



**Universidad  
Zaragoza**

## Trabajo Fin de Máster

**Título del trabajo: " HAZ, REFLEXIONA Y APRENDE"**

**English tittle: " DO, THINK & LEARN"**

Autor/es

**ELISA ARIZA SAINZ**

Director/es

**NIEVES GARCIA CASAREJOS**

Facultad de Educación

Año 2015-2016

## ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN .....	2
II. JUSTIFICACIÓN .....	8
2.1 ANÁLISIS DEL MARCO Y CONTEXTO CURRICULAR .....	8
2.1.1 Legislación .....	8
2.1.2 Marco Teórico.....	10
2.2 JUSTIFICACIÓN DE LA SELECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES .....	13
2.3 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES .....	14
2.2.1 Proyecto de investigación.....	14
2.2.2 Actividad de motivación .....	23
III. REFLEXIÓN CRÍTICA .....	28
IV. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE FUTURO .....	30
V. REFERENCIAS DOCUMENTALES .....	35
VI. ANEXOS.....	39
ANEXO 1. RESUMEN DE LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA DE MOTIVACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	39
ANEXO 2. RESPUESTAS A LA ENCUESTA DE MOTIVACIÓN.....	40
ANEXO 3. WIKI REALIZADA .....	45
ANEXO 4. INCREMENTO DE LA PARTICIPACIÓN CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LA WIKI.....	46
ANEXO 5. ARTÍCULO: Trabajo con documentos: Artículo sobre las “ Fases del proceso de atención al cliente”.....	47
ANEXO 6. POWER POINT DE COCA-COLA :ACTIVIDAD DE MEJORA .....	49

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, una de las principales inquietudes de la sociedad es el futuro de la educación en nuestro país. Resulta sorprendente que se invierta tan poco en algo que se considera motor de desarrollo económico y humano, como dijo Nelson Mandela “*La educación es el arma más poderosa que puedes usar para cambiar el mundo*”. Nuestro papel como futuros docentes es vital en el éxito de este proceso.

Como definió Jan Amos Komensky en el s. XVI<sup>1</sup>, la didáctica es “*un artificio universal para enseñar eficazmente el máximo número de cosas de una forma rápida y divertida*”. Como docentes debemos centrar nuestra atención en cómo enseñar para que los alumnos aprendan, los tiempos cambian y los estilos de enseñanza deben hacerlo en consonancia a los mismos.

Vivimos en el siglo de la tecnología y por lo tanto el modelo de “clase magistral”, definido por Barrado (2002), ha quedado obsoleto. La experiencia, motivación y colaboración son los nuevos pilares fundamentales en el aprendizaje significativo de los alumnos.

Debemos formar a ciudadanos que sepan actuar y reflexionar de forma independiente. De ahí el título del presente trabajo de Fin de Máster en Profesorado de E.S.O y Bachillerato, F.P. y Enseñanzas de Idiomas, Artísticas y Deportivas, dentro de la especialidad de Economía “Do, Think & Learn; Haz, Reflexiona y Aprende” ya que guarda estrecha relación con la reflexión del Máster, de los prácticums y de las actividades desarrolladas.

Tal como se indica en la presentación del Máster de la Universidad de Zaragoza: **la finalidad del Máster** es proporcionar **formación pedagógica y didáctica obligatorias** en nuestra sociedad para el ejercicio de la profesión docente con arreglo a lo establecido

---

<sup>1</sup> Comenius definió el término en su *Didáctica magna* (1657) cuando dijo que “nos atrevemos a prometer una didáctica magna, esto es, un artificio universal para enseñar a todos, de un modo eficaz y lo más rápidamente posible, sin molestias ni aburrimiento alguno, ni para el que enseña ni para el que aprende, antes lo contrario, con un gran atractivo y agrado para ambos”.

en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, el Real Decreto 1393/2007, el Real Decreto 1834/2008, y en la Orden ECI 3858/2007 de 27 de diciembre.

Esto significa, que además de que los docentes posean los conocimientos académicos específicos de cada área, se precisa que sean capaces de transmitirlos, contagiando su ilusión por enseñar y aprender.

*Lo que todos los grandes maestros parecen tener en común es el amor por su disciplina, una satisfacción obvia por despertar ese amor en sus estudiantes, y una habilidad para convencerles de que lo que les están enseñando es tremendamente serio (Lowman, 1984).*

Por ello, hablando desde mi propia experiencia, en cuanto al tema de educación me gusta echar la mirada atrás y **comparar los distintos modelos de educación** que he conocido.

Tuve la suerte, de estar en un internado en **Francia**, cursando 3º y 4º de la ESO. Fue la mejor experiencia de mi vida desde el punto de vista cultural, social, educacional y, sobre todo, idiomático.

El idioma es una barrera. Sin embargo, lo que también me supuso un gran esfuerzo fue el cambio en la metodología de enseñanza. Algunas de las principales diferencias metodológicas con el sistema español serían:

- La adquisición de conocimientos a partir de la lectura, reflexión y argumentación.
- Explicación de la resolución de los problemas. La corrección de los exámenes se consideraba parte de la enseñanza.
- Valoración de los movimientos sociológicos (revolución, el por qué, consecuencias, derecho de voto, incorporación de la mujer al mundo laboral).
- Construcción de los apuntes en conjunto con los compañeros y profesor.
- La figura del profesor era muy respetada, ya que se trata de un representante del Estado.

En resumen, la enseñanza francesa me enseñó a razonar, reflexionar y poner los conocimientos en práctica, más que a memorizar o realizar ejercicios mecánicos.

Por otro lado, tuve la oportunidad de poder realizar el Erasmus en Southampton, **Inglaterra**, en mi último año de la Licenciatura de Administración y Dirección de Empresas. Lo más reseñable en cuanto a la metodología es:

- Más trabajo individual y grupal en casa y menos horas de clase.
- Alta presencia de las empresas y programas de empleo durante y después del curso. Se incentiva y se ayuda a los alumnos a que creen *start ups* y desarrollen sus propios modelos de negocio.
- Explicación teórica y aplicación práctica a casos reales: noticias relacionadas con acontecimientos económicos relevantes, casos de quiebra, éxito con empresas del pasado, etc.
- Alta utilización de tecnología, presentaciones, trabajos de documentación, etc.

Lo que puedo destacar de realizar estudios en Inglaterra es la aplicabilidad de los conceptos, la alta utilización de herramientas tecnológicas en el aula y, sobre todo, el aprendizaje como un proceso activo y de construcción conjunta con otros alumnos y profesores.

Nuestra experiencia como alumnos es determinante en la formación como docentes, ya que solemos recordar aquellas enseñanzas que más nos han marcado, y servido. En mi caso, formarán parte de mi estilo de enseñanza.

Lo que más me atrae de la enseñanza es como se realiza el proceso de enseñanza-aprendizaje en la parte más psicológica y neurológica, es decir, el denominado “Estilo de Aprendizaje: el conjunto de preferencias globales propias de cada persona que llevan a que ésta utilice más un método de aprendizaje que otro, condicionando así una manera de aprender muy personal”(Pulgar, 2003).

Además de nuestra propia experiencia como alumnos, a la hora de la formarse como docentes es necesario tener en cuenta:



- La formación más teórica, la cual en este caso, corresponde a las asignaturas del Máster. Éste está dividido en:

<b>FORMACIÓN GENERAL</b>	CONTEXTO DE LA ACTIVIDAD DOCENTE
	INTERACCIÓN Y CONVIVENCIA EN EL AULA
	PROCESOS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE
<b>FORMACIÓN ESPECÍFICA</b>	DISEÑO CURRICULAR EN LA MATERIA DE ECONOMÍA Y ECONOMÍA DE LA EMPRESA
	FUNDAMENTOS DE DISEÑO INSTRUCCIONAL Y METODOLOGIAS DE APRENDIZAJE EN ECONOMÍA Y ECONOMÍA DE LA EMPRESA.
	CONTENIDOS DISCIPLINARES DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
	PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (optativa seleccionada)
	DISEÑO Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES EN ECONOMÍA Y EMPRESA
	EVALUACIÓN E INNOVACIÓN DOCENTE E INVESTIGACIÓN EDUCATIVA EN EL ÁMBITO DE ECONOMÍA Y EMPRESA
<b>PRACTICUM</b>	I. Integración y participación en el centro y fundamentos del trabajo en el aula.
	II. Diseño curricular y actividades de aprendizaje en el ámbito de la especialidad de Economía.
	III. Evaluación e innovación de la docencia e investigación educativa en el ámbito de la especialidad de Economía.
<b>TFM</b>	Recopilar, desarrollar y reflexionar acerca de la formación adquirida

- Las prácticas del máster, ya que nos proporcionan una visión general y práctica como profesores. Durante este periodo observamos, reflexionamos e intentamos actuar como nosotros creemos que es mejor en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Por todo lo anterior, cuando he tenido la oportunidad de diseñar y aplicar actividades didácticas he intentado que se basaran en un aprendizaje experimental, participativo, colaborativo y reflexivo.

Mi experiencia del prácticum ha sido un poco peculiar, aunque mi especialidad del Máster es la de Economía, no existía la opción de realizarlas en un instituto en turno vespertino por lo que las prácticas las he realizado en el Centro Público Integrado de Formación Profesional (C.P.I.F.P.) Corona de Aragón, ya que era la opción que más se adaptaba a mi formación.

El C.P.I.F.P. Corona de Aragón es un centro público que imparte :

- Cursos de formación profesional de Grado Medio y Superior presenciales y a distancia.
- Cursos de formación para el empleo.
- FP Dual, atendiendo a la demanda de empresas y alumnos.
- Proceso de Evaluación y Acreditación de Competencias.
- Cursos de certificación profesional.

Algunas **diferencias** de un centro integrado con un IES son:

- Existencia de departamentos estratégicos.
- Manual de calidad.
- Proyecto funcional (equivalente al PEC de un IES).
- Plan anual (equivalente a la programación anual de un IES).
- Consejo Social (en un IES es el Consejo Escolar).

La **diversidad de las prácticas** no ha sido sólo en el tema de las distintas asignaturas y distinta legislación, sino que se trata de un Centro en el que también se imparte educación a distancia, algo totalmente nuevo para mí y que ha resultado de gran interés.

Asimismo, existe una elevada utilización de la tecnología en el aula, por lo que el diseño de las clases se ha basado principalmente en la utilización de herramientas TIC. El perfil del alumnado también es distinto al de un IES, se trata de un alumnado normalmente más mayor y con una motivación más específica, por lo que existía un alto nivel de participación e interés en las clases.

Gracias al análisis previo del contexto del C.P.I.F.P. Corona de Aragón pude comprender e interactuar mejor en el Centro, por lo que considero que la **asignatura de Contexto de la Actividad Docente** es muy útil para conocer la organización, estructura del centro, así como a la sociedad y a los alumnos a los que el profesor se va a enfrentar día a día.

La **asignatura de Interacción y Convivencia en el Aula** me introdujo en el conocimiento de la psicología evolutiva y social y su gran importancia en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Me encantó la manera de explicar la teoría y sustentarla con vídeos y artículos en los que se demostraban las distintas teorías en casos prácticos.

Además, aprendí las distintas teorías del aprendizaje, de las cuales me he centrado en este trabajo en las constructivistas.

Tal como se muestra en esta asignatura, la **psicología social** tiene un papel determinante en el aprendizaje de los alumnos, ésta es una de las razones por las que he elegido un proyecto de investigación en el que se intenta desarrollar un aprendizaje colaborativo. Con el fin de entender correctamente los conceptos, creo que es importante que el alumno “vea y haga” para después contrastarlo y reflexionar con sus compañeros.

Las asignaturas de **Diseño Curricular y, Diseño y Desarrollo de actividades**, me han sido muy útiles a la hora de elaborar las actividades didácticas que he realizado en el aula, ya que me ha permitido poder organizar los recursos y el tiempo necesario para plantear la actividad y evaluarla.

Como conclusión, la experiencia de realizar las prácticas en un centro distinto a un instituto, me ha servido para aprender a adaptarme a los cambios, saber utilizar los conocimientos adquiridos durante el máster y ser flexible en su utilización. Además, podría decir que la figura del docente tiene un papel fundamental en el aula y en la sociedad. El profesor debe ser capaz de adaptarse a los cambios ya su objetivo debe centrarse en formarles académica, profesional y personalmente.

## II. JUSTIFICACIÓN

### 2.1 ANÁLISIS DEL MARCO Y CONTEXTO CURRICULAR

#### 2.1.1 Legislación

El hecho de cursar el máster en la especialidad de Economía y realizar las prácticas en un Centro Integrado de Formación Profesional hace que resulte imprescindible tener en mente los distintos currículos y legislaciones.

Por un lado, en cuanto a lo relacionado con la **Especialidad de Economía** del máster, la legislación a tener en cuenta sería la siguiente:

- Las asignaturas de Economía e Iniciación a la Actividad Emprendedora y Empresarial, de 4º curso de ESO, así como las asignaturas de Economía de 1º de Bachillerato y Economía de la Empresa en 2º de Bachillerato, de la modalidad de Humanidades y Ciencias Sociales aparecen establecidas en el **Real Decreto 1105/2014, de 26 de diciembre**, por el que se establece el currículo básico de la **Educación Secundaria Obligatoria y del Bachillerato** para todo el **Estado**.
- La **Comunidad Autónoma** en el Art.20 de la Orden de **1 de julio de 2008**, del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, aprueba el currículo del Bachillerato y autoriza su aplicación en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Esta Orden será derogada a partir del curso 2016-2017 con la reciente publicación de la **ORDEN ECD/494/2016, de 26 de mayo** que ya está vigente.

En referencia a la Educación Secundaria Obligatoria, también acaba de ser publicada la **ORDEN ECD/489/2016**, de 26 de mayo, por la que se aprueba el currículo de Educación Secundaria Obligatoria para el curso 2016-2017 y se autoriza su aplicación en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón.

En cuanto a lo referente al Centro de Formación Profesional, la legislación actual vigente corresponde 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 según el Boletín Oficial del Estado.

Las asignaturas en las que tuve la oportunidad de entrar en las clases, preparar e impartir actividades didácticas son, según el Artículo 10. “Módulos profesionales” del RD 1584/2011 los módulos: 0650 “*Proceso integral de la actividad comercial*” y 0651 “*Comunicación y atención al cliente*” del Grado Superior de Administración y Finanzas.

Por otro lado, ya que he nombrado la importancia e influencia de vivir otros sistemas educativos sobre en mi vocación docente, creo que es relevante conocer la legislación actual de los mismos.

- **En Francia**, tal como se indica en la página oficial del Gobierno Francés, El Código de Educación<sup>2</sup>, incluye todas las leyes en el campo de la educación. Abarca los principios fundamentales de la educación, la administración de la educación y la organización de la enseñanza escolar.

La ley de Educación se basa en unos principios inspirados en la Revolución de 1789, en las leyes votadas entre 1881 y 1889 y en la V República, así como de la constitución del 4 de Octubre de 1958: “la organización de la enseñanza pública obligatoria gratuita y laica a todos los niveles es un deber del Estado”.

La educación en las escuelas y establecimientos públicos es gratuita, la educación primaria por la ley de 16 de Junio de 1881, la educación secundaria con la ley del 31 de Mayo de 1933. La enseñanza es neutral, laica y obligatoria hasta los 16 años tal como indica la ley nº 59-45 del 6 de Enero de 1959.

- En **Inglaterra**, tal como indica la página de educación del Gobierno Británico, el Sistema Educativo Británico, posee un currículum nacional<sup>3</sup> que establece el marco común de enseñanzas mínimas. Además, también existen “*The National*

---

<sup>2</sup> “*Code de l’éducation*”. Última versión actualizada del 28 de Mayo del 2016.

<sup>3</sup> “*National Curriculum*”. Última actualización del 16 de Octubre del 2014.

*Literacy Strategy and The National Numeracy Strategy*” orientadas a elevar el nivel nacional fundamentado en lengua y matemáticas.

El sistema educativo depende de las leyes promulgadas por el Parlamento (las más importantes *The 1944 Education Act, The 1988 Education reform Act* y *The 1993 Education Act*). Desde los 5 hasta los 16 años la educación es obligatoria y gratuita en las “*state schools*”.

- En **España**, la Ley actual de Educación corresponde a Ley Orgánica 8/2013, de 9 de Diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE).

1970	LGE
1980	LOECE
1985	LODE
1990	LOGSE
1995	LOPEG
2002	LOCE
2006	LOE
2013	LOMCE

A diferencia del resto de sistemas de educación, España ha sufrido 8 reformas educativas en aproximadamente 40 años.

Bajo mi punto de vista, éste puede ser uno de los problemas de la educación en España, la falta de un marco legislativo coherente y consolidado que se ve más influido por la política que por las necesidades reales del sistema educativo.

### 2.1.2 Marco Teórico

El marco teórico que soporta este TFM se basa en: el uso de la motivación, del aprendizaje experimental y del aprendizaje colaborativo, de las TICs como herramienta para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje y, principalmente, de la educación a distancia como una modalidad a potenciar.

Los **programas de educación a distancia** han sido concebidos como un medio de educación no formal que permiten integrar a personas que, por motivos culturales, sociales o económicos no se adaptan o no tienen acceso a los sistemas convencionales de educación.

En el caso de los alumnos del C.P.I.F.P. Corona de Aragón, los alumnos eligen esta modalidad principalmente porque están trabajando a la vez que cursan los estudios o porque viven lejos.

Existen dudas de si los estudiantes a distancia aprenden lo mismo que los estudiantes tradicionales. Sin embargo, varias investigaciones han concluido que la educación a distancia puede ser tan efectiva como la educación de formato presencial, cuando se utilizan los métodos y tecnologías adecuadas; esto es, cuando existe interacción entre los estudiantes y cuando disponen de retroalimentación oportuna de parte del profesor (Moore & Thompson, 1990).

La modalidad a distancia se caracteriza por ser un **aprendizaje autónomo e independiente**. El estudio del alumno es independiente y el aprendizaje se basa en los medios proporcionados. Por ello es tan importante la implementación de la tecnología como herramienta aplicada al proceso de enseñanza-aprendizaje (Wedemeyer, 1973). Además, en la teoría de la autonomía, Delling (1966) considera que los conceptos de **retroalimentación y comunicación** son de vital importancia en este proceso.

En la asignatura de Interacción y Convivencia en el aula, Ugartetxea (2001) muestra la importancia de la **motivación del alumno**, como una variable psicológica, en el proceso de aprendizaje.

Además, tal como cita el doctor y catedrático Francisco Mora en su artículo “La neurociencia demuestra que el elemento esencial en el aprendizaje es la emoción”, *sin emoción, no hay curiosidad, no hay atención, no hay aprendizaje, no hay memoria*.

Motivación unida a experimentación y realización de un aprendizaje colaborativo puede resultar de gran éxito en el aprendizaje del alumno.

El **aprendizaje experimental** se basa en que los alumnos hagan algo ellos mismos para aprender, en palabras de Moore (1996) *El aprendizaje efectivo es "experiencial"*.

El **aprendizaje colaborativo** se basa en que los alumnos aporten conocimiento y experiencia para conseguir un bien común. Enfatiza la participación activa del estudiante en el proceso porque el aprendizaje surge de transacciones entre los alumnos y entre el profesor y los estudiantes (Panitz, 1998).

Aprendizaje colaborativo y experimental son algunas de las características del **modelo constructivista**, que se centra en la persona, se fundamenta en sus experiencias previas,

de las cuales construye nuevas estructuras mentales, que deben ser continuamente modificadas. La construcción se produce:

- Cuando el sujeto interactúa con el objeto del conocimiento (Piaget, 1952).
- Cuando el aprendizaje se realiza en interacción con otros. El aprendizaje cooperativo y colaborativo según Vygotsky(1978) plantea que "el aprendizaje no se considere como una actividad individual, sino más bien social". Es decir, centrarse en la interacción social. Podría afirmarse que "el estudiante aprende más eficazmente cuando lo hace en forma cooperativa".
- Cuando es significativo para el sujeto (Ausubel, 1976).

Así mismo, hoy en día, las tecnologías de la información son una parte fundamental en el desarrollo educativo y cultural de la sociedad. Por lo tanto, la **implementación de herramientas TICs** en el aula es vital.

Como dice Pontes (2005): *El uso educativo de las TIC fomenta el desarrollo de actitudes favorables al aprendizaje de la ciencia y la tecnología (...), el uso de programas interactivos y la búsqueda de información científica en Internet ayuda a fomentar la actividad de los alumnos durante el proceso educativo, favoreciendo el intercambio de ideas, la motivación y el interés de los alumnos por el aprendizaje de las ciencias.*

En particular, los programas de educación a distancia se basan principalmente en el uso de herramientas TICs, y para conseguir su correcta efectividad es necesario hacer especial hincapié en el uso de las mismas.

La comunidad educativa debe involucrarse en ello, tanto las instituciones educativas deben poner a disposición de los centros los recursos necesarios, como los docentes deben responsabilizarse en la aplicación que se les da a las TICs en el aula. Tal como afirma Williams (1994) *El futuro de la educación estará profundamente ligado por la tecnología de la información venidera. Pero más aún, por cómo los educadores y estudiantes utilicen las TICs para el aprendizaje continuo.*

## 2.2 JUSTIFICACIÓN DE LA SELECCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Las actividades seleccionadas en el presente trabajo son el Proyecto de Investigación y la Actividad de Motivación, ambas llevadas a cabo en el C.P.I.F.P. Corona de Aragón. Estas actividades se caracterizan por su carácter motivador y dinámico, y están orientadas a fomentar un aprendizaje colaborativo que involucre más a sus alumnos en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La motivación, interés y emoción del alumno durante este proceso es, bajo mi criterio, primordial en el aula y hay que fomentarlo a través de la búsqueda de recursos y materiales adicionales que aumenten la motivación de los alumnos, hoy en día, sobre todo a través de las TICs. “El aprendizaje real en la clase depende de la habilidad del profesor para mantener y mejorar la motivación que traían los estudiantes al comienzo del curso” (Ericksen, 1978).

Por ello creo conveniente utilizar en este Trabajo de Fin de Máster la Actividad de Motivación y el Proyecto de Investigación que diseñé e implementé en el aula durante el periodo del prácticum.

Otra de las razones por las que he considerado que sería relevante desarrollar el Proyecto de Investigación, es porque durante el periodo de prácticas, detecté que existía una carencia de interés y motivación en muchos alumnos de Educación a Distancia.

Con el incremento de la enseñanza e-learning y b-learning, el aprendizaje colaborativo se está convirtiendo en un método popular para involucrar a los alumnos, tal como se explica en el artículo *Collaborative Learning Technologies* (2015), el alumno es el principal objetivo de la enseñanza, así como la interacción, la experiencia y el trabajo en grupo son esenciales para desarrollar este método de aprendizaje.

Además, la utilización de tecnologías de aprendizaje colaborativo juega un papel imprescindible; desde herramientas de comunicación que permiten sincronizar voz, datos, imágenes, chat, a espacios interactivos online que facilitan los procesos de *brainstroming*, documentación y exposición de actividades.

La educación a distancia, está cobrando mayor importancia cada día, y creo que los recursos existentes actuales todavía no están preparados ni orientados para permitir un desarrollo acorde.

## 2.3 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

### 2.2.1 Proyecto de investigación

El proyecto de investigación analiza la situación de abandono y fracaso de la modalidad a distancia, asimismo se centra en el estudio y desarrollo de las wikis como herramienta de motivación y aprendizaje colaborativo para los alumnos de la asignatura de PIAC (Procesos Integrales de la Actividad Comercial) de la modalidad de distancia de 1º de Grado Superior de Administración y Finanzas.

- **Justificación del proyecto**

Tras asistir a varias clases de las asignaturas de PIAC<sup>4</sup> y de Comunicación y Atención al Cliente en la modalidad de distancia de 1º de Grado Superior de Administración y Finanzas y, comentar con el tutor el elevado porcentaje de fracaso y abandono de los alumnos en esta modalidad, llegué a la conclusión de que era necesario conseguir motivar a los alumnos y que participasen de forma colaborativa con el resto de sus compañeros con el fin de aumentar su interés e interacción con la asignatura.

Generalmente, si los alumnos no hacen un seguimiento de la asignatura, se desentienden de ella y no presentan las tareas ni se presentan al examen como se muestra en el siguiente cuadro.

---

<sup>4</sup> Procesos Integrales de la Actividad Comercial.



Situación Inicial Módulo a Distancia	
A) Falta de motivación	1. 50% alumnos no hacen seguimiento de las tareas de la asignatura
	2. Tiempo de las conexiones de los alumnos en el temario es insuficiente o inexistente.
B) Fracaso	Al final del curso, los alumnos que no tienen continuidad en el módulo no se presentan a los exámenes.

Mi investigación pretende analizar el impacto de aplicar una Wiki, una herramienta TIC que motive a los alumnos y permita una retroalimentación y comunicación directa entre alumnos y profesor.

*“La Wiki es una herramienta maravillosa para planear y construir con otros. Organice el sitio para que se adapte a la estructura de su proyecto, luego invite a otros a escribir con usted. Los Wikis casi nunca son el mejor medio para publicar un borrador final. Piense en el Wiki más bien como si fuera un cuarto de trabajo y en el Blog o en la página Web, como sitio de exhibición”* (Krauss, 2008).

La implementación de la Wiki en el módulo a distancia permitiría que fueran los alumnos quienes aprendieran conjuntamente sobre el tema que se está tratando, aportando conocimiento, experiencia y recopilando información de utilidad. Además, promovería la comunicación entre los estudiantes, que al tratarse de modalidad a distancia, apenas se conocen y no se relacionan unos con otros.

Esta investigación se va a centrar también en el **aprendizaje experimental y colaborativo** como método de aprendizaje en los módulos de educación a distancia.

- **Objetivos**

El objetivo fundamental es que el alumno conozca y utilice las herramientas TICs proporcionadas y fomente su participación y seguimiento de la asignatura.

- Facilitar el acceso a una plataforma en la que el alumno cuente con todas las herramientas necesarias para fomentar la búsqueda de recursos.
- Conseguir la participación de los alumnos en la Wiki aportando recursos como ejercicios de refuerzo, preguntas, enlaces de interés, archivos multimedia.
- Mejorar las habilidades en el uso de herramientas TICs de alumnos y docentes.
- Incrementar el interés y motivación de los alumnos en el seguimiento de las asignaturas.
- Crear un ambiente de trabajo en el que los alumnos puedan comunicarse y trabajar entre ellos.
- Mejorar la comunicación y seguimiento del docente con los alumnos.

- **Análisis de la información**

Para obtener la información necesaria sobre el elevado porcentaje de fracaso y abandono de los alumnos de la modalidad a distancia utilicé las siguientes metodologías:

- 1. Observación y análisis de la tutoría del día 12 de abril con los alumnos de distancia de la asignatura de Proceso Integral de la Actividad Comercial de 1º del módulo de Administración y finanzas.**

Falta de preparación previa por parte del alumno, ya que las clases tutoriales se convirtieron en clases magistrales como las del módulo presencial en vez de utilizar la sesión para profundizar en dudas concretas cara al examen. El tiempo se invirtió en realizar ejercicios y entender fórmulas.

- 2. Datos proporcionados por el tutor sobre los alumnos de distancia de este año y del año anterior.**

**CURSO 2014-2015**

MÓDULO	Nº ALUMNOS	ENTREG A TAREAS	ASISTENCIA A LAS TUTORIAS	Nº APROBADOS	NOTA MEDIA	% ENTREG A TAREAS	% APROBADOS	% ASISTENCIA A TUTORIAS
Asistencia a la Dirección	39	18	3	18	Notable	46,15%	46,15%	7,69%
Administración y Finanzas	60	33	7	32	Notable	55,00%	53,33%	11,67%

**CURSO 2015-2016**

MÓDULO	Nº ALUMNOS	ENTREG A TAREAS	ASISTENCIA A LAS TUTORIAS	Nº APROBADOS	NOTA MEDIA	% ENTREG A TAREAS	% APROBADOS	% ASISTENCIA A TUTORIAS
Asistencia a la Dirección	41	20	4	20	Notable	48,78%	48,78%	9,76%
Administración y Finanzas	65	37	6	35	Notable	56,92%	53,85%	9,23%

### 3. Perfil del alumnado

Los alumnos suelen ser mayores, entre 30 y 40, y normalmente están trabajando en algo relacionado al módulo cursado (suelen trabajar en oficinas o en la Administración Pública). El objetivo principal de los estudiantes es mejorar su formación y/o obtención de títulos que justifiquen su experiencia previa.

El abanico de alumnado es muy dispar, hay algunos que tienen muchos conocimientos y experiencia previa y otros que no saben nada del tema. Por ejemplo, un administrativo contable tendrá muy buenos resultados en contabilidad pero en gestión financiera tiene peores notas.

### 4. Participación, seguimiento.

Participan en los foros de la plataforma alrededor de 10-12 alumnos, siempre los mismos. El tanto por ciento de aprobados es elevado respecto a los que se presentan. Suelen presentarse uno o dos más de los que entregan las tareas.

## **5. Datos de la encuesta de motivación (ver Anexo 1).**

**El resumen** de la toda la información analizada sería el siguiente:

- Entorno al 50 % de los alumnos matriculados hacen un seguimiento continuo y participativo de la asignatura. La evolución no ha mejorado con respecto al año anterior.
- En cuanto a los asistentes a las tutorías se distingue una falta de preparación previa por parte del alumno, ya que las clases tutoriales se convirtieron en clases magistrales como las del módulo presencial en vez de utilizar la sesión para profundizar en dudas concretas cara al examen. El tiempo se invirtió en realizar ejercicios y entender formulas.
- Existe una relación positiva entre el porcentaje de alumnos que entregan las tareas y el número de aprobados. Si los alumnos se enganchan a la asignatura y realizan un seguimiento constante, normalmente aprueban, sino se pierden.

Tras el estudio y análisis de la información, se pretende realizar una herramienta que motive a los alumnos, que fomente la participación y seguimiento en los módulos a distancia, en este caso, a través de la Wiki.

- **Planteamiento de hipótesis y verificación de las mismas**

### **1. Observación y análisis de la tutoría**

Tras la información recopilada he detectado un porcentaje de participación muy baja tanto en la plataforma como en las tutorías de los alumnos en la modalidad b-learning. Por ello, a través de un proceso de innovación he introducido una herramienta TIC, en este caso, una WIKI con la cual intentare gestionar el cambio y la mejora continua durante un periodo de aproximadamente dos semanas. El profesor actúa como agente observador de forma pasiva, e interactuará cuando los alumnos necesiten ayuda adicional.

## **2. Población objeto de estudio**

Estudiantes de Formación Profesional a distancia de 1º del grado de Administración y Finanzas de la asignatura de Procesos Integrados de la Actividad Comercial del C.P.I.F.P. Corona de Aragón del curso 2015-2016.

## **3. Formulación de hipótesis**

H1) Los alumnos mejoran su rendimiento y motivación al aplicarles un estilo de aprendizaje colaborativo utilizando las TIC (Wiki).

H2) El porcentaje de fracaso o abandono de alumnos de FP en la modalidad de distancia se reduce utilizando las TIC (Wiki).

**Variables:** Variable independiente: participación en la Wiki. Variable dependiente: número de alumnos que entregan las tareas (continuidad).

## **4. Acción**

Estudio y elaboración de la Wiki sobre el tema actual “Tema 5. La gestión de cobros y pagos” de la asignatura PIAC.

Tras asistir a la primera tutoría presencial (12/02/2016) y analizar la información recopilada junto con el tutor, procedí a la implementación de la Wiki (Anexo 3).

En el desarrollo de la tutoría, introduje la Wiki a los alumnos, explicándoles su funcionamiento y la finalidad de la misma. Durante las dos semanas posteriores, fui analizando la participación de los alumnos en la Wiki a través de la conexión de los mismos en el tema actual, la aportación de recursos, cuestiones sobre los ejercicios y comunicación entre ellos.

En la segunda tutoría presencial del día 28/04/2016, se detectó una mejoría. Los alumnos vinieron más preparados, con ejercicios hechos en casa, dudas concretas, e incluso expusieron algunos de los ejercicios que se habían incluido en la Wiki para comentarlos en conjunto.

- **Contrate e interpretación de la información**

Tras la implementación de la Wiki y partiendo de los datos del curso actual 2015-2016, es decir, la situación era la siguiente:

- En el ciclo de Administración y Finanzas, de 65 alumnos aproximadamente participaban 37.
- En el ciclo de Asistencia a la Dirección, de 41 alumnos aproximadamente participaban 20.

Al finalizar la segunda tutoría presencial, la participación en las tareas en el curso de Asistencia a la Dirección se incrementó en 2 alumnos más, así como en el de Administración y Finanzas aumentó en 3 alumnos (Anexo 4).

Por lo tanto, podría concluir que tras el periodo de prueba (14 días) existe evidencia de que a través de la implementación de la Wiki el número de alumnos que ha participado en la entrega de tareas ha aumentado.

Sin embargo, el periodo del proyecto ha sido muy reducido, por ello he creído que sería interesante conocer cuál sería el resultado si se implementase la Wiki durante un curso entero. Para ello, he proyectado los datos hallados en un periodo hipotético de 3 y 6 meses.

CURSO 2015  
2016

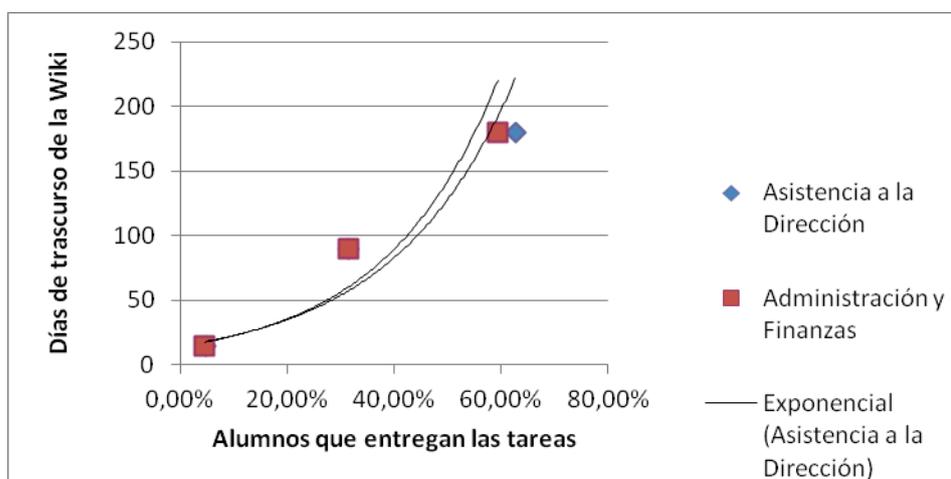
MÓDULO	n° ALUMNOS	ENTREGA TAREAS	% ENTREGA TAREAS	PARTICIPACIÓN CON LA WIKI	%PARTICIPACIÓN CON LA WIKI	INCREMENTO DE LA PARTICIPACION	TIEMPO
Asistencia a la Dirección	41	20	48,78%	22	53,66%	<b>4,88%</b>	<b>14días</b>
Administración y Finanzas	65	37	56,92%	40	61,54%	<b>4,62%</b>	<b>14días</b>

CURSO 2016-2017 PROYECCIÓN

MÓDULO	n° ALUMNOS	ENTREGA TAREAS	% ENTREGA TAREAS	INCREMENTO DE LA PARTICIPACION	TIEMPO
Asistencia a la Dirección	41	20	48,78%	<b>31,37%</b>	<b>3 MESES</b>
Asistencia a la Dirección	41	20	48,78%	<b>62,74%</b>	<b>6 MESES</b>
Administración y Finanzas	65	37	56,92%	<b>29,70%</b>	<b>3 MESES</b>
Administración y Finanzas	65	37	56,92%	<b>59,40%</b>	<b>6 MESES</b>

El coeficiente de correlación de Pearson permite un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean cuantitativas. por ello lo he utilizado para medir la relación entre la participación en la Wiki y el número de alumnos que entregan las tareas, donde la variable dependiente es el porcentaje del número de alumnos que han entregado las tareas, y la variable independiente la participación en la Wiki.

Suponiendo que a medida que el tiempo aumente, la participación en la Wiki aumentará, a partir del siguiente gráfico podemos comprobar que al aumentar la variable independiente, el número de alumnos que entregan las tareas también lo hará.





Por lo tanto, tomando como referencia las características y condiciones del curso 2015-2016, si se implementase una Wiki como herramienta TIC en el curso de Proceso Integral de la Actividad Comercial de 1º del Grado de Administración y Finanzas, se presupone que se produciría un incremento exponencial en el número de alumnos hacen un seguimiento continuo de la asignatura, y por lo tanto que se presentan y aprueban el examen.

- Conclusión

Tras analizar y comparar los resultados del proyecto de investigación he llegado conclusión que las dos hipótesis de partida son ciertas (H1 y H2) al realizar la implementación de la Wiki en el módulo a distancia Proceso Integral de la Actividad Comercial de 1º del Grado de Administración y Finanzas, ya que:

- La Wiki permite a su vez, que el profesor tenga mayor facilidad para **evaluar** la participación e interés de los alumnos. j
- Diseñar materiales multimedia.

La interacción continua de la plataforma también sirve para que los profesores aprendamos a utilizar de manera correcta la plataforma mejorando **las habilidades tecnológicas y uso de aplicaciones informáticas**. Por ejemplo, he aprendido a subir audios en la plataforma, convertir el archivo .url en archivo mp3.

- La creación de la Wiki y la selección y filtro de recursos permite al alumno adquirir conocimientos propios relacionados con esa unidad didáctica.
- En las clases presenciales existe mayor facilidad para saber el nivel general de la clase, sin embargo, en las modalidades a distancia, el temario de las asignaturas se va subiendo a la plataforma en función de la programación establecida. No podemos saber con exactitud si la clase necesita más atención en unos temas que en otros, se va siguiendo la programación y abriendo cada tema en su momento. Sin embargo, a través de la Wiki y la interacción de los alumnos, podemos hacer un seguimiento más exhaustivo e identificar si existe mayores dificultades con unos temas que con otros, y si el progreso de la clase es el adecuado.

Sin embargo, a pesar de que se trata de una medida potencialmente motivadora, debo recalcar los siguientes aspectos:

- El tiempo del estudio ha sido muy reducido, se necesitaría más tiempo para ver datos cuantificables más fiables en el progreso y desarrollo de los alumnos.
- Necesitaría conocer los resultados al final de este curso 2015-2016, tras subir los recursos de varios temas, para ver si varía el porcentaje de los alumnos que realizan el seguimiento y compararlo con el número de alumnos aprobados en el examen final.
- La implementación de la Wiki no ha sido fácil, ya que su uso no es nada intuitivo, y la plataforma ponía muchos impedimentos a la hora de subir archivos y modificarlos.

Bajo mi punto de vista, se necesitaría una actualización de la misma de manera que resulte más fácil e intuitivo su uso a los profesores y alumnos.

### **2.2.2 Actividad de motivación**

Tras observar la actitud de los alumnos en la Asignatura de Comunicación Comercial y Atención al Cliente, se observa que:

- Los alumnos tienden a hablar entre ellos con gran facilidad.
- Los alumnos se distraen en los ordenadores mirando páginas por internet y con el móvil.
- Durante la clase teórica prestan menos atención que cuando se trata de ejercicios prácticos y actividades de grupo.
- Se trata de un modelo de clase magistral en el que el profesor imparte la clase y los alumnos escuchan, a pesar de que el profesor intenta hacer el tema más interesante con ejercicios adicionales.
- El profesor trata de captar la atención de los alumnos realizando preguntas y haciendo que participen, utiliza ejemplos actuales.

- **Justificación de la actividad de motivación**

El mercado del siglo XXI ha cambiado; se ha globalizado y ha aumentado considerablemente la competencia. Años atrás, lo importante era fabricar el producto, sin embargo, ahora ya no es el centro de las estrategias de las empresas. La calidad de los servicios y el cliente ha pasado a ser un imperativo en las empresas.

El coste de mantenimiento de un cliente es notablemente inferior al coste de conseguir uno nuevo y, a su vez, sensiblemente menor al de recuperación de un cliente perdido. Por lo tanto, las empresas apuestan por la “experiencia del cliente” que se basa en potenciar una cultura de atención al cliente que permita su fidelización. Hay que mantener el contacto con el cliente y ofrecerle un buen servicio post-venta. Hay que tener en cuenta que el cliente satisfecho es un activo más de la empresa.

Por lo tanto, es necesario que los alumnos conozcan la importancia del servicio de atención al cliente y servicio postventa para las empresas.

En general, he notado una falta de motivación con el tema de atención al cliente y el servicio postventa por parte de los alumnos. La tendencia de los alumnos es que al oír este tema, lo asimilen a interminables llamadas por teléfono y que no piensen en él como un departamento estratégico.

Por ello, he diseñado una actividad en la que los alumnos deban participar, leer noticias de actualidad, plasmar la teoría en un caso práctico y hablar de una línea de negocios actual que les puede ser de interés para su futuro.

- **Características de la actividad**

**TÍTULO:** Servicio Posventa y Atención al Cliente.

**MATERIA:** Comunicación y Atención al Cliente. **UNIDAD DIDÁCTICA:** Servicio Postventa. **CURSO:** 1º del Grado Superior de Administración y Finanzas.

Número de alumnos / Grupo: 15.

Temporalización: una sesión de 45 minutos.

- **Objetivos de la actividad**

- Conocer el proceso de atención al cliente y que sepan implementarlo en un caso práctico.
- Conocer la importancia del servicio postventa y atención al cliente.
- Conocer la importancia de los departamentos implicados en el servicio postventa y de atención al cliente, cómo funcionan y cómo están relacionados entre ellos.
- Tomar consciencia del costo de mantener clientes habituales y de conseguir nuevos clientes.
- Ser conscientes de la importancia del cliente y de las nuevas líneas de negocio focalizados en el mismo.

- **Criterios de evaluación**

- Participación de todos los alumnos durante la actividad en la clase.
- Que todos los alumnos entreguen la actividad finalizada desde casa.

- **Recursos didácticos**

1. Artículo sobre las “Fases del proceso de atención al cliente”. (Anexo 5)
2. PowerPoint explicación del servicio de Atención al Cliente de Coca-Cola y el concepto de Experiencia de Cliente.

- **Tareas y procesos a realizar por el alumno**

- Realizar un esquema del procedimiento que sigue la atención al cliente en Coca-Cola desde que se recibe una llamada o un correo electrónico.
- Hacer un resumen de las relaciones entre el departamento de atención al cliente y otros departamentos en Coca-Cola y reflexionar brevemente sobre la importancia del departamento de atención al cliente para la empresa.
- Comentar el surgimiento de las nuevas líneas de negocio *focus customer*:

- ¿Cuál ha sido su propia experiencia con el departamento de atención al cliente?.
- ¿Qué piensan de la experiencia de cliente?.
- ¿Les gustaría trabajar de ello?.
- Buscar información sobre alguna empresa de experiencia de cliente.

- **Desarrollo de la actividad**

Se trata de una actividad individual. Al inicio de la clase se repartirá un documento a cada alumno. Se dará 5 minutos para leer el artículo. El profesor, a través de un PowerPoint, comentará en voz alta el artículo. Lanzará preguntas que los alumnos deberán contestar en voz alta.

- 1.Cuál es la estrategia competitiva de Coca-Cola.
2. Por qué es tan importante el servicio de atención al Cliente de Coca-Cola.
3. Procedimiento de Atención al cliente de Coca- Cola
  - Sistema centralizado de llamadas.
  - Esquema del procedimiento.
4. Relaciones entre los departamentos.
5. Importancia del departamento de atención al cliente en el siglo XXI.
6. La experiencia de cliente.

Las preguntas se discutirán entre todos para ver si se ha entendido correctamente el artículo.

En el apartado final, el docente explica la nueva corriente de negocios “experiencia del Cliente” y se abre un pequeño debate en el que los alumnos deberán aportar sus propias experiencias y decir qué piensan sobre esta nueva línea de negocios. Los alumnos deberán contestar a las preguntas en casa y subir la tarea.

- **Evaluación de la actividad**

- Participación de los alumnos durante la clase.
- Entrega de la tarea en el periodo establecido.
- Respuestas coherentes con lo comentado durante la clase.

- **Seguimiento y conclusión**

El hecho de analizar el artículo en clase y comentar cada apartado ayudó a que los alumnos entendieran no sólo qué se estaba preguntando, sino que a través de la participación y la curiosidad de todos, se profundizó en el tema y no tuvo problemas en la realización de la tarea.

- **Observaciones y recomendaciones**

La actividad fue llevada a cabo el 19/04/2016. La actividad da pie para que los alumnos participen y comenten sus propias experiencias con las empresas y el departamento de atención al cliente y el servicio postventa. Es recomendable llevar varios ejemplos de actualidad, como por ejemplo el servicio de “reciclaje de iPhone”.

Los alumnos mostraron un enorme interés en este tema, y sobre todo en las nuevas empresas centradas en la “experiencia de cliente”.

Se acabó la sesión y siguieron preguntando por lo mismo al día siguiente, lo cual indica que no sólo se consiguió que se interesasen por este tema sino que ellos mismos fueron curiosos y quisieron saber más sobre el tema.

Puedo concluir que se trata de una actividad muy positiva para motivar a los alumnos y aumentar su interés por el tema de Atención al Cliente y servicio postventa.

### III. REFLEXIÓN CRÍTICA

Una de las dificultades fue adaptar y flexibilizar los conocimientos adquiridos durante el Máster en las materias de la especialidad de Economía, a las asignaturas de la especialidad de Formación Profesional en las que tuve oportunidad de participar (Comunicación y Atención al Cliente y PIAC).

Para ello, estudié previamente la teoría de ambas asignaturas con el fin de familiarizarme con los principales conceptos.

Por otra parte, la realización de la Wiki resultó muy laboriosa, ya que la plataforma de Formación Profesional a distancia sobre la que hay que trabajar es muy poco intuitiva y, además, dicha modalidad era completamente nueva para mí, por lo que al principio me resultó difícil conocer todo su funcionamiento y recursos utilizados. Sin embargo, me parece que la metodología aplicable a la educación a distancia es un tema muy importante que investigar y desarrollar ya que está en auge en toda Europa y EEUU.

Finalmente, la mayor dificultad con la que me he encontrado ha sido la realidad de impartir las clases a los alumnos. La falta de experiencia junto con algunos percances como: fallos en el proyector, diapositivas, dispersión de los alumnos, etc. provocaron algunas situaciones de nerviosismo a la hora de exponer las actividades, lo cual se tradujo en una exposición demasiado rápida y un tono de voz muy tenue.

Con la práctica y ayuda de los profesores, el resultado fue la mejora en la impartición práctica de estas clases.

Tanto el proyecto de investigación como la actividad de motivación están orientados a la construcción conjunta del conocimiento a través de experiencias reales, por ello están estrechamente relacionados con las teorías sobre la experiencia y aprendizaje colaborativo.

Así mismo, ambas actividades tienen como objetivo motivar al alumno mostrando la utilidad de las mismas; por un lado, la actividad de motivación se centra en el nuevo modelo de negocio “Experiencia de Cliente”, lo que causó un gran interés para todos los alumnos de cara al mundo laboral; por otro, los alumnos estuvieron involucrados en la

creación de la Wiki ya que les ayudaba a la mejor comprensión y conocimiento del temario en cuestión.

Sin embargo, a pesar de que los alumnos participaron en la Wiki, se trata de una herramienta que, bajo mi punto de vista, está bastante obsoleta y no permite la libre creación de conocimiento común por parte de los alumnos. Además, aquellos alumnos que no prestaban ningún interés en el seguimiento de la asignatura, continuaron sin hacerlo.

Por tanto, la comunidad educativa tiene un gran trabajo todavía por hacer en la creación de recursos orientados exclusivamente a mejorar el aprendizaje en la modalidad a distancia.

#### IV. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE FUTURO

Mi experiencia en el Máster ha sido más que gratificante, tanto a nivel profesional como personal. Las competencias adquiridas y las vivencias experimentadas contribuyen a mi formación como docente, la cual sólo acaba de empezar.

A continuación, se muestra una breve reflexión sobre la relación entre cómo, la realización de los prácticums y las asignaturas han contribuido a alcanzar las competencias específicas que se muestran en la Guía Docente del Trabajo Fin de Máster del Máster en Profesorado de la Universidad de Zaragoza.

**Competencia 1.** Integrarse en la profesión docente, comprendiendo su marco legal e institucional, su situación y retos en la sociedad actual y los contextos sociales y familiares que rodean y condicionan el desempeño docente, e integrarse y participar en la organización de los centros educativos y contribuir a sus proyectos y actividades.

Durante la realización de los prácticums, he realizado una primera toma de contacto con la profesión docente, ya que he tenido la oportunidad de entrar en las clases, diseñar e impartir actividades docentes, así como conocer el funcionamiento del Centro y el perfil del alumnado.

Para ello, la asignatura de Contexto de la Actividad Docente ha sido muy útil, ya que me ha permitido conocer la parte más sociológica del centro, así como su funcionamiento desde dentro.

**Competencia 2.** Propiciar una convivencia formativa y estimulante en el aula, contribuir al desarrollo de los estudiantes a todos los niveles y orientarlos académica y profesionalmente, partiendo de sus características psicológicas, sociales y familiares.

Durante el periodo de prácticas, he podido asistir a las aulas de las asignaturas presenciales, así como a las tutorías de las de distancia, en las que existe un clima favorable de participación e interés en el aula. Además, El CIP Corona de Aragón, se caracteriza por tener una estrecha relación con el mundo profesional, lo cual permite que los alumnos estén en continuo contacto con el mismo y sean orientados correctamente.

A través de la actividad de Motivación, conseguí que los alumnos se involucrasen en conocer nuevas corrientes de negocios que podrían serles de interés en su futuro.

En este caso, la asignatura de “Interacción y Convivencia en el aula” contribuye a conocer mejor el perfil del alumnado, así como saber cómo mejorar el clima del aula a través de la psicología evolutiva y social.

**Competencia 3.** Impulsar y tutorizar el proceso de aprendizaje de los estudiantes, de forma reflexiva, crítica y fundamentada en los principios y teorías más relevantes sobre el proceso de aprendizaje de los estudiantes y cómo potenciarlo.

Las dos actividades mencionadas en este trabajo, buscan fomentar un aprendizaje reflexivo a través de teorías basadas en el aprendizaje colaborativo y experiencial, así como incrementar su motivación para conseguir un aprendizaje real.

A través de las asignaturas de “Procesos de Enseñanza y Aprendizaje”, “Fundamentos de Diseño Instruccional” e “Interacción y Convivencia en el aula” adquirimos conocimientos sobre autores y las distintas teorías y metodologías de aprendizaje.

**Competencia 4.** Planificar, diseñar, organizar y desarrollar el programa y las actividades de aprendizaje y evaluación en las especialidades y materias de su competencia.

Durante el Prácticum II y III tuve la oportunidad de entrar en el aula y aprender sobre la metodología de los docentes, la preparación y desarrollo de las actividades, así como la dinámica del aula y su evaluación. Además, desarrollé e implementé varias actividades a través de las cuales pude poner en práctica los conocimientos más teóricos y encontrar la manera que produjese mayor motivación e interés de los alumnos.

En la realización de estas actividades, me basé principalmente en las asignaturas “Procesos de Enseñanza y Aprendizaje”, “Diseño Curricular en la Materia de Economía y Empresa”, “Fundamentos de Diseño Instruccional”, “Diseño y Desarrollo de Actividades de Economía y Empresa”. Aunque las tres últimas, corresponden a la especialidad de Economía, los conocimientos adquiridos sobre la elaboración de actividades (objetivos, justificación, programación, metodología y evaluación) han sido

de gran utilidad para poder adaptarlos a las asignaturas de la modalidad de Formación Profesional.

**Competencia 5.** Evaluar, innovar e investigar sobre los propios procesos de enseñanza en el objetivo de la mejora continua de su desempeño docente y de la tarea educativa del centro.

Esta competencia está estrechamente relacionada con el proyecto de investigación que realicé en el Prácticum III, como ya he mencionado anteriormente el objetivo del mismo era investigar sobre el proceso de aprendizaje de los alumnos de la modalidad a distancia e intentar introducir una herramienta innovadora que aumentase su motivación y participación en la asignatura.

A su vez, la actividad de motivación era innovadora ya que buscaba que los alumnos investigasen más allá de la contestar las preguntas de una actividad.

La asignatura de “Evaluación e innovación docente” proporciona los recursos necesarios para evaluar la consecución de los objetivos de una actividad, así como detalla los pasos a seguir en un proyecto de investigación.

Aunque en la asignatura de “Diseño y Desarrollo de actividades en Economía y Empresa “ y “Evaluación e innovación docente e investigación Educativa en el ámbito de Economía y Empresa” se proporcionan varios recursos para el diseño de actividades y desarrollo del proyecto de investigación, he echado en falta, alguna asignatura más específica focalizada en el desarrollo de herramientas TICs en el aula.

Durante este periodo, no sólo he adquirido conocimientos teóricos y prácticos sobre cómo ejercer la docencia, sino que he reflexionado sobre el papel de los docentes en la sociedad, y la importancia de la educación en el desarrollo de un país.

A todos nos resulta frustrante ver como gente válida se marcha a otros países a encontrar trabajo porque las opciones actuales son escasas, y saber que ese potencial, finalmente no repercute directamente en el desarrollo de nuestra sociedad. Esa inversión inicial en educación, se está perdiendo a largo plazo. Por ello es tan importante, que la sociedad sea consciente de la importancia de crear un clima de trabajo y desarrollo en el país.

Nosotros, como futuros docentes, tenemos un papel muy importante en este progreso, ya que transmitimos conocimiento y educación. Dewey (1967) “La educación constituye el método fundamental del progreso y cuando un docente despliega sus estrategias de enseñanza no sólo educa a un individuo sino que además contribuye a la conformación de una vida social justa”.

En el artículo: “Educación para la Justicia Social” de Juan Carlos Tedesco (2014), se nombran 5 líneas estratégicas para que la educación contribuya en la construcción de esta sociedad más justa:

- Educación inicial.
- Trabajo docente
- Alfabetización científica
- Alfabetización digital
- Políticas de subjetividad

Es preciso que toda la sociedad se involucre (instituciones familiares, educativas, políticas y económicas) en la construcción de una sociedad más justa y, específicamente, en la consolidación de un sistema de regulación en el que las políticas de educación sean el pilar fundamental del desarrollo económico y social.

La conclusión fundamental de este trabajo es que la realización del Máster me ha permitido ser capaz de aprender a transmitir a los alumnos la emoción por un aprendizaje significativo que les sea útil en su día a día y en su futuro.

- **Propuesta de futuro**

El objetivo de este apartado es aportar propuestas susceptibles de mejorar el Máster en Profesorado.

En primer lugar, la experiencia en el prácticum me ha permitido conocer la modalidad de la Educación a Distancia. Como ya he mencionado anteriormente, la educación a distancia es a nivel social y tecnológico un avance, ya que ofrece a la población más facilidades en el acceso a la información con la utilización de las tecnologías de la información (Rubio, 2014). Además, ofrece una alternativa con la flexibilidad de horarios y de localización geográfica, asimismo permite la adaptación del aprendizaje al propio ritmo del alumno.

Por ello creo que sería de interés introducirla en el temario del Máster, independientemente de cual sea la especialidad, ya que bajo mi punto de vista, es una modalidad susceptible de aumentar a corto plazo, y en la que es necesario conocer e investigar. Sería recomendable empezar introduciendo la modalidad b- learning (semi presencial, semi distancia) para posteriormente implementar las mejoras en la modalidad e-learning.

Por otro lado, creo que se debería dedicar más tiempo a los Prácticums. Aunque la parte teórica aporta los conocimientos necesarios para iniciarnos en el mundo de la docencia, el periodo de aplicación de la misma es primordial y resulta corto. Solo con tiempo y experiencia lograremos formarnos como buenos docentes y, bajo mi punto de vista, es en esta parte del Máster donde más aprendemos ya que utilizamos los conocimientos y aptitudes adquiridas, nos aprovechamos de la experiencia de los docentes aprendiendo de ellos en el aula y desarrollamos nuestras propias metodologías de enseñanza comprendiendo verdaderamente cómo funciona el proceso de enseñanza-aprendizaje.

## V. REFERENCIAS DOCUMENTALES

### • BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Ausubel, D.P (1976). *Psicología educativa: un punto de vista cognoscitivo*. México, Editorial Trillas. Traducción al español de Roberto Helier D., de la primera edición de *Educational psychology: a cognitive view*.
- ❖ Barrado, J. (2002): “La enseñanza de la historia en secundaria: reflexiones desde el frente”.
- ❖ Delling, R. M. (1966). "Versuch der Grundlegung zu einer systematischen Theorie des Fernunterrichts". En: *Fernunterrichts 1966. Festschrift zum 50. Geburtsstag von Watter Shultz-Rahe*. (Ed.) L. Sroka. Walter Schuitz. Verlag. Hamburg
- ❖ Dewey, J. (1967). “Experiencia y Educación”. Buenos Aires: Losada.
- ❖ Ericksen, S. C. *The Lecture Memo to the Faculty*, no60. Ann Arbor: Center for Research on teaching and learning, University of Michigan, 1978.
- ❖ Forcadell, C. et al. (coord.): *Usos públicos de la historia*. VI Congreso de la Asociación de Historia Contemporánea, Zaragoza. 655-666.
- ❖ Gonzalo Garcia, C y García Yebra, V. (2004) *Manual de documentación y terminología para la traducción especializada*. Madrid: Arco Libros.
- ❖ Gearon, L (ed.) (2002): *Education in the United Kingdom*. Londres: David Fulton Publishers Ltd.
- ❖ Krauss (2008) “Reinventing Project-Based Learning: Your Field Guide to Real-World Projects in the Digital Age”. 1º Edition. Boss.
- ❖ Lowman, J. (1984): “What constitutes masterful teaching”, cap.1 de *Mastering the Techniques of Teaching*, Jossey-Bass, Hoboken.
- ❖ Moore, M. G. & Thompson, M. M., with Quigley, A. B., Clark, G. C. & Goff, G. G. (1990) *The effects of distance learning: A summary of the literature*. Research Monograph No.2. University Park, PA: The Pennsylvania State University, American Center for the Study of Distance Education.

- ❖ Moore, M.G. & Kearsley, G. (1996). Distance education: A systems view. Belmont, California: Wadsworth.
- ❖ Panitz, T. (1998) “Si, hay una gran diferencia entre el Paradigma del Aprendizaje Cooperativo y el del Aprendizaje Colaborativo”. Traducido por E. Gajón con permiso del autor.: I.T.E.S.M. Campus Laguna (en línea) Disponible en [www.lag.itesm.mx/profesores/servicio/congreso/documentos/](http://www.lag.itesm.mx/profesores/servicio/congreso/documentos/) (Enero, 2002).
- ❖ Piaget, J., & Cook, M. T. (1952). The origins of intelligence in children. New York, NY: International University Press.
- ❖ Pontes, A. (2005). Aplicaciones de las nuevas tecnologías de la información en la educación científica. 1ª Parte: Funciones y recursos. Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias, 2(1), pp. 2-18. En línea en: [http://www.apac-eureka.org/revista/Volumen2/Numero\\_2\\_1/Vol\\_2\\_Num\\_1.htm](http://www.apac-eureka.org/revista/Volumen2/Numero_2_1/Vol_2_Num_1.htm).
- ❖ Ruiz, G. (2013). La teoría de la experiencia de John Dewey: significación histórica y vigencia en el debate teórico contemporáneo. Foro de Educación, 11(15), pp. 103-124.  
Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.14516/fde.2013.011.015.005>
- ❖ Tedesco, J.C. (12 de octubre de 2011). Educación para la Justicia Social. El País. Recuperado de: [http://elpais.com/diario/2010/11/19/sociedad/1290121205\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2010/11/19/sociedad/1290121205_850215.html).
- ❖ Ugartetxea, J. (2001). Motivación y metacognición, más que una relación. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa, 7 (2). Consultado el 6 de Junio 2016 en: [http://www.uv.es/RELIEVE/v7n2/RELIEVEv7n2\\_1.htm](http://www.uv.es/RELIEVE/v7n2/RELIEVEv7n2_1.htm).
- ❖ Francisco Mora en su artículo “La neurociencia demuestra que el elemento esencial en el aprendizaje es la emoción”, “ sin emoción, no hay curiosidad, no hay atención, no hay aprendizaje, no hay memoria”.
- ❖ Rubio Carbó, Anna; La educación a distancia en España. Capítulo 6. Disponible en: <http://www.lmi.ub.es/teeode/THEBOOK/files/spanish/html/6spain.htm> Consultado el 8 de Septiembre de 2014.
- ❖ Vygotsky, L. S. (1978). Mind in society: The development of higher psychological processes. Cambridge, MA: Harvard University Press.

- ❖ Wedemeyer (1977). "Independent Study". En: M. A. Knowles (Ed). The International Encyclopedia of Higher Education. Boston, CIHED.
- ❖ Williams. "The Future of Cultural Studies." The Politics of Modernism: Against the New Conformists. Londres y Nueva York: Verso, 1994. 151-162.
  
- WEBGRAFIA
  
- ❖ Agencia Estatal Boletín oficial del estado  
[https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2011-19533](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2011-19533)
- ❖ Agencia Estatal Boletín oficial del estado Real Decreto 1105/2014, de 26 de diciembre, por el que se establece el currículo básico de la Educación Secundaria Obligatoria y del Bachillerato
- ❖ <https://www.boe.es/boe/dias/2015/01/03/pdfs/BOE-A-2015-37.pdf>
- ❖ Code de l'éducation.  
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006071191>
- ❖ Collaborative Learning Technologies Winter 2015 By Melissa Mallon and Suzanne Bernsten
- ❖ <http://acrl.ala.org/IS/wp-content/uploads/2014/05/winter2015.pdf>.
- ❖ LOMCE Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa. <https://www.boe.es/boe/dias/2013/12/10/pdfs/BOE-A-2013-12886.pdf>
- ❖ ORDEN ECD/494/2016, de 26 de mayo, por la que se aprueba el currículo del Bachillerato y se autoriza su aplicación en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- ❖ <http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VERDOC&BASE=BOLE&PIECE=BOLE&DOCS=1-1&DOCR=1&SEC=FIRMA&RNG=200&SEPARADOR=&&PUBL=20160603>
- ❖ ORDEN 1 DE JULIO 2008. <http://benasque.aragob.es:443/cgi-bin/BOAE/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=283536595858>

- ❖ Universidad de Zaragoza (2015). Guía docente del Trabajo Fin de Máster del Máster Universitario en Profesorado E.S.O. Bachillerato, F.P. y Enseñanzas de Idiomas, Artísticas y Deportivas. <http://titulaciones.unizar.es/master-secundaria/>.
- ❖ Departamento Educación uk:  
<https://www.gov.uk/government/organisations/department-for-education>
- ❖ [www.nc.uk.net](http://www.nc.uk.net) (Currículum Nacional del Reino Unido)
- ❖ [www.britishcouncil.org](http://www.britishcouncil.org) ( Página principal del Consulado británico)
- ❖ [www.educationuk.org](http://www.educationuk.org) ( Página del Consulado sobre educación en el Reino Unido)
- ❖ [http://www.elpais.com/articulo/sociedad/Educacion/justicia/social/elpepisoc/20101119elpepisoc\\_5/Tes](http://www.elpais.com/articulo/sociedad/Educacion/justicia/social/elpepisoc/20101119elpepisoc_5/Tes)
- ❖ <http://www.mecd.gob.es/educacion-mecd/areas-educacion/sistema-educativo.html>
- ❖ <http://www.education.gouv.fr/pid8/le-systeme-educatif.html>)

## VI. ANEXOS

### ANEXO 1. RESUMEN DE LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA DE MOTIVACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

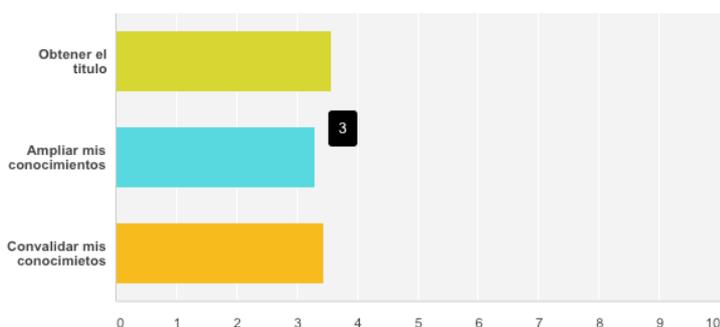
- Los alumnos cursan principalmente el curso para obtener el título.
- Un 57% de los alumnos eligieron este grado porque ofrece buenas salidas profesionales.
- Los alumnos atribuyen sus éxitos principalmente a la forma en la que imparte el profesor, en este caso aclararon que a la ayuda proporcionada en las tutorías presenciales.
- Los alumnos opinaban que el método más efectivo para adquirir conocimientos era a raíz de supuestos y experimentación seguido del trabajo en equipo.
- El fracaso en los exámenes y tareas era atribuido a la dificultad de la materia y a la falta de esfuerzo.
- Una gran parte de los alumnos lee y busca cosas relacionadas con el curso ya que muestran interés por él.
- El 80% de los alumnos creen que los conocimientos adquiridos van a ser muy útiles en el mundo laboral
- Todos los alumnos opinan que el uso de herramientas TIC es visto como vital en la comprensión del módulo.
- Los alumnos tienen una visión muy positiva sobre la cualificación y preparación del profesor del módulo.

- Los alumnos tienen una visión muy positiva sobre la cualificación y preparación del profesor del módulo.

## ANEXO 2. RESPUESTAS A LA ENCUESTA DE MOTIVACIÓN

### Cuáles son las metas que te propones al realizar este curso

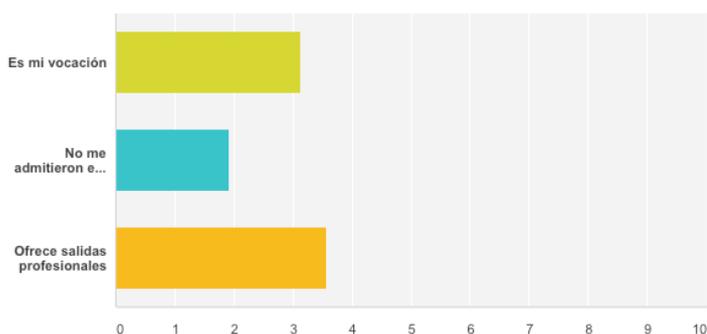
Respondido: 16 Omitido: 0



	nada	poco	bastante	mucho	Total	Promedio ponderado
Obtener el título	7,14% 1	0,00% 0	21,43% 3	71,43% 10	14	3,57
Ampliar mis conocimientos	7,14% 1	0,00% 0	50,00% 7	42,86% 6	14	3,29
Convalidar mis conocimientos	6,25% 1	0,00% 0	37,50% 6	56,25% 9	16	3,44

### ¿Por qué motivo eligió este grado?

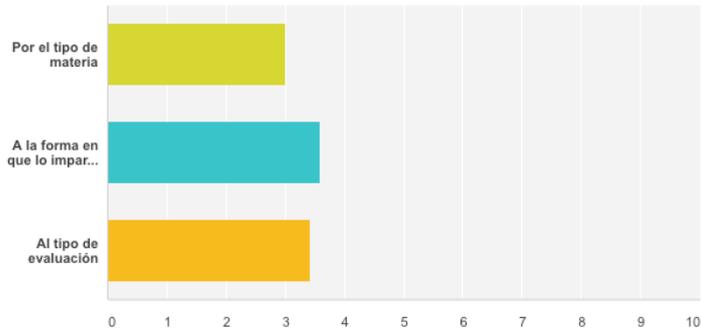
Respondido: 15 Omitido: 1



	nada	poco	bastante	mucho	Total	Promedio ponderado
Es mi vocación	7,14% 1	0,00% 0	64,29% 9	28,57% 4	14	3,14
No me admitieron en mi primera opción.	66,67% 8	0,00% 0	8,33% 1	25,00% 3	12	1,92
Ofrece salidas profesionales	0,00% 0	0,00% 0	42,86% 6	57,14% 8	14	3,57

**¿ A que atribuyes tu éxito en los diferentes  
módulos ?**

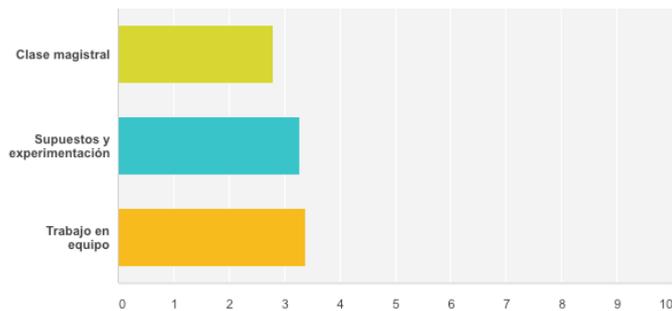
Respondido: 16 Omitido: 0



	nada	poco	bastante	mucho	Total	Promedio ponderado
Por el tipo de materia	0,00% 0	20,00% 3	60,00% 9	20,00% 3	15	3,00
A la forma en que lo imparte el profesor	0,00% 0	0,00% 0	40,00% 6	60,00% 9	15	3,60
Al tipo de evaluación	0,00% 0	7,14% 1	42,86% 6	50,00% 7	14	3,43

**Según tu caso ¿Cuál consideras que es el  
método más efectivo para adquirir  
conocimientos?**

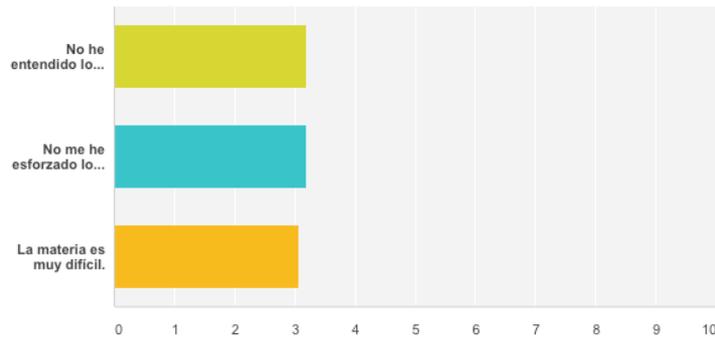
Respondido: 16 Omitido: 0



	nada	poco	bastante	mucho	Total	Promedio ponderado
Clase magistral	0,00% 0	33,33% 5	53,33% 8	13,33% 2	15	2,80
Supuestos y experimentación	6,67% 1	6,67% 1	40,00% 6	46,67% 7	15	3,27
Trabajo en equipo	0,00% 0	0,00% 0	62,50% 10	37,50% 6	16	3,38

**Quando algo te sale mal y no tienes éxito.  
¿Cuál crees que es la causa?**

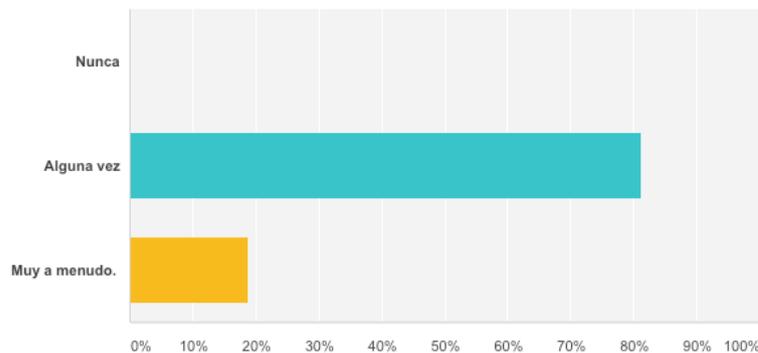
Respondido: 16 Omitido: 0



	nada	poco	bastante	mucho	(sin etiqueta)	Total	Promedio ponderado
No he entendido lo que tenía que hacer.	6,25% 1	18,75% 3	37,50% 6	25,00% 4	12,50% 2	16	3,19
No me he esforzado lo suficiente.	6,67% 1	20,00% 3	33,33% 5	26,67% 4	13,33% 2	15	3,20
La materia es muy difícil.	13,33% 2	13,33% 2	40,00% 6	20,00% 3	13,33% 2	15	3,07

**Generalmente estudio y leo más cosas de  
las que me dan en clase pues siento  
curiosidad por aprender.**

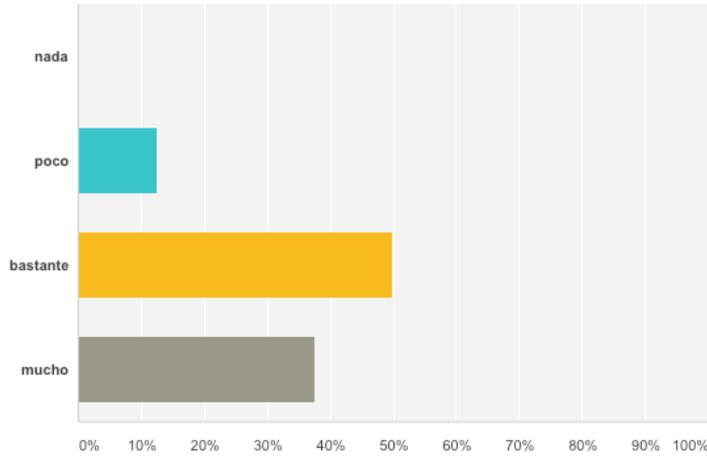
Respondido: 16 Omitido: 0



Opciones de respuesta	Respuestas
Nunca	0,00% 0
Alguna vez	81,25% 13
Muy a menudo.	18,75% 3
Total	16

**¿Crees que los conocimientos que estas  
adquiriendo te servirán en el mundo  
laboral?**

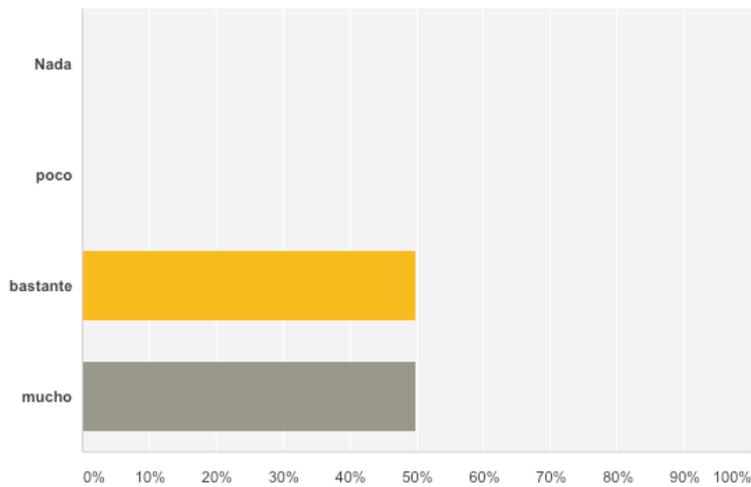
Respondido: 16 Omitido: 0



Opciones de respuesta	Respuestas
nada	0,00% 0
poco	12,50% 2
bastante	50,00% 8
mucho	37,50% 6
Total	16

**¿El uso de herramientas como las TIC  
contribuye al entendimiento del módulo?**

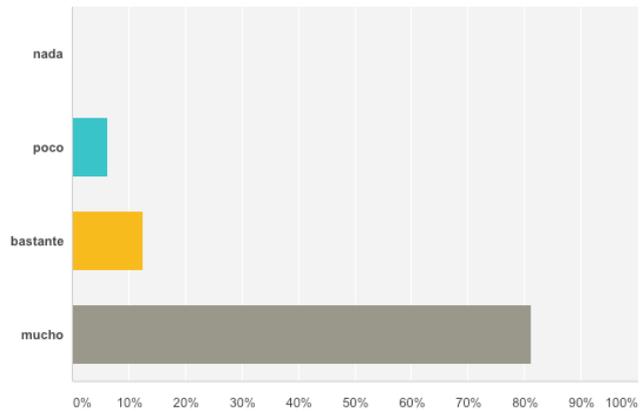
Respondido: 16 Omitido: 0



Opciones de respuesta	Respuestas
Nada	0,00% 0
poco	0,00% 0
bastante	50,00% 8
mucho	50,00% 8
Total	16

**Creo que el profesor esta suficientemente  
cualificado y nos proporciona material  
adicional para el mejor entendimiento del  
módulo**

Respondido: 16 Omitido: 0



Opciones de respuesta	Respuestas
nada	0,00% 0
poco	6,25% 1
bastante	12,50% 2
mucho	81,25% 13



ANEXO 3. WIKI REALIZADA



A

Navigation bar: PÁGINA PRINCIPAL > CFIIPF CORONA DE ARAGÓN > ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS (ADFI)

- ADMINISTRACIÓN
- Administración wiki
- Editar ajustes
- Roles asignados localmente
- Permisos
- Compruebe los permisos
- Filtros

TEMA 5. La gestión de cobros y pagos. Procedimientos de cálculo en la gestión de tesorería

A través de esta wiki se pretende que los alumnos afiancen los conocimientos del tema a través de la participación conjunta. Partiendo de unos recursos de ejemplo ( como vídeos), el objetivo es que la plataforma sirva de espacio común en el que los alumnos podrán resolver dudas entre ellos y aportar otros materiales multimedia didácticos de manera que compartan conocimientos y se fomente el aprendizaje colaborativo.

- Administración del curso
- Cambiar rol a...
- NAVEGACIÓN
- gina Principal
- Área personal
- Páginas del sitio
- Curso actual
- FPCA\_ADFL\_PIAC
- Participantes
- Insignias
- General
- Tema 1
- Tema 2
- Tema 3
- Tema 4
- Tema 5
- Tema 6
- TUTORÍA
- WIKI
- TEMA 5. La ges de cobros y pag
- Procedimient...
- Nuevo
- Ver
- Editar
- Comentarios
- Historia

Wiki content: CAPITALIZACIÓN SIMPLE. INTRODUCCIÓN : FÓRMULAS Y NOMENCLATURA. Capitalización simple - Fórmulas. Capital final: Cn = C0 \* (1 + i \* n). Capital inicial: C0 = Cn / (1 + i \* n). Intereses: It = Cn - C0, It = C0 \* i \* n. Tasa: i = It / (C0 \* n), n = It / (C0 \* i). CAPITALIZACIÓN SIMPLE. Definición: Ley financiera. Las variables y su nomenclatura: C0 - Capital inicial, i - Tasa de interés, It - Tanto unitario de intereses, Cn - Capital disponible en el periodo t, C - Capital final.

- Mapa
- Ficheros
- Administración
- Mi Correo
- Mis cursos
- Cursos

Wiki content: CAPITALIZACIÓN SIMPLE. 1. Matemática Financiera
- 1.0. Introducción a la matemática financiera.
- 1.1. Capitales financieros
- 1.1.1. Interés
- 1.1.2. Capitalización simple
- 1.1.3. Descuento simple
- 1.1.4. Vencimientos común y medio
- 1.1.5. Capitalización y descuento compuestos
- 1.1.6. Capitalización fraccionada
- 1.1.7. Tasas equivalentes
- 1.1.8. Capitalización continua
- 1.2. Rentas financieras
- 1.3. Valoración de inversiones

#### ANEXO 4. INCREMENTO DE LA PARTICIPACIÓN CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LA WIKI



## ANEXO 5. ARTÍCULO: Trabajo con documentos: Artículo sobre las “ Fases del proceso de atención al cliente”.

En el libro Marketing en el siglo XXI (González, 2001) podemos encontrar la explicación del caso del servicio de atención al consumidor de Coca-Cola. Los siguientes fragmentos corresponden a este ejemplo:

<< El servicio de atención al consumidor de Coca-Cola funciona gracias a un sistema centralizado de llamadas, que trabaja fundamentalmente como centro de recogida de datos y como generador de información al sistema. El servicio recoge y atiende también las demandas en línea.

Desde su creación, el servicio atiende básicamente peticiones de información y llamadas de quejas o reclamaciones. La plataforma canaliza todos los datos que recoge y las demandas son contestadas lo más rápidamente posible. El plazo de respuesta, en función de las gestiones que sea necesario realizar, suele oscilar entre los dos y los siete días.

Cuando el servicio de atención al consumidor de Coca-Cola recibe una llamada, la operadora recoge la petición o queja y la introduce en un registro. Inmediatamente se informa de la incidencia al departamento oportuno y éste activa los mecanismos necesarios para ofrecer una solución. En los casos en los que la queja está relacionada con un proceso de calidad -habitualmente en los procesos relacionados con la carbonización- Coca-Cola recoge la muestra, la analiza en el laboratorio y posteriormente informa al consumidor. Cuando se estima oportuno, Coca-Cola realiza el seguimiento posterior para conocer el grado de satisfacción del consumidor.>>

<< Como veíamos en el ejemplo de Coca-Cola, una de las actividades compartidas, con los departamentos de ventas y marketing, es la información sobre el producto que debe facilitar al cliente antes, durante y después de la venta. Ambos departamentos deberán colaborar estrechamente con atención a clientes y facilitarle precios, catálogos informativos... La información solicitada por un cliente no debe entregarse después de 24-48 horas. Si hubiera algún problema que impidiera este plazo, será necesario llamar

al cliente para explicárselo, y para dar un próximo plazo aproximado para la entrega de la información.

Con el departamento de logística y con almacén, la comunicación debe ser muy fluida en los dos sentidos. Atención a clientes debe avisar de un pedido especial o muy grande, con tiempo suficiente para que los otros departamentos puedan ejecutar las acciones necesarias para minimizar el tiempo de espera al cliente. También deberá avisar de las devoluciones, ya que pueden variar significativamente el *stock* y, por tanto, las planificaciones de producción. Por su parte, logística y almacén avisarán de la llegada de mercancía, de los desajustes de *stock* o de cualquier incidente que pueda retrasar un envío.

El departamento de atención a clientes debe conocer perfectamente el tipo de embalaje que lleva el producto y la presentación, ya que a veces el cliente puede llegar a confundirse en el pedido si no recibe la información adecuada.

Las condiciones de pago, crédito y cobro deben ser conocidas por atención a clientes y, por otro lado, el departamento financiero debe conocer la situación de un cliente de una forma rápida. Se puede dar el caso de que por falta de algún documento no se entregue una mercancía a un cliente fundamental, o al revés, que a un cliente moroso se le entregue un producto indiscriminadamente.>>

Se puede encontrar el artículo completo en : <http://www.marketing-xxi.com/1ed-caso-practico--el-servicio-de-atencion-al-consumidor-de-coca-cola-105.htm>



## ANEXO 6. POWER POINT DE COCA-COLA :ACTIVIDAD DE MEJORA



### ESTRATEGIA COMPETITIVA

- SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE EN COCA-COLA
- Fidelización ( Confianza, Calidad)
- Fuente de información
- Ventajas de los clientes satisfechos

### Procedimiento de Atención al Cliente en Coca cola

- SISTEMA CENTRALIZADO DE LLAMADAS
  - Centro recogida de datos
  - Generador de información al sistema
  - Atención al cliente

→Coca cola analiza evolución de los motivos de las llamadas, el perfil del consumidor que utiliza este servicio, la procedencia y los comentarios de los consumidores, información que cada departamento utiliza para adaptar sus estrategias a estas demandas.

### Procedimiento de Atención al Cliente en Coca cola

#### RECEPCIÓN Y ATENCIÓN

- Llamadas ( quejas o info)
  - Plazo de respuesta 2-7 días
- Se recoge la petición/queja
- Se introduce en un registro

#### DISCRIMINACIÓN LLAMADA

- Se informa de la incidencia en el departamento oportuno

SOLUCIÓN

## RELACIONES ENTRE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON OTROS DEPARTAMENTOS

- **Calidad** → se recoge muestra
- **Logística** → comunicación muy fluida (pedido especial / retrasos envíos)
- **Ventas y marketing** → información ( precios, catalogos,...) sobre el producto que debe facilitar antes, durante y después de la venta (24-48h )
- **Financiero** → condiciones de cobro y pago, situación de clientes.

## IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE

- La calidad de la atención al cliente es un imperativo en el s XXI
- Dispositivo de control, recopilador y a su vez difusor de información tanto a la empresa como al cliente
- Crear en las empresas una “ cultura cliente ” →  
**LA EXPERIENCIA DE CLIENTE**

## LA EXPERIENCIA DE CLIENTE

### MOTIVOS

X 7 : captar un cliente nuevo que conseguir que alguien que ya te ha comprado lo vuelva a hacer

↓5% la pérdida de clientes → ↑beneficios de un 25% a un 125%.

sale rentable tener a tus clientes contentos.

→ **SALE MÁS RENTABLE TENER A TUS CLIENTES CONTENTOS**

## Entonces, Qué hacer para tener a tus clientes concretos?

1. Análisis previo
2. Desarrollo e implantación del plan de mejora de la experiencia de cliente
3. cuadro de mando que mida las variables

Dentro de esas mejoras, se suele detectar que lo peor valorado

- el servicio posventa
- la atención al cliente: (operadores suelen ser subcontratas sin formación y los medios y procesos de contacto son largos y costosos)

→ Por eso mismo, son los puntos que más deben trabajarse.

Ej :Apple → reciclaje de iPhones

## PUNTOS CLAVE para tener un Exitoso servicio de atención al clientes

1. No tener un 902
2. Canales de atención digitales
3. Reducir los tiempos de respuesta (coca-cola)
4. Contar con un crm conectado al servicio de atención al cliente y que permita a los operadores no tener que pedir datos innecesarios a los clientes
5. Manual de comunicación específico para el servicio de atención al cliente y formación a los operadores



**Universidad**  
Zaragoza

**Máster Universitario en Profesorado de Educación  
Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación  
Profesional y Enseñanzas de Idiomas, Artísticas y  
Deportiva**