



PROGRAMACIÓN DEL

Módulo

EMPRESA EN EL AULA

CICLO FORMATIVO GRADO MEDIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROFESORA: M^a ÁNGELES GÓMEZ LÓPEZ

INDICE

1. Introducción.....	2
1.1. Identificación y datos básicos del MÓDULO PROFESIONAL.....	4
1.2.- Normativa aplicable.....	5
2. Análisis del Contexto.....	6
2.1. Características del Centro.....	6
2.2. Características del Grupo.....	8
2.3. Características del Entorno Productivo.....	9
3. Competencias y Objetivos Generales.....	10
4. Resultados de Aprendizaje.....	6
5. Criterios de Evaluación.....	17
6. Organización y Secuenciación de Unidades de Aprendizaje.....	31
6.1. Temporalización de unidades de aprendizaje.....	40
7. Unidades de Aprendizaje.....	41
8. Metodología.....	58
9. Recursos Didácticos.....	60
10. Evaluación.....	61
10.1. Criterios de Calificación.....	62
10.2 Sistema Extraordinario de Evaluación para el alumnado que pierde el Derecho de Evaluación Continúa.....	64
11. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.....	64
12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.....	65
13. OBSERVACIONES.....	65
14. FOMENTO DE LA LECTURA Y EXPRESIÓN ORAL.....	65
15. BIBLIOGRAFÍA.....	67
16. Anexos.....	67

1. Introducción.

El título de **Técnico en Gestión Administrativa** queda identificado por los siguientes elementos:

Denominación: Gestión Administrativa.

Nivel: Formación Profesional de Grado Medio.

Duración: 2.000 horas.

Familia Profesional: Administración y Gestión.

Referente europeo: CINE-3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

Este título consiste en realizar actividades de apoyo administrativo en el ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal, así como de atención al cliente/usuario, tanto en empresas públicas como privadas, aplicando la normativa vigente y protocolos de calidad, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

Entorno profesional.

1. Este profesional ejerce su actividad tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas, en cualquier sector de actividad, y particularmente en el sector servicios, así como en las administraciones públicas, ofreciendo apoyo administrativo en las tareas de administración y gestión de dichas empresas e instituciones y prestando atención a los clientes y ciudadanos.

2. Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

Auxiliar administrativo.

Ayudante de oficina.

Auxiliar administrativo de cobros y pagos

Administrativo comercial.

Auxiliar administrativo de gestión de personal

Auxiliar administrativo de las administraciones públicas.

Recepcionista.

Empleado de atención al cliente.

Empleado de tesorería.

Empleado de medios de pago.

El módulo «**Empresa en el aula**» se considera un **módulo soporte, no asociado a una unidad de competencia específica**, ya que responde a necesidades de formación consideradas básicas o necesarias para otros módulos profesionales del título, asociados a unidades de competencia, de corte generalmente conceptual. Es necesario superar este módulo para poder realizar la FCT.

En este Módulo se pretende que el alumnado que está cursando 2º del Ciclo de Grado Medio de Técnico en Gestión Administrativa, ponga en práctica los conocimientos

adquiridos hasta estos momentos y siga obteniendo una formación lo más completa posible sobre las actividades que se realizan en cualquier tipo de empresa. En las que posteriormente, puedan ser contratados laboralmente.

Se desarrollará el simulacro de la creación de una empresa individual, se dedicará a la comercialización de electrodomésticos y su correspondiente postventa.

La idea es que el alumno/a se convierta en empresario/a o empleado/a por cuenta ajena y estudie todas las operaciones administrativas que se realizan desde su constitución hasta cerrar el ejercicio económico.

Se crearán grupos de trabajo y cada uno desempeñara las funciones de un Auxiliar Administrativo en los distintos departamentos, rotando éstos por los mismos, así el alumnado podrá formase una clara visión de conjunto de todas las actividades y les posibilite la potenciación de su iniciativa y el desarrollo de sus capacidades de comprensión, análisis, relación y búsqueda propia del proceso de aprendizaje.

MÓDULOS PROFESIONALES CON FORMACIÓN TRANSVERSAL

La competencia general de este título consiste en realizar actividades de apoyo administrativo en el ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal, así como de atención al cliente/usuario, tanto en empresas públicas como privadas, aplicando la normativa vigente y protocolos de calidad, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las **funciones** que realiza un auxiliar administrativo de manera integrada y en un contexto real, además de algunas funciones propias del área comercial de la empresa. Se pretende que el alumno aplique en este módulo todos los conocimientos, procedimientos y aptitudes adquiridos a lo largo de su proceso de aprendizaje y realice los trabajos de apoyo administrativo en cada una de las áreas funcionales de la empresa creada para este propósito.

Incluye aspectos como:

- Apoyo administrativo en el área de aprovisionamiento de la empresa.
- Apoyo administrativo en el área de recursos humanos de la empresa.
- Apoyo administrativo en el área contable de la empresa.
- Apoyo administrativo en el área fiscal de la empresa
- Apoyo administrativo en el área financiera de la empresa.
- Atención al cliente.
- Venta.
- Trabajo en equipo.

Las **actividades** profesionales asociadas a esta función se aplican en la gestión de una pequeña y mediana empresa de cualquier sector de actividad.

La formación del módulo contribuye a alcanzar todos los objetivos generales del ciclo formativo y todas las competencias del título.

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

- Creación de un proyecto de empresa para trabajar en el aula.
- División del grupo de alumnos en departamentos de una empresa, donde se desempeñen las tareas propias de un auxiliar administrativo en una empresa real, pasando a ser empleados de la misma.
- Utilización de los mismos documentos y canales de comunicación que las empresas utilizan en la realidad.
- Trabajo cooperativo, donde todos los alumnos realicen funciones en todos los departamentos, mediante un sistema de rotación de puestos de trabajo.
- Utilización de un sistema informático en red que posibilite la realización de gestiones con los organismos públicos y entidades externas en escenarios lo más parecidos a situaciones reales.
- Utilización de un sistema informático en red que posibilite la comunicación y relaciones comerciales con otras empresas de aula.

1.1. Identificación y datos básicos del MÓDULO PROFESIONAL.

Toda la información básica del Módulo Profesional **EMPRESA EN EL AULA** se encuentra recogida en la siguiente tabla:

Identificación

<i>Descripción</i>	
Código	0446
Módulo Profesional	<i>Empresa en el Aula</i>
Familia Profesional	<i>Administración Y Gestión</i>
Título	<i>Técnico en Gestión Administrativa</i>
Grado	<i>Medio</i>
Curso	<i>Segundo</i>

Horas	168
Horas Semanales	8
Asociado a UC:	No
Transversal	Si
Soporte	Si

1.2.- Normativa aplicable.

A nivel normativo, esta Programación didáctica está referenciada a los dos ámbitos normativos: tanto a la normativa Estatal como a la Normativa Autonómica. Además tiene en cuenta los cuatro temas fundamentales: Ordenación, Perfil Profesional, Título y Evaluación.

Indicar antes de nada que no existe normativa relacionada con el Perfil Profesional a nivel autonómico puesto que la vinculación del Título con el Perfil Profesional es competencia exclusivamente nacional a través del Instituto Nacional de las Cualificaciones, dependiente del Ministerio de Educación.

De la misma forma, no existe normativa de referencia a nivel estatal en el ámbito de la Evaluación, puesto que las competencias en esta materia recaen exclusivamente en la Consejería de Educación.

De forma sintetizada la normativa de referencia para esta Programación Didáctica se encuentra recogida en la siguiente tabla:

	Estatal	Autonómica
Ordenación	<p>Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación modificada por ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.</p> <p>Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.</p>	<p>Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía.</p> <p>Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria.</p>

Perfil Profesional	<p>Ley Orgánica 5/2002 de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional que pone en marcha del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional.</p> <p>Real Decreto 1416/2005 de 25 de noviembre, sobre el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.</p> <p>Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, y modificada en el Real Decreto 109/2008, de 1 de febrero.</p>	<p>(No existe normativa aplicable a nivel autonómico al no tener competencias nuestra Comunidad Autónoma).</p>
Título	<p>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.</p>	<p>Orden de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa.</p>
Evaluación	<p>(No existe normativa aplicable a nivel autonómico al no tener competencias nuestra Comunidad Autónoma).</p>	<p>Orden de 29 de septiembre de 2010, 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.</p>
<p>Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.</p>		

2. Análisis del Contexto.

Antes de abordar una programación didáctica debemos pensar donde se va a producir el proceso de enseñanza aprendizaje ya que debemos adecuar nuestra forma de enseñar al lugar y entorno para conseguir un aprendizaje útil y cercano que motivará al alumnado y logrará un conocimiento adquirido de forma permanente.

El entorno debemos entenderlo como un recurso más dentro de mi proceso de enseñanza aprendizaje y deberemos analizarlo en 3 vertientes: centro educativo, alumnado y entorno productivo englobando la localidad.

2.1. Características del Centro.

El centro educativo es un centro grande

Grupos de ESO en sus diferentes niveles.

Curso de Acceso a los Ciclos Formativos

1º Bachillerato Humanidades y Ciencias Sociales

2º Bachillerato Humanidades y Ciencias Sociales

1º Bachillerato Ciencias

2º Bachillerato Ciencias

1º FPB Electricidad – Electrónica

2º FPB Electricidad – Electrónica

1º CFGM Gestión Administrativa

2º CFGM Gestión Administrativa

1º CFGM Instalaciones Eléctricas y Automáticas

2º CFGM Instalaciones Eléctricas y Automáticas

1º CFGM Sistemas Microinformáticos y Redes

2º CFGM Sistemas Microinformáticos y Redes

1º CFGS Sistemas de Telecomunicación e Informáticos

2º CFGS Sistemas de Telecomunicación e Informáticos

1º CFGS Administración y Finanzas

2º CFGS Administración y Finanzas

1º CFGS Sistemas Electrotécnicos y Automáticos

2º CFGS Sistemas Electrotécnicos y Automáticos y Comunicaciones.

Los recursos con los que cuenta el centro son suficientes para el desarrollo normal de la enseñanza, ya que los 4 grupos de la familia de administración y gestión, disponen de dos clases con ordenadores suficientes ya que se cuenta con más de uno por alumno, un proyector, conexión a internet y dos aulas que no disponen de ordenadores pero sí de pantalla digital. Este aula es repartida entre todos los módulos que no precisan una utilización continua de esta herramienta educativa.

Entre los documentos del centro nos encontramos con el Plan de Centro que incluye el Proyecto Educativo, este debe ser una de los puntos de partidas de nuestra programación ya que en él se especifican las finalidades educativas del centro, así como las líneas generales de actuación pedagógica, el tratamiento de los contenidos transversales, la forma de evaluar en la F.P. y los proyectos y planes de centro.

En el caso de mi centro dentro de las líneas generales de actuación pedagógica podemos resaltar las siguientes, que como posteriormente veremos tendrán su influencia en la metodología empleada:

- a. Fomento de la lectura.

- b. Incorporación de tecnologías de la información y de la comunicación (TICs) a las actividades del alumnado.
- c. Utilización de un catálogo amplio y variado de recursos didácticos.
- d. Organización de las actividades extraescolares y complementarias ligadas al currículum.

Asimismo, también debemos prestar atención a los planes, proyectos y programas educativos que tendrán su influencia en nuestra programación, especialmente el plan de cultura emprendedora, de coeducación y el plan de cultura andaluza. Estos planes se verán reflejados en el apartado de contenidos, como contenidos transversales, cuando tratemos la educación en valores y las actividades de las distintas unidades didácticas.

A su vez los acuerdos de departamento también deben tenerse en cuenta, ya que nuestra programación es una programación del departamento por lo que en nuestro caso hay acuerdo para realizar la evaluación de igual forma en todos los módulos del ciclo y debemos reflejarlo aquí.

2.2. Características del Grupo.

El segundo elemento que debemos tener en cuenta al contextualizar la programación es el tipo de alumnado que vamos a tener en el aula, los últimos informes de educación demuestran que es el nivel socioeconómico el más relacionado con el desarrollo de competencias del alumnado. El nivel socioeconómico del entorno es **medio-bajo**. El nivel cultural es **medio-bajo**. Se detecta a través de los alumnos/as que se lee poco, se pasan muchas horas con los teléfonos móviles y se ve mucha televisión, lo que influye en la práctica educativa diaria.

Lo llamativo del ciclo donde se impartirá la programación es el elevado número de niñas el 100% de la clase es del sexo femenino.

La evaluación inicial que establece el artículo 11 de la Orden de 29 de septiembre 2010, por la que se regula la evaluación en la Formación Profesional, es un valioso instrumento para obtener el punto de partida de nuestra enseñanza. El conocimiento previo, que tienen los alumnos sobre el tema, es bastante vago, ya que, aunque el año pasado estudiaron contenidos básicos en los módulos de 1º, las pruebas realizadas detectan que no afianzaron los conceptos necesarios. Por tanto, se abordará el tema partiendo desde un nivel inicial, para esclarecer todos aquellos conceptos que no tienen claros, que desconocen, o de los que tienen una idea errónea adquirida con anterioridad de fuentes no docentes.

El grupo está formado por 4 alumnos, niveles socio-culturales medio – bajo.

Es un grupo heterogéneo, con niveles académicos más bien bajo, un poco desinteresados por los estudios, les cuesta trabajo realizar las actividades tanto en clase como en casa. Hay que insistir constantemente para que trabajen.

2.3. Características del Entorno Productivo

Es importante ya que mi alumnado realizará las prácticas en él y en un futuro cercano puede ser lugar para su primera experiencia laboral.

El término municipal de Lora del Río Se encuentra en la Vega Alta de Sevilla, en el Valle del Guadalquivir sevillano. Esto es en la parte oriental de la provincia de Sevilla, de la que dista unos 58 kilómetros. Su posición geográfica se enmarca entre los 5° 23' 5'' de longitud oeste, y los 37° 35' y 37° 46' de latitud norte. El núcleo de población principal, a una altitud de unos 38 metros sobre el nivel del mar, se sitúa en la confluencia del Guadalquivir con su afluente el arroyo Churre, en una posición casi central respecto a su territorio, que tiene una extensión superficial de 293,90 kilómetros cuadrados. Además de la localidad principal también existen varias pedanías, entre las que destacan las de Setefilla y El Priorato.

El partido Judicial al que pertenece es el de Lora del Río. Es un territorio muy heterogéneo y disfruta de los tres paisajes, La Vega, La Sierra y La Campiña. Este territorio está cargado de singularidades, con un decrecimiento de población lento, tiene su principal exponente en los jóvenes, muchos de ellos sin alternativa, desarrollo industrial lento donde predomina la escasa industria agroalimentaria y una economía representada por el sector agrícola y el comercio minorista.

Posee una población de 18.861 habitantes (según el Padrón a 01/01/2018 publicado en el INE). Por lo tanto, la densidad de población es de 64,17 hab./km²

Lora del Río y la Vega Alta de Sevilla se caracterizan por encontrarse a medio camino entre Sevilla y Córdoba. Los municipios que conforman esta Vega Alta están diseminados junto al Guadalquivir, lo que da un carácter diferenciador a su economía. Esta está basada principalmente en el sector agrícola, predominando el cultivo de cítricos como la naranja, así como maíz, trigo y algodón. Últimamente se están explotando nuevos cultivos para diversificar el sector como son los cultivos de almendros, paraguayos, caquis y olivar intensivo.

Existe una cooperativa agrícola que distribuye naranjas, caquis, paraguayos y melocotones al extranjero, además de tres empresas exportadoras de naranjas y cebollas.

Posee buenas comunicaciones de la red secundaria con Sevilla y Córdoba mediante la A-431 así como con los enlaces de logística mediante la Autovía Sevilla – Córdoba. Aunque la lejanía con la capital, los emplazamientos industriales y los enlaces con otros nudos pueden alejar futuras inversiones.

Los límites del término municipal de Lora del Río:

- Norte: Constantina y La Puebla de los Infantes
- Sur: Carmona y La Campana.
- Este: Palma del Río (Córdoba) y Peñaflor.
- Oeste: Alcolea del Río y Villanueva del Río y Minas.

Lora del Río está comunicada también por tren, la línea C1 de cercanías de Sevilla comunica el municipio con la capital, así como con los demás pueblos de esta línea diariamente y con una frecuencia de media hora aproximadamente. Esto facilita que en los ciclos formativos se matriculen estudiantes de estas poblaciones cercanas utilizando el tren como medio de transporte.

En cuanto al desempleo, es una zona muy castigada, aunque hay que hacer notar que en el medio rural la agricultura y agroindustria emplean a mucha mano de obra femenina por lo que el desempleo femenino desciende durante las campañas agrícolas en esta zona frente a la media andaluza.

Las principales actividades económicas en Lora del Río, aparte de la agricultura, son: el pequeño comercio, la hostelería y la construcción. Todos ellos muy castigados por la crisis. El paro constituye un dato preocupante no sólo a nivel municipal sino provincial y nacional. La tasa de paro española supera la media europea. Es por ello que conocer los datos acerca de este indicador en el municipio de Lora del Río supone una herramienta indispensable para programar las distintas actuaciones educativas. Los jóvenes del entorno encuentran un difícil acceso al sector laboral.

Hecho que aún es más acuciado entre aquellos que poseen una formación limitada o reducida a la secundaria obligatoria. Antes de que la crisis se endureciera hasta los límites que lo ha hecho hoy en día, muchos de los jóvenes del municipio encontraban una salida laboral en la agricultura o la construcción.

En definitiva, el departamento de administración tiene establecidas relaciones con las empresas del municipio para que nuestros alumnos realicen la Formación en Centros de Trabajo. Los alumnos de poblaciones cercanas realizan a menudo esta formación en sus localidades de origen, debemos inculcar a los discentes el emprendimiento como alternativa al empleo por cuenta ajena, tarea ardua pero que puede ser muy gratificante.

3. Competencias y Objetivos Generales.

Las competencias están íntimamente relacionadas con la Cualificación Profesional puesto que forman parte de ella. Así, podemos entender la Cualificación Profesional como el conjunto de competencias profesionales (conocimientos y capacidades) que permiten dar respuesta a ocupaciones y puestos de trabajo con valor en mercado laboral, y que pueden adquirirse a través de formación o por experiencia laboral.

Para nuestro módulo la normativa nos indica que de todas las competencias del Título, las que han de ser alcanzadas a través de este módulo son:

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

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
- c) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa

- d) Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.
- e) Realizar gestiones administrativas de tesorería, siguiendo las normas y protocolos establecidos por la gerencia con el fin de mantener la liquidez de la organización.
- f) Efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos de la empresa, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial, bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
- g) Prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa ajustándose a la normativa vigente y bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
- h) Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.
- i) 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
- j) Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.
- k) Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.
- l) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- n) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- ñ) Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.
- o) Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.
- p) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
- q) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
- r) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

Identificación de las partes de las Competencias.

CPPS	Qué	Cómo	Para Qué
a	Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas.	En los circuitos de información de la empresa.	Para elaborar documentos y comunicaciones.
b	Elaborar documentos y comunicaciones.	A partir de órdenes recibidas o información obtenida.	Para tramitarlos.
c	Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.	Según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.	Para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
d	Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa.	En condiciones de seguridad y calidad.	Para registrar contablemente la documentación.
f	Efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos de la empresa.	Ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial.	La supervisión del responsable superior del departamento.
g	Prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa.	Ajustándose a la normativa vigente.	La supervisión del responsable superior del departamento
h	Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial.	Registrando la documentación soporte.	Corresponder a determinadas obligaciones fiscales derivada..
i	Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial.	Asegurando los niveles de calidad establecidos.	Relacionarlos con la imagen de la empresa /institución.

j	Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad.	Durante todo el proceso productivo.	Para evitar daños en las personas y en el ambiente.
k	Cumplir con los objetivos de la producción.	Actuando conforme a los principios de responsabilidad.	Mantener unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.
l	Resolver problemas y tomar decisiones individuales.	Siguiendo las normas y procedimientos establecidos.	Definirlos dentro del ámbito de su competencia.
m	Mantener el espíritu de innovación.	Mejorando los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.	Para la innovación y actualización en el ámbito del trabajo.
n	Ejercer sus derechos.	Cumpliendo con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente	Para participar como ciudadano democrático.
ñ	Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo.	Desarrollando una cultura emprendedora.	Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.
o	Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural.	Con una actitud crítica y responsable.	Para la generación de su propio empleo.
p	Participar en las actividades de la empresa con respeto.	Con actitudes de tolerancia.	Para resolver problemas y tomar decisiones.
q	Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales.	Originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.	Para conseguir los objetivos de la producción.

r	Participar en el trabajo en equipo.	Respetando la jerarquía definida en la organización.	Para aplicar los protocolos correspondientes en el desarrollo del trabajo.
---	-------------------------------------	--	--

Constituyen los logros que se espera sean alcanzados por el alumnado y expresados en forma de competencias contextualizadas. En concreto, para nuestro módulo la normativa nos indica que de todos los Objetivos Generales del Título, los que han de ser alcanzados a través de este módulo son:

Los **objetivos generales** de las enseñanzas correspondientes al mismo son:

- 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 a 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.
- ñ) 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.
- o) 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.
- p) Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.
- q) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.
- r) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.
- s) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.
- t) 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.
- u) Reconocer e identificar las posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad empresarial para la generación de su propio empleo.

Identificación de las partes de los Objetivos

OG	Qué	Cómo	Para Qué
a	Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa.	En los circuitos de información de 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.	En los circuitos de información 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	Derivados del área comercial, interpretando	Para realizar las gestiones administrativas

	documentos.	normas mercantiles y fiscales.	correspondientes.
ñ	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.
o	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.
p	Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión.	Originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.	Para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.
q	Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo.	Identificando su aportación al proceso global.	Para conseguir los objetivos de la producción.
r	Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento.	Reconociendo otras prácticas, ideas o creencias.	Para resolver problemas y tomar decisiones.
s	Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional	Recabando información y adquiriendo conocimientos.	Para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.
t	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.
u	Reconocer e identificar las posibilidades de negocio.	Analizando el mercado y estudiando la viabilidad empresarial.	Para la generación de su propio empleo.

En la tabla siguiente encontramos la **relación entre cada objetivo general y las competencias** de las que procede:

Asociación Competencias y Objetivos.

OBJETIVOS	COMPETENCIAS
<p>a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa. 2) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida. 3) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa
<p>b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa. 2) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
<p>c) Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.</p>	<ol style="list-style-type: none"> i) 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
<p>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.</p>	<ol style="list-style-type: none"> a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa. b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida. c) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa

	<p>d) Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.</p> <p>j) Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.</p>
<p>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.</p>	<p>b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.</p> <p>c) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa</p> <p>d) Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.</p>
<p>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.</p>	<p>c) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa</p> <p>d) Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.</p>
<p>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.</p>	<p>4) Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.</p>
<p>h) Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.</p>	<p>d) Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.</p>

<p>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.</p>	<p>e) Realizar gestiones administrativas de tesorería, siguiendo las normas y protocolos establecidos por la gerencia con el fin de mantener la liquidez de la organización.</p> <p>h) Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.</p> <p>i) 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</p>
<p>j) Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.</p>	<p>e) Realizar gestiones administrativas de tesorería, siguiendo las normas y protocolos establecidos por la gerencia con el fin de mantener la liquidez de la organización.</p> <p>h) Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.</p>
<p>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.</p>	<p>f) Efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos de la empresa, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial, bajo la supervisión del responsable superior del departamento.</p> <p>g) Prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa ajustándose a la normativa vigente y bajo la supervisión del responsable superior del departamento.</p> <p>j) Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.</p>
<p>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</p>	<p>f) Efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos de la empresa, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial, bajo la supervisión del responsable superior del departamento.</p> <p>g) Prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa ajustándose a la normativa vigente y bajo la supervisión del responsable superior del departamento.</p>

<p>formación de los recursos humanos.</p>	<p>n) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.</p> <p>o) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.</p>
<p>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.</p>	<p>g) Prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa ajustándose a la normativa vigente y bajo la supervisión del responsable superior del departamento.</p> <p>l) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.</p> <p>n) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.</p>
<p>n) Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.</p>	<p>h) Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.</p> <p>i) 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.</p> <p>k) Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.</p> <p>l) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.</p>
<p>ñ) 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</p>	<p>g) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.</p> <p>i) 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</p>

<p>actividades de atención al cliente/usuario.</p>	
<p>o) 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.</p>	<p>j) Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.</p>
<p>p) Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.</p>	<p>q) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.</p>
<p>q) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.</p>	<p>o) Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable. p) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia. r) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.</p>
<p>r) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.</p>	<p>m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo. o) Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable. p) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia. r) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.</p>

<p>s) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.</p>	<p>m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.</p>
<p>t) 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.</p>	<p>n) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.</p> <p>ñ) Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.</p>
<p>u) Reconocer e identificar las posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad empresarial para la generación de su propio empleo.</p>	<p>ñ) Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.</p>

4. Resultados de Aprendizaje.

Los Resultados de Aprendizaje (RA) son un conjunto de competencias contextualizadas en el ámbito educativo y que supone la concreción de los Objetivos Generales identificados para un Módulo Profesional concreto.

Este conjunto de Resultados de Aprendizaje, constituyen el eje vertebral de nuestra programación. Así pues, comenzaremos por realizar una ponderación de cada resultado de aprendizaje, en función a la contribución que tiene a alcanzar la Competencia General del título y las Competencias Profesionales, Personales y Sociales asignadas para nuestro módulo a través de los Objetivos Generales

Como los Resultados de Aprendizaje están redactados en términos de una habilidad o destreza unida al objeto sobre el que se ha de desempeñar esa habilidad o destreza (el ámbito competencial), más una serie de acciones en el contexto del aprendizaje (el ámbito educativo). Para nuestro Módulo Profesional, la normativa determina que los resultados de aprendizaje que tendrá que alcanzar el alumnado son los siguientes:

1. Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula.
- b) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada, proveedores, clientes, sistemas de producción y/o comercialización, almacenaje, y otros.
- c) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.
- d) Se han relacionado características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.
- e) Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.
- f) Se ha integrado en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.

2. Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.
- b) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.
- c) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.
- d) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.

- e) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.
- f) Se ha identificado al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.
- g) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.
- h) Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.

3. Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.
- b) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.
- c) Se han aplicado las técnicas de organización de la información.
- d) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.
- e) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.
- f) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.

4. Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.
- b) Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.
- c) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.
- d) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.
- e) Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa.
- f) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.
- g) Se ha aplicado la normativa vigente.

5. Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha elaborado y/o actualizado el catálogo de productos de la empresa.
- b) Se ha manejado la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras.
- c) Se han elaborado y/o actualizado las fichas de los clientes.

- d) Se han elaborado listas de precios.
- e) Se han confeccionado ofertas.
- f) Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.

6. Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.
- b) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.
- c) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
- d) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.
- e) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.
- f) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.

7. Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo

Criterios de evaluación:

- a) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor gerente y a los compañeros.
- b) Se han cumplido las órdenes recibidas.
- c) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.
- d) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.
- e) Se ha valorado la organización de la propia tarea.
- f) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.
- g) Se ha transmitido la imagen de la empresa.
- h) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
- i) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.
- j) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.

Identificación de las partes del RA

		Ámbito Competencial		Ámbito Educativo	
RA	Logro	Objeto	Acciones en el contexto aprendizaje		%
1	Identifica	Las características del proyecto de empresa creada en el aula.	Tomando parte en la actividad que esta desarrolla.		15
2	Transmite	Información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula.	Reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.		10
3	Organiza	Información	Explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.		10
4	Elabora	Documentación administrativa,	Distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.		25
5	Realiza	Las actividades derivadas de la política comercial.	Identificando las funciones del departamento de ventas y compras.		20
6	Atiende	Incidencias.	Identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.		10
7	Trabaja	En equipo.	Reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.		10

Asociación del RA y Objetivos y Competencias

RA	Objetivos	Competencia
<p>1. Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.</p>	<p>a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.</p> <p>b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.</p> <p>c) Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>g) Interpretar la normativa y metodología contable, analizando a problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.</p> <p>k) Reconocer la normativa legal aplicable, las técnicas de</p>	<p>a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.</p> <p>b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.</p> <p>c) Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>g) Interpretar la normativa y metodología contable, analizando a problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.</p> <p>k) Reconocer la normativa legal aplicable, las técnicas de gestión asociadas y las funciones del departamento de recursos</p>

	<p>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.</p> <p>p) Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.</p> <p>u) Reconocer e identificar las posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad empresarial para la generación de su propio empleo.</p>	<p>humanos, analizando la problemática laboral que puede darse en una empresa y la documentación relacionada para realizar la gestión administrativa de los recursos humanos.</p> <p>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.</p> <p>o) 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.</p>
<p>2. Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.</p>	<p>ñ) 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>	<p>ñ) 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>
<p>3. Organiza información</p>	<p>i) Comparar y evaluar los elementos que intervienen en la gestión de la tesorería, los productos y servicios</p>	<p>c) Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y</p>

<p>explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.</p>	<p>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.</p> <p>p) Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.</p>	<p>comunicaciones.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>g) Interpretar la normativa y metodología contable, analizando a problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
--	---	---

		<p>o) 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.</p> <p>p) Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.</p> <p>s) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.</p> <p>t) 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.</p>
<p>4. Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>l) Identificar y preparar la documentación relevante, así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para efectuar las</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>h) Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.</p>

	<p>gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos.</p>	<p>j) Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.</p> <p>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.</p> <p>n) Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.</p>
<p>5. Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.</p>	<p>h) Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.</p> <p>j) Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.</p> <p>n) Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.</p>	<p>h) Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.</p> <p>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.</p> <p>j) Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.</p> <p>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</p>

		<p>empleando, en su caso, aplicaciones informáticas ad hoc para prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa.</p> <p>n) Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.</p> <p>ñ) 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> <p>p) Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.</p> <p>q) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.</p> <p>r) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.</p> <p>s) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.</p>
<p>6. Atiende incidencias identificando</p>	<p>o) Identificar las normas de calidad y seguridad y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de</p>	<p>s) 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</p>

<p>critérios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.</p>	<p>calidad para aplicar los protocolos correspondientes en el desarrollo del trabajo.</p> <p>q) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.</p> <p>r) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.</p> <p>t) 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.</p>	<p>t) Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.</p> <p>l) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.</p>
<p>7. Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo</p>	<p>r) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.</p> <p>s) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.</p>	<p>u) Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.</p> <p>r) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.</p>

Partiendo de los Resultados de Aprendizaje, el siguiente paso para elaborar nuestra programación será analizar los criterios de evaluación que nos propone la normativa.

5. Criterios de Evaluación.

Los Criterios de Evaluación (CE) constituyen el elemento curricular más importante para establecer el proceso de enseñanza-aprendizaje que permita alcanzar los Objetivos Generales establecidos para este módulo profesional, y por lo tanto de las competencias a las que están asociados.

Partiendo del conocimiento de estas funciones, analizaremos los Criterios de Evaluación que nos indica la normativa para cada Resultado de aprendizaje:

Elementos Curriculares.

Resultado de Aprendizaje -1-	Ponderación	
Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.	15%	
Criterios de Evaluación	Ponderación	Instrumento de Evaluación
a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula.	10%	Trabajo Grupal
b) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada, proveedores, clientes, sistemas de producción y/o comercialización, almacenaje, y otros.	15%	Trabajo Individual.
c) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.	10%	Trabajo Individual.
d) Se han relacionado características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.	10%	Trabajo Grupal
e) Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.	10%	Trabajo Grupal
f) Se ha integrado en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.	45%	Trabajo Individual.

Resultado de Aprendizaje -2-	Ponderación	
Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.	10%	
Criterios de Evaluación	Ponderación	Instrumento de Evaluación
a) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.	10%	Trabajo Grupal Portfolio actividades
b) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.	15%	Trabajo Individual.
c) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.	10%	Trabajo Grupal
d) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.	10%	Trabajo Grupal
e) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.	15%	Trabajo Individual.
f) Se ha identificado al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.	15%	Trabajo Individual. Portfolio actividades
g) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.	15%	Trabajo Individual. Portfolio actividades
h) Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.	10%	Trabajo Grupal

Resultado de Aprendizaje -3-	Ponderación	
Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.	10%	
Criterios de Evaluación	Ponderación	Instrumento de Evaluación
a) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.	15%	Trabajo Grupal
b) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.	20%	Trabajo Individual.
c) Se han aplicado las técnicas de organización de la información.	15%	Trabajo Grupal
d) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.	10%	Trabajo Individual. Portfolio actividades
e) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.	25%	Trabajo Individual.
f) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.	15%	Trabajo Individual.

Resultado de Aprendizaje -4-	Ponderación	
Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.	25%	
Criterios de Evaluación	Ponderación	Instrumento de Evaluación
a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área	15	Trabajo

de aprovisionamiento de la empresa.		Individual. Portfolio actividades
b) Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.	20	Trabajo Individual. Portfolio actividades.
c) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.	15	Trabajo Individual. Portfolio actividades
d) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.	15	Trabajo Individual. Portfolio actividades
e) Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa.	15	Trabajo Individual. Portfolio actividades
f) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.	10	Trabajo Individual. Portfolio actividades
g) Se ha aplicado la normativa vigente.	10	Trabajo Individual.

Resultado de Aprendizaje – 5 -	Ponderación	
5. Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.	20%	
Criterios de Evaluación	Ponderación	Instrumento de Evaluación

a) Se ha elaborado y/o actualizado el catálogo de productos de la empresa.	10	Trabajo Grupal Portfolio actividades
b) Se ha manejado la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras.	30	Trabajo Individual.
c) Se han elaborado y/o actualizado las fichas de los clientes.	25	Trabajo Individual.
d) Se han elaborado listas de precios.	10	Trabajo Grupal
e) Se han confeccionado ofertas.	10	Trabajo Grupal Portfolio actividades
f) Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.	15	Trabajo Individual.

Resultado de Aprendizaje – 6 -	Ponderación	
6. Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.	10%	
Criterios de Evaluación	Ponderación	Instrumento de Evaluación
a) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.	15	Trabajo Grupal
b) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.	20	Trabajo Individual. Portfolio actividades
c) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo,	15	Trabajo

resolutivo y positivo.		Individual.
d) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.	15	Trabajo Grupal
e) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.	20	Trabajo Individual. Portfolio actividades
f) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.	15	Trabajo Individual.

Resultado de Aprendizaje – 7-	Ponderación	
7. Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo	10%	
Criterios de Evaluación	Ponderación	Instrumento de Evaluación
a) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor gerente y a los compañeros.	10	Trabajo Individual.
b) Se han cumplido las órdenes recibidas.	10	Trabajo Individual.
c) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.	10	Trabajo Grupal
d) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.	10	Trabajo Grupal
e) Se ha valorado la organización de la propia tarea.	10	Trabajo Individual.
f) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.	10	Trabajo Individual.
g) Se ha transmitido la imagen de la empresa.	10	Trabajo Individual.

h) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.	10	Trabajo Individual.
i) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.	10	Trabajo Individual.
j) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.	10	Trabajo Grupal

Contenidos básicos.

La estructura de cada título está diseñada para que cada Resultado de Aprendizaje se desarrolle a través de un número determinado de Criterios de Evaluación. A estos elementos curriculares se le asocian unos Contenidos Básicos que permiten alcanzar las competencias definidas para cada Módulo Profesional.

La estructura de los Contenidos Básicos es un conjunto de bloques de contenido (cada uno de ellos asociado a un Resultado de aprendizaje, un conjunto de subbloques de contenido (cada uno de ellos asociado a un Criterio de Evaluación), y un conjunto de elementos de contenido (que sirven para desarrollar los anteriores).

Para este módulo profesional, estos Contenidos Básicos y su asociación con los otros elementos curriculares son:

Elementos Curriculares Básicos

Ado de Aprendiziz	1. Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.	Características del proyecto de la empresa en el aula	de contenido
Criterios de Evaluación	<p>a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula.</p> <p>b) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada, proveedores, clientes, sistemas de producción y/o comercialización, almacenaje, y otros.</p> <p>c) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.</p> <p>d) Se han relacionado características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.</p> <p>e) Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.</p> <p>f) Se ha integrado en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.</p>	<p>⇒ Constitución de la empresa.</p> <p>⇒ Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula.</p> <p>⇒ Definición de puestos y tareas.</p> <p>⇒ Relaciones internas y externas de la empresa</p> <p>⇒ Proceso de acogida e integración.</p>	Contenidos Básicos

Ado de Aprendiziz	<p>2. Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.</p>	<p>Transmisión de la información en la empresa en el aula.</p>	Contenido de
Criterios de Evaluación	<p>a) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.</p> <p>b) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.</p> <p>c) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.</p> <p>d) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.</p> <p>e) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.</p> <p>f) Se ha identificado al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.</p> <p>g) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.</p> <p>h) Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.</p>	<p>⇨ Atención a clientes.</p> <p>⇨ Comunicación con proveedores y empleados.</p> <p>⇨ La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.</p> <p>⇨ La comunicación telefónica.</p> <p>⇨ La comunicación escrita.</p> <p>⇨ Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.</p>	Contenidos Básicos

<p>Resultado de Aprendizaje</p>	<p>3. Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.</p>	<p>Organización de la información en la empresa en el aula.</p>	<p>Bloque de contenidos</p>
<p>Criterios de Evaluación</p>	<p>a) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.</p> <p>b) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.</p> <p>c) Se han aplicado las técnicas de organización de la información.</p> <p>d) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.</p> <p>e) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.</p> <p>f) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.</p>	<p>↕ Acceso a la información.</p> <p>↕ Sistemas de gestión y tratamiento de la información.</p> <p>↕ Archivo y registro.</p> <p>↕ Técnicas de organización de la información.</p>	<p>Contenidos Básicos</p>

<p>Resultado de Aprendizaje</p>	<p>4. Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.</p>	<p>Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula.</p>	<p>Bloque de contenidos</p>
<p>Criterios de Evaluación</p>	<p>a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa. b) Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa. c) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa. d) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa. e) Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa. f) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa. g) Se ha aplicado la normativa vigente.</p>	<p>⇨ Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento. ⇨ Documentos relacionados con el área comercial. ⇨ Documentos relacionados con el área laboral. ⇨ Documentos relacionados con el área financiera. ⇨ Documentos relacionados con el área fiscal. ⇨ Documentos relacionados con el área contable. ⇨ Aplicaciones informáticas específicas. ⇨ Gestión de los documentos en un sistema de red informática.</p>	<p>Contenidos Básicos</p>

<p>Resultado de Aprendizaje</p>	<p>5. Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.</p>	<p>Actividades de política comercial de la empresa en el aula.</p>	<p>Bloque de contenidos</p>
<p>Criterios de Evaluación</p>	<p>a) Se ha elaborado y/o actualizado el catálogo de productos de la empresa.</p> <p>b) Se ha manejado la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras.</p> <p>c) Se han elaborado y/o actualizado las fichas de los clientes.</p> <p>d) Se han elaborado listas de precios.</p> <p>e) Se han confeccionado ofertas.</p> <p>f) Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.</p>	<p>⇨ Producto y cartera de productos.</p> <p>⇨ Publicidad y promoción.</p> <p>⇨ Cartera de clientes.</p> <p>⇨ Venta. Organización de la venta.</p> <p>⇨ Técnicas de venta.</p>	<p>Contenidos Básicos</p>

<p>Resultado de Aprendizaje</p>	<p>6. Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.</p>	<p>Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula.</p>	<p>Bloque de contenidos</p>
<p>Criterios de Evaluación</p>	<p>a) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones. b) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación. c) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo. d) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas. e) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación. f) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.</p>	<p>⇨ Resolución de conflictos. ⇨ Resolución de reclamaciones. ⇨ Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas. ⇨ Seguimiento posventa. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.</p>	<p>Contenidos Básicos</p>

Resultado de Aprendizaje	7. Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo	Trabajo en equipo en la empresa en el aula.	Bloque de contenidos
Criterios de Evaluación	<p>a) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor gerente y a los compañeros.</p> <p>b) Se han cumplido las órdenes recibidas.</p> <p>c) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.</p> <p>d) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.</p> <p>e) Se ha valorado la organización de la propia tarea.</p> <p>f) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.</p> <p>g) Se ha transmitido la imagen de la empresa.</p> <p>h) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.</p> <p>i) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.</p> <p>j) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.</p>	<p>⇨ Equipos y grupos de trabajo.</p> <p>⇨ Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.</p> <p>⇨ Objetivos, proyectos y plazos.</p> <p>⇨ La planificación.</p> <p>⇨ Toma de decisiones.</p> <p>⇨ Ineficiencias y conflictos.</p>	Contenidos Básicos

6. Organización y Secuenciación de Unidades de Aprendizaje.

El primer paso para vertebrar la formación ha sido, a partir del Resultado de Aprendizaje (y su ponderación en función de su contribución a la adquisición de las competencias del módulo) se identifican las Unidades de Aprendizaje teniendo en cuenta los procesos de servicio que hay implícitos en cada Resultado de Aprendizaje a través de sus Criterios de Evaluación.

Esta vertebración se ha realizado teniendo en cuenta la forma en que contribuye a alcanzar las Competencias Profesionales Personales y Sociales y los Objetivos Generales.

Todo esto, teniendo en cuenta tanto el ámbito general (Competencias y Objetivos Generales), la concreción curricular (Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación) y la Organización y Estructura de Aprendizaje (Unidades de Aprendizaje), se recoge en la siguiente tabla:

Ámbito General		Concreción Curricular			Estructura de Aprendizaje	
CPPS	OG	RA	%	CE	UA	Denominación
<p>a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.</p> <p>b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.</p> <p>c) Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>g) Interpretar la normativa y metodología contable, analizando a problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.</p> <p>k) Reconocer la normativa legal aplicable, las técnicas de gestión asociadas y las funciones del</p>	<p>a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.</p> <p>b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.</p> <p>c) Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>g) Interpretar la normativa y metodología contable, analizando a problemática contable que puede darse en una empresa, así como la</p>	<p>1. Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.</p>	15	<p>a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula.</p> <p>b) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada, proveedores, clientes, sistemas de producción y/o comercialización, almacenaje, y otros.</p> <p>c) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.</p> <p>d) Se han relacionado características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.</p> <p>e) Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.</p> <p>f) Se ha integrado en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.</p>	1	<p>Estudio y características del Proyecto de la Empresa en el Aula.</p>

<p>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.</p> <p>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.</p> <p>o) 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.</p>	<p>documentación asociada para su registro.</p> <p>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.</p> <p>p) Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.</p> <p>u) Reconocer e identificar las posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad empresarial para la generación de su propio empleo.</p>					
<p>ñ) 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>	<p>ñ) 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</p>	<p>2. Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de</p>	<p>10</p>	<p>a) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.</p> <p>b) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.</p> <p>c) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.</p> <p>d) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.</p> <p>e) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o</p>	<p>2</p>	<p>Tratamiento de la información en la empresa en el aula.</p>

	al cliente/usuario.	comunicación.		<p>presencial.</p> <p>f) Se ha identificado al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.</p> <p>g) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.</p> <p>h) Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.</p>		
<p>c) Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>g) Interpretar la normativa y metodología contable, analizando a problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.</p> <p>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,</p>	<p>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.</p> <p>p) Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.</p>	<p>3. Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.</p>	10	<p>a) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.</p> <p>b) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.</p> <p>c) Se han aplicado las técnicas de organización de la información.</p> <p>d) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.</p> <p>e) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.</p> <p>f) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.</p>	3	<p>Organización de las comunicaciones de la empresa en el Aula.</p>

<p>comprobando las necesidades de liquidez y financiación de la empresa para realizar las gestiones administrativas relacionadas.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>o) 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.</p> <p>p) Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.</p> <p>s) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.</p> <p>t) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad,</p>						
---	--	--	--	--	--	--

<p>analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.</p>						
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>h) Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.</p> <p>j) Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.</p> <p>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.</p> <p>n) Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>4. Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los 20 departamentos de la empresa.</p>	<p>25</p>	<p>a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.</p> <p>b) Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.</p> <p>c) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.</p> <p>d) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.</p> <p>e) Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa.</p> <p>f) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.</p> <p>g) Se ha aplicado la normativa vigente.</p>	<p>4</p>	<p>Elaboración y cumplimentación de la documentación administrativa de la empresa en el Aula.</p>

<p>correspondientes.</p>						
<p>h) Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.</p> <p>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.</p> <p>j) Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.</p> <p>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.</p> <p>n) Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.</p> <p>ñ) Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o</p>	<p>h) Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.</p> <p>j) Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.</p> <p>n) Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.</p>	<p>5. Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.</p>	<p>20</p>	<p>a) Se ha elaborado y/o actualizado el catálogo de productos de la empresa.</p> <p>b) Se ha manejado la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras.</p> <p>c) Se han elaborado y/o actualizado las fichas de los clientes.</p> <p>d) Se han elaborado listas de precios.</p> <p>e) Se han confeccionado ofertas.</p> <p>f) Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.</p>	<p>5</p>	<p>Actividades de política comercial de la empresa en el aula.</p>

<p>institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.</p> <p>p) Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.</p> <p>q) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.</p> <p>r) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.</p> <p>s) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.</p>					
<p>v) 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</p> <p>w) Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.</p> <p>m) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.</p>	<p>o) 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.</p> <p>q) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.</p> <p>r) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de</p>	<p>6. Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.</p>	<p>10</p>	<p>a) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.</p> <p>b) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.</p> <p>c) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.</p> <p>d) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.</p> <p>e) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.</p> <p>f) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.</p>	<p>6</p> <p>Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el Aula.</p>

	<p>enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.</p> <p>t) 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.</p>					
<p>x) Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.</p> <p>s) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.</p>	<p>r) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.</p> <p>s) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.</p>	<p>7. Trabaja en equipo reconociendo y valorando las aportaciones de cada uno de los miembros del grupo</p>	<p>10</p>	<p>a) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor gerente y a los compañeros.</p> <p>b) Se han cumplido las órdenes recibidas.</p> <p>c) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.</p> <p>d) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.</p> <p>e) Se ha valorado la organización de la propia tarea.</p> <p>f) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.</p> <p>g) Se ha transmitido la imagen de la empresa.</p> <p>h) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.</p> <p>i) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.</p> <p>j) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.</p>	<p>7</p>	<p>Trabajo en equipo en la empresa en el Aula.</p>

6.1. Temporalización de unidades de aprendizaje.

A continuación, se ha establecido una temporalización y se ha asignado unas horas en función de la complejidad en la adquisición de las competencias que se trabajan en cada unidad. Además, se ha considerado la ponderación de cada Resultado de Aprendizaje para poder determinar cuál es la contribución de cada unidad a alcanzar el resultado de aprendizaje.

Esto se recoge en la siguiente tabla:

Concreción Curricular			Estructura de Aprendizaje				
RA	%	CE	UA	Denominación	%	Horas	Temp
1	15	a), b), c), d), f)	1	Estudio y características del Proyecto de la Empresa en el Aula	15	20	1 ^{er} T
2	10	a), b), c), d), f), g), h)	2	Tratamiento de la información en la empresa en el aula.	10	15	1 ^{er} T
3	10	a), b), c), d), e), f)	3	Organización de las comunicaciones de la empresa en el Aula.	10	15	1 ^{er} T
4	25	a), b), c), d), e), f), g)	4	Elaboración y cumplimentación de la documentación administrativa de la empresa en el Aula.	25	50	1 ^{er} T 2 ^o T
5	20	a), b), c), d), e), f)	5	Actividades de política comercial de la empresa en el aula.	20	35	2 ^o T
6	10	a), b), c), d), e), f)	6	Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el Aula.	10	18	2 ^o T
7	10	a), b), c), d), e), f), g), h), i), j)	7	Trabajo en equipo en la empresa en el Aula.	10	15	2 ^o T
	100				100	168	

7. Unidades de Aprendizaje.

Unidades de Aprendizaje.

Unidad de Aprendizaje N° 1		
Estudio y características del Proyecto de la Empresa en el Aula.		
Temporalización:	Duración:	Ponderación:
Primer Trimestre	20 Horas	15%
Objetivos Generales		Competencias
<p>a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.</p> <p>b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.</p> <p>c) Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>g) Interpretar la normativa y metodología contable, analizando a problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.</p> <p>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.</p> <p>p) Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el</p>		<p>a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.</p> <p>b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.</p> <p>c) Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>g) Interpretar la normativa y metodología contable, analizando a problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.</p> <p>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.</p> <p>l) Identificar y preparar la documentación relevante, así como las actuaciones que se deben</p>

desempeño de la actividad administrativa. u) Reconocer e identificar las posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad empresarial para la generación de su propio empleo.	desarrollar, interpretando la política de la empresa para efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos. o) 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.	
Resultados de Aprendizaje		
1- Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.		
Objetivos Específicos		
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar estudio de mercado sobre la creación de la empresa en el Aula. • Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos 		
Aspectos del Saber Hacer/Estar	Aspectos del Saber	
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Realizar estudio previo a la constitución de la empresa en el Aula. ⇒ Analizar, estructura y organización de la empresa en el aula. ⇒ Definir los puestos y tareas. ⇒ Conocer las relaciones internas y externas de la empresa ⇒ Proceso de acogida e integración. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Constitución de la empresa. ➤ Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula. ➤ Definición de puestos y tareas. ➤ Relaciones internas y externas de la empresa ➤ Proceso de acogida e integración. 	
Tareas y Actividades		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar estudio de viabilidad del proyecto de empresa en el Aula. ➤ Recopilar impresos necesarios para la constitución de la empresa en el aula, tanto con organismos públicos como privados. ➤ Confeccionar dichos documentos. 		
Criterios de Evaluación	%	IE
a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula.	10	Trabajo Grupal
b) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada, proveedores, clientes, sistemas de producción y/o comercialización, almacenaje, y otros.	15	Trabajo Individual.

c) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.	10	Trabajo Individual.
d) Se han relacionado características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.	10	Trabajo Grupal
e) Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.	10	Trabajo Grupal
f) Se ha integrado en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.	45	Trabajo Individual.
Recursos		
Pizarra digital Cañón Equipos informáticos. Conexión de Internet. Cuaderno de clase.		
Observaciones		
(a anotar cuando se esté impartiendo la unidad o a su finalización posibles problemas encontrados o ideas para mejorarla en un futuro)		

Unidad de Aprendizaje N° 2		
Tratamiento de la información en la empresa en el aula.		
Temporalización: Primer Trimestre	Duración: 15 Horas	Ponderación: 10%
Objetivos Generales		Competencias
ñ) 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.		ñ) 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.
Resultados de Aprendizaje		

<p>2. Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.</p>		
<p>Objetivos Específicos</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las técnicas de atención a clientes y proveedores. • Saber confeccionar la documentación correspondiente, tanto de los clientes como de los proveedores. 		
<p>Aspectos del Saber Hacer/Estar</p>	<p>Aspectos del Saber</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Saber atender a los clientes. ✓ Conocer las comunicaciones con proveedores y empleados. ✓ Saber escuchar. Saber aplicar las técnicas de recepción de mensajes orales. ✓ Saber atender a las comunicaciones telefónicas. ✓ Saber redactar las comunicaciones escritas. ✓ Realizar correctamente las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Atención a clientes. ⇒ Comunicación con proveedores y empleados. ⇒ La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales. ⇒ La comunicación telefónica. ⇒ La comunicación escrita. ⇒ Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico. 	
<p>Tareas y Actividades</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Utilizar la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. ➤ Mantener una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. ➤ transmitir la información de forma clara y precisa. ➤ Utilizar el tratamiento protocolario adecuado. ➤ Identificar emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial. ➤ Identificar al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas. ➤ Registrar la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente. ➤ Aplicar técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores. 		
<p>Criterios de Evaluación</p>	<p>%</p>	<p>IE</p>
a) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.	10%	Trabajo Grupal
b) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.	15%	Trabajo Individual.
c) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.	10%	Trabajo Grupal
d) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.	10%	Trabajo Grupal

e) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.	15%	Trabajo Individual.
f) Se ha identificado al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.	15%	Trabajo Individual.
g) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.	15%	Trabajo Individual.
h) Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.	10%	Trabajo Grupal
Recursos		
Pizarra digital Cañón Equipos informáticos. Conexión de Internet. Cuaderno de clase. Impresora Escaner		
Observaciones		
(a anotar cuando se esté impartiendo la unidad o a su finalización posibles problemas encontrados o ideas para mejorarla en un futuro)		

Unidad de Aprendizaje N° 3		
Organización de las comunicaciones de la empresa en el Aula.		
Temporalización:	Duración:	Ponderación:
Primer Trimestre	15 Horas	10%
Objetivos Generales		Competencias
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		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

<p>gestiones administrativas relacionadas.</p> <p>p) Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.</p>	<p>información para elaborar documentos y comunicaciones.</p> <p>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.</p> <p>g) Interpretar la normativa y metodología contable, analizando a problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>o) 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.</p> <p>p) Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.</p> <p>s) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.</p> <p>t) Reconocer sus derechos y deberes como agente</p>
--	---

	activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.	
Resultados de Aprendizaje		
3. Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.		
Objetivos Específicos		
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer y saber utilizar los métodos adecuados para recopilar la información necesaria para la gestión de la empresa. • Saber utilizar los sistemas de gestión y tratamiento de la información. • Saber aplicar las técnicas de archivo manuales e informáticos. 		
Aspectos del Saber Hacer/Estar	Aspectos del Saber	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Saber utilizar los métodos adecuados para recabar la información necesaria para la gestión de la empresa. ✓ Utiliza sistemas de gestión y tratamiento de la información. ✓ Conoce técnicas de archivo y registro. ✓ Domina técnicas de organización de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Acceso a la información. ⇒ Sistemas de gestión y tratamiento de la información. ⇒ Archivo y registro. ⇒ Técnicas de organización de la información. 	
Tareas y Actividades		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicar procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado. ➤ Transmitir correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda. ➤ Aplicar las técnicas de organización de la información. ➤ Analizar y sintetizar la información suministrada. ➤ Manejar como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros. ➤ Aplicar las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas. 		
Criterios de Evaluación	%	IE
a) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.	15%	Trabajo Grupal
b) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.	20%	Trabajo Individual.
c) Se han aplicado las técnicas de organización de la información.	15%	Trabajo Grupal

d) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.	10%	Trabajo Individual.
e) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.	25%	Trabajo Individual.
f) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.	15%	Trabajo Individual.
Recursos		
Pizarra digital Cañón Equipos informáticos. Conexión de Internet. Cuaderno de clase. Impresora. Escaner.		
Observaciones		
(a anotar cuando se esté impartiendo la unidad o a su finalización posibles problemas encontrados o ideas para mejorarla en un futuro)		

Unidad de Aprendizaje N° 4		
Elaboración y cumplimentación de la documentación administrativa de la empresa en el Aula.		
Temporalización: Primer Trimestre/Segundo Trimestre.	Duración: 50 Horas	Ponderación: 25%
Objetivos Generales		Competencias
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. 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		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.

<p>área de gestión laboral de la empresa.</p> <p>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.</p>	<p>h) Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.</p> <p>j) Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.</p> <p>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.</p> <p>n) Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.</p>
Resultados de Aprendizaje	
<p>4. Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.</p>	
Objetivos Específicos	
<ul style="list-style-type: none"> • Saber elaborar documentación específica de los distintos departamentos, compras, ventas, recursos humanos, contable, fiscal, etc. • Saber manejar las distintas aplicaciones informáticas. • Conocer la normativa vigente. 	
Aspectos del Saber Hacer/Estar	Aspectos del Saber
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Saber confeccionar documentos relacionados con el área de aprovisionamiento. ✓ Saber confeccionar documentos relacionados con el área comercial. ✓ Saber confeccionar documentos relacionados con el área laboral. ✓ Saber confeccionar documentos relacionados con el área financiera. ✓ Saber confeccionar documentos relacionados con el área fiscal. ✓ Saber confeccionar documentos relacionados con el área contable. ✓ Saber utilizar aplicaciones informáticas específicas. ✓ Realiza gestiones de los documentos 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento. ⇒ Documentos relacionados con el área comercial. ⇒ Documentos relacionados con el área laboral. ⇒ Documentos relacionados con el área financiera. ⇒ Documentos relacionados con el área fiscal. ⇒ Documentos relacionados con el área contable. ⇒ Aplicaciones informáticas específicas. ⇒ Gestión de los documentos en un sistema de red informática.

en un sistema de red informática.		
Tareas y Actividades		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Confeccionar documentos relacionados con el área de aprovisionamiento. ➤ Confeccionar documentos relacionados con el área comercial. ➤ Confeccionar documentos relacionados con el área laboral. ➤ Confeccionar documentos relacionados con el área financiera. ➤ Confeccionar documentos relacionados con el área fiscal. ➤ Confeccionar documentos relacionados con el área contable. ➤ Utilizar aplicaciones informáticas específicas. ➤ Realiza gestiones de los documentos en un sistema de red informática. 		
Criterios de Evaluación	%	IE
a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.	15	Trabajo Individual.
b) Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.	20	Trabajo Individual.
c) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.	15	Trabajo Individual.
d) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.	15	Trabajo Individual.
e) Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa.	15	Trabajo Individual.
f) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.	10	Trabajo Individual.
g) Se ha aplicado la normativa vigente.	10	Trabajo Individual.
Recursos		
<p>Pizarra digital</p> <p>Cañón</p> <p>Equipos informáticos.</p> <p>Conexión de Internet.</p> <p>Cuaderno de clase.</p>		

Impresora.
Escaner.
Observaciones
(a anotar cuando se esté impartiendo la unidad o a su finalización posibles problemas encontrados o ideas para mejorarla en un futuro)

Unidad de Aprendizaje N° 5		
. Actividades de política comercial de la empresa en el aula.		
Temporalización:	Duración:	Ponderación:
Segundo Trimestre	35 Horas	20%
Objetivos Generales		Competencias
<p>h) Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.</p> <p>j) Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.</p> <p>n) Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.</p>		<p>h) Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.</p> <p>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.</p> <p>j) Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.</p> <p>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.</p> <p>n) Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.</p> <p>ñ) Transmitir comunicaciones de forma oral,</p>

	<p>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> <p>p) Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.</p> <p>q) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.</p> <p>r) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.</p> <p>s) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.</p>
Resultados de Aprendizaje	
<p>5. Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.</p>	
Objetivos Específicos	
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y actualizar listas de precios. • Conocer técnicas de publicidad y propaganda. • Conocer distintas técnicas de ventas. 	
Aspectos del Saber Hacer/Estar	Aspectos del Saber
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Saber elaborar y actualizar listas de producto y cartera de productos. ✓ Conocer los mecanismos publicitarios y de promoción. ✓ Actualizar la cartera de clientes. ✓ Saber las estrategias de venta. Organización de la venta. ✓ Utilizar técnicas de venta. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Producto y cartera de productos. ⇒ Publicidad y promoción. ⇒ Cartera de clientes. ⇒ Venta. Organización de la venta. ⇒ Técnicas de venta.
Tareas y Actividades	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar y/o actualizar el catálogo de productos de la empresa. ➤ Manejar la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras. ➤ Elaborar y/o actualizar las fichas de los clientes. ➤ Elaborar listas de precios. 	

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Confeccionar ofertas. ➤ Identificar los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica. 		
Criterios de Evaluación	%	IE
a) Se ha elaborado y/o actualizado el catálogo de productos de la empresa.	10	Trabajo Grupal
b) Se ha manejado la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras.	30	Trabajo Individual.
c) Se han elaborado y/o actualizado las fichas de los clientes.	25	Trabajo Individual.
d) Se han elaborado listas de precios.	10	Trabajo Grupal
e) Se han confeccionado ofertas.	10	Trabajo Grupal
f) Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.	15	Trabajo Individual.
Recursos		
Pizarra digital Cañón Equipos informáticos. Conexión de Internet. Cuaderno de clase. Escáner Impresora		
Observaciones		
(a anotar cuando se esté impartiendo la unidad o a su finalización posibles problemas encontrados o ideas para mejorarla en un futuro)		

Unidad de Aprendizaje N° 6		
Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el Aula.		
Temporalización:	Duración:	Ponderación:
Segundo Trimestre	18 Horas	10%
Objetivos Generales	Competencias	
o) Identificar las normas de calidad y seguridad y	y) Desempeñar las actividades de atención al	

<p>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.</p> <p>q) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.</p> <p>r) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.</p> <p>t) 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.</p>	<p>cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución</p> <p>z) Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.</p> <p>n) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.</p>
---	--

Resultados de Aprendizaje

6. Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.

Objetivos Específicos

- Conocer y aplicar las técnicas de resolución de conflictos.
- Saber realizar seguimiento de las reclamaciones.

Aspectos del Saber Hacer/Estar

- ✓ Aplicar técnicas de resolución de conflictos.
- ✓ Conocer método de resolución de reclamaciones.
- ✓ Tramitar procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas.
- ✓ Realizar seguimiento posventa. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.

Aspectos del Saber

- ⇒ Resolución de conflictos.
- ⇒ Resolución de reclamaciones.
- ⇒ Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas.
- ⇒ Seguimiento posventa. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.

Tareas y Actividades

- Identificar la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.
- Identificar la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.
- Aplicar técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
- Buscar y proponer soluciones a la resolución de los problemas.

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguir el proceso establecido para una reclamación. ➤ Verificar que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente. 		
Criterios de Evaluación	%	IE
a) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.	15	Trabajo Grupal
b) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.	20	Trabajo Individual.
c) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.	15	Trabajo Individual.
d) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.	15	Trabajo Grupal
e) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.	20	Trabajo Individual.
f) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.	15	Trabajo Individual.
Recursos		
<p>Pizarra digital</p> <p>Cañón</p> <p>Equipos informáticos.</p> <p>Conexión de Internet.</p> <p>Cuaderno de clase.</p> <p>Impresora.</p> <p>Escáner.</p>		
Observaciones		

Unidad de Aprendizaje N° 7		
Trabajo en equipo en la empresa en el Aula.		
Temporalización:	Duración:	Ponderación:
Segundo Trimestre	15 Horas	10%
Objetivos Generales		Competencias
<p>r) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.</p> <p>s) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.</p>		<p>aa) Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.</p> <p>Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.</p>
Resultados de Aprendizaje		
7. Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo		
Objetivos Específicos		
<ul style="list-style-type: none"> • Saber trabajar en grupo, respetando a los demás. • Saber respetar las normas de la empresa. 		
Aspectos del Saber Hacer/Estar	Aspectos del Saber	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Saber trabajar en equipos y grupos de trabajo. ✓ Saber integrarse y puesta en marcha de los equipos en la empresa. ✓ Conocer los objetivos, proyectos y plazos. ✓ Saber planificar. ✓ Saber tomar de decisiones. ✓ Ser eficaz y resolutivo. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Equipos y grupos de trabajo. ⇒ Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa. ⇒ Objetivos, proyectos y plazos. ⇒ La planificación. ⇒ Toma de decisiones. ⇒ Ineficiencias y conflictos. 	
Tareas y Actividades		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener una actitud de respeto al profesor gerente y a los compañeros. ➤ Cumplir las órdenes recibidas. ➤ Mantener una comunicación fluida con los compañeros. 		

<ul style="list-style-type: none"> ➤ exponer opiniones y puntos de vista ante una tarea. ➤ Valorar la organización de la propia tarea. ➤ Completar el trabajo entre los compañeros. ➤ transmitir la imagen de la empresa. ➤ Realizar cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio. ➤ Respetar las normas establecidas y la cultura empresarial. ➤ Mantener una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora. 		
Criterios de Evaluación	%	IE
a) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor gerente y a los compañeros.	10	Trabajo Individual.
b) Se han cumplido las órdenes recibidas.	10	Trabajo Individual.
c) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.	10	Trabajo Grupal
d) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.	10	Trabajo Grupal
e) Se ha valorado la organización de la propia tarea.	10	Trabajo Individual.
f) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.	10	Trabajo Individual.
g) Se ha transmitido la imagen de la empresa.	10	Trabajo Individual.
h) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.	10	Trabajo Individual.
i) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.	10	Trabajo Individual.
j) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.	10	Trabajo Grupal
Recursos		
Pizarra digital Cañón		
Equipos informáticos. Conexión de Internet.		
Cuaderno de clase.		
Observaciones		
(a anotar cuando se esté impartiendo la unidad o a su finalización posibles problemas encontrados o ideas para mejorarla en un futuro)		

8. Metodología.

Principios

Entendemos el aprendizaje como un proceso, dentro de la concepción constructivista y del aprendizaje significativo. En este sentido, planteamos como principios metodológicos los siguientes:

- Se deberá partir de las capacidades actuales del alumno, evitando trabajar por encima de su desarrollo potencial.
- El alumno deberá ser el protagonista y el artífice de su propio aprendizaje. Se tratará de favorecer el aprendizaje significativo y se promoverá el desarrollo de la capacidad de «aprender a aprender», intentando que el alumno adquiera procedimientos, estrategias y destrezas que favorezcan un aprendizaje significativo en el momento actual y que además le permitan la adquisición de nuevos conocimientos en el futuro.
- Se propiciará una visión integradora y basada en la **interdiscipliniedad**, donde los contenidos se presentarán con una estructura clara, planteando las interrelaciones entre los distintos contenidos del mismo módulo y entre los de este con los de otros módulos.
- Ya que el aprendizaje requiere esfuerzo y energía, deberemos procurar que el alumno encuentre atractivo e interesante lo que se le propone. Para ello, hemos de intentar que reconozca el sentido y la funcionalidad de lo que aprende. Procuraremos potenciar la **motivación intrínseca** (gusto por la materia en sí misma porque las actividades que proponemos susciten su interés), acercando las situaciones de aprendizaje a sus inquietudes y necesidades y al grado de desarrollo de sus capacidades.

Estrategias y técnicas

Todo lo anterior se concreta a través de las estrategias y técnicas didácticas que apuntarán al tipo de actividades que se desarrollarán en el aula, así como al modo de organizarlas o secuenciarlas.

La metodología aplicada deberá ser activa, de manera que el alumno no sea únicamente receptor pasivo, sino que observe, reflexione, participe, investigue, construya, etc. En este sentido, propiciaremos a través de las actividades el análisis y la elaboración de conclusiones con respecto al trabajo que se está realizando. Para este módulo, adquiere especial relevancia este aspecto, dado que el alumno se convierte en un trabajador de la empresa que se reproduce en el aula y que simula la realidad, por lo que debe desempeñar las funciones del puesto de trabajo que se le asigne en cada rotación.

Entre la gran diversidad de estrategias y técnicas didácticas que existen destacamos las siguientes:

- Se partirá de los conocimientos previos del alumno, formales o no, para construir el conocimiento de la materia.
- La simulación será una herramienta de gran utilidad y la base para el desarrollo de la mayor parte del módulo.
- Se promoverá el trabajo en equipo, buscando favorecer la cooperación y el desarrollo de la responsabilidad en los alumnos.
- Las actividades formativas tendrán como objetivo la funcionalidad y la globalización de los contenidos.
- Se tratará el error como fuente de aprendizaje, teniendo en cuenta que a partir del reconocimiento, análisis y corrección de este se puede mejorar.

Técnicas para identificación de conocimientos previos:

Las principales herramientas para valorar los conocimientos de partida de los alumnos serán:

- Cuestionarios escritos.
- Diálogos.
- Simulaciones.

Técnicas para la adquisición de nuevos contenidos:

El módulo gira entorno a una idea fundamental: reproducir situaciones reales que se producen en la empresa por medio de la simulación.

Con la empresa simulada se pretende que el alumno tenga un conocimiento global de los procedimientos más habituales que se desarrollan en una empresa real y a la vez un conocimiento específico de las tareas de cada departamento.

Así mismo, se pretende que el alumno desarrolle procedimientos reales de trabajo en el aula para alcanzar las habilidades y actitudes necesarias de su perfil profesional para conseguir la inserción laboral.

Para un aprendizaje eficaz consideramos que es necesario establecer una conexión entre todos los contenidos del resto de módulos del ciclo formativo, para que cuando el alumno los tenga que aplicar en su puesto de trabajo dentro de la empresa simulada los haya podido trabajar previamente en el otro módulo al que corresponda su aspecto más teórico.

Los contenidos de este módulo se estructuran en dos partes claramente diferenciadas:

1. Una primera parte consistirá en la identificación de los distintos elementos de la empresa: actividad, productos, clientes, proveedores, así como los procedimientos internos establecidos.

2. La segunda parte será eminentemente práctica, donde los alumnos/as de forma simulada realizarán las distintas tareas administrativas de una empresa.

Tipología de las actividades

Es conveniente diferenciar el tipo de actividades según la parte del módulo que se va a desarrollar:

1. En la primera parte se proponen sucesivamente actividades de memorización, comprensión, análisis, relación, consolidación y aplicación. El objetivo es que el alumno se familiarice con la información y los datos de la empresa y conozca los procedimientos que ha de seguir en el desempeño de su trabajo.

2. En la segunda parte, el alumno realiza actividades en las que debe utilizar habilidades y conocimientos diversos adquiridos en los diferentes módulos. Para ello, se llevarán a cabo todas las actividades propuestas para un ejercicio económico completo distribuidas de forma mensual, donde se realizan tareas de aprovisionamiento, de gestión comercial, contables, fiscales, laborales, de tesorería y de recepción. En este caso el objetivo es que el alumno desarrolle las tareas de carácter administrativo de cada puesto de trabajo, aplicando los conocimientos adquiridos en este u otros módulos del ciclo.

9. Recursos Didácticos

En el tratamiento didáctico de este módulo se deberán utilizar recursos materiales impresos, audiovisuales e informáticos.

Para el alumno:

- Manual de procedimientos.
- Pen Drive con información, legislación y plantillas de documentos.
- Equipo Informático.
- Conexión Internet

Para el profesor:

- Solucionario de las actividades con sugerencias didácticas para cada unidad.
- Documentos para introducir en el circuito, ya que el profesor hará las funciones de la Administración Pública, las entidades bancarias y los diversos agentes comerciales: clientes, proveedores...
- Pen Drive con documentación y aplicaciones informáticas.
- Pizarra digital.
- Proyector.

Otros recursos:

El alumno va a aprender trabajando, para lo cual, hay que reproducir una oficina en el aula, lo que significa que habrá que acondicionarla incluyendo los siguientes recursos:

- El equipamiento y material de oficina específico del aula-empresa.
- Equipos informáticos conectados a internet.
- Aplicaciones informáticas de propósito general y de gestión empresarial.
- Libros especializados sobre los diferentes temas a que hace referencia el módulo.
- Material de oficina (escritura, archivo, reproducción de documentos, etc.).

Publicaciones periódicas de contenido general y de contenido especializado

10. Evaluación

La evaluación de este módulo profesional requiere que sea formativa y continua a lo largo de todo el proceso de aprendizaje tanto grupal como individual, siguiendo las siguientes fases:

- 1) Evaluación inicial de los conocimientos del alumno y nivel de competencias que presenta el alumnado en relación con los resultados de aprendizaje y contenidos que va a cursar y se realizará a través de una prueba escrita con preguntas cortas. Será nuestro punto de partida. Complementariamente, se desarrollarán al comienzo de las diversas unidades didácticas "minievaluaciones" iniciales como recurso didáctico y para conocer el punto de partida en cada unidad, motivando a su vez al alumnado.
- 1) Evaluación continua. La orden del 29 de septiembre de 2010 establece que la evaluación debe ser continua, para lo que es necesario que el alumnado asista a clase de forma regular y participar de las actividades lectivas para poder ser evaluado. La evaluación continua garantizará que la calificación final del módulo sea el resultado del trabajo de todo el curso y no solo del resultado de un examen.

La evaluación continua no quiere decir que todos los días haya que evaluar al alumno, pero sí que sea un proceso constante que utilice diferentes técnicas e instrumentos de evaluación que se ajustarán a los criterios de evaluación del módulo. A modo de ejemplo en una unidad puede utilizarse para un criterio de evaluación una tarea que deben realizar en grupo de dos o tres alumnos, para otro criterio o varios de ellos un examen escrito, para otro una exposición oral, etc.

- 3) Evaluación formativa. Con esta evaluación conseguimos ver si el alumnado está consiguiendo los resultados de aprendizaje previstos o si por el contrario tienen dificultades que hacen que no los alcancen o no en el nivel deseado. Si esto último ocurre debemos establecer cambios en el proceso de enseñanza aprendizaje para corregirlo. Se reajusta todo el proceso. Para llevarla a cabo sin riesgo de error debemos anotar en nuestro cuaderno del profesor, utilizamos el cuaderno de notas como instrumento de recogida de datos, todas las evaluaciones de todos los criterios de evaluación, este registro es transparente al

alumnado que puede consultarlo en tiempo real en la aplicación Edmodo y saber en todo momento donde está fallando.

- 4) Evaluación sumativa o final, que permitirá valorar el grado de consecución de los objetivos y que tendrá necesariamente en cuenta no sólo los resultados de las pruebas o ejercicios de evaluación previstos para cada unidad didáctica sino la totalidad de instrumentos de evaluación utilizados a lo largo del proceso de enseñanza aprendizaje y relacionados principalmente con la participación, motivación, actitud e interés mostrado a lo largo de toda la duración del módulo. La evaluación es sumativa por lo que todas las evidencias o registros recogidos para la evaluación suman y deben tenerse en cuenta y, en ningún caso, establecemos criterios de calificación, registros o evidencias que anulen a las demás.

Técnicas e instrumentos de evaluación

Los instrumentos de evaluación ya han sido descritos en cada unidad didáctica para su correspondiente criterio de evaluación. De esta forma se crea una programación con la perspectiva de que la evaluación será continua, integradora, personalizada, compartida y realimentadora.

- Integral, ya que no evalúa sólo contenidos conceptuales, sino también y sobre todo las habilidades y destrezas procedimentales y las actitudes adquiridas/demostradas.
- Continua y personalizada, ya que permite conocer la evolución del proceso de enseñanza-aprendizaje a cada alumno en cada momento.
- Compartida, ya que se requiere la participación activa del alumnado tanto durante el proceso como en la valoración del resultado de trabajo propio, de forma tal que se haga consciente lo que le separa, en su caso, de los objetivos propuestos. Para ello el alumno participará activamente en procesos de autoevaluación y coevaluación de las actividades realizadas y de la eficiencia obtenida.
- Realimentadora, en la medida en que proporcionará información útil para ajustar y mejorar las actividades, el diseño de esta propuesta en futuros cursos.

Recuperación

Al ser un módulo de contenido básicamente procedimental a lo largo de la simulación se facilitará la posibilidad de que el alumno pueda resolver dudas, mejorar técnicas, adquirir destrezas, habilidad y seguridad en el trabajo práctico.

10.1. Criterios de Calificación.

Los criterios de evaluación definidos para el módulo son el referente fundamental para valorar, tanto el grado de consecución de los resultados de aprendizaje, como el grado de adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales, incluidas las competencias básicas.

El profesor a la hora de evaluar al alumnado tendrá en cuenta:

a. Conceptos

El profesorado explicará los contenidos que aparecen en el texto o apuntes facilitados, utilizando la pizarra o el cañón de proyección, haciendo las ampliaciones o adaptaciones necesarias según su criterio, para que el alumnado asimile los conocimientos.

b. Procedimientos

Es interesante llevar a cabo diferentes tipos de actividades, unas de carácter individual, otras en parejas o grupos pequeños y otras en gran grupo. También será conveniente proponer diferentes tipologías de actividades teóricas, prácticas, de búsqueda o consulta de información, etc.

c. Actitudes

El profesor deberá tener presentes los temas fundamentales e incidir en ellos cuando la situación en el aula lo justifique, pero se deberán potenciar actitudes como:

- En las orientaciones que se den en el momento de plantear cualquier actividad o trabajo. Se incidirá en la importancia del trabajo bien hecho, el aprovechamiento del tiempo, la presentación cuidada, la entrega dentro de los plazos indicados, etc.
- En las actividades o trabajos en grupo, incentivando la participación y colaboración, la toma consensuada de decisiones, la organización del grupo y reparto de tareas, etc. Se utilizarán roles comunes del ámbito profesional para que el alumno asimile las responsabilidades propias de cada área de trabajo de la empresa real.
- En el comportamiento en el aula, llamando la atención siempre que sea necesario.
- En la ejecución de actividades o prácticas se incidirá en la importancia de las actitudes de respeto y cooperación. En las situaciones en que las actitudes no son las adecuadas será necesario destacarlo y proporcionar el modelo correcto de actuación.
- También se deberá exigir el uso adecuado de las herramientas, materiales e instalaciones y el mantenimiento que requieren, tanto por cuestiones de seguridad como de conservación, y adquisición de buenos hábitos de trabajo.

En ocasiones puede ser útil realizar actividades en las que se presenten actitudes correctas e incorrectas, para provocar en el alumnado su comparación.

Cada una de las actividades de clase, ejercicio de examen y actividades de grupo será evaluada en función de los criterios de evaluación utilizados para evaluar los resultados de aprendizaje.

La calificación del módulo, en cada una de las evaluaciones trimestrales se obtendrá en función de cada resultado de aprendizaje. Es decir, tendremos una nota por cada criterio de evaluación y la media ponderada de estas notas nos dará una nota de cada resultado de aprendizaje. La media ponderada de las notas de cada resultado nos dará la

nota del módulo. Para calcular la nota de cada criterio de evaluación se tendrán en cuenta el instrumento de evaluación utilizado.

10.2 Sistema Extraordinario de Evaluación para el alumnado que pierde el Derecho de Evaluación Continua.

Teniendo en cuenta que la evaluación es continua, aquellos alumnos que no tengan evaluación positiva cada trimestre podrán recuperar el módulo realizando las actividades de recuperación que convenientemente se plantearían durante el siguiente trimestre y un examen extraordinario. En todo caso, se debe tener en cuenta que la evaluación positiva del módulo a final de curso requiere la evidencia de que se alcanzan las capacidades previstas en el currículo correspondiente. La nota mínima para poder superar el módulo será de un 5/10, sin considerar las actividades de recuperación.

Los alumnos que no asistan a las actividades previstas por causa de fuerza mayor (enfermedad con certificado médico, asistencia a juicio, muerte de un familiar directo, etc.) tendrán derecho a resolver las actividades previstas para el alumnado en general en un nuevo plazo, que convenientemente se establecería, preferentemente de común acuerdo entre alumno-profesor.

Se elaborará un informe de contenidos para el alumno, en el cual se informará de los contenidos a examinar, el calendario de actividades y los métodos de evaluación y calificación.

La responsabilidad de enterarse de todo aquello que le afecte, así como la de retirar en tiempo y forma el material para la Evaluación Extraordinaria, será del alumno o la alumna.

11. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

La atención a la diversidad figura como uno de los principios y fines de la LOE de 2006 (artículo 1e) siendo que el Real Decreto 1147/2011 que establece la ordenación de la FP del sistema educativo, en su artículo 3.2 y en la disposición adicional segunda señala la necesidad de garantizar la accesibilidad universal a las enseñanzas de formación profesional.

Así pues, se hace necesario que la programación didáctica tenga en cuenta las necesidades individuales que presentan los alumnos que cursan el módulo. Para ello se plantearán actividades de recuperación, refuerzo y ampliación para el alumnado que así lo requiera. En el caso de este módulo profesional, teniendo en cuenta la estrategia metodológica prevista, creemos que se podrán identificar las necesidades individuales y especiales que algunos alumnos presentan, así como darles respuesta con prontitud. Por ejemplo, se plantea la oportunidad de que alumnos más aventajados en la resolución de las tareas sean quienes tutoricen a aquellos que muestran dificultades en el aprendizaje. Ello supondrá diversas ventajas, tales como:

- Reconocimiento y refuerzo de lo aprendido para aquellos que ejercen de tutores de alumnos con dificultades.

- Mejora de la motivación para aprender por parte de los alumnos con dificultades, en tanto que son sus propios compañeros quienes les acompañan en el aprendizaje y les ayudan a superar las dificultades.
- Fomento del trabajo colaborativo que cohesionan al grupo y, en última instancia, favorece el ambiente de aprendizaje en el aula

12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.

Al objeto de contextualizar al máximo nuestro proceso de enseñanza-aprendizaje, dentro de nuestro departamento se podría proponer la realización de las siguientes actividades extraescolares, de las cuales se informará debidamente al Jefe de Departamento de Actividades Extraescolares, debiendo constar asimismo en el Plan de Centro:

- Visita al parlamento andaluz.
- Visita a una empresa de selección de personal.
- Visita al SAE de la localidad.
- Visita a otra empresa de la provincia.
- Asistencia a charlas de personas ajenas al centro sobre recursos humanos, seguridad social, etc.
- Visitas de antiguos alumnos y alumnas del centro, para favorecer la motivación de nuestro alumnado.

13. OBSERVACIONES.

Esta programación, como no puede ser de otro modo, estará sometida a un proceso de evaluación y ajuste continuo, en tanto que tratará de adecuarse a las necesidades del grupo clase concreto al que va dirigida. Esta propuesta deberá entenderse como provisional e incompleta, sujeta a modificaciones, incorporaciones, etc. que nos permitan, durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, adecuar la misma a las posibilidades del Centro y su entorno, y de manera especial a las características de los alumnos.

Así pues, durante el curso se procederá a realizar cuantos cambios se estimen oportunos, y que favorezcan la consecución de los objetivos/competencias previstas para este módulo profesional, siendo que los cambios que, en su caso, se produjeran, se recogerán en los informes correspondientes a las evaluaciones previstas, así como en la correspondiente memoria final del curso, a fin de ser tenidos en cuenta en la planificación que se haga para el curso siguiente.

14. FOMENTO DE LA LECTURA Y EXPRESIÓN ORAL.

De acuerdo con lo previsto en nuestro proyecto educativo y en concreto a una de las líneas de actuación pedagógica realizaremos actividades que potencien los hábitos de

lectura, es importante estimular el interés y el hábito de la lectura, así como mejorar la expresión oral y escrita del alumnado en todas las áreas mediante hábitos de clase.

Los objetivos que se pretenden lograr en este sentido son los siguientes:

- Potenciar la comprensión lectora desde todas las áreas.
- Fomentar en los alumnos/as una actitud reflexiva y crítica ante las manifestaciones del entorno, a través de la lectura.
- Mejorar, a través de la lectura, el vocabulario, ortografía y expresión oral y escrita de los alumnos/as.

Para llevar a cabo estos objetivos proponemos una serie de estrategias:

- Los alumnos realizarán exposición de contenidos a sus compañeros, también se organizarán debates dividiendo a la clase en dos grandes grupos con ideas enfrentadas. De esta forma deberán saber defender una idea, escuchar a las ideas de los demás y rebatirlas.

- Garantizar la disposición en el aula de la mayor cantidad y variedad de textos.
- Leer en voz alta para los alumnos.
- Proponer la lectura en voz alta de algún párrafo significativo que sea necesario para discutir o intercambiar opiniones.
- Dar importancia a la lectura silenciosa
- Identificar el tema que da unidad al texto.
- Permitir que el alumno busque por sí solo la información, jerarquice ideas y se oriente dentro de un texto.
- Relacionar la información del texto con sus propias vivencias, con sus conocimientos, con otros textos...
- Reordenar la información en función de un propósito.
- Jerarquizar la información e integrarla con la de otros textos.
- Formular preguntas abiertas.
- Coordinar una discusión acerca de lo leído.
- Favorecer que los alumnos activen y desarrollen sus conocimientos previos tanto acerca del contenido como de la forma del texto.
- Fomentar la utilización del diccionario para buscar términos específicos del módulo que sean desconocidos para ellos.
- Fomentar la lectura de artículos de divulgación, leyendo en clase artículos publicados (revistas, prensa general...) relacionados con los contenidos estudiados en clase.

- Buscar información (biblioteca, enciclopedias, enciclopedias virtuales, wikipedia, webs especializadas...) sobre cuestiones que están siendo tratadas en clase y realizar trabajos.

15. BIBLIOGRAFÍA.

- Real Decreto 1631/2009, por el que se establece el Título de Técnico en Gestión Administrativa.

- Orden de 21 de febrero de 2011 por la que se desarrolla el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa.

- LOE de 2006

- LEA de 2007

- Real Decreto 1147/2011 que establece la ordenación de la FP del sistema educativo.

- Orden de 29 de septiembre de 2010 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.

- Decreto 327/2010 de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria.

- Plan de centro del IES Axati.

16. Anexos.

Instrumentos de Calificación, acuerdos realizados a nivel de área.

Tipo de prueba	Sistema de Calificación	Criterios de valoración
<p>Prueba Escritas u Oral:</p> <p>Consiste en la realización por parte del alumno de preguntas de desarrollo y/o preguntas con respuesta cerrada de contenidos y ejercicios prácticos propuestos por el profesor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De 0 a 10 puntos. • Aplicable a conceptos y procedimientos. • Al inicio de cada prueba o ejercicio se define el valor de cada pregunta y/o apartado. • Se debe indicar si los fallos en las preguntas con respuesta cerrada son penalizados. 	<p>Cada pregunta de desarrollo y de resolución de ejercicios prácticos se valora con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • M (mal) 0 puntos. • RM (regular tendente a mal) ¼ del valor asignado. • R (regular) mitad del valor asignado. • RB (regular tendente a bien) ¾ del valor asignado. • B (bien) totalidad del valor de la pregunta. <p>Cada pregunta con respuesta cerrada(test) se valora con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • B (bien) totalidad del valor de la pregunta. • M (mal) 0 puntos.
<p>Pruebas prácticas:</p> <p>Consiste en el diseño, solución, realización y simulación de ejercicios propuestos. De cada uno se realizará una memoria según tipo propuesto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De 0 a 10 puntos. • Para evaluar los contenidos se tendrá presente: elementos utilizados, la solución planteada, simbología, diagramas, etc. • Para evaluar los procedimientos se tendrá presente: proceso seguido, medios utilizados, esquemas, memorias. • Para evaluar la actitud se tendrá presente: orden, limpieza, seguimiento de las normas de seguridad, trabajo en equipo, tiempo empleado, respeto y puntualidad en la entrega. 	<p>Las prácticas estarán divididas en parte OBLIGATORIA y parte OPCIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • La parte OBLIGATORIAS se valorarán con 5 puntos siempre que esté realizado el montaje y la memoria correctamente • La parte OPCIONAL se valorará hasta 5 puntos
<p>Trabajo clase:</p> <p>Consiste en observar al alumnado y recoger datos para valorar su actitud ante el módulo, realización de las actividades propuestas, respeto a los medios, compañeros, profesor, etc., y asistencia a clase.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La observación será continua y su resultado se registrará en el cuaderno de módulo • Si se detectan actitudes puntuales de carácter negativo se anotarán y serán tenidas en cuenta. 	<p>Las observaciones se valorarán</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se anotará con R las actividades propuestas en clase realizadas por el alumno(se incluye R+ y R- según grado de realización) • P (positivo): suma puntos en la evaluación. Por ejemplo salir a la pizarra a realizar un ejercicio. • N (negativo): 0 puntos en la evaluación según el peso establecido.
<p>Trabajo con Exposición oral:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De 0 a 10 puntos. • Para evaluar los contenidos se tendrá presente: elementos utilizados, la solución planteada, simbología, diagramas, etc. • Para evaluar los 	<p>El trabajo con exposición oral se valorará de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los contenidos se valorarán hasta 5 puntos • La exposición se valorará hasta 5 puntos teniendo en cuenta:

	<p>procedimientos se tendrá presente: utilización de lenguaje técnico, claridad en la exposición, Innovación en la presentación, adecuación al contenido, uso de las tics...</p>	<p>Presentación</p> <p>Uso de herramientas tic</p> <p>Uso correcto del lenguaje técnico</p> <p>Corrección en la exposición oral</p>
Trabajo de investigación:	<ul style="list-style-type: none"> • De 0 a 10 puntos. • Para evaluar los contenidos se tendrá presente: elementos utilizados, la solución planteada, simbología, diagramas, etc. • Para evaluar los procedimientos se tendrán en cuenta: el uso de las tic, limpieza, índices, búsqueda de información 	<p>El trabajo con exposición oral se valorará de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los contenidos se valorarán hasta 6 puntos • La presentación se valorará hasta 4 puntos

Rubrica Exposición Oral

	Excelente 4	Buen nivel 3	Aceptable 2	Justo 1
<p>Contenido</p> <p>¿El contenido de la presentación ha sido adecuado a la temática y el público?</p>	Se ha profundizado en los temas	Se han cubierto diferentes temas	Ideas correctas pero incompletas	Ideas simplistas
<p>Estructura</p> <p>¿La presentación estaba estructurada de forma que facilitaba la comprensión?</p>	Las diferentes secciones se han planificado para hacer una presentación global	Se ha intentado relacionar las diferentes explicaciones	Secuencia correcta pero las secciones aparecen aisladas	Mal estructurado y difícil de entender
<p>Organización</p> <p>¿El equipo ha organizado bien la jornada y la forma de exponer el contenido?</p>	Tono de voz apropiado y lenguaje preciso. Se ha hecho participar al público	Fluida. El público sigue con interés.	Clara y entendedora en general	Poco clara. Difícil de seguir
<p>Materiales</p> <p>¿Los materiales usados ayudaban y eran propicios para la presentación?</p>	Muy interesantes y atractivos. Han sido un excelente soporte	Adecuados, han ayudado a entender conceptos	Adecuados, aunque no los han sabido aprovechar	Pocos y nada acertados
<p>Equipo</p>	La presentación	Todos los	La presentación	Demasiado

¿Cómo ha trabajado el equipo? ¿Se les ve cohesionados y bien coordinados?	muestra planificación y trabajo de grupo	miembros muestran conocer la presentación global	muestra cierta planificación	individualista
---	--	--	------------------------------	----------------

Rúbrica participación en clase, interés y motivación.

	Excelente 5	Muy bien 4	Bien 3	Aceptable 2	Justo 1
Participación en clase ¿es participe de las discusiones de clase?	Contribuye frecuentemente a las discusiones en clase.	Casi siempre contribuye en las discusiones en clase.	A veces contribuye a las discusiones en clase.	Intenta contribuir a las discusiones en clase.	No contribuye a las discusiones en clase.
Interés ¿Muestra interés en las discusiones de clase?	Demuestra interés en las discusiones en clase.	Casi siempre demuestra interés en las discusiones en clase.	A veces demuestra interés en las discusiones en clase.	Pocas veces muestra interés en las discusiones en clase	No demuestra interés se distrae con facilidad.
Pregunta ¿Realiza preguntas sobre el tema tratado en clase?	Formula preguntas pertinentes al tema.	Casi siempre formula preguntas pertinentes al tema.	A veces formula preguntas pertinentes al tema.	Pocas veces formula preguntas pertinentes al tema.	No formula preguntas en clase o no se involucra en la clase.
Materiales ¿Trae los materiales necesarios para la clase?	Trae los apuntes y materiales para dar las clases.	Casi siempre trae los apuntes y materiales para dar las clases.	A veces trae los apuntes y materiales para dar las clases.	Pocas veces trae los apuntes y materiales para dar las clases.	Frecuentemente no trae los materiales necesarios para el trabajo.
Iniciativa ¿Demuestra iniciativa en las actividades de clase?	Demuestra iniciativa en las actividades.	Demuestra iniciativa en algunas actividades.	A veces demuestra iniciativa.	Pocas veces demuestra iniciativa.	Muestra apatía al trabajo.

ANEXO EN CASO DE CONFINAMIENTO

En caso de confinamiento si la situación provocada por el COVID 19 se agravara hasta ese punto y hubiera que volver a la docencia telemática como algo excepcional, habría que recoger las indicaciones del “Protocolo de Actuación para la Práctica Docente en caso de Confinamiento” del IES Axati.

Siguiendo estas instrucciones, y atendiendo a las directrices establecidas por el equipo directivo, jefatura de estudios y la coordinación del Área de Formación Profesional del centro, planteamos las siguientes medidas de ajustes metodológicos:

- En caso de necesidad de confinamiento domiciliario de la población, seguiremos impartiendo nuestra labor docente de manera virtual, apoyándonos en la plataforma anterior y siguiendo las directrices siguientes:
 - Debemos garantizar que todos los alumnos puedan asistir de manera telemática a las clases, asegurándonos que disponen de los medios adecuados.
 - Seguiremos impartiendo clases a nuestro alumnado ajustándonos al horario regular del centro.
 - Desarrollaremos las clases a través de videoconferencia, controlando la asistencia de los alumnos a las sesiones a través de las herramientas de control de asistencia de Séneca.
 - Dividiremos las sesiones en dos partes, diferenciando:
 - Parte de **docencia telemática**, donde los alumnos deben asistir a la sesión y atender a las dinámicas planteadas por el profesor.
 - Parte de **docencia tutorada**, donde los alumnos trabajarán de manera autónoma, sin necesidad de estar conectados. El profesor debe permanecer disponible por los medios que estime oportunos para resolver las posibles dudas a los alumnos que lo requieran.
 - En función de la duración de las sesiones, intentaremos seguir la siguiente proporción temporal de docencia telemática y docencia tutorada, siguiendo las directrices acordadas dentro del Área de Formación Profesional del centro:
 - Si la sesión es de 3 horas, impartiremos 2 horas de docencia telemática y 1 hora de docencia tutorada.
 - Si la sesión es de 2 horas, impartiremos 1 hora de docencia telemática y 1 hora de docencia tutorada.
 - Si la sesión es de 1 hora, impartiremos 45 min de docencia telemática y 15 min de docencia tutorada.

En el caso del grupo de 2º GA el planteamiento Inicial (se modificaría en relación a los resultados) sería el siguiente:

El módulo referido en esta programación se imparte en 8 horas a la semana y en este curso 2021/2022 se imparten los lunes, martes, miércoles y jueves en bloques de dos horas, en las que en caso de confinamiento se impartiría 1 hora de docencia telemática y 1 hora de docencia tutorada. Utilizando la plataforma GSUIT de Google (Correo electrónico, y el Classroom), el grupo de WhatsApp de clase y el teléfono, como nexo de unión para aclarar dudas y presentar trabajos propuestos por el profesor y otras actividades pertinentes.

Los contenidos serían los relacionados con las unidades de aprendizaje especificadas en la programación que desarrollen las competencias que se podrán modificar a medida que se vayan cumpliendo objetivos.