
PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEL MÓDULO

“COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE”

Curso: 2018/2019

Profesor: Ricardo Chain Villar
Ciclo Formativo Gestión Administrativa

INDICE

Pág.

1. Introducción	2
2. Objetivos generales del título	3
3. Objetivos generales del módulo	5
4. Competencias profesionales, personales y sociales asociadas al título.....	5
5. Contenidos	6
a. Contenidos básicos.....	6
b. Distribución de los contenidos por unidades y temporalización	9
6. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.....	12
7. Metodología.....	16
8. Procedimientos de evaluación y criterios de calificación	18
9. Actividades de Recuperación	24
10. Recursos didácticos	24
11. Atención a la diversidad	25

1. Introducción

La organización de la actividad productiva de las empresas y del trabajo exige actualmente a los profesionales de la gestión administrativa una gran polivalencia, así como una serie de competencias personales y sociales relacionadas con el trabajo en equipo, la autonomía e iniciativa en la toma de decisiones y en el desarrollo de tareas y la vocación de atención al público.

El cambio constante en legislación, tipos de documentos y la integración de los procedimientos administrativos utilizados por la empresa, demanda de estos profesionales una actualización continua y actitudes favorables hacia el aprendizaje a lo largo de toda la vida, la autoformación y la responsabilidad.

La creciente competitividad en el mundo laboral empresarial requiere, asimismo, profesionales capaces de desarrollar su actividad en un entorno de gestión de calidad, con importancia de la seguridad laboral y el respeto al medio ambiente.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones relacionadas con la comunicación en la empresa, tales como:

- Recepción de visitas y atención telefónica.
- Recepción, tramitación y gestión de documentación.
- Atención al cliente/usuario.
- Elaboración, registro y archivo de documentación.
- La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a la situación de atención/asesoramiento al cliente.
- La realización de las gestiones pertinentes con los departamentos afectados para consultas, reclamaciones y atención postventa.
- La tramitación de las reclamaciones y denuncias.
- La aplicación de los estándares de la calidad en la prestación del servicio.
- La aplicación de las técnicas de marketing como medio de potenciación de la imagen de la empresa.

Las actividades profesionales de este módulo se aplican en todos los ámbitos de la empresa, tanto interno como externo y en todo tipo de empresas, independientemente del sector al que pertenezcan, especialmente, en el apoyo administrativo a las tareas que desarrollan los departamentos de Atención al cliente y Marketing en las empresas de los diferentes sectores económicos.

• Legislación aplicable

- **Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo**, de Educación (LOE).
- **Ley 17/2007, de 10 de diciembre**, de Educación de Andalucía.
- **Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio**, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- **Decreto 436/2008, de 2 de septiembre**, de la Junta de Andalucía, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo.

- **Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre**, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas. (Modificado por RD 1126/2010, de 10 de septiembre)
- **Orden de 21 de febrero de 2011**, de la Consejería de Educación, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa.
- **Orden de 29 de septiembre de 2010**, de la Consejería de Educación, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

2. Objetivos generales del título

- a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- c) Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.
- d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
- e) Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
- f) Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
- g) Interpretar la normativa y metodología contable, analizando la problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.
- h) Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.
- i) Comparar y evaluar los elementos que intervienen en la gestión de la tesorería, los productos y servicios financieros básicos y los documentos relacionados con los mismos, comprobando las necesidades de liquidez y financiación de la empresa para realizar las gestiones administrativas relacionadas.
- j) Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.

- k) Reconocer la normativa legal aplicable, las técnicas de gestión asociadas y las funciones del departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral que puede darse en una empresa y la documentación relacionada para realizar la gestión administrativa de los recursos humanos.
- l) Identificar y preparar la documentación relevante así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos.
- m) Cumplimentar documentación y preparar informes consultando la normativa en vigor y las vías de acceso (Internet, oficinas de atención al público) a la Administración Pública y empleando, en su caso, aplicaciones informáticas ad hoc para prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa.
- n) Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.
- o) Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.
- p) Identificar las normas de calidad y seguridad y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad para aplicar los protocolos correspondientes en el desarrollo del trabajo.
- q) Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.
- r) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.
- s) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.
- t) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.
- u) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.
- v) Reconocer e identificar las posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad empresarial para la generación de su propio empleo.

3. Objetivos generales del módulo

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
- Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en la tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
- Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
- Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
- Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.

4. Competencias profesionales, personales y sociales asociadas al título

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título son las que se relacionan a continuación:

- Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
- Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución
- Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.

- Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
- Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

5. Contenidos

a) Contenidos básicos del módulo

Selección de técnicas de comunicación empresarial:

- Elementos y barreras de la comunicación.
- Comunicación e información y comportamiento
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
- La organización empresarial. Organigramas.
- Principios y tipos de organización empresarial.
- Departamentos y áreas funcionales tipo.
- Funciones del personal en la organización.
- Descripción de los flujos de comunicación.
- La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
- La comunicación externa en la empresa. La publicidad y las relaciones públicas.

Transmisión de comunicación oral en la empresa:

- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Normas de información y atención oral.
- Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.
- La comunicación no verbal.
- La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa.
- La comunicación telefónica.
- El teléfono y su uso. La centralita. Uso del listín telefónico. Normas para hablar correctamente por teléfono.
- La informática en las comunicaciones verbales.
- Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión, despedida.

Transmisión de comunicación escrita en la empresa:

- La comunicación escrita en la empresa.
- Normas de comunicación y expresión escrita.
- Características principales de la correspondencia comercial.
- La carta comercial. Estructura, estilos y clases.
- Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las Administraciones Públicas.
- Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.
- El correo electrónico.
- La recepción, envío y registro de la correspondencia.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.

Archivo de la información en soporte papel e informático:

- Archivo de la información en soporte papel:
 - Clasificación y ordenación de documentos.
 - Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.
 - Técnicas de archivo: Naturaleza. Finalidad del archivo.
 - Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y su custodia.
 - Sistemas de archivo. Convencionales. Por microfilme. Informáticos.
 - Clasificación de la información.
 - Centralización o descentralización del archivo.
 - El proceso de archivo
 - Confección y presentación de informes procedentes del archivo.
 - La purga o destrucción de la documentación.
 - Confidencialidad de la información y documentación.
- Archivo de la información en soporte informático:
 - Las bases de datos para el tratamiento de la información.
 - Estructura y funciones de una base de datos.
 - Procedimientos de protección de datos.
 - Archivos y carpetas.
 - Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática.

Reconocimiento de necesidades de clientes:

- Concepto e identificación del cliente: el cliente interno; el cliente externo.
- El conocimiento del cliente y sus motivaciones.
- Elementos de la atención al cliente: entorno, organización y empleados.
- Fases de la atención al cliente: la acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida.
- La percepción del cliente respecto a la atención recibida.
- La satisfacción del cliente.
- Los procesos en contacto con el cliente externo.

Atención de consultas, quejas y reclamaciones:

- El departamento de atención al cliente. Funciones.
- Valoración del cliente de la atención recibida: reclamación, queja, sugerencias, felicitación.
- Elementos de una queja o reclamación.
- Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones.
- El consumidor.
- Instituciones de consumo:
- Normativa en materia de consumo:
- Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias.
- Tramitación y gestión.

Potenciación de la imagen de la empresa:

- El marketing en la actividad económica: su influencia en la imagen de la empresa.
- Naturaleza y alcance del marketing.
- Políticas de comunicación.
 - La publicidad: Concepto, principios y objetivos.
 - Las relaciones públicas.
 - La Responsabilidad Social Corporativa

Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente:

- La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa.
- Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio.
- Procedimientos de control del servicio.
- Evaluación y control del servicio.
- Control del servicio postventa.

- La fidelización del cliente.

b) Distribución de los contenidos por unidades y temporalización

Este módulo correspondiente al primer curso del ciclo formativo tiene asignada una duración total de 160 horas, con una distribución semanal de 5 horas.

Los contenidos de los módulos del primer curso se impartirán a lo largo de tres evaluaciones parciales.

La distribución de los contenidos por unidades, así como la temporalización de los mismos a lo largo de curso se refleja en el cuadro a continuación:

TEMPORALIZACIÓN

1ª Evaluación:

T0	Presentación del módulo / prueba inicial.
T1	La comunicación.
T2	Organización y comunicación en la empresa.
T3	Principios de comunicación oral.
T4	La comunicación verbal y no verbal.
T5	La comunicación escrita.

2ª Evaluación:

T6	La carta comercial.
T7	Formatos tipo de documentos en empresas y Administración.
T8	El correo electrónico
T9	Gestión de la correspondencia.
T10	Archivo de la información en soporte papel.
T11	Archivo de la información en soporte informático.

3ª Evaluación: 7 semanas. Aprox. 32 sesiones.

T12	El marketing en la empresa.
T13	El cliente.

T14	Organización de la atención al cliente
T15	La protección del consumidor.

TOTAL: 160 horas.

Las pruebas objetivas (teórico-prácticas) completarán el número de horas hasta alcanzar las 160.

6. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa los flujos de información existentes en ella.

Criterios de evaluación:

- Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.
- Se ha distinguido entre comunicación e información.
- Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.
- Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.
- Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.
- Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.
- Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.
- Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.
- Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.

2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.

Criterios de evaluación:

- Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.
- Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.
- Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.
- Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa,

valorando las posibles dificultades en su transmisión.

- Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.
 - Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.
 - Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.
 - Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.
 - Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.
- 3.** Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.

Criterios de evaluación:

- Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.
- Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.
- Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.
- Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.
- Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.
- Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.
- Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.
- Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.
- Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.
- Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

- 4.** Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.

Criterios de evaluación:

- Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.
- Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones.
- Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar.
- Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones
- Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.
- Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.
- Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).
- Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.
- Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.
- Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

- Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.
- Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
- Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.
- Se ha identificado el comportamiento del cliente.
- Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.
- Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.
- Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
- Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.

- 6.** Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicándola normativa vigente en materia de consumo.

Criterios de evaluación:

- Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
- Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
- Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.
- Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
- Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.
- Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.
- Se ha identificado la normativa en materia de consumo.
- Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.

- 7.** Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.

Criterios de evaluación:

- Se ha identificado el concepto de marketing.
- Se han reconocido las funciones principales del marketing.
- Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.
- Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.
- Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.
- Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.
- Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.

- 8.** Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

Criterios de evaluación:

- Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.
- Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.
- Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
- Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a

incidencias en los procesos.

- Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.
- Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.
- Se ha explicado el significado e importancia del servicio post- venta en los procesos comerciales.
- Se han definido las variables constitutivas del servicio post- venta y su relación con la fidelización del cliente.
- Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post- venta.
- Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post- venta, así como sus fases y herramientas.

7. Metodología

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza- aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta.
- La aplicación del protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales, relacionándolos con la imagen de la empresa y la importancia de esta.
- La utilización de equipos de telefonía e informáticos, aplicando las normas básicas de uso.
- La elaboración de cartas comerciales y otros documentos administrativos.
- El registro de la documentación, tanto la recibida como la emitida.
- El archivo de la documentación aplicando soporte papel e informático.
- El apoyo administrativo a los departamentos de Atención al Cliente y Marketing.
- La atención y tramitación de consultas, quejas y reclamaciones.
- El seguimiento de clientes y control del servicio post- venta.

Por ello, los principios metodológicos aplicables son los que se relacionan:

- Los contenidos estarán dirigidos de forma que se potencie el "Saber Hacer".
- Secuenciar el proceso de aprendizaje de forma que las capacidades sean adquiridas de forma adecuada.
- Informar sobre los contenidos, capacidades terminales, criterios de evaluación, unidades de competencia, unidades de trabajo y actividades en el módulo.
- Presentar los contenidos teóricos y prácticos de cada unidad didáctica.

- Indicar los criterios de evaluación que se deben seguir en cada unidad didáctica.
- Realizar una evaluación inicial.
- Comenzar las unidades de contenido con una introducción motivadora, poniendo de manifiesto la utilidad de la misma en el mundo profesional.
- Presentar la documentación técnica necesaria para el desarrollo de las unidades de trabajo.
- Realizar trabajos o actividades individuales o en grupo.
- Realizar actividades alternativas para afianzar el contenido de las unidades didácticas y de las aplicaciones informáticas.
- Dar a conocer el entorno socio-cultural y laboral.
- Fomentar estrategias que provoquen un aprendizaje y una comprensión significativa del resto de los contenidos educativos: conceptos, principios, terminología, etc.
- Utilizar el binomio teoría y práctica de forma permanente durante todo el proceso de aprendizaje.
- Comprobar y evaluar los conceptos, procedimientos y actitudes durante el desarrollo de las actividades.
- Metodología activa, que vaya a lo concreto.
- Valoración del trabajo del alumno en el aula.
- Pruebas objetivas escritas de conocimientos.

Se pretende desarrollar una metodología activa que facilite la participación del alumno, el desarrollo de sus capacidades y el interés por la comunicación empresarial y personal.

Esta metodología en general constará de:

- Exposición teórico-práctica del contenido de cada unidad (apoyada con los distintos recursos materiales y audiovisuales disponibles).
- Los temas deben exponerse en un lenguaje sencillo a la vez que técnico para que el alumno, futuro profesional, vaya conociendo la terminología propia de su futura profesión.
- Realización de las actividades relacionadas con el contenido de cada unidad didáctica. Dichas actividades serán de carácter individual en la mayoría de los casos y otras se resolverán en grupo en aquellos supuestos que así se considere más conveniente. En cualquier caso, serán supervisadas y valoradas por el profesor.
- Corrección y comentarios sobre los ejercicios una vez realizados.
- Valoración del nivel de conocimientos del alumno a través de controles periódicos que serán eminentemente prácticos y de carácter individual.
- Asimismo, se propondrán ejercicios de recuperación, de características similares a los desarrollados durante cada trimestre, para aquellos alumnos que no hayan alcanzado un nivel de conocimientos adecuado.

Se deberán hacer continuas referencias al entorno socio-económico para acercar el contenido del módulo profesional a la realidad actual. Además fomentará que la información se transmita entre los alumnos, con la finalidad de estimular la capacidad de confrontación de ideas y conocimientos de los miembros del grupo.

8. Procedimientos de evaluación y criterios de calificación

La **evaluación de los aprendizajes** del alumnado que cursa ciclos formativos será **continua** y se realizará **por módulos profesionales**. La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo. **Por lo que las faltas de asistencia, justificadas o no, de forma regular impiden la realización de las tareas diarias de clase y por tanto una calificación negativa del módulo correspondiente por evaluaciones parciales.**

❖ Procedimientos y criterios de evaluación específicos del módulo.

El proceso de evaluación del módulo no va a basarse en la realización exclusiva de exámenes ni tampoco se centrará en aspectos referentes a la capacidad de memoria que se desarrolla durante el aprendizaje, si no que se trata de un proceso de **evaluación continua** que atenderá a los siguientes aspectos:

- En el desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje, se valorará la asistencia y participación en clase, la exposición de ideas y el grado de interés mostrado.
- En el desarrollo de las actividades propuestas, se tendrá en cuenta el trabajo diario desarrollado y la comprensión de los contenidos expuestos. Para ello, el alumno deberá tener realizados un mínimo de actividades exigibles por el profesor por cada una de las unidades de contenidos y que se adaptará al nivel del conjunto de alumnos del grupo.
- Se valorará, a su vez, la resolución de ejercicios y cuestionarios programados, cuya finalidad es medir el grado de comprensión y destreza que se van adquiriendo en los conocimientos.
- Se realizarán pruebas teórico-prácticas (tipo examen) con el fin de verificar si los alumnos y alumnas han adquirido las capacidades asociadas a cada unidad de trabajo.

La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas. Por ello, para poder realizar las pruebas (tipo examen) necesitará haber asistido a clase al menos el 90% de las horas dedicadas a las unidades hasta la fecha de realización de cada una de ellas (calculado como el número de horas redondeado al entero inferior del resultado obtenido después de aplicar el porcentaje).

Igualmente, el profesor podrá exigir para cada unidad didáctica la realización por parte del alumno/a de un número mínimo de ejercicios o actividades, que determinarán que el alumno/a tenga derecho a la realización de las pruebas o exámenes, en caso contrario perderá dicho derecho.

No obstante, el procedimiento de evaluación y los criterios de calificación del alumnado se realizará siguiendo las siguientes directrices marcadas en el proyecto educativo del centro:

a) Los **procedimientos y criterios de evaluación comunes** reflejados en el proyecto educativo del centro.

En el caso de que algún alumno/a utilice recursos no permitidos para superar alguna de las pruebas parciales de las evaluaciones, deberá repetir dicha prueba con toda la materia correspondiente a dicha evaluación.

A lo largo del curso se realizarán dos sesiones de evaluación, la primera evaluación será la última semana de noviembre de 2014 y la segunda evaluación la segunda semana de marzo de 2015. Para superar el módulo y también cada evaluación el alumno/a deberá obtener una calificación total de 5 puntos mínimo.

Las pruebas de las Unidades Didácticas que se realicen durante la evaluación, son calificaciones de clase y serán positivas cuando el alumno/a consiga superar al menos el 50% de los contenidos evaluados.

Si algún alumno/a no realiza alguna de estas pruebas, de forma no justificada, dicha prueba no se repetirá y será evaluada en la prueba de la evaluación parcial correspondiente.

El alumnado que no se presente, y no acompañe justificante oficial a alguna de las pruebas de evaluación (1ª, 2ª, 3ª) podrá presentarse a la prueba de recuperación correspondiente, en caso de incomparecencia a esta última, queda pendiente dicha evaluación para la Convocatoria final.

Con el fin de mantener la atención y el interés, el profesorado podrá en cualquier momento inquirir los conocimientos del alumnado, sin previo aviso, como instrumento de control continuo del aprendizaje.

b) Los **procedimientos, instrumentos y criterios de calificación.**

❖ **PRUEBAS ESCRITA:** Los criterios a la hora de calificar las pruebas escritas (exámenes) serán los siguientes:

Cada prueba se calificará de cero a diez. Será necesario obtener 5 puntos como mínimo para considerar que la calificación es positiva.

Por cada 5 faltas de ortografía se podrá descontar hasta 0,25 a la puntuación final.

❖ **PREGUNTAS DE CLASE** (Recapitulación de contenidos):

Se calificará al alumnado de 0 a 10

Si el alumnado se presenta voluntario/a cuenta con 5 puntos, si es propuesto por la profesora parte de cero.

Se valorarán aspecto como la duración de la exposición (con un máximo de tiempo; expresión clara: vocalización, pausas, tono de voz, velocidad)

Expresiones físicas: posturas corporales, gestos, dirección de la mirada.....

Claridad en la exposición de conceptos: usa ejemplos, utiliza el vocabulario adecuado.

La exposición de los contenidos

❖ **TRABAJOS Y DOSSIER DE CLASE**

Los trabajos puntúan hasta 10, o sobre 5 si se complementan de exposiciones orales.

Presentación (tendrá un valor de 1 punto sobre 10)

- Se realizará en papel DIN A-4, con los folios numerados, a ordenador con letra Times New Román o Arial del nº 12 con márgenes simétricos e interlineado 1,5, la letra en color negro y justificado.
- Buena presentación, sin faltas de ortografía, nombres en mayúsculas, y deberá seguir el siguiente esquema:
- Título.
- Autores.
- Índice o Esquema del trabajo.
- Desarrollo.
- Conclusiones.
- Anexos
- Bibliografía o web gráfica utilizada.

Claridad en la exposición y expresión de los conceptos: coherencia lógica y cronológica...

Adecuación de los contenidos a las preguntas formuladas.

Entrega de los trabajos en la fecha indicada, ya que si no se justifican en la forma correcta (justificante médico o similar) se determinará un plazo al final de cada trimestre para su entrega, puntuando éstas con un máximo de 5.

No se puede obtener una calificación positiva final si no se tienen todos los trabajos entregados.

En los trabajos grupales.

- Todos sus miembros obtienen la misma calificación de grupo ya que se considera un trabajo cooperativo donde el alumnado se esfuerza por unos

resultados comunes y se dan relaciones de apoyo y de ayuda entre compañeros/as.

- Se valorará el esfuerzo por superar las dificultades y todos los miembros del grupo están a cargo de todos los contenidos, previniendo que la falta de uno de sus componentes comprometa la entrega y calidad de los trabajos.
- Si en un grupo se dan dificultades insalvables, la profesora mediará para facilitar posibles soluciones.

❖ EXPOSICIONES ORALES

Se valorarán de 0 a 10, o de 0 a 5 cuando es el complemento de un trabajo. Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

Duración de la exposición (si se ajusta o no a lo acordado)

Recursos utilizados: calidad y cantidad (cañón, pizarra, mural.....)

Claridad en la expresión: vocalización, pausas, tono de voz, velocidad, muletillas.....

Expresiones físicas: posturas corporales, gestos con las manos, dirección de la vista (miradas)

Claridad en la exposición de conceptos: usa de ejemplos, realiza preguntas al grupo, plantea actividades, utiliza un vocabulario adecuado a los contenidos.

Se contemplan todos los contenidos tratados.

Aporta materiales adecuados al grupo-clase (en caso necesario)

❖ ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

En estas actividades se valorarán aspectos como:

La limpieza y el orden en las actividades

La adecuación de los contenidos y propuesta de resultados

La expresión oral y escrita

Las reflexiones y aportaciones personales

Estas actividades se puntuarán o bien con nota o con ++ (muy bien), + (bien), = (regular), - (mal), - -(muy mal).

❖ CUADERNO DE CLASE

Será revisado al menos una vez por trimestre. Ayudará al redondeo de la nota al alza o la baja. Se tendrá en cuenta:

El orden y la limpieza de los apuntes de clase

Que se tengan clasificados todos los contenidos que se hayan trabajado.

Las actividades deben estar ordenadas y clasificadas correctamente por módulos profesionales.

Deben archivar todas las actividades que se hayan trabajado en clase.

❖ ACTITUDES

Las actitudes se valorarán de 0 a 10. Cada uno de los aspectos contemplados se puede valorar en positivo, negativo o neutro.

ESCALA DE VALORACIÓN DE LAS ACTITUDES
1. Asistencia y puntualidad
2. Actitud de ayuda y colaboración
3. Puntualidad en la entrega de tareas
4. Presentación de tareas y contenidos de las mismas
5. Realiza aportaciones en clase, trae temas a debatir
6. Respeto a compañeros/as
7. Respeto al profesorado
8. Interés por la materia
9. Se preocupa por el aula y los materiales
10. Participa en las actividades extra que se organizan

LA CALIFICACIÓN DEL TRIMESTRE SE OBTIENE VALORANDO TODOS LOS ASPECTOS ANTERIORES

Valoración (%)	
Exámenes	70 %
Actitud (interés y participación), trabajo y asistencia	30 %
Total	100 %

1ª EVALUACIÓN.

Durante esta evaluación se realizarán 2 ó 3 exámenes que consistirán en pruebas escritas que incluirán preguntas tipo test (puntuando 0,3 puntos las contestadas correctamente; -0,1 puntos las contestadas incorrectamente; y 0 puntos las no contestadas) y/o preguntas desarrollo corto y/o actividades o problemas.

Así mismo, al final de la evaluación se realizará una recuperación de cualquiera de las pruebas anteriores.

Se realizará la media aritmética de las pruebas parciales, siempre que en ambas se haya obtenido una puntuación igual o superior a 4, si la dicha media no supera el 5, deberá recuperarse al menos uno de los exámenes parciales para conseguir dicha nota media.

2ª EVALUACIÓN.

Similar a la anterior.

3ª EVALUACIÓN.

Similar a las dos anteriores.

- c) La determinación y planificación de las **actividades de refuerzo o mejora de las competencias**. Dichas actividades se realizarán en primer curso durante el periodo comprendido entre la última evaluación parcial y la evaluación final
- ❖ **Participación del alumnado y sus familias.** Con el fin de garantizar el derecho que asiste al alumnado a la evaluación y al reconocimiento objetivo de su dedicación, esfuerzo y rendimiento escolar, **el profesorado informará al alumnado** y, si éste es menor de edad también a sus representantes legales, **a principios de curso, acerca de los resultados de aprendizaje, contenidos, metodología y criterios de evaluación de cada uno de los módulos profesionales, así como de los requisitos mínimos exigibles para obtener una calificación positiva en ellos.** Igualmente **informarán por escrito, al menos tres veces a lo largo del curso académico sobre la evolución de su proceso de aprendizaje.** Al **finalizar el curso** se informará por escrito acerca de los resultados de la evaluación final e incluirá las **calificaciones obtenidas** así como los consecuentes efectos de **promoción** y, en su caso, de **titulación**. Los alumnos y alumnas, o sus representantes legales, podrán formular **reclamaciones sobre la evaluación final.**

❖ **EVALUACIÓN DEL ALUMNADO**

Sesión de evaluación inicial de ciclos formativos. Durante el **primer mes** desde el comienzo de las actividades lectivas de los ciclos formativos o de los módulos profesionales ofertados, todo el profesorado de los mismos realizará una evaluación inicial que tendrá como objetivo fundamental indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado en relación con los resultados de aprendizaje y contenidos de las enseñanzas que va a cursar. **Al término de este periodo se convocará una sesión de evaluación inicial,** en la que el profesor o profesora que se encargue de la tutoría del grupo facilitará al equipo docente la información disponible sobre las características generales del mismo y sobre las circunstancias específicamente académicas o personales con incidencia educativa de cuantos alumnos y alumnas lo componen. La evaluación inicial será el punto de referencia del equipo docente y, en su caso, del departamento de familia profesional, para la toma de decisiones relativas al desarrollo del currículo y su adecuación a las características, capacidades y conocimientos del alumnado. **Esta evaluación en ningún caso conllevará calificación para el alumnado**

En las sesiones de evaluación parciales. Se emitirá una calificación numérica para expresar la valoración en el progreso realizado por el alumno/a, en cada módulo, que se obtendrá realizando la suma ponderada de las distintas calificaciones de acuerdo con:

- Los resultados de aprendizaje/capacidades terminales
- Los criterios de evaluación
- y los contenidos de cada módulo profesional así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a dicho módulo.

Hay que tener en cuenta que todos los contenidos deben ser superados independientemente con calificación positiva antes de realizar la evaluación sumativa.

9. Actividades de Recuperación

Se pretende que el alumnado alcance el nivel de conocimiento teórico y práctico deseado, rectificando los conocimientos erróneos. Para ello:

Se revisarán las pruebas, comentando tanto a nivel general como individual, los errores más frecuentes para evitar su repetición.

Se les propondrá actividades de refuerzo que les facilite la comprensión teórica.

Se les facilitará la repetición de las prácticas no asimiladas correctamente.

Se realizará una prueba de recuperación a principios del trimestre siguiente.

10. Recursos didácticos

Se emplearán los recursos propios del aula así como otros que se relacionan:

- Libros de texto.
- Equipos informáticos instalados en Red, con conexión a Internet para el profesor y el alumnado.
- Impresoras.
- Cañón de proyección y pantalla.
- Dispositivos de almacenamiento de datos, memorias USB, disco duro externo, CD y DVD.
- Sistema operativo y paquetes de programas ofimáticos.
- Manuales relacionados con las materias y aplicaciones utilizadas
- Impresos y documentos para realizar plantillas.
- Carpeta de ejercicios propuestos por el profesor.

11. Atención a la diversidad

La orientación es ayuda oportuna, y en su momento adecuado para que el alumno pueda superar “lagunas” de conocimientos, carencias personales, o mejorar actitudes ante el trabajo y la vida de relación interpersonal o social.

Los alumnos cuyo ritmo de aprendizaje sea más lento verán reducido el número de actividades que deberán desarrollar y dedicarán más tiempo a la formalización de los conocimientos, desarrollando únicamente las actividades que permitan asegurar la consecución de los objetivos propuestos.

Estos alumnos, además, dispondrán de una mayor dedicación del profesor que los atenderá en pequeños grupos y les propondrá actividades que refuercen los conceptos y procedimientos necesarios para asimilar aprendizajes posteriores.

En las sesiones de evaluación, tras estudiar y apreciar el aprovechamiento y conducta de cada alumno, se acordarán las medidas de ayuda y recuperación con aquellos alumnos que las necesiten.

Se facilitará al alumno el tiempo necesario para conseguir los trabajos planteados hasta la evaluación final, sin perjuicio de la realización de exámenes de control.

Para la recuperación de los exámenes se realizará otro examen con los mismos contenidos del que ha suspendido.

Los alumnos con un ritmo de aprendizaje más elevado dispondrán de una serie de actividades de ampliación que les permita potenciar el nivel de los contenidos recibidos.

- **Estrategias de animación a la lectura y el desarrollo de la expresión y comprensión oral y escrita**

El departamento participa en el Proyecto Lingüístico del Centro, por lo que se incluirá en el desarrollo de las unidades didácticas una serie de actividades de comprensión y expresión oral y escrita.

Aunque entre los módulos que se imparten en el ciclo se encuentra el de “Comunicación empresarial y atención al cliente”, cuyos contenidos se basan en las técnicas de comunicación tanto oral como escrita, es importante no olvidar la importancia de la utilización correcta del lenguaje y sus formas de expresión en todos los aspectos de la vida cotidiana, tanto a nivel personal como profesional. Por ello, se considera importante utilizar estrategias de animación a la lectura y el desarrollo de la expresión y comprensión oral y escrita en todos los módulos del título.

Se fomentará la lectura tanto de libros de textos, como de artículos, manuales, etc. relacionados con la materia de cada módulo. Además se incentivará la participación en coloquios durante la clase utilizando expresiones adecuadas al tiempo que se usa la terminología técnica propia de la empresa y de la profesión.

Por otro lado, a la hora de evaluar al alumno, se tendrá en cuenta una correcta expresión escrita, tanto en los exámenes como en todas las actividades y trabajos propuestos por el profesor.