11. EVALUACIÓN.

La evaluación supone un conjunto de actividades programadas para recoger información sobre la que docentes y alumnado reflexionan y toman decisiones para mejorar sus estrategias de enseñanza y aprendizaje, e introducir en el proceso en curso las correcciones necesarias.

Estamos ante un proceso sistemático de recogida de datos, incorporado al sistema general de actuación educativa, que permite obtener información válida y fiable para formar juicios de valor acerca de una situación.

11.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Partiendo del conocimiento de estas funciones, analizaremos los criterios de evaluación que nos indica la normativa para cada resultado de aprendizaje:

RA1. Aplica técnicas de atención a usuarios describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.
a) Se han definido los tipos de usuarios.
b) Se ha analizado el comportamiento de diferentes tipos de usuario.
c) Se han descrito las fases que componen la atención al usuario según el plan de acción definido.
d) Se ha simulado la obtención de la información necesaria de posibles usuarios y diferentes situaciones.
e) Se ha descrito los ficheros de usuario y la legislación que los protege.
f) Se han identificado conceptos, elementos, barreras , factores modificadores y tipos de comunicación.
g) Se han analizado los diferentes tipos de lenguaje, las técnicas y las estrategias para una buena comunicación.
h) Se ha valorado la importancia de la cortesía, la amabilidad, el respeto, la discreción, la cordialidad y el interés en la interrelación con el usuario.
i) Se han definido las características de la información, (inmediatez, precisión) y el asesoramiento(claridad, exactitud).
j) Se han establecido las habilidades personales y sociales a desarrollar para lograr una perfecta comunicación.
k) Se han distinguido los elementos fundamentales para transmitir la imagen de la empresa como un departamento de atención al usuario.
l) Se han analizado los sistemas de calidad en atención al usuario.

RA2. Ejecuta actividades de venta de productos parafarmacéuticos describiendo y aplicando las fases de un proceso de venta.
a) Se han valorado como facilitadores, en el proceso de decisión de compra, la información, el asesoramiento, el ambiente acogedor, la educación, la comunicación y las habilidades sociales del vendedor.
b) Se ha definido la importancia de mantener actualizado el fichero de usuarios para la aplicación del plan de fidelización.
c) Se han identificado la tipología del usuario, sus motivaciones y sus necesidades de compra.
d) Se ha descrito la importancia del conocimiento por parte del vendedor de las características del producto.
e) Se han desarrollado las fases de un proceso de venta (captar la atención, provocar el interés, despertar el deseo, mover la acción del usuario).
f) Se han analizado las cualidades y actitudes que debe desarrollar el vendedor hacia el usuario y la empresa (marketing interno).
g) Se ha relacionado el concepto de marketing con la satisfacción de los deseos del consumidor.
h) Se han determinado las líneas de actuación en la venta según el plan de acción establecido por la empresa.
i) Se ha descrito la normativa y legislación nacional, autonómica y otras disposiciones.

RA3. Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising.
a) Se ha identificado la relación libre y personal que se establece entre usuario y productos expuestos según organización, colocación o decoración.
b) Se han clasificado los productos de parafarmacia según su utilidad observando la normativa vigente.
c) Se han establecido los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación (puntos calientes) del surtido (productos) en los niveles del lineal (mobiliario).
d) Se han desarrollado procedimientos de etiquetaje y se han elaborado elementos publicitarios de apoyo para la información sobre los productos.
e) Se han descrito los tipos de embalaje y empaquetado según el producto, las características del mismo y la imagen que quiere transmitir la empresa.

f) Se han valorado las sugerencias que el vendedor puede aportar basándose en la información recopilada acerca de las demandas o sugerencias de los posibles usuarios.
g) Se ha valorado la importancia de reposición del stock de acuerdo con el procedimiento establecido por la empresa.
h) Se han analizado diferentes sistemas antihurto.

RA4. Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.
a) Se han tipificado la actitud, la postura y el interés que deben adoptarse ante quejas y reclamaciones, utilizando un estilo asertivo para informar al usuario.
b) Se han desarrollado las técnicas que se utilizan para la resolución de conflictos y reclamaciones.
c) Se ha descrito el procedimiento para la presentación de reclamaciones.
d) Se han identificado las alternativas al procedimiento que pueden ser ofrecidas al usuario ante reclamaciones fácilmente subsanables.
e) Se han reconocido los aspectos de las reclamaciones en los que incide la legislación vigente.
f) Se ha establecido la información registrada del seguimiento posventa, de incidencias, de peticiones y de reclamaciones de usuarios como indicadores para mejorar la calidad del servicio prestado y aumentar la fidelización.
g) Se ha valorado la importancia que, para el control de calidad del servicio, tienen los sistemas de información manuales e informáticos que organizan la información.
h) Se han establecido técnicas para mejorar los servicios prestados.

11.2. PROCEDIMIENTOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

En Formación Profesional, el objetivo de la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado es conocer, para cada módulo profesional, si ha alcanzado los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación de los que están compuestos, con la finalidad de valorar si dispone de la competencia profesional que acredita el Título, y este será el principio que rija la evaluación de las competencias adquiridas en este módulo profesional.

Teniendo en cuenta la Orden de 29 de septiembre de 2010, la evaluación de este módulo seguirá tres principios fundamentales: inicial (art. 10.2), continua (el art. 2.) y criterial (art. 2.5.b y art. 3).

Inicial:

Se realizará al iniciarse cada una de las fases de aprendizaje, y tiene la finalidad de proporcionar información sobre los conocimientos previos de los alumnos para decidir el nivel en que hay que desarrollar los nuevos contenidos de enseñanza y las relaciones que deben establecerse entre ellos.

Continua:

Pretende superar la relación evaluación=examen o evaluación=calificación final del alumnado, y centra la atención en otros aspectos que se consideran de interés para la mejora del proceso educativo.

Se realizará a lo largo de todo el proceso de aprendizaje del alumnado y pretende

describir e interpretar, de tal manera que, cuanta más información significativa tengamos del alumnado, mejor conoceremos su aprendizaje.

Criterial:

A lo largo del proceso de aprendizaje, la evaluación criterial compara el progreso del alumno, en relación con metas graduales establecidas previamente, a partir de la situación inicial. Por tanto, fija la atención en el progreso personal del alumno en base a los criterios de evaluación definidos en la normativa.

Este principio es fundamental en formación profesional, puesto que es como se estructuran y organizan las enseñanzas.

Instrumentos de evaluación:

Para poder realizar la evaluación utilizaremos los diferentes Instrumentos de Evaluación asociados a cada criterio de evaluación que se han indicado anteriormente y que son:

- Pruebas orales o escritas (de preguntas tipo test, cortas o de desarrollo). En cada trimestre se realizarán las pruebas necesarias para la evaluación de los contenidos. En el caso de las pruebas con preguntas de respuesta múltiple, se aplicará una fórmula de corrección de errores, puesto que se penalizarán las respuestas incorrectas. No se admitirán cambios personales en las fechas de los exámenes.

- Trabajos y actividades, realizados en grupo o de manera individual. Se tendrá en cuenta tanto el contenido como la elaboración y presentación de los mismos.
- Realización de simulaciones sobre casos prácticos en las que se evaluará el grado de adquisición de las capacidades personales por parte del alumnado.
- Diario personal en la empresa: el alumnado que realice la formación en empresa tendrá que cumplimentar su cuaderno del alumno, así como rellenar la hoja de asistencia.
- Informe del tutor/a laboral: el tutor/a en el centro de trabajo rellenará la ficha de actividades del alumno con su valoración, lo que será tenido en cuenta junto con las entrevistas periódicas para establecer la nota de la enseñanza en alternancia.

Se tendrá en cuenta tanto el "saber", como el "saber hacer" y también el "saber estar". Para evaluar todos los aspectos se tendrá en cuenta la observación de determinadas normas y valores como son la puntualidad en la entrega de los trabajos, la participación activa en debates, el orden y limpieza en los trabajos presentados, la iniciativa y actitud emprendedora, la motivación y el interés por el aprendizaje, la realización del trabajo diario, el trato respetuoso hacia los compañeros y hacia el profesorado, etc. Todos estos aspectos quedarán reflejados de forma estructurada y sistemática en las distintas rúbricas empleadas para la calificación del trabajo realizado.

11.3. CALIFICACIÓN DEL APRENDIZAJE DEL ALUMNADO.

En cumplimiento de la Orden de 29 de septiembre de 2010, se realizarán al menos dos sesiones de evaluación parcial. Además de éstas, se llevará a cabo una sesión de evaluación inicial y una sesión de evaluación final.

En el apartado 1 del Art. 16 de esta Orden, se indica que “la evaluación conllevará una calificación que reflejará los resultados obtenidos por el alumno o alumna en su proceso de enseñanza-aprendizaje. La calificación de los módulos profesionales de formación en el centro educativo y del módulo profesional de proyecto se expresa en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales. Se considerarán positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes”.

Para poder realizar la calificación nos serviremos de pruebas escritas tipo test o preguntas cortas, de rúbricas y listas de verificación. Para el periodo de formación en centros la nota supondrá en un 50% el informe del tutor de trabajo y en un 50% el cuaderno del alumno.

Cada rúbrica, aunque con ítems o indicadores de logro diferentes, tendrá en cuenta la competencia que hay implícita en ese criterio de evaluación. Todas las evidencias de la adquisición de las competencias registradas a través de las rúbricas se incluirán, para las calificaciones, en un cuaderno con los registros del alumnado.

La calificación final de este módulo profesional se formulará en cifras del 1 al 10, sin decimales. Dicha calificación se obtendrá a partir de las diferentes calificaciones obtenidas por el/la alumno/a en los procedimientos de evaluación realizados a lo largo del curso.

Para poder realizar la nota media, es imprescindible que cada uno de los procedimientos de evaluación se haya superado con una calificación igual o superior al 5.

Una vez finalizada la tercera evaluación, si el/la alumno/a desea mejorar su calificación, podrá presentarse a una prueba global (de todos los RA), con cuestiones referidas a cada una de las competencias del módulo. **Aquel alumno que utilice cualquier tipo de medio no lícito o inadecuado en la celebración de una prueba para tratar de superarlo, o que se atribuya indebidamente la autoría de trabajos académicos requeridos para la evaluación, tendrá la calificación de "suspenso"** (nota numérica 1), perderá el derecho a la recuperación siguiente a la evaluación y por lo tanto deberá recuperar dicha evaluación en junio.

Sistema de recuperación:

Para aquellos/as alumnos/as que no hayan superado algún criterio de evaluación de ese trimestre, se podrá dar la posibilidad de realizar una prueba de recuperación de dichos criterios al final del trimestre o al inicio del trimestre siguiente. Lo mismo ocurrirá si algún alumno/a no ha asistido a un examen por causa injustificada. Si no puede asistir a la realización de la prueba por falta justificada podrá hacerla cuando se realice la siguiente prueba escrita.

Todas las actividades de recuperación han de plantearse desde la perspectiva de la consecución satisfactoria de los criterios de evaluación, puesto que éstos determinan los resultados mínimos que deben ser alcanzados por los alumnos, ya expresado anteriormente. Si la calificación final no es igual o superior al 5, el/la alumno/a deberá asistir a las clases de recuperación durante el mes de Junio y realizar las actividades de evaluación planteadas para superar el módulo profesional.

Durante este periodo el alumnado que no haya alcanzado el mínimo en el conjunto de Resultados de Aprendizaje, trabajará aquellas partes o concreciones de las competencias no superadas (criterios de evaluación no superados), con el objetivo de que pueda adquirirlas de cara a la evaluación extraordinaria.

Asistencia a clase:

En las enseñanzas de FP la evaluación es continua. Esto quiere decir que la asistencia a clase debe ser regular y participar en las actividades lectivas de los distintos módulos profesionales. La participación en las actividades programadas para este módulo profesional permiten de esta forma la evaluación y retroalimentación permanentemente con la información obtenida introduciendo las mejoras y adaptaciones oportunas para cada alumno.

11.4. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE.

Para un correcto seguimiento y evaluación del proceso formativo se revisarán a final de cada trimestre diferentes aspectos de la práctica docente, como:

- Grado en que se han alcanzado los resultados de aprendizaje correspondientes y por tanto los objetivos previstos.

- Idoneidad de la metodología aplicada a la organización del aula y las actividades programadas.
- Adecuación de los materiales y recursos didácticos a las actividades planteadas.
- Idoneidad de la secuencia y temporalización de las unidades didácticas.
- Idoneidad y utilidad de los criterios de evaluación e instrumentos para guiar el proceso evaluativo y su coherencia con los tipos de aprendizajes realizados.

Para estudiar estos aspectos utilizaremos un cuestionario o bien estableciendo un diálogo que nos permita detectar la impresión del grupo. A estas conclusiones habría que sumarle la realizada por el propio profesor así como aquellas que se adopten en las correspondientes sesiones de evaluación.

11.5. EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN.

La programación didáctica es un instrumento de planificación flexible, por tanto, necesita de un seguimiento periódico para evaluar el cumplimiento de la misma, e introducir aquellas modificaciones que sean necesarias para corregir las posibles desviaciones detectadas.

Este procedimiento pretende completar la evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje e implicar un análisis particular de los diferentes elementos curriculares que se organizan en cada Unidad de Aprendizaje, y que se recogerá en el apartado “observaciones” de cada unidad.

Para un correcto seguimiento y evaluación del proceso formativo se revisarán, periódicamente, diferentes aspectos, como:

- Grado en que se han alcanzado las capacidades terminales correspondientes y por tanto los objetivos previstos.
- Idoneidad de la metodología aplicada a la organización del aula y las actividades programadas.
- Adecuación de los materiales y recursos didácticos a las actividades planteadas. Idoneidad de la secuencia y temporalización de las unidades didácticas.
- Idoneidad y utilidad de los criterios de evaluación e instrumentos para guiar el proceso evaluativo y su coherencia con los tipos de aprendizajes realizados.

Considerando este documento como abierto y flexible, todas las reflexiones y decisiones que se adopten serán recogidas en la misma, aunque habríamos de esperar a la finalización del curso para que, de forma más concluyente, se adoptarán las medidas que estimemos necesarias para mejorar la programación del módulo.