consonancia con los objetivos didácticos definidos				X
4	Siempre realizo actividades introductorias y de conocimientos previos			X	
5	Realizo actividades que despiertan interés y motivación en los alumnos				X
6	Existe equilibrio entre contenidos y actividades ya sean grupales o individuales				X
7	El uso de recursos y materiales es variado				X
8	Fomento el uso de las TICs en la realización de las actividades				X
9	Mantengo una relación adecuada con el alumnado				X
10	Atiendo a la diversidad correctamente en todos los niveles de aprendizaje proponiendo actividades de refuerzo o ampliación de conocimientos según sea el caso			X	
11	En todas las unidades cumplo con mis criterios de evaluación definidos respetando porcentajes				X
12	Al corregir el examen con posterioridad explico a los alumnos las preguntas de cara a mejorar sus conocimientos y contribuir con la mejora del proceso de aprendizaje				X
13	La temporalización de la unidad es acorde al contenido y actividades propuestas				X
14	He realizado actividades de consolidación y repaso de contenidos				X
15	He estado disponible para dudas con el alumnado y les he aportado comentarios sobre sus respectivos procesos de aprendizaje en relación a la unidad nº7				X

Observaciones: Considero haber impartido la unidad de forma correcta. Me quedo con la satisfacción de haber aportado conocimiento a los alumnos como así lo reflejan sus resultados. Únicamente en dos puntos marco "Casi siempre" ya que a pesar de estar así planificado, no ha sido posible llevarlo a cabo en la adaptación a la docencia online.

Donde: 1 (Nunca), 2(A menudo), 3(Casi siempre), 4(Siempre)

- **RÚBRICA DE EVALUACIÓN ACTIVIDADES INDIVIDUALES**

Rúbrica de Evaluación para las actividades individuales				
	Muy Satisfactorio	Aceptable	No aceptable	PESO
Fecha de entrega de la actividad	Se presenta en el plazo de entrega correcto a través de la plataforma	Se entrega la actividad, pero se hace con retraso a través de la plataforma.	No se ha hecho entrega de la actividad a través de la plataforma	20%
Formato de presentación del documento	Tiene una presentación excelente. Utiliza negrita, cursiva y subrayado para destacar texto importante. Interlineado, sangría y justificación del texto. Escribe por párrafos y utiliza los puntos, además utiliza expresiones correctas y no tiene faltas de ortografía.	Presentación simple, no utiliza variación en el formato, no deja espacios y no hace distinción de párrafos. Escribe con algunas faltas de ortografías. Hace uso de palabras técnicas pero a veces de forma incorrecta.	La presentación es mala. Se nota que hace copia y pega de fuentes de información. No es homogénea. Escribe con bastantes faltas de ortografía.	20%
Contenido	Resuelve el contenido de forma correcta. Se aprecia que tiene control sobre el contenido del tema.	Hace planteamientos básicos. Divaga en las respuestas sin llegar a profundizar demasiado en el contenido	Las respuestas no se ciñen a los contenidos correctos de la unidad.	20%
Reflexión y capacidad de análisis	El alumno reflexiona y tiene un alto nivel de capacidad de análisis en relación a los temas que se plantean y cuestionan en la actividad	El alumno reflexiona pero carece de capacidad de análisis, se limita a hacer reflexiones breves y concisas	El alumno se limita a copiar contenido de la unidad o de alguna fuente de información sin reflexión ni análisis de cosecha propia	20%
Conocimiento y buen uso de las TICs	Hace buen uso de la herramienta Google Classroom. Se detecta conocimiento de distintas fuentes de información así como su uso correcto por el contenido mostrado en el desarrollo de la actividad, el contenido refleja que ha sido obtenido como resultado de reflexión de varias fuentes	Hace buen uso de la herramienta Google Classroom. A pesar de que se detecta que conoce distintas fuentes de información, muestra contenido basado en una única fuente de información	No hace buen uso de la herramienta Google Classroom. No deja reflejo de conocimiento ni buen uso de las distintas fuentes de información relacionadas con el tema que tiene a su alcance.	20%