

# PROYECTO FINAL. DIPLOMADO. Lam Rivera

*por* Georgina Esther Lam Rivera

---

ARCHIVO	PROYECTOFINAL_GELR.PDF (393.25K)		
HORA DE LA ENTREGA	26-JUN-2015 12:52A.M.	NÚMERO DE PALABRAS	3381
IDENTIFICADOR DE LA ENTREGA	552774297	SUMA DE CARACTERES	18805

El estudio de casos como estrategia para el  
aprendizaje de los documentos comerciales

Nivel y grado a que se dirige:

2° Semestre de Bachillerato Técnico en Ventas

Alumno:

Georgina Esther Lam Rivera

Tutor:

Horacio Alvarez Soto

Universidad:

Multiversidad Latinoamericana

de Sistema Educativo Valladolid

Torreón, Coah., a 19 de Junio de 2015

## INDICE

Resumen -----	3
Introducción -----	4
<b>1</b> Contextualización y diagnóstico -----	5
Descripción del proyecto -----	6
Justificación -----	7
Estrategias docentes para el aprendizaje significativo -----	8
Propósitos -----	9
Secuencia didáctica -----	10
Desarrollo de estrategia de aprendizaje -----	13
Evaluación de la estrategia de aprendizaje -----	16
Conclusiones -----	17
Bibliografía -----	18
Anexos -----	19

## RESUMEN

En mi vida diaria he podido observar el gran crecimiento comercial que mi ciudad, Torreón, Coah., ha tenido en los últimos años, la actividad económica se ha visto a la alza debido a la creación de nuevos negocios, desde los micro hasta los grandes y la gran mayoría (si no es que la totalidad) utilizan el sistema a crédito como un tipo de venta. A pesar de que todas las empresas deben otorgar capacitación a su personal, en los anuncios de clasificados se observa que casi todas las empresas tienen **5** como requisito para la contratación de personal cierta experiencia mínima **en el área de ventas y atención al cliente**. Lo anterior **me** ha confirmado lo que como docente ha sido mi meta: que mis alumnos posean las herramientas necesarias tanto para su vida personal, profesional y laboral, máxime desarrollándome como docente de bachilleres técnicos en la especialidad de ventas. Durante este ciclo escolar me encuentro impartiendo la materia "Apoya **10** la integración de documentos del área de ventas" y mi objetivo es mejorar **el nivel académico de los alumnos de la** clase mediante la implementación de diversas estrategias, tanto de aprendizaje como de enseñanza. Las estrategias que deben aplicarse en el estudio de los documentos de venta, tales como el pedido y la factura, entre otros, deben ser tales que permitan en el estudiante el conocimiento de para qué se usan, qué utilidad tienen, cómo se realizan y, posteriormente, el llenado correcto de cada uno de estos documentos. Si mis alumnos llegan a dominar cada uno de estos documentos contarán con los conocimientos y herramientas que **muchas** empresas solicitan y serán personas que sin problema alguno lograrán **abrirse paso en el mundo de las ventas**, contribuyendo no solo a su bienestar personal sino también al de su ciudad.

## **INTRODUCCIÓN**

Ante las oportunidades laborales mencionadas en el resumen anterior y tras haber diagnosticado mi situación como docente, se realiza una breve descripción de mi proyecto y luego de justificarlo se realiza la selección de las estrategias docentes para el aprendizaje significativo, estableciendo los propósitos de mi proyecto mostrándolos en una secuencia didáctica, desarrollando las estrategias de aprendizaje y evaluando cada una de ellas, al final, se encontrará la conclusión correspondiente al presente proyecto.

El tema central de mi proyecto se basa en encontrar, utilizar y evaluar las estrategias, tanto de aprendizaje como de enseñanza, adecuadas a mi clase, con el objetivo de promover en el alumno interés por aprender para que llegue a poseer las competencias que nuestro entorno socioeconómico demanda, por lo que el proyecto lo he estructurado de tal forma que sea posible evidenciar el trabajo realizado hasta llegar a una conclusión que nos indique si las estrategias seleccionada han sido las adecuadas en base al desempeño de mis alumnos, comparado con resultados anteriores.

## CONTEXTUALIZACIÓN Y DIAGNÓSTICO

Hace un año inicié labores como docente en una institución de bachillerato tecnológico. En el semestre en curso estoy impartiendo clase a un grupo de 2º semestre, el cual se encuentra conformado por 49 alumnos en total, de los cuales, 10 son hombres y 39 son mujeres. La característica principal de este grupo es que son muy participativos y en general todos se organizan bien, de aquí que los aspectos positivos del grupo que permiten alcanzar los objetivos de clase son la participación activa, la atención a la clase, expresan sus dudas y confrontan sus miedos como lo son el hablar en público y pasar al frente de la clase, sin embargo, así como poseen fortalezas también tienen áreas de oportunidad que como grupo limitan o impiden alcanzar los objetivos y estas son que actúan antes de pensar, llegan tarde a clase, falta con frecuencia, poseen poco hábito de estudio, no se encuentran acostumbrados a leer. He percibido que a este grupo la asignatura que mayormente les agrada es “apoya en la integración de documentos del área de ventas” debido a que es más práctica que teórica, de dicha materia el tema que mayormente les agrada es “clasifica documentos comerciales”, las características que hicieron que el tema le gustara son que conocieron la factura, remisión, nota de venta, vale de caja, cheque, letra de cambio, pagaré y aprendieron qué son estos documentos, para qué se usan, cómo se usan, el orden que llevan en el proceso comercial y aprendieron a requisitarlos correctamente. Trabajando con el grupo las características que poseo como docente son que conozco la materia que enseño, transfiero paulatinamente la responsabilidad al alumno, aliento su independencia, poseo actitud de servicio, muestro empatía y soy respetuosa. Así como el grupo tiene áreas de oportunidad, yo también tengo áreas de oportunidad donde puedo mejorar y las puedo expresar en mi necesidad de un mayor control de estrategias de enseñanza que faciliten el aprendizaje del alumno, aprender cómo establecer el método de enseñanza adecuado, conocimiento sobre técnicas motivacionales para el estudiante y un mayor conocimiento teórico pertinente acerca del aprendizaje, el desarrollo y el comportamiento humano. En cuanto a las áreas de oportunidad en mi grupo con relación a la generación de ambientes de aprendizaje se encuentran el encontrar diferentes técnicas de enseñanza tomando en cuenta la personalidad de cada alumno, tomar en cuenta los conocimientos previos para llevar a cabo la enseñanza, un mayor acercamiento con los padres de familia para conocer mejor el ambiente en que se desarrollan los alumnos. Las modificaciones que haría para mejorar el ambiente de mi salón de clases, empezando por una capacitación personal, son realizar una evaluación diagnóstica detallada para ver realmente los conocimientos previos de los estudiantes, ayudarles a convertirse en conocedores mediante actividades metodológicas y la automatización de algunas habilidades, mayor interacción con las familias, fomentar la motivación con frases positivas y, sobre todo, con la convicción de que pueden lograr sus metas. Dichas modificaciones beneficiarían al alumnado, primeramente, en contar con un docente capacitado en brindar de formas diversas las clases, estimular al alumnado al formar los grupos de trabajo en forma distinta al tradicional, poner en práctica lo visto en clase, afianzando su aprendizaje y preparándose para su vida laboral y/o profesional.

## DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

He seleccionado la asignatura "apoya en la integración de documentos del área de ventas", en específico el tema "clasifica documentos comerciales" cuyo contenido está integrado por la definición de documentos comerciales, formatos de los documentos comerciales, llenado y trámite de los documentos comerciales. Al hablar de documentos comerciales nos referimos a la factura, el cheque, pagaré, letra de cambio y algunos otros como los son la requisición de mercancía, cotización de proveedores y el pedido de mercancía. Con lo anterior la competencia laboral que espero logren los bachilleres es: "organiza y clasifica los documentos comerciales". El aprendizaje esperado a desarrollar es el dominio en el uso de los documentos comerciales. El propósito educativo de este grado es que el alumno del bachillerato técnico en ventas domine las diferentes técnicas de ventas no sólo en lo concerniente al trato directo con el cliente sino, específicamente para este proyecto, que conozca, maneje y domine los documentos comerciales, al cumplir con este propósito el bachiller asegura, en primera instancia, su pase al siguiente ciclo escolar y, en un futuro, su inserción en el ambiente laboral comercial de su ciudad. Las estrategias de aprendizaje <sup>1</sup> significativo que usaré con el grupo comprenden la mezcla de los distintos ambientes de aprendizaje que son, centrados en quien aprende, centrados en el conocimiento, centrados en la evaluación y centrados en la comunidad: evaluación diagnóstica, dar sentido a lo que están aprendiendo, uso de una metodología en las actividades y automatización de habilidades, retroalimentación "en corto" y revisión, comentarios sobre el avance de alguna tarea, autoevaluaciones y evaluación al final de cada unidad, reglamento interior de la clase relacionado con los derechos y obligaciones que se tienen en casa y en la comunidad, involucrar a las familias.

## JUSTIFICACIÓN

La región norte del país se ha caracterizado por su crecimiento industrial y comercial, en particular, la ciudad de Torreón, ubicada en la zona sudoeste del estado de Coahuila, y colindante con la ciudad de Gómez Palacio, Durango, ha crecido comercialmente en los últimos años. Debido a las condiciones socioeconómicas de la región, la mayoría de las empresas, tanto micro, chicas, medianas y grandes, ofrecen dentro de sus tipos de venta el crédito para facilitar a los consumidores la adquisición de los productos que cubran sus necesidades y que no pueden pagar de contado. Dado lo anterior, es prioritario que los bachilleres técnicos en ventas no solo conozcan, sino dominen el uso de los documentos comerciales para encontrarse capacitados de atender y asesorar eficientemente a los clientes que soliciten un crédito en la empresa donde se encuentren brindando sus servicios. El dominio de dichos documentos beneficia a los bachilleres técnicos en venta y les da ventaja sobre el resto de los bachilleres ya que es una herramienta que les abrirá las puertas laborales al encontrarse capacitados y con el perfil del trabajador que las empresas comerciales solicitan. Dado lo anterior, el tema "clasifica documentos comerciales" lo he seleccionado debido a que contiene los puntos más importantes del manejo administrativo de dicha documentación y porque es un tema prioritario para aquellos que desean incorporarse al campo laboral en el área comercial, con el dominio de este tema, el beneficio que obtienen los jóvenes bachilleres es un abanico más amplio de oportunidades laborales.



## ESTRATEGIAS DOCENTES PARA EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO.

Las estrategias que he seleccionado son el “estudio de caso”, el “ensayo” y el “portafolio de evidencias”.

El estudio de caso está considerado como una estrategia de investigación, para el estudio de caso se hace la presentación del problema, luego de lo cual se documenta el caso, se hace la presentación del mismo, los logros y aspectos a manejar en el abordaje del problema y, por último, las conclusiones. Sus ventajas son que desarrolla las habilidades de análisis y reflexión y establece un puente entre la teoría y la práctica, su desventaja, que el alumno pudiera confundirse.

En lo que al ensayo se refiere, se trata de un escrito en el cual un autor comunica sus ideas, dando a conocer su pensamiento y con total libertad, mediante un escrito en prosa, con estructura libre y de una extensión relativamente breve. Dicho ensayo se estructura primeramente mediante una apertura o introducción, seguida del desarrollo y finalizando con el cierre o conclusión. Su principal ventaja es la temática tan basta pues realmente cualquier tema es propicio para un ensayo, por lo que se convierte en una estrategia muy versátil, quizá su única desventaja sea la dificultad que se le pueda presentar al alumno cuya comunicación escrita no es su fuerte, pues hay alumnos que verbalmente se expresan muy bien y, sin embargo, se les dificulta un poco plasmar sus ideas en papel, desventaja que se puede vencer con el apoyo del maestro.

Los recursos necesarios en ambas estrategias son, primeramente, la creatividad del docente pues debe ser capaz de crear la problemática del caso y elegir el tema del ensayo de modo que se apeguen al tema visto en clase y, en lo posible, encadenarlo con los conocimientos previos, con alguna otra asignatura y creando la motivación hacia nuevos conocimientos. Luego de la creatividad no se necesita más que lápiz y papel y la disposición del alumnado en atacar estas estrategias.

Ambas estrategias colocan al maestro en el papel de guía pues básicamente en ambos es el maestro quien define el tema o la problemática situando al alumno en el papel de investigador y pensador.

## PROPÓSITOS

Los propósitos o aprendizajes esperados que pretendo atender con las estrategias arriba mencionadas y que se corresponden al programa de estudio de la asignatura “apoya en la integración de documentos del área de ventas” son:

- <sup>1</sup> Lograr mediante la implementación de la estrategia de aprendizaje “estudio de casos”, que los alumnos adquieran conocimiento práctico sobre la organización de los documentos de comercialización.
- <sup>1</sup> Lograr que mediante la implementación de la estrategia de aprendizaje “ensayo”, se promueva la comunicación escrita de las ideas individuales sobre la importancia de los documentos comerciales.
- Promover en el alumno interés por aprender para que llegue a poseer las competencias que nuestro entorno socioeconómico demanda.

**SECUENCIA DIDÁCTICA**

NIVEL EDUCATIVO: Bachillerato Tecnológico GRADO: 2º semestre

ASIGNATURA: Apoya en la integración del área de ventas

TEMA: Documentos comerciales: El Pedido.

CONTENIDO O APRENDIZAJE ESPERADO: Dominio del llenado del pedido.

PROPÓSITOS: Conocer el formato del pedido, que finalidad tiene y la forma de llenado.

Clase	Sesiones	Actividades	Objetivo de aprendizaje	Recursos necesarios	Actividad de aprendizaje / cooperativo / Tipo de objetivo educacional.	Estrategia de enseñanza / Estrategia de aprendizaje
Comienzo (inicio)	1	Saludo cordial. Anotar fecha y objetivo de la clase en el pintarrón. Preguntar ¿quién autoriza la compra de la mercancía que entra al almacén? (el almacén fue tema de estudio en clases pasadas). Pegar en el pintarrón una ampliación del formato de pedido.	Despertar el interés de los estudiantes, crear expectativas e inquietudes.	Realizar preguntas al grupo, dar ejemplos demostrando la utilidad de lo que se va a aprender relacionándolo con algo que ya conocen. Escribir en el pintarrón y utilizar algún material didáctico.	Lluvia de ideas / Afectivo	Los objetivos.
Cuerpo (desarrollo)	3	Explicar para que se utiliza el formato de pedido, quién lo realiza y cómo se requisita, así como cada uno de los términos que se encuentran en el mismo. Solucionar un caso donde implique el llenado del pedido.	Que los alumnos adquirieran conocimiento práctico sobre la organización de los documentos de comercialización.	Breve exposición de los hechos, datos y conceptos. Realizar preguntas de análisis. Dar observaciones, ejemplos. Resolución de casos.	Aprendizaje en equipo de temas / Psicomotor	Ilustraciones / Estudio de caso
Cierre (evaluación)	2	Resumir cómo llenar un pedido. En bins realizar un ejemplo para el llenado de un pedido. Decir a los alumnos: hemos	Promover la comunicación escrita de las ideas individuales sobre la importancia de los documentos	Resumir con la presentación de un documento por estudiante. Plantear una	Cooperación guiada o	Pospreguntas intercaladas

		<p>aprendido como llenar un pedido, pero ¿cómo sabe la persona encargada de autorizar el pedido la cantidad de mercancía que debe comprar?</p>	<p>comerciales.</p>	<p>nueva problemática y dando tareas a realizar en el inter.</p>	<p>estructura / Cognoscitivo</p>	<p>as, resúmenes / Ensayo, potafolio de evidencia s.</p>
--	--	--	---------------------	--	--------------------------------------	--

## DESARROLLO DE ESTRATEGIA DE APRENDIZAJE

Se llevó a cabo una lluvia de ideas para determinar los documentos comerciales que conocen los alumnos, luego de lo cual se mostró el formato del pedido.



Luego de la exposición, de la explicación del tema y de una práctica guiada, se formaron grupos de trabajo para realizar un estudio de caso.





El (la) C.P. (escribir tu nombre), jefe de compras de la empresa Segundo V, S.A. de C.V., con domicilio en Av. Prima No. 47, en Torreón. Coah., C.P. 27000, y R.F.C. SEGV040515ABC el día 07 de Mayo de 2015 realiza el pedido No. C por mediación del agente comercial Lic. Santiago Mendez, a la empresa CBTIS, S.C., ubicada en Carr. Torreón-Matamoros Km. 7 en Torreón, Coah., C.P. 27000 y R.F.C. CBTI730319123. La mercancía solicitada es la siguiente:

- 2 unidades de microchip XL1 a un precio unitario de \$30.00
- 10 unidades de aleación estaño-cobre a un precio unitario de \$20.00
- 5 unidades de luces neón azul a un precio unitario de \$10.00

La mercancía está sujeta al 16 % de IVA, la forma de pago se realiza en efectivo a 10 días de la entrega. La mercancía es servida por el proveedor, en el almacén de la empresa situado en la misma dirección, el día 11 de Mayo de 2015. El encargado de almacén, Tec. Honesto Arredondo, tras comprobar que los productos recibidos son los solicitados y el buen estado de los mismos, firma de recibido, quedándose con copia del mismo para su entrega al departamento de compras y contabilidad.

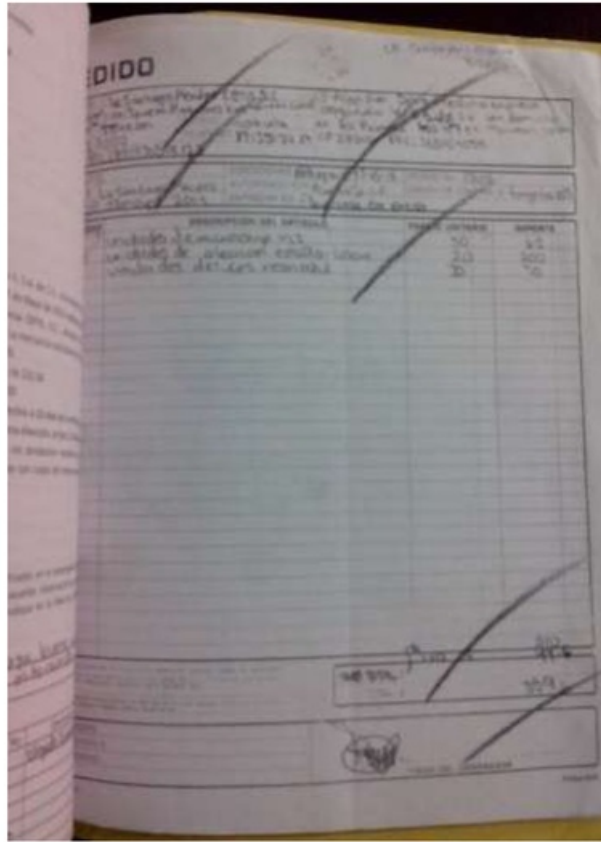
**Autoevaluación.**  
 Instrucciones: A continuación se presentan los criterios que deben ser verificados en el desempeño mediante la observación del mismo. De la siguiente lista marque con X aquellas observaciones cumplidas por usted durante el desempeño del segundo parcial. Al final indique en la línea de "autoevaluación" el total de 5 marcados.

Observaciones: 40 puntos que van a ser los 10 total, bueno

**PEDIDO**

DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
2 unidades de microchip XL1	30	60
10 unidades de aleación estaño-cobre	20	200
5 unidades de luces neón azul	10	50

Los resultados se anexaron en el portafolio de evidencias.





1

## EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE APRENDIZAJE

- Análisis de la aplicación de instrumentos de evaluación de la estrategia.

Durante una semana se trabajó con el grupo de 2° semestre de la especialidad de ventas con el tema de "el pedido" y se aplicaron algunas actividades de aprendizaje cooperativo en los distintos momentos de la clase.

Al ver los resultados y los comentarios arrojados en el instrumento de evaluación a los alumnos sobre los resultados de trabajar con estas estrategias, he podido confirmar que con el trabajo colaborativo la gran mayoría de los estudiantes logran alcanzar de una forma natural y más rápida los objetivos de la clase. La opinión generalizada de los alumnos durante la aplicación de dichas estrategias y actividades colaborativas fue de un mayor dinamismo en la clase y que les ayudó a conocerse más y a confirmar su aprendizaje.

1

- Pertinencia de selección, ventajas y desventajas, problemas presentados, forma de resolverlos, etc.

Algunas de las ventajas en la implementación de las estrategias son:

- ✓ Los alumnos coordinan sus esfuerzos con los de sus compañeros para poder completar una tarea.
- ✓ Los alumnos se conocen y aprenden a confiar unos en otros.
- ✓ Se aceptan y se apoyan unos a otros.
- ✓ El profesor tiene la oportunidad de promover diversas prácticas interpersonales como los valores y actitudes y una educación moral y cívica.
- ✓ Los alumnos obtienen beneficios que se encuentran fuera de su alcance cuando trabajan solos.

La desventaja en la implementación es que puede no funcionar correctamente (cuando los alumnos platican de otro tema, dejan su grupo, no comparten las respuestas, el material, no corroboran si todos han aprendido o ignoran a algún compañero), sin embargo, el docente debe estar alerta para detectar cualquier situación para intervenir en el momento y encauzar el trabajo hacia el objetivo establecido.

1

- Contribución de la aplicación de la estrategia a los propósitos establecidos por el programa y los planteados por el maestro.

Al combinar las estrategias de enseñanza, estrategias de aprendizaje y actividades de aprendizaje cooperativo acordes al tema y objetivos planteados, se logra un trabajo más eficiente en el aula y se propicia un ambiente de aprendizaje adecuado.

## CONCLUSIONES

En definitiva, como docentes debemos tener conocimiento pleno del tema a enseñar y contar con una planeación para establecer la mezcla adecuada de estrategias de aprendizaje, estrategias de enseñanza y actividades de enseñanza cooperativo adecuadas al objetivo de la clase. En mi caso particular, la selección de las estrategias de aprendizaje, en conjunto con las actividades de aprendizaje cooperativo, fueron las adecuadas ya que se establecieron tres, una en cada etapa de la clase, con el resultado de contribuir positivamente al propósito tanto del programa como del planteado por el docente en cada etapa:

- En el inicio, con la lluvia de ideas, se despertó el interés en el grupo por conocer el documento comercial que utiliza el departamento de compras para autorizar la compra de la mercancía necesaria para la empresa.
- En el cuerpo, luego de la explicación concerniente al pedido y la realización de una práctica guiada del llenado del documento, se aplicó el aprendizaje en equipos, donde cada uno de los alumnos reforzó y aumentó su conocimiento sobre el tema con ayuda de sus compañeros.
- En el cierre, con la cooperación guiada, se confirmó el logro del propósito de la clase (conocer el formato del pedido, la finalidad que tiene y la forma de requisitarlo) mediante el aprendizaje esperado: dominio en el llenado del formato de pedido.

2

## BIBLIOGRAFÍA

Díaz barriga, Frida.

Estrategias docentes para un aprendizaje significativo.

McGraw Hill (1999)

1

Manual de estrategias de aprendizaje.

Universidad Mariano Galvez, Guatemala

Manual de estrategias didácticas.

1

John D. Bransford, Ann L. Brown y Rodney R. Cocking

LA CREACIÓN DE AMBIENTES DE APRENDIZAJE EN LA ESCUELA

1

Quárez Díaz, R.

La educación. Estrategias de enseñanza-aprendizaje.

Ed. Trillas (2009).



1  
Instrumento de evaluación (lista de cotejo) aplicada a todos los alumnos involucrados y que permite identificar el impacto que tuvo la estrategia en el grupo.

Aspecto a evaluar	Sí	No	Trabajando solo	Trabajando en equipo
Conozco los objetivos de la clase				
Comento dudas con compañeros				
Puedo aprender conceptos básicos				
Puedo entender contenidos más difíciles				
Aprovecho bien el tiempo				
Creo ambiente de estudio adecuado				
Me adapto a la forma de trabajar de compañeros				
Descubro lo incorrecto para poder mejorar				
Aprendo nuevas habilidades				
El trabajo en equipo me estimula				
Me satisface entender los contenidos				

1  
Instrumento de autoevaluación para el maestro sobre la aplicación de la estrategia en el grupo.

Aspecto a evaluar	Sí	No
Conoce los objetivos de la clase		
Comenta dudas con compañeros		
Puede aprender conceptos básicos		
Puede entender contenidos más difíciles		
Crea ambiente de estudio adecuado		
Se adapta a la forma de trabajar de compañeros		
Aprende nuevas habilidades		
El trabajo en equipo le estimula		
Le satisface entender los contenidos		
Motivó a los alumnos en los distintos tiempos de la clase		
Se cumplieron los tiempos de la clase		
Se cumplió el objetivo de la clase		

# PROYECTO FINAL. DIPLOMADO. Lam Rivera

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

9%

INDICE DE SIMILITUD

3%

FUENTES DE  
INTERNET

1%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

**1** Submitted to Multiversidad Latinoamericana 7%  
Trabajo del estudiante

---

**2** docenciasuperior.org <1%  
Fuente de Internet

---

**3** www.scribd.com <1%  
Fuente de Internet

---

**4** 148.213.1.36 <1%  
Fuente de Internet

---

**5** www.par.net.py <1%  
Fuente de Internet

---

**6** www.ulsa.edu.mx <1%  
Fuente de Internet

---

**7** qualitative-research.net <1%  
Fuente de Internet

---

**8** cempe.com <1%  
Fuente de Internet

---

**9** vidalinux.org <1%  
Fuente de Internet

---

webuam.uam.mx

---

EXCLUIR CITAS  
EXCLUIR  
BIBLIOGRAFÍA

APAGADO  
APAGADO

EXCLUIR  
COINCIDENCIAS

APAGADO