

Programación del módulo

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE GRADO SUPERIOR

**Ciclo formativo
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
CURSO: 2018-19**

Profesora: Capilla de Guindos López

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN	4
2. JUSTIFICACIÓN	5
2.1. MARCO NORMATIVO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL EN ESPAÑA Y ANDALUCIA.	7
3. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN AL CENTRO Y SU ENTORNO.	8
3.1. RELACIÓN ENTRE LOS NIVELES DE CONCRECIÓN CURRICULAR.	8
3.2. EL CENTRO Y SU ENTORNO.	8
4. OBJETIVOS	12
4.1. COMPETENCIA GENERAL DEL TÍTULO.	12
4.2. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.	13
4.3. OBJETIVOS GENERALES DEL TÍTULO.	15
4.4 RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO PROFESIONAL.	17
5. CONTENIDOS.	21
5.1 ANALISIS Y SECUENCIACIÓN DE CONTENIDOS.	21
5.2.- UNIDADES DE TRABAJO.	26
5.3 TEMAS TRANSVERSALES.	33
6. METODOLOGÍA	34
6.1. TIPOS DE ACTIVIDADES.	37
6.2. TRABAJO INDIVIDUAL Y EN GRUPO.	37
6.3. ASPECTOS ORGANIZATIVOS: TIEMPOS, ESPACIOS, RECURSOS Y MATERIALES.	38
6.3.1 Tiempos.	38
6.3.2 Espacios.	39
También puedo destacar el uso de la BIBLIOTECA del centro para la realización de actividades que potencien la lectura como está previsto en el proyecto lector del centro.	39
6.3.3 Recursos materiales.	39
6.4. VALORES TRANSVERSALES.	41

6.4.1. Esfuerzo.	41
6.4.2. Creatividad.	41
6.4.3. Fomento y potenciación de la lectura.	42
6.4.4. Las tecnologías de la información y de la comunicación.	42
7. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	42
7.1. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD SEGÚN LA NORMATIVA VIGENTE.	43
7.1.1. Alumnado que presenta necesidades educativas especiales.	43
7.2. LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD EN MI PRÁCTICA DOCENTE. MEDIDAS A TENER EN CUENTA.	44
8. EVALUACIÓN	45
8.1. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA.	45
8.2. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN.	46
8.3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.	47
2. REALIZA COMUNICACIONES ORALES PRESENCIALES Y NO PRESENCIALES, APLICANDO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y ADAPTÁNDOLAS A LA SITUACIÓN Y AL INTERLOCUTOR.	48
8.4. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.	51
8.5. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.	52
8.6. SESIONES DE EVALUACIÓN.	52
8.7. SISTEMAS Y CRITERIOS DE RECUPERACIÓN.	52
8.8. CRITERIOS PARA EL SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN CONTINUA.	53

1.- INTRODUCCIÓN

Para que una sociedad pueda alcanzar un nivel óptimo de bienestar es imprescindible apostar por una educación de calidad.

El sistema educativo español, trata de orientar a nuestros jóvenes en la consecución de unas metas, que les ayudarán a crecer como personas y a afrontar los muchos desafíos a los que nuestra sociedad hoy les somete.

El conseguir una formación adecuada y especializada les abre puertas al mundo laboral.

Cuanto más formada está una sociedad, más crecimiento económico experimenta y mayor grado de satisfacción la inunda.

Es por esto, que las Administraciones Públicas europeas y nacionales centran gran parte de sus esfuerzos en ofrecer una educación de calidad y, para ello, se marcan grandes retos.

Retos del actual sistema educativo español:

- El objetivo consiste ahora en mejorar los resultados generales y en reducir las todavía elevadas tasas de terminación de la educación básica sin titulación y de abandono temprano de los estudios. Se trata de conseguir que todos los ciudadanos alcancen el máximo desarrollo posible de todas sus capacidades, individuales y sociales, intelectuales, culturales y emocionales para lo que necesitan recibir una **educación de calidad** adaptada a sus necesidades.
- Con frecuencia se viene insistiendo en el **esfuerzo** de los estudiantes. Se trata de un principio fundamental, que no debe ser ignorado, pues sin un esfuerzo personal, fruto de una actitud responsable y comprometida con la propia formación, es muy difícil conseguir el pleno desarrollo de las capacidades individuales.
- Alcanzar los **objetivos educativos planteados por la Unión Europea** para los próximos años.
- Tratar de facilitar el acceso generalizado a los sistemas de educación y formación, lo que supone construir un entorno de aprendizaje abierto, hacer el aprendizaje más atractivo y promocionar la ciudadanía activa, la igualdad de oportunidades y la cohesión social.
- De acuerdo con el objetivo anterior, trabajar por abrir estos sistemas al mundo exterior, lo que exige reforzar los lazos con la vida laboral, con la investigación y con la sociedad en general.

Los objetivos fijados por la Unión Europea para el año 2020 recogen:

- La necesidad de incrementar el nivel de formación y cualificación tanto de los jóvenes en edad escolar como de la población trabajadora, para lo que es

necesario reforzar, modernizar y flexibilizar las enseñanzas de formación profesional. La Ley introduce una mayor flexibilidad en el acceso, así como en las relaciones entre los distintos subsistemas de la formación profesional. Con objeto de aumentar la flexibilidad del sistema educativo y favorecer la formación permanente, se establecen diversas conexiones entre la educación general y la formación profesional.

En el ámbito nacional, el Gobierno concibe la Formación Profesional como instrumento clave para avanzar hacia un nuevo modelo de crecimiento económico, y así lo ha manifestado en la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, y la Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria de la Ley de Economía Sostenible, por la que se modifican las Leyes Orgánicas 5/2002, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, ley 2/2006, de Educación, y 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, han introducido un ambicioso conjunto de cambios legislativos necesarios para incentivar y acelerar el desarrollo de una economía más competitiva, más innovadora, capaz de renovar los sectores productivos tradicionales y abrirse camino hacia las nuevas actividades demandantes de empleo, estables y de calidad.

La formación profesional en el sistema educativo, tiene por finalidad preparar al alumnado para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida, contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de una ciudadanía democrática, y permitir su progresión en el sistema educativo y en el sistema de formación profesional para el empleo, así como el aprendizaje a lo largo de la vida.

2. JUSTIFICACIÓN

Planificar es prever racional y sistemáticamente las acciones que hay que realizar para la consecución adecuada de unos objetivos previamente establecidos

La programación no sólo es una distribución de contenidos y actividades, sino un instrumento para la regulación de un proceso de construcción del conocimiento y de desarrollo personal y profesional del alumnado que está orientado a la consecución de unas determinadas finalidades. De ahí que presente **un carácter dinámico** y que no contenga elementos definitivos, estando **abierta a una revisión permanente** para regular las prácticas educativas que consideramos más apropiadas en cada contexto.

En cuanto a este módulo de Comunicación y Atención al cliente, es necesario resaltar que para que una empresa consiga mantener un buen funcionamiento y una adecuada organización, debe tener controlados multitud de factores que garanticen su estabilidad y continuidad. Dentro de todos estos factores tenemos que destacar **la comunicación en la empresa y la atención al cliente**, uno de los más importantes y necesarios en cualquier modelo de negocio.

Quando hablamos de **comunicación empresarial** nos referimos a las técnicas y herramientas que se emplean para poder llevar a cabo una comunicación eficaz dentro de una organización. Dentro de este campo adquiere especial importancia la atención al cliente, realizando estudios para detectar sus necesidades y así poder satisfacerlas. Para ello, debe implantar modelos de control y evaluación garantizando la calidad en el servicio.

La **profesión de Técnico Superior en Administración y Finanzas** está siendo muy demandada en la actualidad como consecuencia del desarrollo que han experimentado los sectores económicos de forma general. La tendencia de la actividad económica hacia la globalización y el incremento de las relaciones comerciales e institucionales internacionales, requiere de profesionales cualificados y competitivos, especialmente en las nuevas tecnologías de la información y comunicación, y con competencias lingüísticas en distintos idiomas.

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

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

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de la comunicación y atención al cliente, que incluye aspectos como:

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

En general, la organización de la actividad productiva de las empresas y del trabajo exige actualmente a los profesionales de administración y finanzas de una gran polivalencia, así como una serie de competencias personales y sociales relacionadas con el trabajo en equipo, la autonomía e iniciativa en la toma de decisiones y en el desarrollo de tareas y la vocación de atención al público. Hay que insistir en que las fronteras entre las diferentes áreas de la administración empresarial están cada vez más diluidas, de modo que se requieren esfuerzos cada vez mayores en la coordinación de las mismas, tanto interna como externamente.

Con esta programación vamos a intentar desarrollar las competencias profesionales, personales y sociales previstas para este módulo profesional. Utilizaremos una metodología activa, participativa y centrada en el alumnado, que desarrolle el saber hacer, más que los contenidos teóricos, y permita al alumnado aplicar los conocimientos aprendidos a situaciones reales de su entorno.

2.1. MARCO NORMATIVO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL EN ESPAÑA Y ANDALUCÍA.

LEYES ORGÁNICAS

- La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de Junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional. (BOE 20-6-2002).
- La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE). (BOE 14-07-06).
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa. (LOMCE). (BOE 10-12-13).
- Ley 17/2007, 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, (LEA). (BOJA 26-12-2007)

DE LA ORDENACIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL

- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo. (BOE 30-07-2011).
- Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo. (BOJA 12-9-2008)
- ANTEPROYECTO DE LEY DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ANDALUCÍA.327-14-ECD

DE CENTROS

- Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria. (BOJA 16-07-2010)
- ORDEN de 20 de agosto de 2010, por la que se regula la organización y el funcionamiento de los institutos de educación secundaria, así como el horario de los centros, del alumnado y del profesorado. (BOJA 30-08-2010)

DE LAS ENSEÑANZAS

- Real Decreto 1584/2011 de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas. (BOE 15/12/2011)
- ORDEN de 21 de marzo de 2013 por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas. (BOJA 22/04/2013)
- ORDEN de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos

profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

DE LA EVALUACIÓN

- 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.

3. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN AL CENTRO Y SU ENTORNO.

3.1. RELACIÓN ENTRE LOS NIVELES DE CONCRECIÓN CURRICULAR.

Una vez analizado el **primer nivel** de concreción del currículo (marco normativo, responsabilidad de las Administraciones educativas), pasamos a analizar el **segundo nivel** de concreción curricular, en base a la autonomía pedagógica de los centros educativos y el profesorado, que viene configurado por el Proyecto de Centro. Compuesto por el Proyecto Educativo de Centro, el Reglamento de Organización y Funcionamiento (ROF) y el Proyecto de Gestión, en el cual deben de participar todos los sectores de la comunidad educativa.



Por último, el **tercer nivel** de concreción lo constituye las programaciones didácticas y de aula (unidad de trabajo), que recoge la metodología y actividades de enseñanza aprendizaje que cada profesor realiza con su grupo de alumnos, que se presentarán de forma secuenciada y en consonancia con el Proyecto de Centro.

3.2. EL CENTRO Y SU ENTORNO.

Se entiende por contexto el entorno social, histórico y geográfico en el que se realiza la labor docente. Si, obviamente, todos los entornos no son iguales, contextualizar sería,

entonces, adaptar el proceso de enseñanza-aprendizaje a las diferentes coyunturas geográficas, históricas y sociales.

Resultan evidentes las diferencias existentes entre el Sur, el Norte o los grandes municipios; entre lo rural y lo urbano o entre una población de aluvión y otra de largo arraigo. Así mismo, hay diferencias en las trayectorias y las características de los centros educativos: por la estabilidad de los claustros, por la andadura pedagógica...

Estas diferencias producirán una serie de consecuencias que irían desde las características del alumnado, sus intereses, motivaciones y ritmos de aprendizajes a los recursos disponibles: naturales, patrimoniales, culturales, etc.

Para programar este módulo se ha tenido en cuenta el entorno económico-social y las posibilidades de desarrollo de este.

✓ El **centro** se encuentra dentro de la localidad de Osuna, cerca de la salida hacia la carretera de La Lantejuela, queda rodeado por una barriada, un parque y una zona sin viviendas que queda colindante a un polígono. La mayoría de los alumnos que acceden proceden de todas las barriadas de Osuna, de una pedanía de Osuna, El Puerto de la Encina, así como, de Aguadulce, Los Corrales, Martín de la Jara, Lantejuela, El Saucejo...

✓ La amplia **oferta educativa** que presenta en Instituto se distribuye de manera proporcionada de la siguiente forma:

En Enseñanza Obligatoria:

- Los cuatro niveles de ESO, con la opción de enseñanza bilingüe y PEMAR EN 2º Y 3º de la ESO.

Postobligatoria:

- Bachillerato, en las modalidades de Ciencias y Humanidades y Ciencias Sociales, con la opción bilingüe.

- Ciclo formativo de Grado Medio: Técnico en Gestión Administrativa

- Ciclo formativo de Grado Superior: Técnico Superior en Administración y Finanzas.

- Ciclo formativo de Grado Superior: Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Multiplataformas.

- ESPA.

✓ Las **edades** de nuestro alumnado oscilan entre los 12 años en 1º de ESO, y los 50 años en algunos de la Enseñanza Postobligatoria y de Adultos.

✓ Los **niveles socioeconómicos y culturales** del alumnado y su familia son diversos, acogiendo tanto a alumnos/as procedentes de familias con niveles bajos como de familias de niveles altos. Además, las familias son muy heterogéneas: monoparentales, numerosas, familias con conflictos familiares, separadas, divorciadas,...

✓ Las **instalaciones y los recursos** con los que cuenta el centro no son los adecuados en cuanto a la existencia de aulas específicas con la adecuada dotación para cada uno de los grupos de ciclos formativos de Formación Profesional Inicial.

✓ Es un centro TIC y BILINGÜE, lo que implica la tenencia de equipos informáticos en cada aula y la posibilidad de uso de Internet. La enseñanza puede ser impartida con normalidad en niveles de ESO y Bachillerato.

✓ Aproximadamente, el 50% del claustro de **profesores** es estable lo que permite el desarrollo de varios **proyectos** educativos, entre los que destacamos:

El proyecto lector y fomento de la lectura y uso de la biblioteca:

La biblioteca constituye en sí mismo un recurso imprescindible para la formación del alumnado en una sociedad que demanda ciudadanos dotados de destrezas para la consulta eficaz de las distintas fuentes informativas, la selección crítica de las informaciones y la construcción autónoma del conocimiento.

Por otro lado, la comprensión lectora es considerada como una competencia básica fundamental para la adquisición de nuevos aprendizajes y para el desarrollo personal del alumnado, siendo por tanto un elemento primordial en su formación, cuyo desarrollo estará vinculado a todas las áreas.

Funciones:

1. Potenciar el uso de la biblioteca como centro de recursos para la enseñanza y el aprendizaje.

2. Fomentar la participación de todos los sectores de la comunidad educativa en el proyecto lector.

3. Complementar la labor docente mediante el asesoramiento en la búsqueda de información para los trabajos y proyectos a realizar por el alumnado.

4. Elaborar y desarrollar un proyecto lector encaminado a promover y favorecer el desarrollo de hábitos y prácticas lectoras y escritoras.

La biblioteca escolar ofrece la posibilidad de acceso igualitario a los recursos y a la cultura, independientemente del estado socioeconómico de procedencia, actuando como un agente de compensación social.

Proyecto Escuela Espacio de Paz:

El Plan Andaluz para la Cultura de Paz y la No violencia contempla entre sus objetivos apoyar a los centros educativos en la elaboración, el desarrollo y la evaluación de proyectos educativos integrales de Cultura de Paz y No violencia, dirigidos a la prevención de la violencia. Con este fin, entre sus medidas se encuentra la convocatoria con carácter bianual de ayudas a proyectos integrales, relacionados con los objetivos de este Plan y en los que se encuentre implicado colectivamente todo el centro educativo.

Proyecto Forma Joven:

Forma Joven es una estrategia de salud dirigida a promover entornos y conductas saludables entre la gente joven de Andalucía. Basado en la acción intersectorial, en su desarrollo cooperan varias Consejerías de la Junta de Andalucía así como otras instituciones y agentes sociales como ayuntamientos, asociaciones de madres y padres. En esencia, la estrategia consiste en acercar las actividades de promoción de la salud y de prevención de los riesgos asociados a la salud, a los entornos donde conviven jóvenes y adolescentes y otorgarles, además, un papel activo y central en dichas actividades.

Proyecto Erasmus + “Next Stop Europe”:

Nos permite que el alumnado del Ciclo Formativo de Grado medio de Gestión Administrativa pueda realizar la FCT en países de la Unión Europea.

✓ Respecto al **entorno** decir que en los últimos años ha experimentado un gran crecimiento en relación a la actividad económica y desarrollo en general. De clase social media, se caracteriza por la ausencia de conflictos de carácter social o de cualquier otra tipología que impliquen una atención preferente. El Centro mantiene buena relación con servicios externos de la zona y con instituciones como son el Ayuntamiento, Delegación de Educación, Entidades financieras, Asesorías y gestorías, Empresas de Seguros, Administraciones Públicas, Asociaciones Empresariales. Se dispone de una base de datos de empresas muy amplia para poder realizar los módulos profesionales de FCT y PROYECTO.

✓ En referencia al **alumnado** que llega al Centro, cabe destacar la heterogeneidad del mismo. Muchos de ellos provienen de hogares que pertenecen a distintos grupos sociales, su origen es de localidades distintas a la que se encuentra el Instituto, bien porque no tienen, o porque no se imparta el C. Formativo de Grado Medio de Gestión Administrativa. Este hecho, debe de tenerse en cuenta a la hora de preparar y desarrollar la programación.

Hemos también de tener en consideración la forma en que los alumnos han accedido al ciclo: la nueva normativa propone distrito único, por lo que no podemos elegir quién se va a matricular en el ciclo (el entorno social por tanto, no va a ser tan determinante, al tener distinta procedencia).

Una característica común es el motivo por el cual se matriculan los alumnos, que son las buenas expectativas laborales con un periodo de prácticas en empresas y un entorno de empresas comerciales y de servicios creciente.

El título de **Técnico Superior en Administración y Finanzas**, se adquiere con la realización del Ciclo Formativo de Grado Superior en Administración en Finanzas, perteneciente a la Familia Profesional de **Administración y gestión**.

Concretamente, el módulo objeto de la presente programación es el de **Comunicación y Atención al cliente**, que se imparte en el **primer curso** del citado ciclo.

La duración del ciclo es de 2.000 horas (equivalentes a cinco trimestres de formación en el centro educativo como máximo, más la Formación en Centros de Trabajo, FCT). El módulo que nos ocupa tiene una duración de 160 horas que se distribuyen a lo largo curso, con 5 horas semanales, realizándose 2 sesiones de 120 y 60 minutos distribuidas en 1 sesión, días alternos y en diferentes tramos horarios.

La **distribución del uso de los espacios** para poder impartir los resultados de aprendizaje es la siguiente:

RA	DESCRIPCIÓN	HORAS	E1	E2
1	Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.	18	18	
2	Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.	35	35	
3	Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.	35	35	
4	Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.	18	18	
5	Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.	18	18	
6	Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.	20	20	
7	Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.	16	16	
TOTAL		160		

E1 (Aula polivalente) E2 (aula de administración y gestión)

4. OBJETIVOS

4.1. COMPETENCIA GENERAL DEL TÍTULO.

- Los requerimientos generales de cualificación profesional del sistema productivo para este técnico según, **Real Decreto 1584/2011 de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas** (BOE 15/12/2011), recogidos también **ORDEN de 21 de marzo de 2013 por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas.** (BOJA 22/04/2013)

por el que se establecen las enseñanzas correspondientes al Título de Formación Profesional de **Técnico en Superior en Administración y Finanzas** en Andalucía, perteneciente a la familia profesional de Administración y Gestión, y cuya **competencia profesional** 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.

Desarrollados dentro de la cualificación profesional actividades administrativas de recepción y relación con el cliente Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas ADG310_3 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia: UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección. UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos. UC0987_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático, por lo que, en su diseño, se ha fijado como uno de los módulos profesionales a cursar el de “**Comunicación y Atención al Cliente**”, que se imparte en el **primer curso** del Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas.

Las nuevas tecnologías, la innovación en los productos, la organización flexible, suponen que el trabajo profesional está sujeto a una transformación continua con nuevos métodos y formas de trabajo, lo cual presenta consecuencias importantes para la cualificación y competencia de dichos trabajadores y para su formación.

El trabajo en el centro educativo tiene como fin último dotar, de las *competencias profesionales, personales y sociales*, a los alumnos en el sentido de “posesión y desarrollo de conocimientos, destrezas y actitudes para realizar con éxito la cualificación profesional propia del Técnico Superior en Administración y Finanzas en diferentes situaciones de trabajo, de forma autónoma y responsable en su área profesional”.

4.2. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.

Con la programación de este módulo vamos a contribuir a desarrollar principalmente las **competencias profesionales, personales y sociales** que aparecen señaladas en **negrita** de entre todas las reguladas por el *artículo 5 del Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre*.

- 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, información obtenida y/o necesidades detectadas.**
- c) Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.**

d) Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los que interviene.

e) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.

f) Gestionar los procesos de tramitación administrativa empresarial en relación a las áreas comercial, financiera, contable y fiscal, con una visión integradora de las mismas.

g) Realizar la gestión contable y fiscal de la empresa, según los procesos y procedimientos administrativos, aplicando la normativa vigente y en condiciones de seguridad y calidad.

h) Supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión, siguiendo las normas y protocolos establecidos.

i) Aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contratación, formación y desarrollo de los Recursos Humanos, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial.

j) Organizar y supervisar la gestión administrativa de personal de la empresa, ajustándose a la normativa laboral vigente y a los protocolos establecidos.

k) Realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales, llevando a cabo las tareas de documentación y las actividades de negociación con proveedores, y de asesoramiento y relación con el cliente.

l) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.

m) Tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en diferentes organismos y administraciones públicas, en plazo y forma requeridos.

n) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.

ñ) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.

o) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.

p) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la

información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

- q) Generar entornos seguros en el desarrollo de su trabajo y el de su equipo, supervisando y aplicando los procedimientos de prevención de riesgos laborales y ambientales, de acuerdo con lo establecido por la normativa y los objetivos de la empresa.
- r) Supervisar y aplicar procedimientos de gestión de calidad, de accesibilidad universal y de “diseño para todos”, en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.
- s) Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional con sentido de la responsabilidad social.
- t) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

4.3. OBJETIVOS GENERALES DEL TÍTULO.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los **objetivos generales** de este ciclo formativo que se relacionan a continuación, enunciados en el *artículo 3 de la Orden de 11 de marzo de 2013*, contribuyendo a alcanzar este módulo más directamente los señalados en **negrita**.

a) Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos.

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 de 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) Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.

f) Organizar las tareas administrativas de las áreas funcionales de la empresa para proponer líneas de actuación y mejora.

g) Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.

h) Reconocer la interrelación entre las áreas comercial, financiera, contable y fiscal para gestionar los procesos de gestión empresarial de forma integrada.

i) Interpretar la normativa y metodología aplicable para realizar la gestión contable y fiscal.

j) Elaborar informes sobre los parámetros de viabilidad de una empresa, reconocer los productos financieros y los proveedores de los mismos, y analizar los métodos de cálculo financieros para supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión.

k) Preparar la documentación así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contratación, formación y desarrollo de los recursos humanos.

l) Reconocer la normativa legal, las técnicas asociadas y los protocolos relacionados con el departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral y la documentación derivada, para organizar y supervisar la gestión administrativa del personal de la empresa.

m) Identificar la normativa vigente, realizar cálculos, seleccionar datos, cumplimentar documentos y reconocer las técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y de asesoramiento a clientes, para realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales.

n) Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades relacionadas.

ñ) Identificar modelos, plazos y requisitos para tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en organismos y administraciones públicas.

o) Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.

p) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.

q) Tomar decisiones de forma fundamentada, analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de

equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.

r) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.

s) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.

t) Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevención, personales y colectivas, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar entornos seguros.

u) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias, para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».

v) Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.

w) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.

x) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales, para participar como ciudadano democrático.

4.4 RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO PROFESIONAL.

Los **resultados de aprendizaje** del módulo profesional de **Comunicación y Atención al Cliente** son:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	PONDERACIÓN
1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.	12,5%
2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.	20%
3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.	20%

4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.	12,5%
5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.	10%
6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.	12,5%
7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.	12,5%

A partir de los resultados de aprendizaje establecidos en la orden que regula el título de Técnico Superior en Administración y Finanzas, vamos a analizar la relación existente entre las competencias profesionales, personales y sociales con los resultados de aprendizaje del módulo asociado. Así mismo, hemos analizado la relación existente entre los objetivos generales del título y los resultados de aprendizaje del módulo profesional, relacionándolo todo con las unidades de trabajo propuestas.

En la tabla que expongo a continuación relacionamos, además de las competencias profesionales, personales y sociales y los objetivos generales, las unidades didácticas implicadas en la consecución de los resultados de aprendizaje.

I.E.S. FRANCISCO RODRÍGUEZ MARÍN
DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MÓDULO PROFESIONAL:		COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE	
CP	OG	RA	UNIDADES DE TRABAJO (UT)
p)	e),n)	1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.	UT 1: La organización en la empresa. Proceso de información y comunicación.
a),b)	a),b),s)	2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.	UT 2: La comunicación presencial en la empresa. UT 3: Comunicación telefónica y telemática: las redes sociales
a),b)	a),b),d),s)	3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.	UT 4: Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial
a),d),e)	g)	4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.	UT 5: Tratamiento y envío de información empresarial
c),d)	e),s)	5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.	UT 6: Comunicación y atención comercial.
l)	n)	6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.	UT 7: Gestión de conflictos y reclamaciones.

I.E.S. FRANCISCO RODRÍGUEZ MARÍN
DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

l)	n)	7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.	UT 8: Servicio postventa y fidelización de los clientes.
----	----	--	--

COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES RELACIONADAS

- 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, información obtenida y/o necesidades detectadas.
- c) Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.
- d) Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los que interviene.
- e) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- l) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.
- p) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

OBJETIVOS GENERALES RELACIONADOS

- a) Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos.
- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- 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) Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.
- g) Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.
- n) Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades relacionadas.
- s) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.

5. CONTENIDOS.

El artículo 10 del Real Decreto 1147/2011, apartado 3 sobre la estructura de los módulos profesionales, establece en el apartado d) que:

Contenidos básicos del currículo, ***que quedarán descritos de forma integrada en términos de procedimientos, conceptos y actitudes. Se agruparan en bloques relacionados directamente con los resultados de aprendizaje.***

5.1 ANALISIS Y SECUENCIACIÓN DE CONTENIDOS.

Así mismo, convendría reflejar no sólo los contenidos y las capacidades, sino el tipo de contenidos de que se trata.

Del análisis de los resultados de aprendizaje se deduce que el aprendizaje debe basarse en el **saber hacer**, de forma que el enunciado del resultado de aprendizaje se define con los siguientes verbos: identificar, reconocer, clasificar, realizar operaciones.

Los contenidos, al igual que toda la programación deben basarse en la adopción de habilidades y destrezas por parte del alumno, así como en la adquisición de conocimientos y actitudes, concluimos diciendo que en este módulo profesional predomina el contenido procedimental, sin que ello relegue los contenidos conceptuales y actitudinales que deben aprender.

Los contenidos del módulo, en base a lo recogido en la **11 de marzo de 2013 por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico en Gestión Administrativa** son los siguientes:

1. Técnicas de comunicación institucional y promocional:

- Las organizaciones empresariales. Concepto. Características y tipología de las organizaciones.
- Las funciones en la organización. Dirección, planificación, organización y control.
- Dirección en la empresa. Estilos de mando.
- Los departamentos. Áreas funcionales.
- Organigramas. Concepto y clasificación.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa. Comunicación e información y comportamiento.

La comunicación interna en la empresa. Comunicación formal e informal.

La comunicación externa en la empresa.

Procesos y sistemas de información en las organizaciones.

Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales.

- Calidad del servicio y atención de demandas.
- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

2. Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:

- Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.
- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Técnicas y formas de comunicación oral.
- Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.

- Formas de comunicación oral.
- Barreras de la comunicación verbal y no verbal.
- Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor.
- Utilización de técnicas de imagen personal.
- Comunicaciones en la recepción de visitas.
- Realización de entrevistas. Fases.
- Realización de presentaciones.
- La comunicación telefónica. La centralita y uso del listín telefónico.
- Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas.
- Preparación y realización de llamadas.
- Identificación de los interlocutores.
- La cortesía en las comunicaciones telefónicas.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.
- Tratamiento de distintas categorías de llamadas.
- La videoconferencia.

3. Elaboración de documentos profesionales escritos:

- La comunicación escrita en la empresa. Normas.
- Estilos de redacción. Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional. Técnicas de comunicación escrita.
- Siglas y abreviaturas.
- Elementos utilizados en la documentación profesional. El sobre. El papel.
- Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.
- Herramientas para la corrección de textos.
- Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La “netiqueta”. Publicación de documentos con herramientas de la web 2.0
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.

4. Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información:

- La recepción, envío y registro de la correspondencia.
- Servicios de correos y agencias o compañías de mensajería, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- El proceso de archivo. Técnicas de archivo. Naturaleza. Finalidad del archivo. Sistemas de archivo.
- Archivo de documentos. Clasificación y ordenación de documentos. Normas.
- Clasificación de la información.
- Centralización o descentralización del archivo.
- Custodia y protección del archivo.
- Las bases de datos para el tratamiento de la información.
- El correo electrónico. Partes de un mensaje. Redacción.

5. Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario:

- El cliente. Concepto y tipos. Motivación de compra.
- La atención al cliente en la empresa/organización.
- Canales de comunicación con el cliente.
- El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa. Funciones y organización.
- Documentación implicada en la atención al cliente.

- Sistemas de información y bases de datos. Herramientas.
- Relaciones públicas.
- Procedimientos de obtención y recogida de información.
- Técnicas de atención al cliente. Dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.

6. Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:

- El rol del consumidor y/o usuario. Diferencias.
- La protección del consumidor y/o usuario. Derechos y deberes.

La defensa del consumidor.

- Organismos de protección al consumidor. Instituciones públicas y asociaciones de consumidores
- Reclamaciones y denuncias.
- Mediación, conciliación y arbitraje. Concepto y características.
- Situaciones en las que se origina una mediación, conciliación o arbitraje.

7. Organización del servicio posventa:

- El valor de un producto o servicio para el cliente.
- Actividades posteriores a la venta.
- El proceso posventa y su relación con otros procesos.
- Tipos de servicio posventa.
- La gestión y estándares de la calidad en el proceso del servicio posventa. CRM
- Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa.
- Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad. Cualitativas y cuantitativas.
- Fidelización del cliente.

Estos contenidos se distribuyen en 7 bloques temáticos que serían:

-
- ↳ **BLOQUE TEMÁTICO I: Empresa y comunicación. RA1**
 - ↳ **BLOQUE TEMÁTICO II: Comunicación oral. RA2**
 - ↳ **BLOQUE TEMÁTICO III: Comunicación escrita. RA3**
 - ↳ **BLOQUE TEMÁTICO IV: Tratamiento y envío de la información. RA4**
 - ↳ **BLOQUE TEMÁTICO V: Comunicación y atención comercial. RA5**
 - ↳ **BLOQUE TEMÁTICO VI: Gestión de quejas y reclamaciones. RA6**
 - ↳ **BLOQUE TEMÁTICO VII: Servicio postventa y fidelización de clientes. RA7**
-

El **Bloque I** tiene carácter introductorio, y su objetivo es dar a conocer los conceptos básicos del proceso de comunicación. Sin el conocimiento de los mismos, sería inútil poner en práctica los aspectos que se trabajarán en los siguientes bloques. **(UT 1)**

El **Bloque II** nos introduce en la comunicación oral como medio para desarrollar las operaciones administrativas y su relación con clientes, empleados y proveedores. **(UT 2-3)**

En el **Bloque III** se introduce en la comunicación escrita, como una herramienta fundamental a la hora de desarrollar operaciones administrativas en la empresa, relaciones con otras empresas y con la Administración Pública. **(UT 4)**

El **Bloque IV** estudia los distintos tipos de archivo así como los distintos tipos de clasificación. **(UT 5)**

El **Bloque V** trata las motivaciones e intereses de los clientes con el fin de aplicar herramientas para su satisfacción. **(UT 6)**

El **Bloque VI** se centra en el proceso de resolución de reclamaciones. **(UT 7)**

El **Bloque VII** trata las diferentes técnicas comerciales utilizadas para potenciar la imagen empresarial. **(UT 8)**

De esta manera, este módulo, como cualquier otro módulo de ciclo formativo, se presentará relacionado con una secuencia de unidades didácticas. Tal secuencia deberá realizarse respetando algunos principios didácticos, de manera que se progrese desde lo particular hacia lo general; desde lo más simple a lo más complejo o utilizando otros criterios aconsejados por la propia dinámica de los procesos tecnológicos.

Una vez ordenadas las unidades didácticas habrá que asignarles una duración teniendo en cuenta la duración total del módulo y el peso o grado de dificultad de cada unidad.

Los contenidos que se presentan a continuación están interrelacionados entre sí, de forma que al inicio de cada unidad de trabajo correspondiente se hará referencia a las unidades previas, dado que la adecuada comprensión de una determinada unidad precisará el entendimiento de las anteriores.

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES POR BLOQUES, SESIONES Y EVALUACIÓN.

BLOQUE	Nº U.T.	TÍTULO	SESIONES	EVALUACIÓN
I	1	Empresa y comunicación.	18	PRIMER PARCIAL
II	2	La comunicación oral	35	
III	3	Comunicaciones escritas	35	SEGUNDO PARCIAL
IV	4	Tratamiento y envío de la información empresarial	18	
V	5	Comunicación y atención comercial	18	
VI	6	Gestión de conflictos y reclamaciones	20	TERCER PARCIAL
VII	7	Servicio postventa y fidelización de los clientes	16	
TOTAL SESIONES			160	

5.2.- UNIDADES DE TRABAJO.

CONTENIDOS		EVALUACIÓN	
Unidad didáctica	Contenidos	Resultado de aprendizaje	Criterios evaluación
Unidad 1. Empresa y comunicación.	<p>1. La organización en la empresa. Proceso de información y comunicación.</p> <p>1.1. La empresa: elementos y tipos.</p> <p>1.2. La organización interna de la actividad empresarial.</p> <p>1.3. La función directiva.</p> <p>1.4. La información en la actividad empresarial.</p> <p>1.5. La comunicación en la actividad empresarial.</p> <p>1.6. Comunicación externa e imagen corporativa.</p>	<p>RA 1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.</p>	<p>a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.</p> <p>b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.</p> <p>c) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.</p> <p>d) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.</p> <p>e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.</p> <p>f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.</p> <p>g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.</p> <p>h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.</p> <p>i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.</p> <p>j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.</p>

I.E.S. FRANCISCO RODRÍGUEZ MARÍN
DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CONTENIDOS		EVALUACIÓN	
Unidad didáctica	Contenidos	Resultado de aprendizaje	Criterios evaluación
Unidad 2. La comunicación oral	<p>2. La comunicación presencial.</p> <p>2.1. La comunicación en la empresa: elementos y tipos.</p> <p>2.2. La comunicación presencial: etapas y principios.</p> <p>2.3. Técnicas de comunicación presencial.</p> <p>2.4. Situaciones presenciales más usuales.</p> <p>2.5. La comunicación no verbal.</p> <p>2.6. Costumbres, protocolo y formas de actuación.</p> <p>3. Comunicación telefónica y telemática: las redes sociales.</p> <p>3.1. El proceso de comunicación telefónica.</p> <p>3.2. Medios, equipos y prestaciones para la comunicación telefónica.</p> <p>3.3. Protocolos en la comunicación telefónica.</p> <p>3.4. Gestión empresarial de las comunicaciones telefónicas.</p> <p>3.5. Tipos de comunicación telefónica.</p> <p>3.6. Gestión de las comunicaciones telemáticas en la empresa.</p>	<p>RA 2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.</p>	<p>a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.</p> <p>b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.</p> <p>c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.</p> <p>d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.</p> <p>e) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.</p> <p>f) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.</p> <p>g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.</p> <p>h) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.</p> <p>i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.</p> <p>j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.</p>

I.E.S. FRANCISCO RODRÍGUEZ MARÍN
DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CONTENIDOS		EVALUACIÓN	
Unidad didáctica	Contenidos	Resultado de aprendizaje	Criterios evaluación
Unidad 3. Comunicación escrita.	<p>4. Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial.</p> <p>4.1. La comunicación escrita: elementos y tipos.</p> <p>4.2. Normas para una adecuada redacción: ortografía, sintaxis, gramática, puntuación y presentación.</p> <p>4.3. Documentos propios de la comunicación escrita: comunicación interna y externa.</p> <p>4.4. Soportes para transmitir documentos escritos: papel y digital.</p> <p>4.5. Canales para transmitir documentos escritos:</p> <p>4.5.1. Correo convencional.</p> <p>4.5.2. Fax.</p> <p>4.5.3. Correo electrónico.</p> <p>4.5.4. Instrumentos de comunicación interna.</p> <p>4.5.5. A través de la web.</p> <p>4.5.6. Procesamiento informático.</p>	<p>▪ RA 3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.</p>	<p>a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.</p> <p>b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.</p> <p>c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.</p> <p>d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.</p> <p>e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.</p> <p>f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.</p> <p>g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.</p> <p>h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.</p> <p>i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.</p> <p>j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).</p> <p>k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.</p>

CONTENIDOS		EVALUACIÓN	
Unidad didáctica	Contenidos	Resultado de aprendizaje	Criterios evaluación
Unidad 4. Tratamiento y envío de la información.	5. Tratamiento y envío de la información. 5.1. El archivo: Concepto, finalidad y tipos 5.2. Sistemas de clasificación de documentos. 5.3. Recepción y archivo de documentación. 5.4. Consulta y conservación de la documentación. 5.5. Tratamiento de la correspondencia empresarial. 5.6. Seguridad y confidencialidad de la información: la Ley de Protección de Datos.	R.A. 4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.	a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos. b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita. c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad. d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar. e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional. f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos. g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación. h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar). i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y

I.E.S. FRANCISCO RODRÍGUEZ MARÍN
DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

			<p>rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.</p> <p>j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.</p> <p>k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.</p>
CONTENIDOS		EVALUACIÓN	
Unidad didáctica	Contenidos	Resultado de aprendizaje	Criterios evaluación
Unidad 5. Comunicación y atención comercial.	<p>6. Comunicación y atención comercial.</p> <p>6.1. El cliente: tipos y su importancia para la empresa.</p> <p>6.2. Las motivaciones del cliente y el proceso de compra.</p> <p>6.3. El departamento de atención al cliente: funciones, organización y calidad.</p> <p>6.4. Comunicación en la atención comercial.</p> <p>6.5. El proceso de atención comercial: elementos y técnicas.</p> <p>6.6. Tratamiento y gestión de la información comercial: los CRM.</p>	R.A. 5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.	<p>a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.</p> <p>b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.</p> <p>c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.</p> <p>d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.</p> <p>e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.</p> <p>f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.</p> <p>g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.</p>

I.E.S. FRANCISCO RODRÍGUEZ MARÍN
DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CONTENIDOS		EVALUACIÓN	
Unidad didáctica	Contenidos	Resultado de aprendizaje	Criterios evaluación
Unidad 6. Gestión de conflictos y reclamaciones.	<p>7. Gestión de conflictos y reclamaciones.</p> <p>7.1. Exteriorización de la satisfacción del cliente: actuación.</p> <p>7.2. La reclamación: documentación asociada.</p> <p>7.3. Gestión empresarial de reclamaciones escritas.</p> <p>7.4. Gestión de reclamaciones presenciales.</p> <p>7.5. Conflicto y negociación comercial: técnicas y herramientas de negociación.</p> <p>7.6. La protección de los derechos del consumidor.</p> <p>7.6.1. Derechos y obligaciones del consumidor.</p> <p>7.6.2. Normativa básica en materia de consumo.</p> <p>7.6.3. Instituciones y organismos de consumo.</p>	R.A. 6 Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.	<p>a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.</p> <p>b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.</p> <p>c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.</p> <p>d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.</p> <p>e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.</p> <p>f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.</p> <p>g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.</p> <p>h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.</p> <p>i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.</p> <p>j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.</p>
CONTENIDOS		EVALUACIÓN	
Unidad didáctica	Contenidos	Resultado de aprendizaje	Criterios evaluación
Unidad 7. Servicio postventa y fidelización del cliente.	<p>8. Servicio postventa y fidelización de los clientes.</p> <p>8.1. El servicio postventa: definición y tipos.</p> <p>8.2. La calidad y el servicio posventa.</p> <p>8.3. Gestión de la calidad: planificación y</p>	R.A. 7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con	<p>a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.</p> <p>b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.</p> <p>c) Se han identificado las situaciones comerciales</p>

I.E.S. FRANCISCO RODRÍGUEZ MARÍN
DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

	<p>evaluación del servicio postventa.</p> <p>8.4. Tratamiento de errores y anomalías. Control y mejora del servicio.</p> <p>8.5. El CMR como instrumento de gestión postventa.</p> <p>8.6. Postventa y fidelización de los clientes.</p>	<p>la fidelización del cliente.</p>	<p>que precisan seguimiento y servicio posventa.</p> <p>d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.</p> <p>e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.</p> <p>f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.</p> <p>g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.</p> <p>h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.</p> <p>i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.</p> <p>j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.</p>
--	--	--	---

5.3 TEMAS TRANSVERSALES.

En el actual modelo de enseñanza, que promueve la formación integral de la persona, es necesario que estén presentes en todos los módulos que se desarrollan en los diferentes ciclos formativos los contenidos transversales, que son los que se refieren a grandes temas que engloban múltiples contenidos que difícilmente pueden adscribirse específicamente a ningún módulo en particular.

Los temas transversales serán tratados a medida que se expongan y estudien el resto de contenidos específicos del ciclo formativo, estando presente en todos los módulos y de forma continua en los intercambios comunicativos y en los trabajos realizados en la ejecución de las prácticas y en los talleres.

- Educación moral y cívica, donde se desarrollarán criterios de actuación que favorezcan intercambios responsables y comportamientos de respeto, honestidad, tolerancia y flexibilidad con los compañeros. Propiciaremos actividades de debate, tertulia, etc.

6 de diciembre: Día de la Constitución Española. 10 de diciembre: Día de los Derechos Humanos.

- Educación para la paz, donde se desarrollan habilidades para el trabajo en grupo, escuchando y respetando las opiniones de los demás. **30 de enero: Día de la Paz y la No-Violencia.**
- Educación ambiental. Concienciaremos al alumnado de la necesidad de efectuar un uso racional de los recursos existentes y una correcta disposición de los residuos para facilitar su posterior reciclaje. **22 de marzo: Día del Agua. 22 de abril: Día Mundial de la Tierra. 5 de junio: Día Mundial del Medio Ambiente.**
- Educación para la salud. Respetando las normas de seguridad e higiene respecto a la manipulación de herramientas, equipos e instalaciones, efectuando las prácticas con rigor, de forma que el resultado cumpla con la normativa y no tenga efectos nocivos para la salud o integridad física de las personas y así conseguir que el alumnado reflexione sobre la necesidad de establecer unas normas de seguridad e higiene personales y del producto, que las conozca y las ponga en práctica en el desarrollo de las actividades formativas, así como tomen conciencia de las posibles consecuencias de no cumplirlas. Se corregirá a los alumnos que adopten posturas incorrectas a la hora de trabajar con el ordenador. **16 de octubre: Día Mundial de la Alimentación.**
- Educación para la igualdad de oportunidades entre sexos, tomando una actitud abierta a nuevas formas organizativas basadas en el respeto, la cooperación y el bien común, prescindiendo de los estereotipos de género vigentes en la sociedad, profundizando en la condición humana, en su dimensión emocional, social, cultural y fisiológica, estableciendo condiciones de igualdad en el trabajo en equipo. Además debe desarrollarse un uso del lenguaje no sexista y mantener una actitud crítica

frente a expresiones sexistas a nivel oral y escrito. **8 de marzo: Día Internacional de la Mujer. 19 de marzo: Día del Padre. Primer domingo de mayo: Día de la Madre. 10 de diciembre: Día de los Derechos Humanos. 20 de noviembre: Día de los derechos del niño y la niña.**

- Tecnologías de la información y de la comunicación, donde el alumnado valore e incorpore las NNTT, familiarizándose con los instrumentos que ofrece la tecnología para crear, almacenar, organizar, procesar, presentar y comunicar información. Utilizando las NNTT en la consulta de información técnica, en los informes, memorias y exposiciones orales y escritas. Una de las competencias clave de la educación es la del conocimiento y el uso habitual de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el aprendizaje. Se promoverá con el uso de material audiovisual como informático. Uso de la Moodle. **17 de mayo día mundial de Internet**

Con los contenidos transversales conseguimos dotar al alumnado de una formación integral, que contribuya a su desarrollo como persona en todas sus dimensiones y no sólo como estudiante. La presencia de los temas transversales en el desarrollo curricular es responsabilidad de toda la comunidad educativa, especialmente del equipo docente, por eso deben estar presentes en el proyecto educativo de centro y en las programaciones didácticas. Estos temas transversales no suelen contar en las programaciones con una temporalidad propia, sino que la propia naturaleza de las mismas induce a cierta espontaneidad en su integración, por lo que aprovecharemos el momento en que ocurran acontecimientos en la sociedad para impregnar con estos contenidos la práctica educativa y el trabajo diario en el aula. El papel que juega el profesor en el campo de los valores es determinante en lo que respecta a su actitud personal en la organización y moderación de las actuaciones del alumnado y sobre todo en el desarrollo en el aula, que es donde se debe hablar de valores y comportamientos, así como de su aprendizaje.

6. METODOLOGÍA

Por metodología debemos entender el conjunto de decisiones que hemos de adoptar para llevar a cabo el proceso de enseñanza — aprendizaje, es decir: cómo enseñar.

El planteamiento metodológico que consideramos más idóneo para el módulo de CAC en general y para esta unidad didáctica en particular responde a una metodología de trabajo basada en proyectos (ABP), también llamada “tareas integradas”, que sigue la consigna de “aprender haciendo”. Esta metodología innovadora se basa en la realización de tareas de distinto grado de dificultad que pueden ser individuales o colaborativas, dónde el principal objetivo sea la simulación de la realidad empresarial, siempre adaptada a los contenidos del módulo.

Las tareas, basadas en competencias y debidamente contextualizadas, son el eje vertebrador de este sistema de enseñanza y se convierten así en el instrumento esencial del aprendizaje. La graduación en la dificultad de las tareas propuestas se adapta a los distintos ritmos de trabajo del alumnado, no siempre homogéneos, y cuya finalidad principal consiste en potenciar la autosuficiencia, la autonomía y el autoaprendizaje del alumnado, siempre contando la guía de profesores “facilitadores”.

En concreto, para llevar a cabo esta metodología se le ha propuesto al alumnado elaborar su propio proyecto llamado “Mi Empresa”, con la que trabajaran todo el año.

El proyecto se divide en 7 fases o subproyectos, coincidiendo cada uno de ellos con un resultado de aprendizaje. Por lo tanto, en la fase 1, a principio de curso, comenzarán a elaborar su propia empresa. Para ello, se le ha dado un guión para poder llevarlo a cabo: actividad a la que se dedica, sector, funciones, imagen corporativa, etc. Previamente y para facilitar la realización de la actividad, se han trabajado en clase los contenidos relacionados de forma práctica.

Una vez que han creado su propia empresa, se les propondrá realizar trabajos individuales o grupales a lo largo del curso escolar, relacionado con los contenidos del módulo y directamente, con cada uno de los resultados de aprendizajes. Con ello, se pretende, realizar tareas integradas dónde tenga que relacionar actividades debidamente organizadas y enlazadas entre sí para conseguir los objetivos didácticos propuestos.

En concreto, el proceso metodológico de enseñanza para el módulo de Comunicación Empresarial y Atención al cliente se fundamentará en los siguientes aspectos:

- Presentación del módulo por parte de la profesora, explicando sus características, contenidos, metodología y los criterios de evaluación que se van a aplicar.
- Al inicio de cada unidad se realizará un esquema de los contenidos a tratar en el mismo. Posteriormente se hará una introducción y se propiciará un debate para que los alumnos/as muestren sus conocimientos y aptitudes previas sobre el tema.
- Se parte de breves actividades expositivas de la profesora acompañado de numerosos ejemplos prácticos. En fases posteriores se va abriendo paso a la participación del alumnado compartiendo protagonismo con la profesora y también interactuando con otros compañeros y compañeras.
- A partir del trabajo en el aula (explicaciones de la profesora y realización de ejemplos), los alumnos/as resolverán los problemas y cuestiones que se le planteen, de manera individual y grupal.
- Como material de apoyo se podrán utilizar, en lo posible, otros recursos didácticos, como videos, películas, páginas webs, aplicaciones informáticas, etc.
- El resto del tiempo se dedicará a la realización del proyecto “Mi Empresa” en los que el alumno/a pueda reflejar los conocimientos adquiridos y durante los cuales afloren todas aquellas dudas que no se hubieran producido o no se hubieran detectado con anterioridad. Con ello, se pretende que el alumno/a dé muestra de la asimilación y aplicación práctica de los contenidos.

- Existirá, independientemente de las que se produzcan a lo largo de la exposición del tema, un período para la aclaración de dudas.
- Constituirá un elemento más en la evaluación del alumno/a, la observación de su atención y participación en la clase.

En cuanto a las técnicas que favorecen la interacción entre los alumnos y fomentan la participación:

- **Exposiciones orales:** se puede definir como la comunicación de unos contenidos ante un auditorio a partir de un esquema previo o guión. Es una práctica de gran importancia en diversos ámbitos. Con esta técnica se pretende desarrollar las habilidades comunicativas del alumnado y en muchos casos ayuda superar el pánico escénico. Esta técnica se trabajará más en el primer trimestre ya que está directamente relacionado con el resultado de aprendizaje dos.
- **Debates:** Técnica en la cual dos grupos conversan ante el resto del aula acerca de un problema determinado de antemano. El diálogo ha de ser vivo e interesante. Podrá ser apoyado con otros recursos (láminas, diapositivas, gráficos, grabaciones). El *desarrollo* comienza con el profesor presentando el tema y el esquema y reglas a seguir. Se cede posteriormente la palabra a los dialogantes, el diálogo, debe ser animado, flexible e interesante.
- **Role-playing:** También llamada dramatización o desempeño de roles. Técnica en la cual, dos o más alumnos/as reviven una situación, asumiendo los roles de cada caso. Es importante que el problema esté bien delimitado y expuesto con precisión.
- **Brainstorming:** También llamada torbellino de ideas. En el aula, los alumnos/as exponen ideas o soluciones nuevas sobre un tema o problema. Es una técnica para desarrollar la capacidad creadora, (“la informalidad mental”), buscar otras soluciones fuera de lo rutinario, estereotipado. *El desarrollo* comienza con el profesor comentando el tema, explica el procedimiento y las normas mínimas dentro de un clima informal. Las ideas expuestas no deben ser juzgadas. El profesor sólo interviene para ordenar la participación o para centrar el tema.

- **Casos prácticos y trabajos de investigación:** Recurso a utilizar para su aplicación dentro y fuera del aula por parte de los alumnos, que como otro tipo de medidas, puede plantearse de forma general para el aula, o de manera individualizada como medida de profundización o recuperación.
- **Dinámica de grupos:** Consiste en la presentación de una situación, que puede ser real o ficticia. El objetivo del grupo es tomar una serie de decisiones de manera conjunta. El tiempo del que disponen es limitado. Es importante destacar que los problemas o situaciones planteadas no suelen tener solución, ni buena ni mala. El fin del ejercicio no es encontrar la respuesta correcta sino trabajar en equipo para encontrar una respuesta adecuada.

6.1. TIPOS DE ACTIVIDADES.

Las actividades en los procesos de enseñanza-aprendizaje son un elemento fundamental.

En cada una de las unidades de trabajo se propondrán sucesivamente actividades de comprensión, análisis, relación, consolidación y aplicación. Para su secuenciación se respetará el orden de exposición de los contenidos y se tendrá en cuenta el grado de dificultad. Todas ellas se pueden resolver exclusivamente con los contenidos expuestos por el profesor.

Se distinguirán tres fases de actividades:

- Actividades de iniciación que irán orientadas a detectar las ideas preconcebidas del alumnado sobre los temas a tratar y a propiciar la motivación por los mismos.
- Actividades de desarrollo orientadas a mostrar la asimilación de los contenidos que estructuran las unidades temáticas
- Actividades para atender a la diversidad:
 - De recuperación: orientadas al alumnado que no ha alcanzado los conocimientos.
 - De ampliación: orientadas al alumnado que ha realizado con éxito las actividades de desarrollo.
- Actividades de acabado que tendrán por objeto la elaboración de síntesis y la autoevaluación por parte del alumnado de su aprendizaje.

6.2. TRABAJO INDIVIDUAL Y EN GRUPO.

El alumno es el protagonista del aprendizaje.

Individualmente, como actividad de aprendizaje propia de cada alumno o alumna, que favorece la capacidad intelectual de aprender por sí mismo.

- ✓ Realiza ejercicios, actividades y tareas programadas.

- ✓ Crea sus propias pautas o ritmos de aprendizaje. Es constante en sus tareas.
- ✓ Organiza sus tiempos. Es puntual en la entrega de trabajos.
- ✓ Es consciente de las propias capacidades (intelectuales, emocionales y físicas.)
- ✓ Es autocrítico y tiene autoestima. Tiene iniciativa ante problemas que se le plantea.
- ✓ Es perseverante y responsable.
- ✓ Valora las posibilidades de mejora. Muestra satisfacción por el trabajo riguroso y bien hecho.
- ✓ Adquiere responsabilidades y compromisos personales.
- ✓ Cuida los recursos que utiliza (instalaciones, equipos, bibliografía, etc.), evita riesgos medioambientales. Aplica las normas de seguridad e higiene en el trabajo.

Se trata por tanto de desarrollar las competencias personales y profesionales programadas.

En grupo, el alumnado aprende mediante la interacción social. Procuraré que los alumnos logren entre sí, un buen clima de aceptación mutua, cooperación y trabajo en equipo, puesto que el desarrollo de estas actitudes en la Formación Profesional es básico para que el alumno/a, en el futuro, se integre fácilmente en su puesto de trabajo y pueda participar en un auténtico equipo profesional.

Al trabajar en grupo, el alumno puede resolver problemas prácticos, aplicar conocimientos teóricos y también recibir orientación por parte de la profesora.

El trabajo en grupo me permitirá evaluar las competencias personales y sociales del alumnado.

6.3. ASPECTOS ORGANIZATIVOS: TIEMPOS, ESPACIOS, RECURSOS Y MATERIALES.

6.3.1 Tiempos.

La hora clase necesita de tiempos: antes, durante y después, porque necesita de planificación educativa previa para lograr un ambiente educativo adecuado en el aula, de acuerdo a los contenidos, conocimientos y competencias que se buscan formar en los estudiantes, de acuerdo a las exigencias de la sociedad y del desarrollo.

Durante la **hora clase**, la profesora desarrolla las capacidades del alumnado en cuanto a conocimientos científicos, pedagógicos, didácticos, metodológicos y en cuanto a sus relaciones sociales con el fin lograr aprendizajes y conocimientos.

El alumnado, en la etapa **post clase**, afianza sus conocimientos por medio del repaso, el estudio y la discusión grupal; ello requiere de apuntes en el cuaderno, textos guías de estudio y de otras fuentes de conocimiento recomendadas por la profesora.

Los estudiantes, para alcanzar altos niveles de conocimiento y una formación competente, tienen que esforzarse en: asistir regularmente a clase, atender permanente durante la clase, tomar apuntes, revisión y estudio inmediato de la clase.

6.3.2 Espacios.

En el Anexo II del *Real Decreto 1584/2011 de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas, define los espacios y equipamientos necesarios.*

Los espacios y equipamientos mínimos necesarios para el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo formativo son los establecidos en el Anexo IV de la Orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa.

ESPACIO FORMATIVO
Taller Administrativo
Aula Polivalente

Las instalaciones y los recursos con los que cuenta el centro no son los adecuados, pues se trata de un centro con tres talleres administrativos para los cinco grupos de los dos ciclos formativos que se imparten. En consecuencia, esto dificulta el adecuado desarrollo de los módulos profesionales al no contar con la tenencia de equipos informáticos disponibles por cada alumno/a, cañones proyectores y la posibilidad de uso de Internet. La enseñanza no puede ser impartida con normalidad.

Contamos con Salón de actos para dar conferencias y que los alumnos puedan realizar exposiciones con los mayores medios posibles.

También puedo destacar el uso de la BIBLIOTECA del centro para la realización de actividades que potencien la lectura como está previsto en el proyecto lector del centro.

6.3.3 Recursos materiales.

Dentro de la amplia gama de los recursos didácticos destacan tres grandes grupos.

- a) Recursos impresos.
 - b) Recursos audiovisuales.
 - c) Recursos informáticos.
- a) Los **recursos impresos**: hacen referencia a una gran diversidad de recursos didácticos que provienen de la imprenta. Propongo los siguientes
- ✦ La biblioteca del aula, del centro y de la propia localidad.
 - ✦ Prensa especializada en la materia.

- ✎ Apuntes de la profesora.
- ✎ Libros de consulta

■

b) **Recursos audiovisuales:** se pueden definir como aquellos que se sirven de diversas técnicas de captación y difusión de la imagen y el sonido, aplicadas a la enseñanza y al aprendizaje de los alumnos/as.

Entre los tipos de material audiovisual que se pueden utilizar en el proceso de enseñanza -aprendizaje, propongo los siguientes:

- ✎ Video y televisión. Demostraciones técnicas.

Películas

- The Draft Day (Decisión final)
- The Human Resources Manager

c) **Recursos informáticos:** Es de actualidad el formidable avance de lo que denominamos "nuevas tecnologías" y en concreto de la informática. En todos los ámbitos de la sociedad (empresas, laboratorios, comercios, administración) se ha introducido de forma vertiginosa el uso de la informática. Facilita la personalización del aprendizaje y el autoaprendizaje, al permitir el establecimiento de un diálogo o interacción directa entre el alumno y el ordenador. Cumple el objetivo de una enseñanza adaptada a las características personales de cada alumno. Permite su utilización en las clases como soporte en sustitución de las transparencias, diapositivas o para la presentación de aplicaciones informáticas.

El sistema educativo no ha permanecido ajeno a este fenómeno y podemos afirmar que disponemos, aunque limitadamente, debido a la falta de talleres administrativos, de recursos que, dentro de nuestras posibilidades utilizaremos, como son:

- ✎ Ordenadores
- ✎ Aulas de informática.
- ✎ Empleo de Internet y de programas específicos adecuados a los contenidos de los distintos modelos.
- ✎ Cd's y pendrive para uso de los alumnos/as.

Todos estos recursos los emplearé tratando de dinamizar el espacio y los tiempos de forma que favorezcan el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Es muy interesante la aplicación cmaptools para la realización de mapas conceptuales.

Simuladores:

<http://recursostic.educacion.es/fprofesional/simuladores/web/>

6.4. VALORES TRANSVERSALES.

Me parece también importante y en conexión con las actividades descritas anteriormente, destacar que en mi modulo voy a trabajar valores transversales.

Las nuevas exigencias sociales y laborales demandan capacidad creativa, de comunicación verbal y escrita, espíritu crítico y capacidad de trabajo en equipo.

Los valores son actitudes o predisposiciones y las raíces para lograr una educación de calidad para todos. Los valores que trabajaré en el aula son:

- ✓ El respeto a las normas y valores de convivencia democrática.
- ✓ La tolerancia y la solidaridad entre las personas.
- ✓ La capacidad de esfuerzo y responsabilidad en el estudio.
- ✓ La actitud abierta, responsable y de respeto por los demás.
- ✓ La creatividad.
- ✓ La capacidad de tomar iniciativas personales y el hábito de trabajo en equipo.

Además considero que un espíritu emprendedor es necesario para hacer frente a la evolución de las demandas de empleo de futuro.

6.4.1. Esfuerzo.

Desarrollar la capacidad de esfuerzo y responsabilidad en el estudio es fundamental para avanzar en el proceso de enseñanza–aprendizaje. Así pues, como profesora desearé trabajar este módulo potenciando el esfuerzo y llevaré a cabo estrategias, para que el alumno/a:

- ✓ Realice las tareas y actividades propuestas.
- ✓ Estudie los conceptos trabajados en clase.
- ✓ Participe activamente en el desarrollo de la clase.
- ✓ Tenga interés por saber más, sienta curiosidad por los nuevos contenidos.

Valoraré por tanto la evolución individualizada de cada alumno y su progreso a lo largo del curso.

6.4.2. Creatividad.

La creatividad es otro valor que considero necesario potenciar en el alumnado. La creatividad estimula la capacidad de creación y permite desarrollar adecuadamente el proceso de enseñanza–aprendizaje, facilitando el aprendizaje por descubrimiento.

Entre las estrategias didácticas para desarrollar la creatividad destaco las siguientes:

- ✓ Realizar análisis funcionales a lo largo de las actividades. Consiste en tratar de analizar las funciones de un objeto y situación social, recogiendo toda la información posible sobre un tema. Sobre dicha información les preguntaré: *para qué sirve, cuáles son las funciones esenciales de un objeto o situación y cuáles*

son las distintas aplicaciones o soluciones a un problema dado.

- ✓ Propondría ejercicios adivinatorios: *que pasaría si...*

6.4.3. Fomento y potenciación de la lectura.

Desde la perspectiva del módulo, considero fundamental en el proceso educativo el fomentar la lectura entre los alumnos/as, como fuente de adquisición de cultura y medio de formación de la persona.

A lo largo del curso llevaré a cabo las siguientes actividades con el fin de que comprendan, analicen o sinteticen el lenguaje escrito:

- ✓ Con el estudio y contenido del módulo.
- ✓ A través de la lectura de los libros de consulta o manuales y de ampliación.
- ✓ Mediante la búsqueda de información en Internet.
- ✓ Con la lectura de legislación aplicable al módulo.
- ✓ A través de la lectura y recopilación de notas de prensa o revistas especializadas del sector económico y social donde se integra el módulo.

Junto con el fomento de la lectura también trataré de desarrollar en los alumnos la capacidad de hablar en público. Dentro del ámbito de cómo enseñar voy a procurar que resuelvan problemas en la pizarra, respondan a cuestiones orales y realizan exposiciones en el aula sobre aquellos trabajos de investigación u otros ejercicios que les haya propuesto.

6.4.4. Las tecnologías de la información y de la comunicación.

Uno de los objetivos de la educación es la del conocimiento y el uso habitual de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el aprendizaje.

El uso de dichas tecnologías trataré, en lo posible, de promoverlo mediante el empleo tanto de material audiovisual como informático.

✦ El material informático será:

- Uso del ordenador como procesador de texto, hoja de cálculo y herramienta de trabajo.
- Búsqueda de información relacionada con el módulo, a través de Internet, en direcciones que aparecen en la bibliografía.
- Plataforma educativa de Edmodo, con el propósito de estar en contacto con el alumnado y con grupos de trabajo de otros centros.

7. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

En nuestras aulas, nos encontramos con un alumnado muy variopinto. Esta diversidad está originada por múltiples motivos: diferentes capacidades, ritmos y estilos de aprendizaje, motivaciones, intereses, situaciones socioeconómicas, culturales, lingüísticas y de salud del alumnado, con la finalidad de facilitar la adquisición de las

competencias profesionales personales y sociales, el logro de los objetivos generales y los resultados de aprendizaje y la correspondiente titulación.

A raíz de esta realidad, el nuevo sistema educativo español, incide de manera especial en la “educación desde la diversidad”.

Por tanto, este apartado ha resultado clave en el diseño de esta programación, facilitando a cada individuo, en relación con sus capacidades individuales, la consecución de los resultados de aprendizaje propuestos.

Los métodos deben partir de la perspectiva del profesorado como orientador, promotor y facilitador del desarrollo en el alumnado, ajustándose al nivel competencial inicial de este y teniendo en cuenta la atención a la diversidad y el respeto por los distintos ritmos y estilos de aprendizaje mediante prácticas de trabajo individual y cooperativo.

7.1. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD SEGÚN LA NORMATIVA VIGENTE.

7.1.1. Alumnado que presenta necesidades educativas especiales.

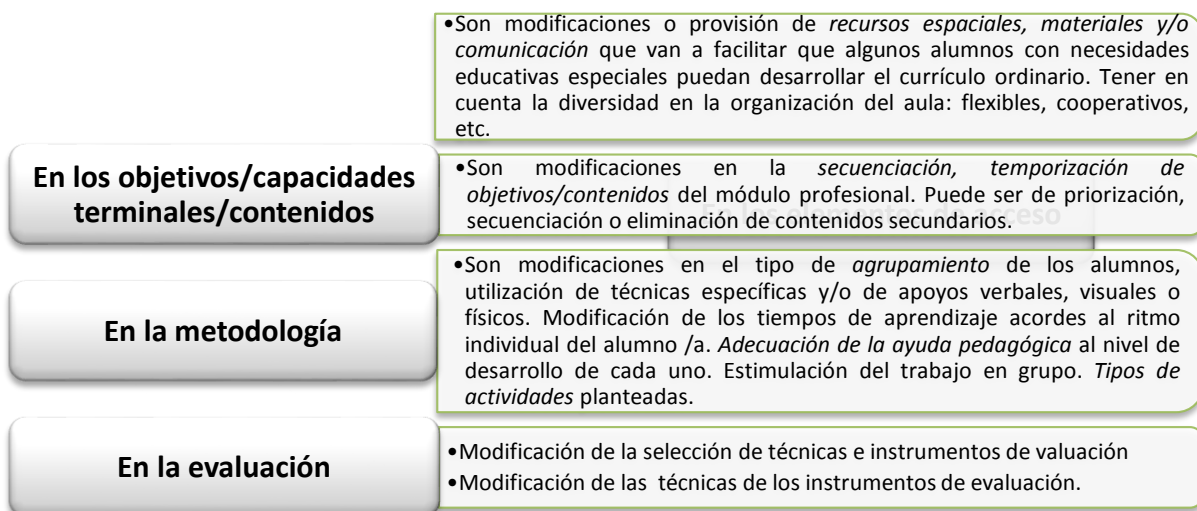
Alumnado que requiera, por un periodo de su escolarización o a lo largo de toda ella, determinados apoyos y atenciones educativas específicas derivadas de discapacidad o trastornos graves de conducta.

Formación Profesional
Los centros de formación profesional desarrollarán los currículos establecidos por la Administración educativa correspondiente de acuerdo con las características y expectativas del alumnado, con especial atención a las necesidades de aquellas personas que presenten una discapacidad, y las posibilidades formativas del entorno, especialmente en el módulo profesional de formación en centros de trabajo.
Los procesos de evaluación se adecuarán a las adaptaciones metodológicas de las que haya podido ser objeto el alumnado con discapacidad y se garantizará su accesibilidad a las pruebas de evaluación.
Cuando se trate de personas adultas se prestará una atención adecuada, en condiciones de accesibilidad y con los recursos de apoyo necesarios, en cada caso, a las personas con discapacidad.
Se establecerán las medidas e instrumentos necesarios de apoyo y refuerzo para facilitar la información, orientación y asesoramiento a las personas con discapacidad.
Las Administraciones educativas establecerán un porcentaje de plazas reservadas para alumnado con discapacidad, que no podrá ser inferior al cinco por ciento de la oferta de plazas.
El alumnado dispondrá de los medios y recursos que se precisen para acceder y cursar estas enseñanzas.
Para este alumnado se adaptará el currículo a sus intereses y posibilidades, adaptando los contenidos a mínimos y utilizando una metodología que permita alcanzar los objetivos mínimos del módulo. Se propondrán diversas actividades de refuerzo, como glosarios, trabajos grupales, etc.

7.2. LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD EN MI PRÁCTICA DOCENTE. MEDIDAS A TENER EN CUENTA.

Las medidas de atención a la diversidad afectan a la organización en el ámbito del centro y del aula. La atención individualizada entra en el terreno de las adaptaciones curriculares. Las adaptaciones curriculares significativas no están contempladas en Formación Profesional, es por ello que, sólo se podrán contemplar medidas no significativas de acceso al currículo, entre las que destaco:

➤ Respecto a las **pautas generales** llevaré a cabo las siguientes **medidas educativas**:



En cuanto a las actuaciones que llevaremos a cabo con los distintos tipos de **alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo**:

- a) **Alumnado con Necesidades Educativas Especiales**: En el aula nos podemos encontrar: alumnado con déficit físico, psíquico o sensorial. Se intentará que este tipo de alumnado sea autosuficiente en el mayor grado posible, por lo que el aula se diseñará de forma funcional, también se pueden establecer cambios de actividades, potenciación de la integración social, etc.
- b) **Alumnado con alta capacidad intelectual**. Las actividades de ampliación son un recurso para este tipo de alumnado, así como la variación y su grado en diferentes niveles de dificultad.
- c) **Alumnado con necesidades educativas especiales asociadas a condiciones sociales desfavorecidas**. Ante este tipo de alumnado, lo más idóneo es comenzar con un plan de acogida, después para trabajar sus necesidades son necesarias actividades que fomenten la autoestima, las relaciones sociales, la cooperación, etc.
- d) **Alumnado Extranjero**. Se actuará sobre dos aspectos inicialmente:
 - . la socialización e integración del alumnado en el grupo
 - . el conocimiento y desarrollo del lenguaje.

8. EVALUACIÓN

8.1. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA.

La evaluación del proceso de enseñanza se aplica mediante una autorreflexión del profesor con el fin de valorar:

- ✓ Si su programación didáctica es sistemática y adecuada
- ✓ Si motiva y logra que el alumnado se esfuerce.
- ✓ Si se han empleado los recursos y materiales necesarios
- ✓ Si se han logrado los resultados de aprendizaje y los objetivos propuestos.
- ✓ Si hay un buen ambiente en el aula y una buena relación entre los alumnos/as
- ✓ Si las actividades realizadas eran las adecuadas.
- ✓ Si la distribución temporal ha sido correcta.

Los profesores por tanto evaluarán los procesos de enseñanza, su propia práctica docente y las programaciones, para comprobar el grado de desarrollo conseguido y su adecuación a las necesidades educativas del centro y del alumnado.

Y dado que el currículum es abierto y flexible, el profesor modificará, si fuese necesario, tras la realización de esta autoevaluación, siempre con el fin de mejorar y progresar en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

8.2. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN.

La evaluación aplicada al proceso de aprendizaje, establece los resultados de aprendizaje, competencias profesionales, personales y sociales, objetivos generales, que deben ser alcanzados por los alumnos/as, y responde al *qué evaluar*.

Para la evaluación del aprendizaje se valoran, la asimilación de conceptos, los procedimientos y la manifestación de actitudes, a través de la observación y el análisis de los siguientes aspectos:

1. CONCEPTOS:
 - Conocimientos.
 - Hechos, ideas.
 - Principios desarrollados.
2. PROCEDIMIENTOS
 - Habilidades, destrezas.
 - Técnicas y métodos de trabajo utilizados.

En los anteriores aspectos, se integrará la observación de:

3. ACTITUDES:
 - Atención e interés en clase.
 - Participación.
 - Hábitos adecuados de trabajo.
 - Puntualidad.
 - Tolerancia y respeto a los compañeros y al profesorado.
 - Presentación adecuada del trabajo.

- La evaluación es **continua**, para observar el proceso de aprendizaje. Dicha continuidad queda reflejada en una:
 - *Evaluación inicial o diagnóstica*: el profesor iniciará el proceso educativo con un conocimiento real de las características de sus alumnos/as. Esto le permitirá diseñar su estrategia didáctica y acomodar su práctica docente a la realidad de sus alumnos/as. Debe tener lugar dentro un mes desde comienzos del curso académico.
 - *Evaluación procesual o formativa*: nos sirve como estrategia de mejora para ajustar sobre la marcha los procesos educativos.
 - *Evaluación final o sumativa*: se aplica al final de un periodo determinado como comprobación de los logros alcanzados en ese periodo. Es la evaluación final la que determina la consecución de los objetivos didácticos y los resultados de aprendizaje planteados; mediante la evaluación sumativa se recibe el aprobado o el no aprobado.

- **Integral**, para considerar tanto la adquisición de nuevos conceptos, como de procedimientos, actitudes, capacidades de relación y comunicación y de desarrollo autónomo de cada estudiante.
- **Individualizada**, para que se ajuste a las características del proceso de aprendizaje de cada alumno/a y no de forma general. Suministra información del alumnado de manera individualizada, de sus progresos y sobre todo de hasta donde es capaz de llegar de acuerdo con sus posibilidades.
- **Orientadora**, porque debe ofrecer información permanente sobre la evolución del alumnado con respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje.
- El proceso de evaluación tendrá en cuenta el grado de consecución de los resultados de aprendizaje, objetivos generales y las competencias profesionales, personales y sociales establecidas en esta programación. Igualmente tendrá en cuenta la **madurez** del alumnado en relación con sus posibilidades de inserción en el sector productivo o de servicios a los que pueda acceder, así como el progreso en estudios a los que pueda acceder.

8.3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Para cada resultado de aprendizaje se han establecido los siguientes criterios de evaluación:

1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.
--

a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.

b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.

c) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.
--

d) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.

e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.
--

f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.

g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.

h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.

i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.
--

j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.

- a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.
- b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.
- c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- e) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.
- f) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.
- g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.
- h) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.
- i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.
- j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.

3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.

- a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.
- b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.
- c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.
- d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.
- e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.
- f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.

- g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.
- h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.
- i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).
- k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.

- a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.
- b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.
- c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.
- d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.
- e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.
- f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.
- g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.
- h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).
- i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.
- j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.
- k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.

5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.

- a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.
- b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
- c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.
- d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del

cliente/usuario.

- e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.
- f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
- g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.

6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.

- a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
- b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
- c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
- d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
- e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.
- f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.
- g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.
- j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.

7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.

- a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.
- b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.
- c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.
- d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.
- e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.
- f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.
- g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.
- h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
- i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.
- j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.

8.4. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

Según lo establecido en el PEC de nuestro centro educativo, serán de aplicación algunos de los siguientes:

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	UTILIDAD PARA LA EVALUACIÓN
<p>Técnicas de observación</p> <p>El cuaderno de clase</p>	<p>Lista los aspectos que van a ser observados en el desempeño del estudiante.</p> <p>Registro de acontecimientos, revelando aspectos significativos del comportamiento del alumno.</p>
<p>Trabajos de simulación individual o en grupo</p>	<p>Se evalúa individualmente la actitud, motivación y participación del alumno en tareas de clase.</p> <p>Se evalúa la actitud, motivación y participación del alumno en trabajos de grupo y su capacidad para relacionarse con los miembros del mismo.</p> <p>Se evalúa la utilización de sistemas de organización y planificación de tareas dentro del grupo en el desarrollo del trabajo propuesto y en la búsqueda soluciones adecuadas.</p> <p>Se evalúa el nivel de comunicación entre los miembros del grupo y la capacidad de decisión dentro del grupo.</p> <p>Se evalúa el nivel y calidad del desarrollo de las actividades propuestas, tanto a nivel individual como de grupo.</p> <p>Se evalúa la utilización de aplicaciones informáticas más adecuadas y la búsqueda de información en fuentes diversas.</p>
<p>Autoevaluación (oral, escrita, individual, en grupo).</p>	<p>Se evalúa la capacidad de crítica y autocrítica, de inferir de los argumentos de otros compañeros y de valorar el proceso de aprendizaje.</p>
<p>Prácticas simuladas. o ejercicios prácticos.</p>	<p>Se evalúa la actitud, motivación y participación del alumno en la clase, con preguntas y situaciones planteadas por el profesor y por los propios alumnos, relacionadas con el trabajo bien hecho y la búsqueda de la solución más adecuada.</p>
<p>Informes/memorias de prácticas y ejercicios.</p>	<p>Se evalúa la capacidad de análisis y de síntesis.</p> <p>Se evalúa la utilización de herramientas informáticas y de búsqueda de información en fuentes diversas.</p> <p>Se evalúa la expresión escrita y la capacidad de formular propuestas acertadas y con actitud de ética y profesionalidad sobre los resultados obtenidos en las prácticas y ejercicios propuestos.</p>
<p>Pruebas teóricas y escritas objetivas individuales.</p>	<p>Se evalúa los conocimientos adquiridos en el módulo.</p> <p>Se evalúa la expresión escrita.</p>
<p>Pruebas prácticas individuales</p>	<p>Se evalúa los conocimientos autónomos aplicados y las habilidades desarrolladas en el proceso de enseñanza del módulo, en ejercicios prácticos planteados por el profesor.</p>

8.5. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

Para obtener la calificación de las evaluaciones parciales de este módulo profesional, se procederá a realizar la media aritmética de los resultados de aprendizaje alcanzados durante el trimestre.

La calificación de los resultados de aprendizaje se obtendrá de la media aritmética de las calificaciones obtenidas en los criterios de evaluación asociados a los mismos.

Para obtener la calificación final del módulo profesional, se sumarán las calificaciones obtenidas en los distintos resultados de aprendizaje alcanzados durante el curso.

Se considerará **aprobado**, el módulo profesional, cuando la **calificación final** alcance una puntuación de **5** puntos sobre 10.

Los registros diarios y las calificaciones se recogerán, respectivamente, en el cuaderno del profesor, y en un calificador donde aparecerán reflejadas todas las variables a evaluar y sus correspondientes puntuaciones.

8.6. SESIONES DE EVALUACIÓN.

Al menos, se celebrará **una sesión de evaluación parcial** y, en su caso, de calificación, **cada trimestre lectivo** y una **final** del curso escolar. La sesión de evaluación consistirá en la reunión del equipo educativo que imparte docencia al mismo grupo, organizada y presidida por el tutor del grupo.

24 octubre 2018	17 diciembre 2018	11 marzo 2019	30 mayo 2019	24 junio 2019
Evaluación inicial	1ª evaluación parcial	2ª evaluación parcial	3ª evaluación parcial	Evaluación Final

8.7. SISTEMAS Y CRITERIOS DE RECUPERACIÓN.

La recuperación forma parte del proceso de enseñanza aprendizaje, así pues, cuando el alumno no alcance el dominio de los conceptos incluidos en las unidades de trabajo siguiendo los criterios de evaluación preestablecidos, se llevarán a cabo medidas de recuperación utilizando algunos de los siguientes instrumentos:

- Actividades de repaso de los conceptos y procedimientos.
- Elaboración de mapas conceptuales y esquemas.
- Realización de casos prácticos.
- Trabajos individuales.
- Pruebas objetivas.

Se utilizará el instrumento más adecuado en función del criterio de evaluación que tenga que recuperar. Se le indicará al alumnado con suficiente antelación el momento de la recuperación.

8.8. CRITERIOS PARA EL SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN CONTINUA.

Se llevará el control de asistencia diaria del alumnado. Si un alumno/a, se encuentra en alguna de las siguientes circunstancias:

1. Número de faltas no justificadas: 25% de faltas no justificadas por evaluación (El equipo educativo valorará la justificación del alumno y determinará su validez)
2. Número de actividades procedimentales no realizadas por evaluación del 30% de las actividades procedimentales realizadas en clase. Se pondrá en marcha el protocolo de actuación establecido en el ROC y, como consecuencia, será evaluado mediante una prueba escrita única a realizar al final de cada período de evaluación.