

# PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

## “DISPOSICIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS”

Código: 0099



G.D.C.F.G.M. FARMACIA Y PARAFARMACIA

1<sup>er</sup> Curso

2024-2025

IES LA GRANJA

Fernando Sánchez Tesón

Juan Lorenzo Mayorga González



## Resultados de aprendizaje

Los objetivos específicos expresados en forma de resultados de aprendizaje son:

1. Aplica técnicas de atención a usuarios describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.
2. Ejecuta actividades de venta de productos parafarmacéuticos describiendo y aplicando las fases de un proceso de venta.
3. Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising.
4. Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los resultados de aprendizaje son una serie de formulaciones que el estudiante debe conocer, entender y/o ser capaz de demostrar tras la finalización del proceso de aprendizaje. Estos resultados del aprendizaje están acompañados de los criterios de evaluación, que permiten juzgar si los resultados del aprendizaje previstos han sido logrados. Cada criterio define una característica de la realización profesional bien hecha y se considera la unidad mínima evaluable. A continuación, se exponen los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación:

### **RA1. Aplica técnicas de atención a usuarios describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.**

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

**RA2. Ejecuta actividades de venta de productos parafarmacéuticos describiendo y aplicando las fases de un proceso de venta.**

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

**RA3. Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising.**

- a) Se ha identificado la relación libre y personal que se establece entre usuario y productos expuestos según organización, colocación o decoración.
- b) Se han clasificado los productos de parafarmacia según su utilidad observando la normativa vigente.
- c) Se han establecido los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación (puntos calientes) del surtido (productos) en los niveles del lineal (mobiliario).
- d) Se han desarrollado procedimientos de etiquetaje y se han elaborado elementos publicitarios de apoyo para la información sobre los productos.
- e) Se han descrito los tipos de embalaje y empaquetado según el producto, las características del mismo y la imagen que quiere transmitir la empresa.
- f) Se han valorado las sugerencias que el vendedor puede aportar basándose en la información recopilada acerca de las demandas o sugerencias de los posibles usuarios.
- g) Se ha valorado la importancia de reposición del stock de acuerdo con el procedimiento establecido por la empresa.
- h) Se han analizado diferentes sistemas antihurto

#### **RA4. Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.**

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

## **EVALUACIÓN**

### **Evaluación del aprendizaje**

#### **Procedimiento de evaluación**

La evaluación se concretará en un conjunto de acciones planificadas en diversos momentos del proceso formativo, lo que nos permite referirnos a ésta con los términos de inicial o diagnóstica, continua o formativa y final o sumativa, proporcionándonos en cada caso la información pertinente para intervenir en el desarrollo de dicho proceso.

Para llevar a cabo la evaluación del presente módulo nos basaremos en la Orden del 29 de septiembre de 2010.

· **Evaluación inicial o diagnóstica:** Nos permitirá conocer y valorar los conocimientos previos de los alumnos y alumnas al iniciar el módulo, así como analizar las posibles carencias y alumnos con ciertas dificultades para las futuras actividades previstas para el módulo.

Para ello al comienzo del módulo se pasará al alumno un cuestionario de preguntas cortas.

· **Evaluación formativa:** A través de la evaluación formativa realizaremos un análisis de los aprendizajes adquiridos por los alumnos (progreso de cada alumno y del grupo) y de la marcha del proceso formativo que se está desarrollando.

Para que se le aplique el proceso de evaluación continua al alumnado de formación profesional de la modalidad presencial, debe asistir regularmente a clase y participar en las actividades programadas para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo, (Art. 1 punto 2 de la 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).

De acuerdo con lo expuesto en el Plan de Centro si el alumnado falta en un número igual o superior al 20% de las horas lectivas del módulo (96 horas), pierde la evaluación continua. La responsabilidad del cómputo de faltas será del alumnado y sólo podrán ser evaluados en la convocatoria final que tendrá lugar en junio.

El módulo profesional se imparte en tres evaluaciones parciales y cuenta con las siguientes sesiones de evaluación:

- La 1ª sesión de evaluación parcial se realizará al finalizar el primer trimestre.
- La 2ª sesión de evaluación parcial se realizará al finalizar el segundo trimestre.
- La 3ª sesión de evaluación parcial se realizará al finalizar el tercer trimestre.

En las actividades de evaluación se evaluarán los contenidos impartidos hasta el momento y que no hayan sido evaluados previamente. La calificación irá de 0 a 10 puntos. Para que la prueba sea calificada positivamente el alumnado tendrá que alcanzar una puntuación mínima de 5 puntos.

Evaluación sumativa: Para realizar la evaluación se utilizarán los siguientes criterios de calificación:

- El 70% de la calificación final corresponderá a los criterios evaluados y calificados por las pruebas escritas mientras que el 30% a los evaluados por actividades.
- Se considera la evaluación superada positivamente cuando la calificación obtenida sea de 5 puntos o superior.
- Se considera muy grave que el alumnado copie en un examen por lo que en caso de que sea sorprendido deberá superar los contenidos de dicho examen en la fecha fijada para el examen de recuperación.
- En la evaluación final del módulo se calificará todo el módulo, sumando las calificaciones obtenidas en las distintas evaluaciones.

### **Instrumentos de evaluación**

Para valorar el progreso del alumnado, evaluaremos mediante distintos instrumentos de evaluación:

- **Actividades de clase:** actividades desarrolladas de manera individual o en grupo. Serán asignadas al alumnado y evaluadas y calificadas mediante guías, fichas de observación y rúbricas. Las actividades pueden ser cuestionarios trabajados en clase, casos teórico-prácticos, exposiciones orales, trabajos de desarrollo, etc. En aquellas en las que se emplee el trabajo cooperativo se valorará el trabajo en equipo, el desarrollo de los contenidos y la presentación del mismo. No se recogerán actividades evaluables fuera del plazo establecido.
- **Actividades en empresa:** actividades desarrolladas durante el periodo de formación en alternancia en las diferentes empresas u organismos equiparados.
- **Pruebas escritas:** mayoritariamente cuestionarios individuales con preguntas multirrespuestas o de desarrollo, que evalúan y califican el logro de los objetivos de cada alumno o alumna. Se utilizará este instrumento en la evaluación inicial.
- Cualquier **otro instrumento** que el profesorado considere necesario y/o acorde al criterio de evaluación y resultado de aprendizaje evaluado.

## Plan de recuperación

Para el alumnado que no supere las evaluaciones, se propone:

- La recuperación de los contenidos no superados de la 1ª evaluación se realizará al comienzo de la 2ª evaluación. El alumnado que no supere los contenidos en esta recuperación se examinará de nuevo en junio en una nueva prueba que coincidirá con la convocatoria final.
- La recuperación de los contenidos no superados de la 2ª evaluación se realizará al comienzo de la 3ª evaluación. El alumnado que no supere los contenidos en esta recuperación se examinará de nuevo en junio en una nueva prueba que coincidirá con la convocatoria final.
- La recuperación de los contenidos no superados de la 3ª evaluación se realizará antes de la sesión de evaluación de la 3ª evaluación. El alumnado que no supere los contenidos en esta recuperación se examinará de nuevo en junio en una nueva prueba que coincidirá con la convocatoria final.

En ningún caso se repetirá la prueba de recuperación, de manera que, si un alumno o alumna no se presentará a la misma, deberá hacerla en junio coincidiendo con la convocatoria final.

Para el alumnado que no supere las distintas evaluaciones 1ª, 2ª y/o 3ª, tendrá que realizar el siguiente plan de recuperación en junio:

- Durante la 1ª semana del mes de junio: repaso de la 1ª evaluación con realización de actividades de refuerzo, así como las planteadas durante la impartición de las unidades y realización de mapas conceptuales. Realización de las prácticas o actividades que no hubiera llevado a cabo en su momento.
- Durante la 2ª semana del mes de junio: repaso de la 2ª evaluación con realización de actividades de refuerzo, así como las planteadas durante la impartición de las unidades y realización de mapas conceptuales. Realización de las prácticas o actividades que no hubiera llevado a cabo en su momento.
- Durante la 3ª semana del mes de junio: repaso de la 3ª evaluación con realización de actividades de refuerzo, así como las planteadas durante la impartición de las unidades y realización de mapas conceptuales. Realización de las prácticas o actividades que no hubiera llevado a cabo en su momento.

## Plan de mejora de competencias

El alumnado que desee mejorar los resultados obtenidos tendrá obligación de asistir a clase y continuar con las actividades lectivas. Se realizarán actividades que les permita construir nuevos conocimientos. Para ellos/as se plantean actividades que impliquen una mayor elaboración y profundización en los contenidos seleccionados. Por ello se plantean actividades tales como:

- Exploración bibliográfica, y en Internet.
- Análisis, opiniones y valoraciones de diferentes cuestiones relacionadas con los contenidos del módulo.

Como queda recogido en normativa, el alumnado que quiera mejorar la nota debe asistir a clases para continuar con las distintas actividades, aun así tendrá que presentarse a una

prueba escrita en la convocatoria final de todos los contenidos del módulo y la calificación obtenida en dicha prueba será la calificación total del módulo.

### **Evaluación de la programación**

Para realizar la evaluación de la práctica docente se pasará al alumno un cuestionario donde, de manera anónima, contestarán diferentes cuestiones planteadas acerca de la actividad del profesor. Asimismo, el profesor, con la ayuda del cuestionario anterior y la valoración del grado de consecución de los objetivos previstos, debe reflexionar sobre su propia tarea docente, introduciendo las modificaciones necesarias para la mejora del proceso de enseñanza. Será la dinámica del curso la resultante de la interacción entre los propios alumnos, entre ellos y el profesor, entre todos y los recursos escolares, extraescolares y el medio social, lo que irá indicando progresivamente las correcciones necesarias del proyecto inicial de programación. Todas estas cuestiones se irán recogiendo bien a través de cuestionarios realizados a los alumnos o bien oralmente.