

L'APRENTATGE BASAT EN PROBLEMES. UNA APLICACIÓ PRÀCTICA A LA FORMACIÓ PROFESSIONAL.

Treball Final de Màster

Curs 2014-2015



*Màster Universitari en Professor/a d'Educació Secundària Obligatòria i
Batxillerat, Formació Professional i Ensenyaments d'Idiomes
Especialitat de Formació Professional, branca administrativa*



- **Autora:** Sara Gallén Vidal
- **Tutora:** Maria Luisa Flor Peris

Resum

Aquest treball Final de Master pertany a la modalitat de millora educativa basant-se en la pràctica docent i la investigació realitzada durant el període del pràcticum. Aquesta modalitat de treball basat en la investigació-acció es va aplicar al primer curs del Cicle Mitjà de Comerç al mòdul d'*Animació del punt de venda* a l'IES Serra d'Espadà d'Onda i, per a implementar-la, es va fer ús de la metodologia docent ABP a l'etapa d'introducció de les millores.

Durant el primer període de pràctiques es va observar que els alumnes es mostraven desinteressats per l'assignatura, hi havia molt d'absentisme i els resultats acadèmics eren prou negatius. La informació arreplegada mitjançant l'observació directa, els comentaris del tutor i l'enquesta als alumnes per a conèixer els seus interessos i opinions sobre l'assignatura, va ser utilitzada per a definir els objectius a assolir: aconseguir un major interès pel mòdul mitjançant el treball en grup, augmentar la participació en el seu procés d'aprenentatge i fer veure la relació dels seus estudis amb la vida real i el món laboral.

Tenint en compte estos objectius, es decideix que la introducció a l'aula de la metodologia d'*Aprenentatge basat en problemes (ABP)* seria la millor manera d'aconseguir-los. L'ABP pretén que mitjançant el treball col·laboratiu en grups per a resoldre un problema arriben a assolir-se els objectius i competències que prèviament el professor ha tingut en compte dissenyant el problema. El pla d'acció consisteix en la introducció de diferents situacions problemàtiques elaborades expressament, referents a establiments de la localitat, que els permetrà: investigar, treballar en grup, aportar solucions i participar a l'avaluació. Els alumnes avaluaran tant el seu propi treball com el de la resta de grups. Amb aquestes accions es pretén com a objectiu últim millorar la motivació i els resultats dels alumnes al mòdul d'*Animació del punt de venda*.

Els resultats assolits amb la implantació de la metodologia ABP són positius. Els alumnes han rebut aquesta metodologia amb interès, la seua implicació en el procés d'aprenentatge ha augmentat i s'han mostrat motivats en poder participar en la seua avaluació. No obstant això, un reduït nombre d'alumnes van continuar mostrant-se desinteressats amb el mòdul i la seua formació. Per tant, la integració d'aquest grup minoritari, seria un nou punt a tractar en futurs cicles de investigació-acció.

Índex

1. Introducció	1
2. Definició.....	3
3. Procés i etapes de l'ABP	7
4. La definició del problema per part del professor	9
5. L'avaluació a l'ABP.....	12
6. Aplicació de l'ABP	14
6.1. Introducció	14
6.2. Context d'aplicació	14
6.2.1. El Centre	14
6.2.2. Cicle formatiu i assignatura.....	15
6.2.3. Alumnat	15
6.3. Etapes de la investigació.....	16
6.3.1. Identificació de la problemàtica	16
6.3.2. Recollida d'informació	17
a) Anotacions realitzades al període d'observació	17
b) Observacions aportades pel professor	18
c) Enquesta	19
6.3.3. Delimitació d'accions a emprendre	21
6.4. Cas pràctic a l'aula.....	22
6.4.1. Elaboració dels problemes.....	22
6.4.2. Implementació	26
6.4.3. Avaluació.....	29
7. Reflexió.....	31
8. Conclusions	32
9. Bibliografia.....	33
10. Annexos.....	34

“Només quan ens enfrontem a vertaders problemes i intentem resoldre’ls cobra sentit l’aprenentatge perquè, amb el pas del temps, només roman allò que ens ha preocupat, ens ha fet pensar i ens ha motivat per a buscar respostes raonables”.

J. Ruiz-Huerta (2009)

1. Introducció

En els últims anys la formació professional està tenint gran demanda de matriculació, per part d'alumnes que han reprès els seus estudis i altres persones que per la seua situació laboral d'atur decideixen augmentar la seua formació i així, incrementar les possibilitats de reincorporació al món laboral. Tots aquests busquen l'aspecte pràctic i la connexió amb la vida real.

Per tant, per a que els alumnes prenguen consciència de la importància dels estudis i aconseguen el màxim aprofitament, han de veure la seua vessant pràctica que els motive a estudiar implicant-se en la seua formació.

Aquest Treball Final de Màster pretén incorporar una millora educativa en la manera de donar les classes al Cicle Formatiu de Grau Mitjà de Comerç. Un dels problemes principals que es troben els docents en la formació professional és aconseguir que els estudiants estiguen motivats, participen activament a l'aula i que el seu aprenentatge siga efectiu.

Una forma de que l'aprenentatge siga significatiu per a ells és que s'impliquen de manera directa en la resolució de problemes reals que a la vegada els permeta aplicar tots els coneixements apresos. En este contexte, l'*Aprenentatge basat en problemes* és una metodologia docent que ajuda a millorar aquests aspectes. Segons Branda (2009) l'ABP "estimula la motivació de l'estudiant quan la situació o el problema conté elements amb què l'estudiant pot identificar-se i, fonamentalment, que reflecteixen el que els presentarà el futur món laboral".

L'objectiu principal d'aquest projecte és millorar la docència a l'aula mitjançant l'aplicació de l'ABP utilitzant problemes referents a casos pròxims als alumnes. Aquest objectiu general es pretén aconseguir mitjançant els objectius següents relacionats en que: treballen en grup, prenguen responsabilitats, augmenten la participació durant les classes i milloren els seus resultats.

Aquest Treball Final de Màster està estructurat en dos grans parts. A la primera part, es mostra el marc teòric, és a dir, es defineix la metodologia d'*Aprenentatge basat en problemes* i es citen les seues principals característiques. Es descriuen, les etapes o passos que deuen seguir els alumnes per a que aquesta metodologia funcione adequadament i

s'aprofundeix especialment a la definició del problema per part del professor i a l'avaluació. Aquests dos últims aspectes s'han considerat de gran rellevància, ja que depenen de les característiques dels problemes, els alumnes s'implicaran més o menys al seu procés d'ensenyament-aprenentatge i si se n'adonen que ells mateixos son part activa a la seua avaluació açò els motivarà per a treballar.

A la segona part, es descriu l'aplicació pràctica de l'ABP que es va dur a terme a l'aula del cycle formatiu on es va realitzar el pràcticum. Aquesta part descriu primer de tot, la contextualització de l'aplicació, tant del centre com del curs i els alumnes. Després, es conta com mitjançant distintes tècniques de recollida d'informació s'extrauen evidències de que es necessita un canvi de la metodologia emprada a l'aula, i s'arriba a la conclusió que l'ABP és la millor manera de incrementar l'interès dels alumnes per la matèria. Al punt 6.4 s'explica l'experiència realitzada amb els alumnes: com es van dissenyar els problemes, la implementació de les sessions, l'avaluació i resultats dels alumnes.

2. Definició

L'inici en l'aplicació d'aquesta metodologia es situa a finals de la dècada dels seixanta a la universitat de McMaster a Canadà. Precisament naix a la facultat de medicina d'aquesta universitat amb l'objectiu de corregir un sistema d'ensenyament poc eficient, ja que es van adonar que fins i tot els alumnes més avançats en moltes disciplines mèdiques no eren capaços d'aplicar els seus coneixements quan s'enfrontaven a un problema real. (Moust, Bouhuijs, i Schmidt, 2007)

En la seva versió original, l'aprenentatge basat en problemes és una metodologia el punt de partida de la qual és un problema o una situació problemàtica. Aquesta situació permet a l'estudiant desenvolupar hipòtesis explicatives, i identificar necessitats d'aprenentatge que li permeten comprendre millor el problema i complir els objectius d'aprenentatge preestablerts (Branda, 2009). És a dir, front al procés educatiu clàssic en el que és el professor el que explica tota la matèria i contingut del temari o assignatura a tractar i l'alumne es dedica a escoltar i a ser un subjecte passiu en el seu aprenentatge, l'ABP pretén ser el mitjà pel qual els estudiants assoleixen els coneixements per la seua pròpia indagació i curiositat i els apliquen per a resoldre el problema.

Podríem definir l'ABP com una estratègia d'aprenentatge per la qual mitjançant la resolució d'un problema plantejat pel professor, els estudiants aconseguixen assolir tant nous coneixements com el desenvolupament d'habilitats i competències.

A l'ABP un grup reduït d'alumnes treballa cooperativament per a analitzar i resoldre un problema que ha estat dissenyat exclusivament per a l'assoliment d'uns objectius d'aprenentatge específics. A mesura que els alumnes investiguen la resolució d'aquets, van adquirint nous coneixements (sobretot els del tema a tractar) i també habilitats d'interacció amb la resta dels membres del grup. Els alumnes assumeixen la responsabilitat del seu propi aprenentatge, són part activa al procés d'ensenyament-aprenentatge, ells mateixos detectaran les pròpies necessitats que hauran d'aplicar-se.

L'ABP ajuda a l'alumne a desenvolupar diverses *competències*. Es destaquen (De Miguel, 2005):

- Resolució de problemes.
- Prendre decisions.
- Treball en equip.

- Habilitats de comunicació (argumentació i presentació de la informació)

Diversos treballs han destacat els trets més significatius de l'ABP. En termes generals, podem destacar que les principals característiques d'aquesta metodologia són (De Miguel, 2005; Vizcarro i Juárez, 2008):

- *Treball en grups reduïts.* El treball en grups de 5 o 6 persones enfocat a resoldre un problema comú, fa que els alumnes intercanvien idees per a donar-li solució. Aquest intercanvi de possibles solucions provinents de l'estudi individual de cadascú dels membres del grup fa que la resta de components aconseguen nous conceptes i coneixements que d'altra forma, estudiant de manera individualitzada potser no hagueren assolit. Estimula el treball col·laboratiu.
- *Nous rols del professor i estudiants.* A aquest escenari educatiu els rols del professor i l'alumnat s'inverteixen. "L'alumne es converteix en el protagonista del procés educatiu sent el constructor del seu propi aprenentatge. Per la seua part, el professor tindrà la no fàcil tasca de guiar i facilitar que els seus alumnes construïsquen el seu propi coneixement i adquirisquen una sèrie de competències que els permetin afrontar amb èxit problemes similars que trobaran a la seua futura tasca professional" (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (Mèxic), 2004).
- *Desenvolupament de la capacitat d'autoaprenentatge de l'alumne.* L'estudiant pels seus propis medis ha d'explorar els continguts necessaris per a intentar resoldre el problema amb els seus companys al mateix temps que per descobriment i interès aprenen els coneixements que el problema té establerts (prèviament pel professor).
- *L'aprenentatge es centra en l'estudiantat,* no només en els continguts ni tampoc en el professor. L'alumne participa activament al seu aprenentatge.
- *Promoció de l'aprenentatge significatiu.*
- *Desenvolupament de una sèrie de capacitats:* capacitat d'abstracció, treball cooperatiu, pensament crític, habilitats d'anàlisi i síntesi d'informació, habilitats per a les relacions interpersonals, habilitat per a gestionar el seu propi aprenentatge, etc. Totes estes necessàries i importants per al seu futur acadèmic i professional.

- *Abordatge de problemes reals i motivadors.* Els problemes propis d'aquesta metodologia han de ser situacions de la vida real o professional que es podrien trobar ells mateixos. Açò fa que els alumnes troben sentit al que estan estudiant o van a aprendre a les aules, per ser un reflex del que es podria ocórrer al món laboral.

Dels elements anteriors, pot apreciar-se els canvis que suposa la implantació de l'ABP respecte a les metodologies tradicionals en el que respecta als elements del procés d'ensenyament aprenentatge. Específicament, “La metodologia de l'ABP presenta un canvi important que afecta als objectius d'aprenentatge, als rols desenvolupats pels membres implicats en dit procés així com a l'aula o espai físic on es desenvolupa aquest procés” (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (Mèxic), 2004)

A la taula 1 es destaquen les principals diferències que es poden trobar entre els elements d'aprenentatge típics dels sistemes d'aprenentatge tradicionals i els que predominen a la metodologia ABP.

Taula 1: Comparació entre l'aprenentatge tradicional i l'ABP

Elements de l'aprenentatge	A l'Aprenentatge tradicional	A l'ABP
Responsabilitat de generar l'ambient d'aprenentatge i els materials d'ensenyament.	És preparat y presentat pel professor.	La situació d'aprenentatge és presentada pel professor i el material d'aprenentatge és seleccionat i generat pels alumnes.
Seqüència en l'ordre de les accions per a aprendre.	Determinades pel professor.	Els alumnes participen activament a la generació d'esta seqüència.
Moment en el que es treballa en els problemes i exercicis.	Després de presentar el material d'ensenyament.	Abans de presentar el material que s'ha d'aprendre.
Responsabilitat d'aprenentatge.	Assumida pel professor.	Els alumnes assumeixen un paper actiu en la responsabilitat del seu aprenentatge.

Presencia del expert.	El professor representa la imatge del expert.	El professor és un tutor sense un paper directiu, és part del grup d'aprenentatge.
Avaluació	Determinada i executada pel professor	L'alumne juga un paper actiu en la seua avaluació i la del seu grup de treball.

Font: Adaptat de Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (Mèxic), (2004)

Com es pot veure a la taula 1, en general, tenint en compte els sis elements que es comparen, destaca el *canvi de rols entre professor i alumne*. Mentre que als sistemes d'aprenentatge tradicional l'alumne era un element passiu en el procés d'ensenyament-aprenentatge i el professor era l'únic que treballava de forma activa en aquest, a l'ABP es totalment el contrari. “La principal responsabilitat del tutor és la de motivar i estimular el procés d'aprenentatge i reforçar la cooperació. El tutor no aconseguirà açò si només es limita a dir als estudiants el que deuen fer i com dur-ho a terme” (Moust et al., 2007)

Cal destacar també el *canvi que es produeix a l'avaluació*. Encara que més endavant s'aprofunditzarà en aquest punt, cal accentuar que l'avaluació a l'ABP ha de ser una part més dins del procés d'aprenentatge actiu de l'alumne. Per tant, no pot consistir simplement en un examen final realitzat pel professor amb l'únic objectiu de que l'alumne plasme al paper el que ha memoritzat i que prompte oblidarà. L'alumne ha de tindre un paper important a la seua pròpia avaluació.

3. Procés i etapes de l'ABP

Per a l'aplicació de l'Aprenentatge basat en problemes a l'aula, cal estructurar bé els passos a seguir per a que els alumnes compreguen bé en que consisteix la metodologia i arriben a involucrar-se en el procés d'aprenentatge.

Habitualment el procediment que es segueix sol estructurar-se en set passos o etapes (Moust et al., 2007; Vizcarro i Juárez, 2008):

Pas 1: Abans de començar a analitzar el que passa al problema, s'han d'aclarir el termes i conceptes que resulten difícils o no hi queden clars fins que tots els membres del grup compreguin el contingut de l'enunciat del problema.

Pas 2: En aquest pas, es tracta de definir el problema, identificar què és el que es planteja, normalment amb el suport d'un text. És a dir, es busca descriure a quins termes cal donar solució, quins successos requereixen una explicació i quina relació pot haver-hi entre ells.

Pas 3: Una volta el grup ha definit el problema que hi veu al text, es tracta d'aportar tots els coneixements (ací els alumnes fan ús dels seus coneixements previs per a la creació de possibles solucions) o idees que els estudiants puguin tindre sobre les possibles causes i solucions, mitjançant una pluja d'idees. Quantes més idees s'obtinguen millor, més endavant (al següent pas) ja s'analitzaran.

Pas 4: Després de la pluja d'idees, cal analitzar cadascuna d'aquestes per a seleccionar aquelles més rellevants i descartar les irrellevants.

Segons Moust et al., (2007) és convenient realitzar un esquema sistematitzat de totes les aportacions fetes, -analitzant-les seguint un ordre i ficant les interrelacions que poden haver-hi entre conceptes-. És una manera d'ordenar i resumir les idees que han anat sorgint.

Pas 5: Respecte a les propostes/idees sorgides al grup, es crearan objectius d'aprenentatge, és a dir, què aspectes del problema hauran de ser examinats o compresos millor per tal de poder donar resposta/solució a aquestes idees/preguntes ocasionades.

Pas 6: Establerts els objectius d'aprenentatge, els estudiants cerquen informació i la estudien. De forma individual cada alumne, a casa, a la biblioteca, per Internet, etc. fa un estudi de la informació que és necessària per a assolir aquests objectius.

Bé poden distribuir-se'ls entre els membres de l'equip o bé poden estudiar-los tots entre tots.

Pas 7: La informació cercada per cada membre del grup es posa en comú, es discuteix i contrasta per finalment extraure conclusions de la informació rellevant aportada per a donar una possible solució al problema.

Cal ressaltar que aquests passos es realitzen a hores de classe, on el tutor serveix de guia i recolzament als alumnes.

Aquest model de 7 passos és el característic del mètode tradicional de l'ABP, el que s'utilitzava als seus inicis a la Universitat de Maastrich. S'aplica a classes amb pocs alumnes, idealment 20 i fins un límit de 40.

La taula 2 resum els passos anteriors.

Taula 2: Els passos de l'ABP

Els 7 passos	
Pas 1	Aclarir els termes i conceptes que no entenguis.
Pas 2	Definir el problema.
Pas 3	Analitzar el problema.
Pas 4	Ordenar les idees i analitzar-les amb profunditat sistemàticament.
Pas 5	Establir els objectius d'aprenentatge.
Pas 6	Buscar informació addicional fora del grup (d'altres fonts).
Pas 7	Sintetitzar i comprovar la nova informació.

Font: Adaptat de Moust et al., (2007)

A banda d'aquest procediment dels 7 passos, existeixen més autors que aporten altres fases per a aplicar correctament l'ABP.

Per exemple, 8 passos són els que defensen Morales i Landa (2004) per a la consecució de l'ABP, els quals inclouen: fer llistes amb allò que es coneix, que es desconeix i allò que es necessita fer per a la resolució del problema. A més, finalitza amb la presentació dels resultats obtinguts.

Un altra modalitat d'introduir l'ABP a l'aula és la de seguir l'ABP 4x4 que es resumeix amb el acrònim AIRE que compren les 4 fases següents: Anàlisi, Investigació, Resolució i Avaluació. (Alfredo, Díaz, Hernández, i Lacasa, 2008)

4. La definició del problema per part del professor

Com ja s'ha descrit anteriorment, l'APB és una metodologia docent per la qual, el professor presenta als alumnes un problema que ells han d'analitzar i intentar resoldre en grups reduïts i, així, mitjançant la investigació duta a terme pels estudiants, aconseguir assumir els coneixements que prèviament s'han establert. És a dir, el problema ha d'estar dissenyat especialment per a l'assoliment d'uns objectius específics d'aprenentatge.

És per això que la fase del disseny del problema és crucial per a l'èxit d'aquest mètode. Segons Romero i García-Sevilla, (2008) l'elaboració d'un problema ABP ha de cobrir una sèrie d'objectius didàctics que, al seu torn, siguin holístics i interdisciplinaris.

- *Objectius didàctics*: Un bon problema típic d'ABP ha d'estar dissenyat tenint en compte els objectius del curs o assignatura on s'aplicarà aquesta metodologia. Els alumnes obtindran els coneixements de la matèria a través de la investigació i estudi de la situació i a la vegada els aplicaran.
- *Objectius holístics interdisciplinaris*: Els problemes no deuen estar limitats als coneixements que es puguin adquirir només en una sola matèria. Al dissenyar el problema, s'ha de pensar també en els coneixements previs que el alumne pot tindre de les altres matèries ja cursades i d'aquelles que esta estudiant en aquest moment. És important que l'estudiant faja ús dels seus coneixements previs, aquests li permetran començar amb el plantejament de l'estratègia a seguir per arribar a una solució.

Un cop establerts els objectius d'aprenentatge que es pretén que assoleixin els estudiants, la següent fase seria la de l'elaboració de l'enunciat del problema.

Les principals característiques que deu complir un problema ABP, serien les següents (Romero i García-Sevilla, 2008):

- *Estructuració del problema*: El problema ha d'estar mal estructurat, és a dir, el seu contingut ha d'aportar poca informació i poc concreta. A banda, el problema ha de ser capaç de generar diferents solucions possibles.
- *Complexitat*: No deuen ser fàcils de resoldre, requerirà l'ús de tot tipus de coneixements multidisciplinaris. Per tant afavorirà el treball en equip en el que cada membre d'aquest aportaran els seus coneixements individuals que completaran la tasca conjunta per a trobar una solució adequada.

· *Actualitat dels problemes*: El problema ha de tractar un tema actual i de interès per al alumne. Si es fa referència a una situació actual coneguda o que podria estar relacionada amb la vida personal o professional de l'alumne, la resolució d'aquest problema resultarà més motivadora per als estudiants.

· *Autèntics, rellevants per a l'alumne o basats en la vida real o professional*: És recomanable que els problemes parlen de situacions el més reals possibles i relacionades amb la futura vida professional dels estudiants. D'aquesta manera s'adonaran de que el que estan estudiant té rellevància fora de l'aula i s'implicaran més amb el treball. Tractar qüestions que els poden succeir una volta incorporats al món laboral. Amb aquesta característica es pretén captar l'interès dels estudiants i motivar-los mitjançant la seua connexió amb el món real (Romero i García-Sevilla, 2008).

· *Apropiats al nivell cognitiu i motivacional dels alumnes*: Deuen adaptar-se al nivell de coneixements de l'alumne. Un problema massa complicat crearà frustració i desmotivació a l'alumne i aquest acabarà per abandonar l'activitat. Si es tenen en compte els interessos socials dels estudiants s'augmentarà l'interès per la tasca i aquests s'involucrarán més amb el treball cooperatiu que han de realitzar.

Tenint en compte totes estes característiques s'intentarà elaborar un problema que desperte l'interès i siga motivant per a l'estudiant, tractant temes reals que puguen trobar-se tant a la seua vida quotidiana com al seu futur professional i sobretot que fomenti la cooperació entre l'alumnat per a arribar a trobar una solució conjunta.

Els estudiants que s'enfronten a problemes més familiars (Romero i García-Sevilla, 2008):

- Activaran més coneixement previ durant la discussió inicial.
- Mostraran més interès pel problema.
- Li dedicaran més temps d'estudi.
- Adquiriran un coneixement de l'assumpte de major qualitat.
- Puntuaran millor en el seu examen sobre el tema.

Un bon mètode per a verificar si el problema que hem creat és adequat per a dur a terme l'ABP, és analitzar-lo amb la llista de comprovació o *checklist* següent la qual resum els aspectes anteriors.

Taula 3: Llista de comprovació per a elaborar un problema típic de l'ABP

Ítems de comprovació del disseny del problema		SÍ	NO	NOTES
El problema pot motivar als estudiants i ser atractiu per a ells per ser una qüestió:	1.1 Social			
	1.2 De la vida diària			
	1.3 De l'assignatura			
	1.4 D'examen			
	1.5 Professional			
2. El problema reflexa una situació actual				
3. Té objectius holístics multidisciplinaris				
4. Cobreix objectius didàctics de l'assignatura.				
5. És adequat al nivell cognitiu i motivacional dels alumnes.				
6. El problema està mal estructurat.				
7. El problema és complex, requerirà col·laboració grupal per a solucionar-lo.				

Font: Extret de Romero i García-Sevilla, (2008)

5. L'avaluació a l'ABP

Si es pretén canviar la metodologia de les classes teòriques i practiques per aconseguir que els alumnes adquirisquen un aprenentatge significatiu, no hi ha que deixar de banda l'avaluació.

En utilitzar aquesta experiència d'aprenentatge actiu no es pot avaluar als alumnes només amb tècniques convencionals com seria l'examen escrit, s'ha de buscar una manera justa d'avaluar els coneixements que els alumnes han adquirit mitjançant el treball autònom i cooperatiu per a la resolució del problema.

Per tant, ja que els alumnes han participat activament en el procés d'ensenyament-aprenentatge, deuen participar activament també a la seua avaluació. Segons Bermejo i Pedraja, (2008) els estudiants han de tindre la possibilitat de:

- Avaluar-se a ells mateixos.
- Avaluar als seus companys.
- Avaluar al tutor.
- Avaluar el procés de treball del grup i els seus resultats.

És molt important, no només mantenir una retroalimentació continua entre professor i alumnes, sinó també dins del grup. Aquesta servirà per a detectar errors i possibles àrees de millora. “Donar i rebre informació [...] pot ajudar al grup a ampliar els seus coneixements sobre com es comporten, i l'efecte que pot tenir aquest comportament sobre la resta de companys. Si s'aconsegueix fer bé, pot redundar en un increment de la cooperació en el treball de grup futur”. (Moust et al, 2007)

Conseqüentment, a l'hora d'avaluar allò après utilitzant l'ABP es deu fer ús de diverses tècniques com poden ser: (Bermejo i Pedraja, 2008; Branda, 2009; Morales i Landa, 2004)

- *Examen teòric o pràctic.* Es pot utilitzar aquest mètode d'avaluació, però, no és convenient que siga l'única tècnica que s'utilitze ni que aquesta es base només en la reproducció automàtica de conceptes apresos de memòria. Es deu buscar que els alumnes a l'examen puguin aplicar les habilitats apreses durant les sessions per a resoldre un problema.

- *Presentació oral.* L'ABP permet a l'alumne practicar diferents habilitats interpersonals, entre elles les de comunicació. Aquesta manera d'avaluar permet que els alumnes la exerciten i perfeccionen.
- *Co-avaluació:* Durant les sessions realitzades per a solucionar el problema, els alumnes han estat treballant cooperativament en grup, coneixen bé el funcionament de l'equip i dels seus membres, el treball realitzat i aportat per cada ú d'ells. Per tant, es convenient que siguin ells mateixos qui s'avaluen. Aquesta pot ser forma de retroalimentació que permetrà conèixer el que opinen la resta del grup del treball realitzat per cada ú. Es pot preguntar sobre l'assistència a les reunions, les aportacions fetes al grup, la disposició a treballar o col·laborar, el compliment dels rols assignats, etc.
- *Auto-avaluació:* A banda del treball en grup, l'alumne també ha dut a terme un aprenentatge autònom. A aquesta avaluació l'alumne ha de ser crític i sincer per a poder avaluar-se de forma objectiva.
- *Avaluació del professor:* L'alumne avaluant al professor, li aporta una retroalimentació que li permetrà a aquest conèixer les opinions de la seua tasca com a tutor-guia d'aquest procés.

És convenient a l'ABP utilitzar més d'una d'aquestes tècniques d'avaluació per a valorar tots els aspectes d'aquesta metodologia.

En conjunt, en aquesta part del treball hem introduït *l'aprenentatge basat en problemes* com un mètode que pretén estimular un aprenentatge actiu i autònom per part de l'alumnat, tant individualment com formant part d'un grup de treball.

Així hem presentat els fonaments de l'ABP, definint aquesta metodologia d'aprenentatge actiu i exposant les principals característiques i les fases que es deuen seguir. Hem destacat sobretot la rellevància de l'elaboració del problema per part del professor, i també l'adequació de l'avaluació, que deu estar adaptada a la metodologia que s'utilitza.

6. Aplicació de l'ABP

6.1. Introducció

En els apartats següents descrivim com hem aplicat aquesta metodologia d'aprenentatge al centre on s'ha realitzat les pràctiques formatives del màster, per al qual hem seguit l'enfocament de la investigació-acció. Aquest enfocament, consisteix en identificar un àrea de millora i estudiar-la, elaborar un pla d'acció, posar-lo en pràctica i observar el seu efecte, i finalment extraure conclusions. A partir d'aquestes conclusions s'iniciaria de nou el cicle amb les propostes de millora. La investigació-acció proposa, doncs, millorar l'educació a través del canvi i aprendre a través de les conseqüències dels canvis (Marqués i Ferrández, 2011)

Seguidament presentem el context d'aplicació d'aquest projecte, realitzat amb l'alumnat de primer curs del cicle mitjà de comerç de l'IES Serra d'Espadà d'Onda, per a després descriure el pla d'acció dut a terme.

6.2. Context d'aplicació

6.2.1. El Centre

Aquest projecte ha estat posat en pràctica al centre de titularitat pública *IES Serra d'Espadà* d'Onda (Castelló).

Onda compta amb dos centres de formació secundària: l'IES Serra d'Espadà (on s'imparteix Educació Secundària, Batxillerat i Cicles Formatius) i un altre centre anomenat *Secció de l'IES Serra d'Espadà* (que ofereix estudis de 1r a 4t d'ESO).

L'IES rep alumnes de totes les zones de la població i dels pobles del voltant com: Tales, Alcúdia de Veo, Suera, Veo, Villamalur, Fanzara, Torrechiva, Ribesalbes, Argelita i Toga. El nombre d'alumnes matriculats està al voltant de 1200 i disposa d'un equip docent de 110 professors.

L'oferta educativa de l'IES Serra d'Espadà, a més dels ensenyaments de Batxillerat i Secundària, compta també amb cicles formatius per a donar solució a les necessitats de personal qualificat de la indústria del voltant d'Onda i comarca, principalment ceràmica. Actualment s'imparteixen cicles tant de grau mitjà com superior de: comerç, administració, electricitat, manteniment i ceràmica (amb un alt percentatge d'inserció laboral dels alumnes que els cursen). Cal destacar que, el nombre d'alumnes matriculats

en aquests graus formatius ha augmentat molt degut a que a conseqüència de la crisi i la falta de treball, moltes persones han reprès els seus estudis.

6.2.2. Cicle formatiu i assignatura

Durant el període de pràctiques a l'IES, com que la meua especialitat al màster era Formació Professional, vaig haver de desenvolupar el meu pràcticum als cicles formatius de comerç, tant al cicle mitjà i superior com a un grup d'FP bàsica de la branca de comerç.

El projecte es va dur a terme al mòdul *d'Animació del punt de venda*, que pertany al primer curs del cicle mitjà de comerç conduent al títol de Tècnic en Comerç. Aquest és un dels mòduls que impartia el meu tutor de pràctiques a l'IES i on vaig tindre l'oportunitat d'impartir la unitat didàctica "Promoció de vendes", que em va permetre implantar la metodologia ABP.

Tenint en compte el Reial Decret 1655/1994, de 22 de juliol, pel qual s'estableix el títol de Tècnic en Comerç i els ensenyaments mínims corresponents, així com la programació didàctica de la família professional de comerç i màrqueting de l'IES, vaig establir els objectius, continguts, activitats, i l'avaluació de l'alumnat a utilitzar en la meua programació de la unitat didàctica "Promoció de vendes". A l'Annex 4 es detallen els objectius i continguts d'aquesta programació. Les activitats realitzades i l'avaluació aplicada s'expliquen als apartats següents d'aquest projecte.

6.2.3. Alumnat

Els alumnes als quals vaig impartir la unitat didàctica eren els que cursaven el mòdul d'Animació del punt de venda, tant als alumnes de primer curs com a aquells que tenien pendent l'assignatura per no haver-la superat els cursos anteriors.

La classe estava formada al principi de curs per 32 alumnes, xics i xiques amb edats compreses entre els 17 i 22 anys a excepció d'un alumne que era major de 30. Es caracteritza per ser un grup molt heterogeni en quant a edat, nacionalitats (predominant la espanyola seguida de la marroquina i la romanesa) i personalitat i interès dels alumnes. Era fàcil observar els diferents agrupaments espontanis entre ells, i ho feien per nacionalitat, interès en els estudis i el grup d'alumnes que tenien aquesta assignatura pendent.

6.3. Etapes de la investigació

6.3.1. Identificació de la problemàtica

“L’etapa en la qual s’inicia tot projecte d’investigació-acció és la identificació de l’àrea que volem millorar, el que denominem el problema o, en general, el focus del projecte.” (Marqués i Ferrández, 2011) Per tant, per a seguir correctament aquesta metodologia, abans de ficar en marxa una millora educativa s’ha de tindre clar quins són els aspectes problemàtics que afecten la pràctica docent i l’aprenentatge significatiu dels alumnes, per tal d’introduir-hi els canvis que creguem convenients per eixe cas.

Durant el primer període de pràctiques, corresponent a la fase d’observació, l’assistència a les classes en qualitat d’acompanyant del tutor em va permetre observar la tasca docent i l’actitud dels alumnes en aquesta assignatura.

A partir de les anotacions realitzades a les classes fruit de l’observació i els comentaris que m’aportava el tutor, es va evidenciar que:

- La majoria d’alumnes no realitzava les activitats proposades i no participava en la correcció d’aquestes.
- Hi havia un alt grau d’absentisme a les classes i abandonament dels estudis del cicle.
- Els resultats acadèmics eren molt baixos.

Per tant, es va plantejar l’elaboració d’un pla de millora encaminat a intentar resoldre aquests punts, és a dir, què es podria fer per tal de millorar la participació i implicació de l’alumnat en el seu procés d’aprenentatge. L’augment de la motivació de l’alumnat en aquesta tasca, faria que l’assistència a classe fora més nombrosa i que els resultats milloraren.

6.3.2. Recollida d'informació

Per tal de tindre una millor idea de la situació, es van utilitzar les següents tècniques de recollida d'informació:

- Anotacions realitzades al període d'observació.
- Aportacions del tutor del pràcticum sobre l'alumnat i el rendiment acadèmic.
- Elaboració d'una enquesta, amb l'objectiu de conèixer l'opinió que els alumnes tenen sobre l'assignatura i el cicle formatiu. A l'annex 1 s'inclou l'enquesta que es va passar a l'aula.

a) Anotacions realitzades al període d'observació

A la primera etapa del pràcticum, compresa des del 12 fins al 30 de gener de 2015, la meua tasca consistia en assistir, com a observadora, a les classes que impartia el meu tutor als mòduls recollits a la taula 4:

Taula 4: cursos i mòduls freqüentats durant el pràcticum

Curs	Mòdul
1r curs de cicle mitjà de Comerç	Animació del Punto de Venda (APV)
Formació Professional Bàsica (família comerç)	Tractament informàtic de Dades
2n curs de cicle superior Comerç Internacional	Comerç Digital Internacional

A partir de les anotacions realitzades sobre les observacions fetes de les activitats diàries que es desenrotllaven a classe, s'extrauen els aspectes més destacables que influïen en la problemàtica de l'aula:

- Les classes sempre seguien un *mètode tradicional* on en el procés d'ensenyament-aprenentatge l'alumne tenia un paper merament passiu, i era un simple receptor dels coneixements transmesos pel professor. Es duïen a terme sempre de la mateixa manera: lectura del temari, subratllat del més important al llibre de text i realització de tots els exercicis del tema de colp i de manera individual. La resolució d'exercicis podia durar diversos dies en els quals es passaven suposadament tota l'hora de classe fent-los. Després, s'empraven també una o dues classes a la correcció de les activitats.

Açò evidencia que les classes eren molt monòtones, poc atractives per a l'alumnat i en conseqüència, aquests no mostraven cap interès per la matèria. Es convertia en una rutina sense cap implicació ni motivació pel treball.

- *Poc ús de les TIC*: Malgrat ser un cicle formatiu de la branca de comerç, on seria favorable que s'utilitzaren les noves tecnologies per a facilitar la comprensió dels continguts, a l'aula no s'empraven.
- Els alumnes, es mostraven *poc interessats en la matèria*. Durant les classes es podien observar principalment dos grups. Un grup poc nombrós que atenia a les explicacions i realitzava les activitats, i un altre més gran que durant l'hora de classe es dedicaven a perdre el temps de maneres diverses: parlant, dibuixant a l'agenda, utilitzant el mòbil d'amagat, totalment absents... Molts d'ells no realitzaven les activitats ni a classe ni a casa. La majoria es limitava a copiar els resultats quan es corregien a la pissarra.
- *Absentisme*. Aquest grup estava compost per un total de 32 alumnes al principi de curs, dels quals, a mesura que avançava el curs van anar donant-se de baixa progressivament, fins a quedar un nombre de 26 alumnes matriculats a final de curs. Açò és un clar indicador de la baixa motivació i implicació dels alumnes.

b) Observacions aportades pel professor

El professor-tutor em va aportar informació sobre el rendiment dels alumnes, la seua evolució durant el curs.

Comentava el poc interès que en general mostraven per superar el mòdul, de fet les notes ho evidenciaven, ja que a la primera avaluació només 7 alumnes havien aprovat l'assignatura d'Animació del punt de venda i tan sols 6 van aprovar totes les assignatures del cicle.

En quant als treballs que devien realitzar a casa, pocs d'ells l'entregaven a temps o inclús no l'entregaven.

Els exàmens eren de preguntes curtes i concretes, i no obstant això alguns alumnes l'entregaven en blanc.

c) Enquesta

Es va passar una enquesta als alumnes per a conèixer de primera mà quines eren les seues impressions respecte al cicle formatiu que estan cursant i en concret sobre el mòdul *d'Animació del punt de venda*. El qüestionari va ser contestat per 23 alumnes (dels 32 que formaven el grup, ja que la resta havia anat abandonant els estudis i a penes acudia a les classes).

Aquesta constava, primerament, de 13 afirmacions que devien de valorar-se del 1 al 5, sent l'1 completament en desacord i 5 totalment d'acord i que estaven relacionades amb la satisfacció de l'alumne amb el cicle formatiu de comerç, els resultats obtinguts al mòdul d'APV i la disposició de l'alumnat a treballar en equip entre altres.

La segona part de l'enquesta, amb preguntes de varies opcions, pretenia saber com els agradaria que foren les classes d'aquesta assignatura i quina metodologia els pareixeria més adequada. A l'annex 1 es pot veure l'enquesta completa i a l'annex 2 les gràfiques on es mostren els resultats obtinguts. També les opinions dels alumnes.

Dels resultats de la primera part de l'enquesta es destaquen els següents aspectes:

- En quant a l'elecció dels estudis, quasi el 74% de la classe, o no tenia gens clar que volia estudiar aquest cicle formatiu o estava indecís amb l'elecció dels seus estudis.

Açò evidencia que la gran majoria dels estudiants escullen estudiar aquest cicle, potser perquè no saben cert a que es volen dedicar en un futur, potser perquè només han mirat les opcions que els dona aquest centre i no volen marxar fora per estudiar, o simplement per fer alguna cosa. Així, proven a cursar aquest cicle a veure si els agrada... Açò provocarà en molts alumnes frustració i desmotivació quan després se n'adonen de que no és el que volien en realitat fer i provoca que molts abandonen els estudis al llarg del curs.

- L'alumnat opina que aquesta és una assignatura útil i interessant i que els seus continguts estan plenament relacionats amb el que es poden trobar als establiments i negocis del voltant i aplicar en ells el que van aprenent.
- En quant el tipus de treball que realitzen a classe i les seues preferències sobre com els agradaria treballar a l'aula, consideren que la rutina que es realitza a classe

s'hauria de canviar. El percentatge d'alumnes que els agradaria que les classes foren més pràctiques i participatives és del 87% (20 alumnes) i una gran part d'ells (el 61%, corresponent a 14 alumnes) preferirien més interacció i cooperació entre ells, treballant en equip.

- Respecte els mètodes d'avaluació, els seus resultats i la dificultat de l'assignatura, el 50% de l'alumnat manifesten una disconformitat de quasi el 50% (11 alumnes marquen la resposta 1 i 2) amb l'examen escrit com a mètode d'avaluació únic. Com s'ha comentat en apartats anteriors, el nombre d'aprovat d'aquesta assignatura era molt baix, com a conseqüència el 56% de la classe (13 alumnes marquen la resposta 1 i 2) es mostra insatisfet amb els seus resultats acadèmics. A conseqüència de les males qualificacions, naix la desmotivació i la falta d'interès per la matèria, donant lloc a que siga percebuda pels alumnes com a una assignatura molt difícil. Quasi el 80% respon que APV els pareix difícil i molt difícil front a només 3 persones que responen que no els sembla difícil (13% de l'alumnat). El 8% de la classe (només 2 alumnes) es mostren indecisos a l'afirmació.

A la Taula 5 es sintetitzen els principals resultats que s'extrauen de l'enquesta.

Taula 5: Principals conclusions de l'enquesta als estudiants.

PRINCIPALS RESULTATS DE L'ENQUESTA
<ul style="list-style-type: none">- La majoria no estava segur de voler cursar el cicle de comerç.- L'assignatura sí que els pareix útil i interessant, encara que difícil.- Destaquen que els continguts són aplicables a la vida quotidiana i laboral.- Els agradaria que les classes foren més pràctiques i participatives.- Demostren disposició a treballar en grup.- Insatisfets amb els resultats i amb els mètodes d'avaluació.

Per tant, tenint en compte aquestes respostes, es considera que l'ABP és una metodologia idònia per tal de treballar els aspectes en que els alumnes es mostren favorables: aplicació pràctica del continguts, estudi i investigació de situacions real, possibilitat de treballar en equip i canviar el mètode d'avaluació participant activament en aquesta.

6.3.3. Delimitació d'accions a emprendre

Després de fer un rigorós anàlisi de la informació extreta, es decideix que un bon canvi per tal de millorar les carències evidenciades anteriorment seria introduir a l'aula la metodologia de l'ABP.

L'ABP no només canvia la metodologia de com s'imparteixen les classes sinó també requereix un canvi en la manera d'aprendre dels alumnes i de l'avaluació. Aquest mètode d'aprenentatge es va aplicar mitjançant el treball cooperatiu de cinc grups a l'aula i amb cinc problemes diferents.

En aquest projecte, no sols s'ha tingut en compte l'avaluació final amb un examen escrit, a banda d'aquest, s'ha introduït la co-avaluació en la que els alumnes s'avaluen els uns als altres (tant entre grups de treball com els membres d'un mateix grup) i l'autoavaluació.

En els paràgrafs següents es presenten amb detall la implantació de la metodologia ABP al context específic del mòdul d'*Animació del punt de venda* al cicle mitjà de comerç de l'IES Serra d'Espadà.

6.4. Cas pràctic a l'aula

Com hem indicat a l'apartat 4, un aspecte fonamental és l'elaboració dels problemes per part del professor. Aquests deuen complir unes característiques específiques per a garantir el bon funcionament de la metodologia d'ABP.

Per a la implementació de l'ABP les classes van consistir en una xicoteta part teòrica on, de manera interactiva amb la visualització de vídeos, activitats en grup, etc. s'explicava part dels conceptes propis de la unitat didàctica *Promoció de vendes*. La major part de les sessions es destinaven al treball en grup per a la resolució del problema proposat per a finalment exposar-lo a classe. Aquest treball i l'exposició dels resultats eren l'objecte de l'avaluació.

A continuació es dóna la informació més detallada del procés d'implementació de l'ABP a l'aula.

6.4.1. Elaboració dels problemes

Per a l'elaboració dels problemes que proporcionarem als alumnes s'ha tingut en compte tot el descrit a l'apartat 4 d'aquest projecte. Un pas important per a l'elaboració dels problemes és tenir en compte els objectius d'aprenentatge que es pretén que adquirisquen els alumnes. Com s'ha assenyalat a aquest apartat, no només s'han d'aconseguir els objectius propis de l'assignatura sinó que també es deuen assolir objectius relacionats amb les altres assignatures que ja han cursat o estan cursant actualment.

Pel que fa als objectius didàctics i holístics multidisciplinaris que han d'abordar els problemes creats, al meu cas pràctic es pretén aconseguir els següents objectius:

- **Objectius didàctics:** (relacionats directament amb els objectius de l'assignatura, més concretament amb els objectius conceptuals de la unitat didàctica 11: La promoció de vendes):
 - Conèixer les característiques de les diferents eines promocionals.
 - Planificar una acció promocional adequadament.
 - Calcular el punt crític d'una promoció.
 - Analitzar l'eficàcia de les accions promocionals.

- **Objectius holístics multidisciplinaris** (aquests són, continguts de diverses matèries que l'estudiant ja ha adquirit i d'aquelles altres que en aquest moment està cursant (Romero i García-Sevilla, 2008)):
 - S'ha tingut en compte, per al disseny dels problemes, els objectius assolits pels alumnes en altres assignatures del cicle formatiu relacionades amb aquesta unitat.
 - Les assignatures relacionades són:
 - Operacions de venda.
 - Operacions d'emmagatzematge.
 - Administració i gestió d'un petit establiment comercial.
 - Aplicacions informàtiques de propòsit general. (per a la resolució del problema, els alumnes han necessitat l'ús de les TIC, pel que fa a: recerca d'informació, realització de presentacions PowerPoint, ús de google drive per realitzar i compartir el treball amb els membres del grup i amb el professor.)

Així mateixa, hem tingut en compte les *característiques* que deuen complir els problemes ABP. Segons Romero i García-Sevilla, (2008) han d'estar relacionats amb l'actualitat, han de ser rellevants per a l'alumne i s'han d'adaptar al seu nivell cognitiu i emocional:

- **Actuals:**

S'han plantejat quatre situacions problemàtiques sobre quatre establiments de la localitat d'Onda. Tots aquests comerços eren coneguts pels alumnes i prèviament es va parlar amb els encarregats dels establiments per tal de que ens pogueren aportar alguna idea per a crear una situació el més real possible.

- **Autèntics, rellevants per a l'alumne o basats en la vida real o professional:**

Al ser situacions que podien succeir en el dia a dia de l'activitat comercial d'aquestes negocis locals, resultaven rellevants per a l'alumne ja que s'adonaven que podien donar solució a aquests problemes aplicant els coneixements que estaven adquirint als seus estudis.

Estan dissenyats expressament pensant en el que poden trobar-se els alumnes un cop finalitzats els seus estudis i incorporats al món laboral.

- **Apropiats al nivell cognitiu i motivacional dels alumnes:**

Aquest últim criteri es refereix al fet que el problema plantejat siga proper als interessos i al nivell de coneixement de l'alumnat. Tant el vocabulari com l'explicació utilitzada en la descripció dels problemes exposats, s'adapten a les seves necessitats i coneixements ja que, són establiments de la localitat coneguts i freqüentats alguna vegada per tots ells.

“Els problemes relacionats amb qüestions properes (locals, regionals o nacionals) tendeixen a estar més carregats emocionalment i proporcionen un ràpid accés al material font” (Romero i García-Sevilla, 2008).

En definitiva, es tracta de dissenyar problemes que estiguen a l'abast de l'alumne, és a dir, que els resulten propers, familiars, que siguen actuals, coneguts i sobretot, que siguen rellevants per al seu futur professional. Considero que els alumnes es sentiran més motivats per resoldre el problema si ells ho veuen com una situació que els hi pot passar. Per això, he apostat per prendre com a referència diferents petites empreses de la localitat. Els alumnes s'identificaran més amb una empresa que coneixen personalment.

Aquestes característiques es tornen més rellevants al món de la formació professional, ja que, com el seu propi nom indica, mitjançant l'estudi d'aquests cicles formatius, es pretén que els alumnes isquen formats i preparats per incorporar-se immediatament al món laboral. És per això que resultarà motivador i d'interès per als alumnes que, en els seus estudis, se'ls exposen problemes que un cop incorporats al món laboral se'ls poden presentar i hauran de solucionar per ells mateixos.

Tenint en compte aquests aspectes, es van dissenyar 5 problemes sobre locals comercials d'Onda on es presentaven les següents situacions:

❖ *NUBES DE AZUCAR (cas 1 i 3):*

Es tracta d'un comerç prou recent a la localitat que ven productes i utensilis de rebosteria creativa, també productes de la marca Mr Wonderful molt de moda actualment sobretot entre la gent jove. Es planteja en aquest dos casos:

- L'endarreriment de l'entrega de mercaderia per part d'un proveïdor fa que es reduïska el període per a poder vendre aquests articles en les dates més favorables.

- Hi ha en stock gran quantitat d'un producte que ocupa molt d'espai al magatzem que es podria utilitzar per a altres productes amb més venda. A més a més aquest producte té pròxima la data de caducitat.

❖ KEOS

Keos és un estanc i tenda d'articles de regal. És molt coneguda a la localitat i que als últims anys ha anat creixent. Ací es planteja un error a la recepció de mercaderia. Es va emmagatzemar incorrectament i els articles, en aquest cas bosses de mà i carteres, que eren de temporada, van passar molt de temps oblidats al magatzem.

❖ PETIT C

Establiment de menjar per a emportar i cafeteria. És un local nou amb una estètica moderna i acollidora, però malgrat a estar a un carrer cèntric, no és una zona on hi haja ambient de bars i restaurants, més bé és una zona de pas.

❖ 4 CANTONS

És un restaurant situat a una plaça cèntrica i molt freqüentada dins del casc antic d'Onda en la que, en els darrers anys, s'ha incrementat el nombre de restaurants arribant a ser actualment huit a una zona molt xicoteta.

Aquests cinc casos han estat plantejats sense profunditzar molt en el problema, ja que ells havien de definir-lo i plantejar estratègies per a resoldre'l i possibles solucions.

A l'Annex 3 s'inclouen els enunciats dels problemes proposats als alumnes tal com es van presentar.

A l'Annex 4, es pot consultar el treball realitzat per un dels cinc grups sobre un dels problemes plantejats.

6.4.2. Implementació

L'aplicació a l'aula de la metodologia ABP es va realitzar de la següent manera:

- La classe es va dividir en 5 grups de 4 o 5 alumnes.
- S'explica la metodologia que s'aplicarà durant les sessions de treball.
- Es reparteix a l'atzar un problema diferent per a cada grup.
- Durant varies sessions treballen cooperativament en equip per a intentar donar una solució al problema.
- Amb els passos seguits i les conclusions, elaboren una presentació PowerPoint per a compartir amb la resta de grups el seu treball.

Seguidament es descriu com es va desenvolupar la temporalització de les sessions de treball.

Taula 6: desenvolupament de les sessions

SESSIONS	DESENVOLUPAMENT DE LES SESSIONS
1 ^a classe (55')	<ul style="list-style-type: none">• Avaluació oral inicial: Comença la primera sessió amb una avaluació inicial en la que es preguntava a tota la classe de manera informal sobre els conceptes relacionats amb la unitat didàctica a tractar (Promoció de vendes).• Explicació detallada de la metodologia que es va a emprar durant les sessions que ocupen aquesta UD com de la forma d'avaluar.• Una volta han quedat clars tots els punts de la metodologia, avaluació i la dinàmica del treball en equip, es formen els grups de treball.• Per a finalitzar la primera sessió, es tornen a explicar de manera resumida els principals aspectes del ABP i es resolen dubtes dels alumnes. Avanç de la pròxima sessió.
2 ^a classe (110')	<ul style="list-style-type: none">• Comença la sessió amb un breu repàs del que es va veure a la sessió anterior i es resolen possibles dubtes.

	<ul style="list-style-type: none"> • Amb la classe ja dividida per grups de treball, s'expliquen els 7 passos a seguir per a resoldre el problema. • Una volta ha quedat clar com es treballarà, es reparteixen, a l'atzar, els diferents problemes als grups. Es poden visualitzar a l'<i>annex 3</i>. • Cada portaveu del grup llig per a tota la classe el seu problema i es comenten breument. • Comença el treball en grup. • Mentrestant, vaig realitzant breus tutories en tots els equips. • Abans de finalitzar, durant 10-15 minuts es realitza una petita lliçó magistral explicant alguns conceptes de la unitat de promoció de vendes (en concret el primer punt del tema "la promoció, concepte i objectius") utilitzant una presentació en powerpoint amb la visualització de vídeos promocionals creatius per a despertar l'interès als alumnes. • Per a finalitzar, avanç del que es veurà a la pròxima sessió.
<p>3^a classe (110')</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Què vam veure a la sessió anterior? Es repassen els conceptes tractats per a començar la classe. • Breu explicació teòrica de "la planificació de les promocions" i dels "tipus de promocions" utilitzant una presentació powerpoint i imatges i vídeos de promocions creatives i originals. Mentre es realitzava l'explicació s'interactuava amb els alumnes fent preguntes sobre les promocions visualitzades, per tal de que les classificaren. • Treball en grup. • Tutories, es passeja per tots els grups resolent dubtes i guiant l'aprenentatge. • Avanç de la pròxima sessió.
<p>4^a classe (55')</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Què vam veure la sessió anterior? Es repassen els conceptes tractats per a començar la classe. • Continuar amb el treball en equips. • Tutories amb els diversos grups.

	<ul style="list-style-type: none"> • Avanç de la pròxima sessió.
5 ^a classe (110')	<ul style="list-style-type: none"> • Explicació teòrica i pràctica de l'últim apartat del tema "Ratios de control i eficàcia de les accions promocionals". Durant els primers 20 minuts s'explica aquest punt de la unitat i es realitzen diversos exemples de càlculs d'aquestes mesures d'eficàcia i control de les accions promocionals. Els exercicis proposats a l'aula es corregeixen a la pissarra amb la participació dels alumnes. • Seguidament, es passa al treball en grup i es va conclouent aquest. • Després, els grups comencen a preparar les seues presentacions dels resultats. • Avanç de la pròxima sessió.
6 ^a classe (110')	<ul style="list-style-type: none"> • Comença la sessió amb les presentacions de les solucions als problemes proposades pels diferents grups. • Avaluacions. Mentre els grups fan la seua presentació a la resta de companys, aquest, van avaluant el treball realitzat pel grup que presenta. Al finalitzar la presentació es comenta.... • Quan acaben tots d'avaluar als altres grups es reparteix una taula per a que avaluen a la resta de membres del seu propi grup. Es dona la possibilitat de contestar-la via correu electrònic per a fer-la més personal. • Per a finalitzar la sessió, JOC KAHOOT: Per al repàs del temari es va utilitzar internet per a accedir a la pàgina web www.kahoot.it. A aquesta pàgina vaig elaborar un test amb preguntes relacionades amb la unitat de promoció de vendes, per a que després, els alumnes utilitzant el seu dispositiu mòbil o l'ordinador pogueren accedir a aquest i, en línia, respondre tots a l'hora, en forma de concurs. Cadascú entra amb un nom d'usuari i així, al finalitzar el concurs apareix un rànking mostrant la puntuació obtinguda per cadascú d'ells. És una manera divertida de fer un repàs general dels conceptes estudiats.
7 ^a classe (55')	<ul style="list-style-type: none"> • Realització del examen teòric.

6.4.3. Avaluació

Pel que fa a l'avaluació, em vaig basar a les contribucions de Branda, (2009) i Morales i Landa (2004) sobre la metodologia ABP i vaig considerar que la millor forma d'avaluar els coneixements que els alumnes van adquirir mitjançant aquesta metodologia, foren les següents tècniques:

- *Presentació oral*: els diferents equips devien presentar els seus resultats mitjançant una presentació powerpoint a la resta de la classe. Aquesta s'avaluaria com seguidament veurem, per l'avaluació entre pars i l'autoavaluació.
- *Avaluació entre pars*: completant una plantilla que se'ls proporcionava, avaluaven la presentació del treball realitzar per la resta de grups.
- *Auto-avaluació*: avaluaven als membres del seu propi grup i a ells mateixos.
- *Examen escrit*.

Tot i que es va avaluar amb aquests mètodes, hi ha que destacar els percentatges que cadascuna de les tècniques d'avaluació anteriors suposaven.

A la programació didàctica del cicle formatiu de l'IES Serra d'Espadà seguien tots els mòduls els mateixos criteris d'avaluació. Aquests suposaven:

- 70% de la nota final corresponia a la realització d'un examen escrit.
- 30% de la nota final: treball en grup (es realitzava un treball per trimestre).

Tenint en compte aquests criteris que es seguien a l'IES (i davant la impossibilitat de modificar-los) vaig decidir que, almenys, la nota corresponent al treball en grup fos diferent. És a dir, que pogueren participar ells a la seua avaluació en aquest 30%.

Aleshores, els meus criteris d'avaluació a aquesta unitat didàctica de promoció de vendes van ser:

- 70% examen escrit final
- 30% nota del treball en equip, de la qual:
 - 20% correspon a l'avaluació entre pars, és a dir, la valoració que feien la resta de grups al treball exposat d'un altre.
 - 10% correspon a l'auto-avaluació: la valoració que es fa de la contribució al treball final entre companys del mateix grup.

A la taula següent, es detallen els aspectes que els membres dels grups havien de tenir en compte a l'hora d'avaluar el treball exposat per la resta de grups.

Taula 7: Aspectes de l'avaluació entre grups

Criteri	Puntuació									
- Es defineix bé el problema.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- Promoció adequada al problema.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- S'han seguit les fases de la promoció.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- Presentació clara.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- Creativitat de la promoció.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- Valoració global del treball realitzat:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Comentaris:										

Per a l'autoavaluació dels membres dintre d'un mateix grup, havien de valorar els aspectes que es mostren a la taula 7, avaluant a la resta de companys amb una escala de l'1 al 3.

Taula 8: Aspectes a valorar als companys d'equip.

Nom del company/Criteris	Nom:	Nom:	Nom:	Nom:	Nom:
Assisteix a les reunions de grup.					
Aporta idees.					
Mostra disposició per al treball en equip.					
Compleix el seu rol assignat.					
Contribueix al resultat final.					

7. Reflexió.

Abans de l'ABP els alumnes ja s'adonaven que els continguts de l'assignatura eren rellevants per a la vida laboral, encara que la metodologia emprada durant el curs no els permetia aplicar-la, només era important memoritzar-la per a superar l'examen.

L'aplicació de l'ABP els ha permès donar un significat al que s'aprèn a classe.

Els alumnes es van mostrar molt actius a totes les sessions, participant als debats i activitats que es van realitzar a l'aula.

L'avaluació del treball pràctic va ser positiva per a tots els grups participants.

En quant a la nota de l'examen final de la unitat, els resultats van ser millor en tots aquells alumnes que més s'havien implicat en la resolució del problema.

La majoria de la classe estava satisfeta amb el treball en grup, però, s'ha de tindre en compte que un grup d'alumnes no va realitzar el treball. També, un dels grups no va voler presentar els seus resultats davant la resta de la classe. La seua justificació per a no fer-ho va ser que, al veure la resta de presentacions, pensaven que el seu treball era inferior i temien fer el ridícul. Aquests dos fets serien punts a tindre en consideració per a les properes propostes de millora.

8. Conclusions

L' Aprenentatge basat en problemes va sorgir com una necessitat de canviar la metodologia docent tradicional, la qual es caracteritzava per ser unidireccional, és a dir, el procés d'aprenentatge era passiu per part dels estudiants, i deficient ja que en la majoria dels casos l'alumne no arriba a aconseguir un aprenentatge significatiu.

Per tant, mitjançant la introducció de la metodologia d'ABP al mòdul d'Animació del punt de venda es pretenia augmentar la motivació i participació dels alumnes. Mitjançant la implementació de la unitat didàctica amb esta metodologia, els alumnes van poder aplicar els continguts teòrics del mòdul per a solucionar casos que poden succeir a la vida real.

Després de l'estudi dels resultats obtinguts i de l'observació realitzada durant les sessions de treball, podem arribar a les següents conclusions:

- Amb aquesta metodologia i sobretot, amb els problemes creats tan propers, s'afavoreix que els alumnes vegem l'aplicabilitat a la vida real dels coneixements que aprenen a l'assignatura.
- Els alumnes es senten més motivats al sentir-se més protagonistes del seu aprenentatge.
- L'ABP és una metodologia que està pensada per a ser treballada durant tot un curs acadèmic i que, a més, englobe més d'una assignatura. Per tant, introduir-la només per a una unitat didàctica i a uns alumnes acostumats a un mètode tradicional d'aprenentatge, resulta confús, encara així, s'han obtingut bons resultats.

9. Bibliografía

- Alfredo, P., Díaz, D., Hernández, M., i Lacasa, E. (2008). Variantes metodológicas del ABP: el ABP 4x4. In *El aprendizaje basado en problemas en la enseñanza universitaria* (pp. 55–74).
- Bermejo, F., i Pedraja, M. J. (2008). La evaluación de competencias en el ABP y el papel del portafolio. In *El aprendizaje basado en problemas en la enseñanza universitaria* (pp. 98–122).
- Branda, L. A. (2009). L'aprenentatge basat en problemes. Consideracions generals. In *L'aprenentatge basat en problemes* (pp. 11–46). Universitat Autònoma de Barcelona.
- De Miguel, M. (2005). *Modalidades de enseñanza centradas en el desarrollo de competencias. Orientaciones para promover el cambio metodológico en el EEES. Madrid: Ministerio de educación.*
- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (México). (2004). El Aprendizaje Basado en Problemas como técnica didáctica.
- Marqués, M., i Ferrández, R. (2011). Investigación práctica en educación: investigación-acción. *Actas de Las XVII JENUI*, 337–343.
- Morales, P., i Landa, V. (2004). APRENDIZAJE BASADO EN PROBLEMAS PROBLEM – BASED LEARNING. *Theoria*, 13, 145–157.
- Moust, J. H. C., Bouhuijs, P. A. J., i Schmidt, H. G. (2007). *El aprendizaje basado en problemas: guía del estudiante*. Univ de Castilla La Mancha.
- Romero, A., i García-Sevilla, J. (2008). La elaboración de problemas ABP. In *El aprendizaje basado en problemas en la enseñanza universitaria* (pp. 37–53).
- Vizcarro, C., i Juárez, E. (2008). ¿Qué es y cómo funciona el aprendizaje basado en problemas? In *El aprendizaje basado en problemas en la enseñanza universitaria* (pp. 17–36).

10. Anexos

ANNEX 1. ENQUESTA

La encuesta es totalmente Anónima, por lo tanto, os animo a ser lo más sinceros/as posible en vuestras respuestas.

Gracias de antemano por vuestra colaboración! ;-)

Valora las siguientes afirmaciones según la escala:

1	2	3	4	5
Completamente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

	Valoración
a) Tenía claro que quería hacer el ciclo formativo de comercio.	
b) Estoy satisfecho/a, en general, con el ciclo formativo.	
c) La asignatura de APV me parece útil e interesante.	
d) Lo que aprendo en la asignatura lo puedo aplicar a la vida real.	
e) Tanto la cantidad, como el nivel de ejercicios propuestos son adecuados.	
f) Suelo realizar todos los ejercicios prácticos propuestos.	
g) Me gustaría que las clases fuesen más prácticas y participativas.	
h) Me gustaría trabajar más en grupo/equipo.	
i) Me parecen correctos los métodos de evaluación.	
j) Estoy satisfecho/a con mis resultados.	
k) La asignatura me parece difícil.	
l) Existe buena relación entre los compañeros.	
m) Existe buena relación profesores-alumnos.	

Puedes elegir varias opciones.

1.¿Qué te gustaría hacer cuando acabes el ciclo?

- Ciclo Superior.
- Buscar trabajo.
- Grado universitario.
- Ni estudiar ni trabajar.
- Aún no lo sé.
- Otros:

2.¿Qué es lo que más y lo que menos te gusta de la asignatura?

3. Estoy satisfecho con mis resultados: SI NO Si respondes No, porque crees que obtienes estos resultados?

- No estudio suficiente.
- No le pongo interés.
- No le veo sentido a la asignatura.
- Me parece difícil.
- No me siento motivado/a.
- Otros:

4.¿Qué actividades te gustaría hacer en clase?

- Debates.
- Exposiciones en grupo.
- Ejercicios en grupo.
- Casos reales/actuales.
- Ejercicios del libro.
- Resúmenes/esquemas.
- Otros:

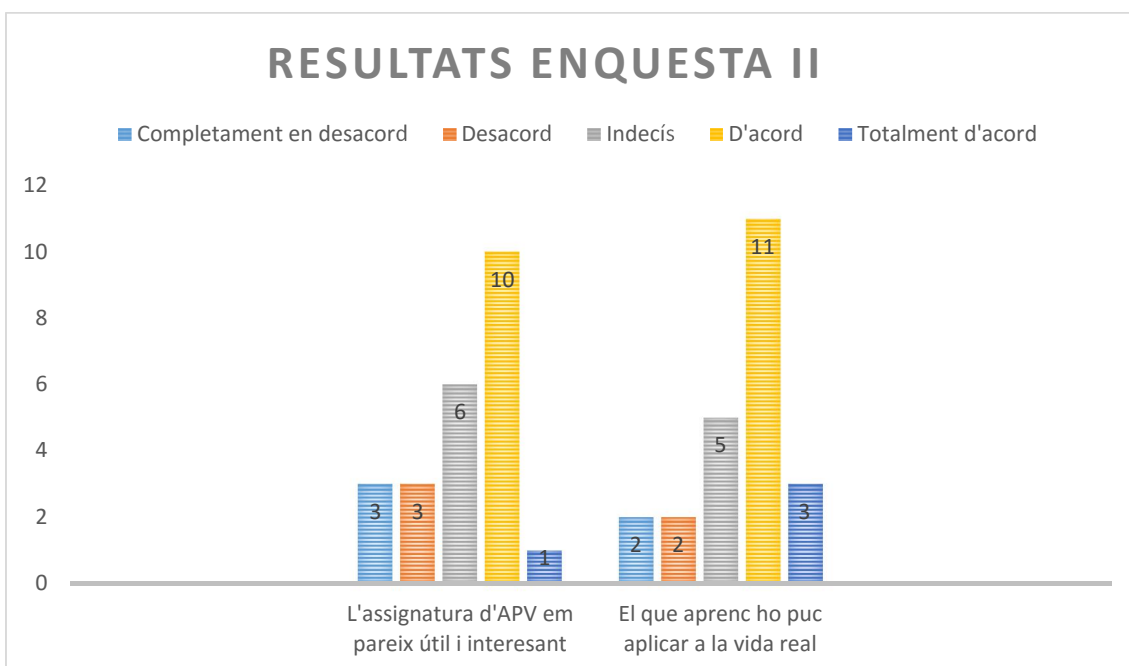
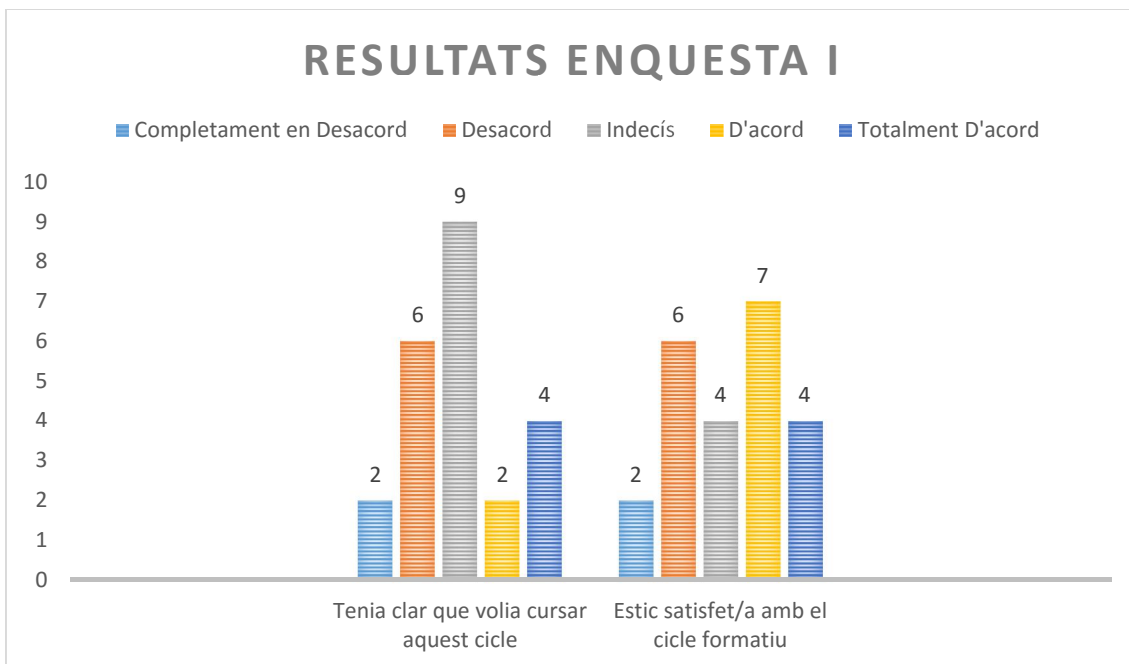
5.¿Cómo crees que aprenderías mejor?

- Trabajando en equipo.
- Ejemplos en vídeos, documentales...
- Ejemplos actuales.
- Powerpoint de la teoría.
- Resolviendo casos y problemas en grupo.
- Realizando esquemas conceptuales.
- Otros:

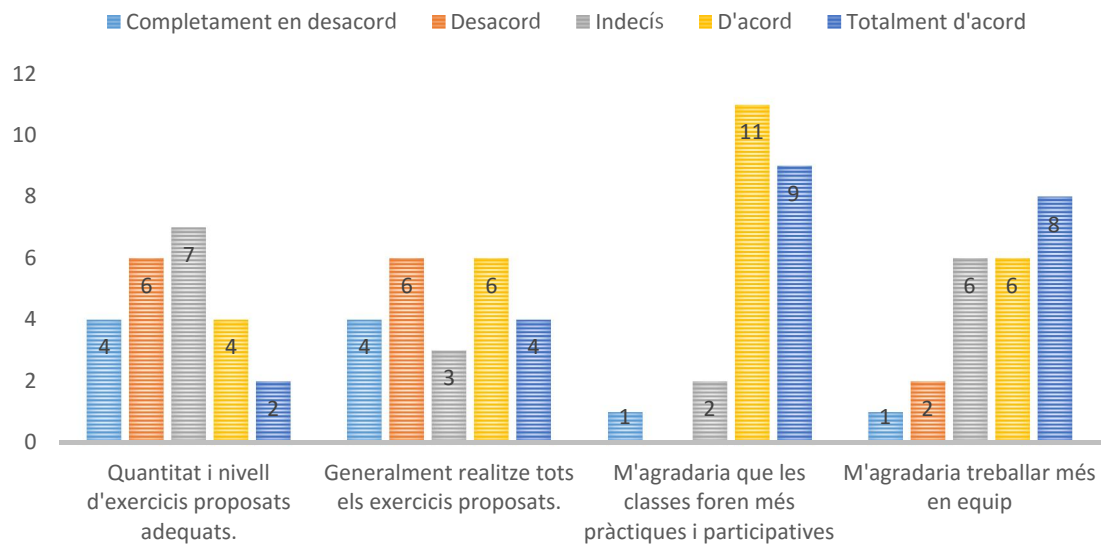
OBSERVACIONES:

Gracias por vuestra colaboración

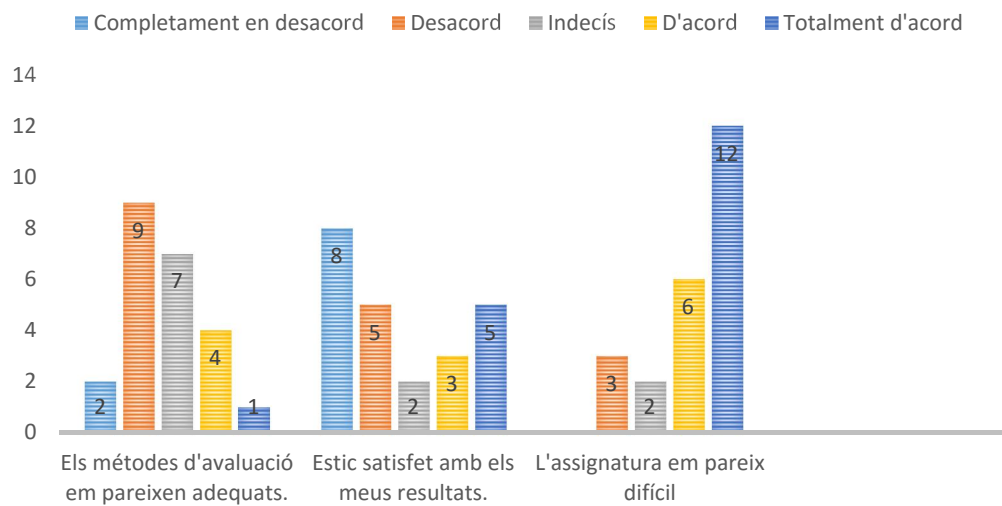
ANNEX 2: GRÀFICS DE RESULTAT DE L'ENQUESTA



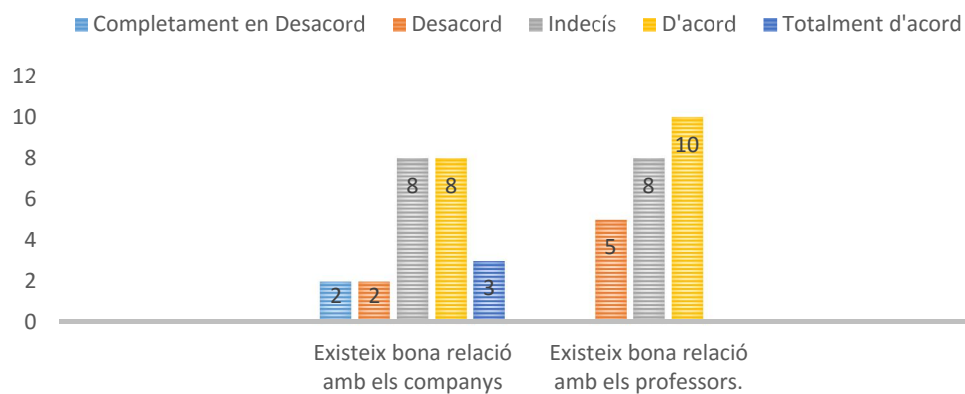
RESULTATS ENQUESTA III



RESULTATS ENQUESTA IV



RESULTATS ENQUESTA V



ANNEX 3: Els cinc casos proposats

Problema

nº1



Somos una tienda física y online de repostería creativa con local situado en la av.montendre, 9 bajo de Onda (Castellón).

En nuestra tienda online ofrecemos los productos necesarios para sorprender con dulces creaciones: fondant o pasta de azúcar, colorantes, cortadores, aromas y esencias, ingredientes, texturizadores, candy melts, moldes, boquillas, mangas,...

Además también somos Escuela Oficial del Método Wilton y realizamos diferentes tipologías de talleres, cursos y demostraciones para aprender todas las técnicas necesarias para realizar decoraciones.

Descripción del problema

El pasado mes de enero se realizó un pedido de 15 cajas de fondant de 6 colores diferentes (cada caja contiene 5 unidades de cada color, es decir, 30 unidades y tienen un coste de 30€/caja).

Las ventas no han sido las esperadas y tenemos un stock de 8 cajas. Estas cajas son de grandes dimensiones y ocupan mucho espacio en el almacén del negocio que podrían estar ocupando otros productos que se venden más y proporcionan más beneficios. Además, se trata de un producto perecedero, con lo cual, no interesa tenerlo mucho más tiempo en el establecimiento.

Problema n°2



4 CANTONS

Restaurante y Tapas, con un toque creativo donde puedes disfrutar de una buena comida, de las mejores tapas tradicionales y copas, con una relación calidad precio muy interesante, siempre con un servicio muy cuidado, dispone de una amplia terraza y un comedor climatizado con capacidad para 35 personas.

Lugar ideal cuya carta ofrece excelentes tapas tradicionales con un toque creativo. Terraza en el lugar más tradicional de la localidad, comedor íntimo.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Nuestro restaurante está ubicado en la plaza “Font de dins” de Onda, una plaza muy conocida y, en los últimos años, muy concurrida del centro de la localidad.

Al tratarse de una zona tan llamativa y atractiva tanto por la belleza de la misma plaza como de toda la gente que la transita, cada vez más restaurante y bares han decidido ubicar su negocio en ella.

En los últimos meses han abierto dos restaurantes más alrededor de nuestro negocio: en la C/ San Isidro (justo detrás de nuestro local) y este mes, un nuevo bar-restaurante se ha instalado en la misma plaza; siendo 8 el total de restaurantes de la plaza, situados todos unos muy cerca de otros.

Problema nº 3

nubes de azúcar



Somos una tienda física y online de repostería creativa con local situado en la av.montendre, 9 bajo de Onda (Castellón).

En nuestra tienda online ofrecemos los productos necesarios para sorprender con dulces creaciones: fondant o pasta de azúcar, colorantes, cortadores, aromas y esencias, ingredientes, texturizadores, candy melts, moldes, boquillas, mangas,...

Además también somos Escuela Oficial del Método Wilton y realizamos diferentes tipologías de talleres, cursos y demostraciones para aprender todas las técnicas necesarias para realizar decoraciones.

Descripción del problema

Se acerca el día de la madre y en nuestra tienda disponemos de gran cantidad y variedad de productos para regalar a todas las madres en este día: calcetines, neceseres, cojines, tazas, pulseras... todos con un mensaje especial para ella.

Pero, el proveedor de estos artículos cometió un error en nuestro pedido y el reparto se retrasó muchísimo, dejándonos solo una semana para ofrecer y exponer al público estos productos. Al quedar tan poco tiempo para la celebración de este día, corremos el riesgo de que estos productos se queden en nuestro almacén.

Aunque se pueden realizar ventas de esta mercancía durante todo el año, estas fechas son las potenciales para este tipo de regalos.

Problema nº4



PETIT C

Establecimiento situado en C/ Salvador Barri 29. Ofrecemos comidas, almuerzos y cenas para llevar (bocadillos, ensaladas, cremas, yogures caseros, postres, mermeladas caseras...) y también bebidas frías y calientes, teniendo más demanda entre nuestros clientes los “Jugos verdes” (batidos elaborados con frutas y verduras). Abrimos de lunes a sábado de 9 de la mañana a 10 de la noche.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Somos un establecimiento nuevo que hace apenas dos semanas que ha abierto. Esta situado en una calle céntrica y de mucho paso de vehículos por ser entrada al centro del pueblo; pero no es una zona con mucha tradición de bares de comidas y restaurantes. Nuestro local cremos que es de una estética totalmente diferente de lo habitual.



Problema nº 5



KEOS

Tienda de moda, bolsos, complementos, relojes, bisutería, de regalos y además estanco con artículos para fumadores y cava de puros. Disponemos de una amplia variedad, tanto en surtido como en precios y ofrecemos gran diversidad de firmas y marcas como: Diesel, Uno de 50, Axel, Lois, Lollipop, Lola Casademunt, Kimmidoll...

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La semana pasada nos dimos cuenta que algún empleado, por error, almacenó mal una mercancía que llegó hace tres meses a nuestro establecimiento. A consecuencia de ello, nadie se dio cuenta de la existencia de estos productos y no se pusieron a la venta. Se trata de bolsos, carteras y maletines de la marca X.

Están completamente nuevos, no se han expuesto nunca al público, por tanto, no podemos (ni nos interesa) ponerlos a la venta en la temporada de Rebajas de Verano.

ANNEX 4: Objectius i continguts de la UD

- Objectius de la Unitat didàctica.

- Conèixer les característiques de les diferents ferramentes promocionals.
- Planificar una acció promocional adequadament.
- Calcular en punt crític d'una promoció.
- Analitzar la eficàcia de les accions promocionals.
- Interpretar la normativa legal que regula la promoció de vendes.

- Continguts de la Unitat didàctica.

Continguts conceptuals:

1. La promoció. Concepte i objectius.
 - 1.1 La planificació de les promocions.
2. Legislació i classificació de les promocions.
 - 2.1 Legislació.
 - 2.2 Classificació de les promocions.
3. Ràtios de control i eficàcia de les accions promocionals.
 - 3.1 ROI
 - 3.2 Elasticitat de la promoció.
 - 3.3 Ràtios.

Continguts procedimentals:

- Estudi del concepte i objectius de la promoció de vendes.
- Anàlisi de la planificació de la promoció.
- Identificació dels instruments promocionals.
- Anàlisi dels ràtios de control de les promocions.
- Anàlisi de la normativa legal.

ANNEX 5: Un dels treballs realitzat per un dels grups d'alumnes.

The slide features a dark brown background with a light blue horizontal bar at the top and bottom. The title 'PROMOCIÓN DE VENTA KEOS' is centered in a light beige font. At the bottom left, there is an orange box containing the text 'TEMA 11', and to its right, the authors' names 'Abraham, Laura, Cristina,' are listed in a light blue font.

PROMOCIÓN DE VENTA KEOS

TEMA 11 Abraham, Laura, Cristina,

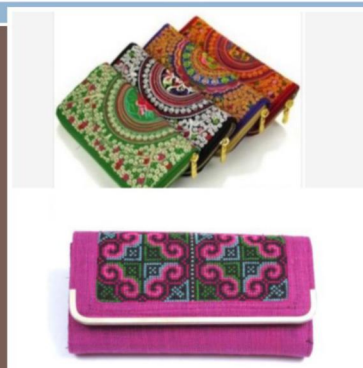
The slide has a dark brown background with a light blue horizontal bar at the top. The title 'Índice' is positioned at the top left in a light beige font. Below it, a list of seven items is presented, each preceded by a light orange square icon.

Índice

- Objetivos
- Tipo de promoción
- Calendario promocional
- Canales de comunicación
- Estudio previo
- Puesta en marcha
- Evaluación resultados



12 carteras



24 bolsos

PROMOCIÓN

Elige TOSCANA y encuentra tu cena para 2
en SISIF, la mejor cocina de autor

Invitación para 2 personas



*Cocina de autor, para
satisfacer los paladares
más exquisitos*



Objetivos

- Aumentar las ventas
- Eliminación de stock
- Captar nuevos clientes
- Fidelizar a nuestros clientes
- Dar a conocer el establecimiento

Tipo de promoción

Distribuidor



Consumidor final

Calendario promocional

- Stock: 24 bolsos, 12 monederos
- Calendario:

MAYO 2015						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
27	28	29	30	31	1	2
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7

JUNIO 2015						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	1	2	3	4	5	6

Canales de comunicación

- Televisión (tvOnda, Ondatv)
- Redes sociales
(Facebook, Twitter, Instagram)
- Prensa
(Arrels, Full, Sin salir de)
- Punto de venta

Estudio previo

PVP bolsos: 42.95€

PVP monederos: 23.90€

Margen de beneficio bolsos: $14.95€ \times 24\text{und} = 358.80€$

Margen de beneficio monederos: $8.90€ \times 12\text{und} = 106.80€$

$358.80€ + 106.80€ = 465.60€$

TOTAL beneficio: 465.60€

Coste totales de la promoción: 235€ (cena y publicidad)

$465.60€ - 235€ = 230.60€$

Beneficio – costes = 230.60€

Ventas mínimas para no entrar en pérdidas:

$235€ / (14.95€ + 8.90€) = 10\text{und}$

Puesta en marcha

- Realizado el estudio, se confirma que los resultados de la promoción son positivos.
- Durante la promoción se llevará a cabo un seguimiento del desarrollo de la campaña.

Evaluación

- Acabada la promoción evaluaremos los resultados y los plasmaremos en un informe.
- Si los resultados no son los esperados estudiaremos las causas.

EXAMEN TEMA 11

Nombre:

Apellidos:

1. Define **Promoción de ventas**. ¿Qué **objetivos** tienen las promociones?
2. ¿Qué **fases** tienes que tener en cuenta para planificar adecuadamente una promoción?

3. Cita un **ejemplo** de cada una de las promociones siguientes:

- Del fabricante al consumidor (promoción Precio):
- Del fabricante al consumidor (promoción en Especie):
- Del fabricante al consumidor (promoción Selectiva):
- Del distribuidor al consumidor:
- Del fabricante al vendedor o prescriptor:

4. La empresa Listerine decide realizar una promoción durante la primera semana de julio para incrementar las ventas de su nuevo enjuague bucal con sabor a mojito. Reparte 70.000 cupones descuento y recupera 15.850 de ellos.

¿Cuál es la Tasa de rescate?

Si la tasa de rescate esperada es del 25%, se han cubierto las expectativas?

5. Siguiendo con el caso del ejercicio anterior... De los 15.850 cupones recuperados, 6.530 pertenecen a clientes no habituales.

¿Cuál es la Tasa de promoción?

Si pretendían que al menos un 35% de nuevos clientes probaran su producto, alcanzaron sus objetivos?

6. Teniendo en cuenta los datos de los ejercicios 6 y 7 anteriores, calcula la Tasa de desplazamiento.

¿Qué nos indica esta tasa?