



MANILVA (MÁLAGA)

**PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO 0437:
COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN
AL CLIENTE.**

**CICLO FORMATIVO DE GRADO MEDIO
DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

CURSO: 1º DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DOCENTE: Daniel Contreras Cortés

ÍNDICE

1. INTRODUCCION.
2. CONTEXTO SOCIOECONÓMICO DEL CENTRO Y CARACTERÍSTICAS DEL ALUMNADO.
3. INTERDISCIPLINARIEDAD.
4. TEMAS TRANSVERSALES.
5. OBJETIVOS
 - 5.1. OBEJTIVO PRINCIPAL
 - 5.2. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO
 - 5.3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE
 - 5.4. OBJETIVOS DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS
6. CONTENIDOS
 - 6.1. CONTENIDOS MÍNIMOS
 - 6.2. SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS
7. METODOLOGÍA.
 - 7.1. ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE
 - 7.2. ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS
 - 7.3. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS
8. EVALUACIÓN
 - 8.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN (¿QUÉ EVALUAR?)
 - 8.2. MOMENTOS DE LA EVALUACIÓN (¿CUÁNDO EVALUAR?)
 - 8.3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN
 - 8.4. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE
9. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.
 - 9.1. ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO
10. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA.
11. CONCLUSIONES.

1º- INTRODUCCIÓN

El Módulo Profesional de **COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE** se imparte en el primer curso del Ciclo Formativo de Grado Medio de Técnico en **Gestión Administrativa**. Este ciclo profesional tiene una duración de 2000 horas, a repartir entre sus dos cursos, 1000 horas por curso. El 55% de estas horas (1100 h) están establecidas en el Diseño Curricular Base (DCB) elaborado por el MEC y el 45% restante (900 h) le corresponde distribuirlo a las Comunidades Autónomas. Al módulo objeto de la presente programación le corresponden 160 horas.

La principal normativa que regula este ciclo formativo es la siguiente:

- Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía.
- Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- Decreto 436/2008, de 2 de diciembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial.
- Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Real Decreto 1126/2010, de 10 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Orden EDU/1999/2010, de 13 de julio, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa a nivel Estatal.
- ORDEN de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa en Andalucía.

El sistema educativo español se rige actualmente por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, (LOE). El **artículo 40 de la LOE** establece las capacidades que deben desarrollar los alumnos en la Formación Profesional: desarrollar la competencia general correspondiente a la cualificación profesional, comprender la organización y las características del sector productivo correspondiente, aprender a trabajar en equipo, fomentar la igualdad entre hombres y mujeres, etc.

El artículo 37 y 38 de la Ley 17/2007 de Educación de Andalucía (LEA) establece el currículo de las áreas y materias que conforma las enseñanzas en el sistema educativo andaluz.

Estas nuevas normativas de readaptación de las enseñanzas profesionales debe atender las exigencias para formar en nuestra sociedad una población activa, cualificada y apta para la movilidad y para la libre circulación, cuya importancia se resalta expresamente en el Tratado de la Unión Europea.

La programación del módulo de Comunicación empresarial y atención al cliente es ante todo **dinámica, flexible y abierta**, en constante adaptación y reforma, debiendo de tener en cuenta la diversidad de los alumnos, sus intereses y motivaciones.

Las enseñanzas conducentes a la obtención del título de Formación Profesional de Grado Medio en Gestión Administrativa, tendrán como finalidad principal, proporcionar al alumnado la formación necesaria para adquirir la competencia

profesional característica del título y adquirir una identidad y madurez profesional para los futuros aprendizajes y adaptaciones al cambio de las cualificaciones profesionales.

La formación del módulo Comunicación Empresarial y Atención al cliente contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

De las diferentes unidades de competencia necesarias para conseguir la competencia profesional característica del título de Gestión Administrativa, este módulo está asociado con la Unidad de competencia número 1: REGISTRAR, PROCESAR Y TRANSMITIR LA INFORMACIÓN.

Con este módulo el alumnado debe desarrollar las siguientes **capacidades profesionales:**

"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."

Las unidades de competencia de la cualificación profesional exigible a este técnico son:

- Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.
- Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

2º- CONTEXTO SOCIOECONÓMICO DEL CENTRO Y CARACTERÍSTICAS DEL ALUMNADO

El entorno profesional, social, cultural y económico del centro, su ubicación geográfica y las características y necesidades del alumnado, constituyen los ejes prioritarios en la planificación de los procedimientos de enseñanza-aprendizaje. De esta forma, el centro educativo juega un papel determinante como vertebrador del conjunto de decisiones implicadas en el proceso de adaptación y desarrollo del currículo formativo.

Debemos tener presente que los centros no están suspendidos en el vacío, sino asentados en una realidad que se configura en diferentes niveles y con la que interactúan de forma permanente. Esta situación siempre generará una serie de influencias recíprocas, sobre todo teniendo presente que **la Formación Profesional Específica (F.P.E.)** tiene como finalidad la preparación de los alumnos para la actividad en un campo profesional y **debe estar adaptada al entorno.**

El centro educativo público donde nos situamos corresponde a Manilva (Málaga), donde las familias tienen un nivel de estudios y renta medio-bajo presentando un contexto con las siguientes características:

- **Entorno socioeconómico:**

Las empresas de la zona son fundamentalmente industriales, agrícolas (principalmente el viñedo), de pesca (en la zona de Sabinillas) y en menor medida de prestación de servicios. Son de pequeña y mediana dimensión, principalmente son

empresarios autónomos y sociedades limitadas. Existen también múltiples entidades financieras (cajas, bancos, etc.) cercanas al centro en la zona de Sabinillas, así como un polígono industrial en Manilva pueblo.

- **Centro Educativo:**

Se trata de un centro TIC. Cuenta aproximadamente con 900 alumnos/as. N° Medio de alumnos por grupo es de aproximadamente 25 alumnos/as. Número de profesores 78. En este centro se imparten ciclos formativos, bachilleratos, la enseñanza secundaria obligatoria y dos programas de cualificación profesional inicial.

- Ciclos Formativos:

- Familia Profesional de Administración:

- CFGM de Gestión Administrativa: un grupo de 1º y uno de 2º.

- Familia Profesional de Electricidad:

- CFGM de Instalaciones Eléctricas y Automáticas: un grupo de 1º y uno de 2º.

- Familia Profesional de Viticultura:

- CFGS de Viticultura. Un grupo de 1º y uno grupo de 2º.

- Bachilleratos: Modalidades de:

- Humanidades y Ciencias Sociales.

- Ciencias y Tecnología.

3 grupos de primero y 2 grupos de segundo.

- Programas de Cualificación profesional inicial:

- 1 y 2··FPB Electricidad y Electrónica

- 1 y 2··FPB Servicios Administrativos.

Los recursos materiales más destacados de los que dispone el centro son: Aulas de Informática para la Familia Profesional de Administración, “aceptablemente dotadas”, con ordenadores conectados en red e Internet, así como aulas TIC.

- **Análisis de los alumnos/as:**

En cuanto a los alumnos/as sobre los que se basará la programación, del CFGM de Gestión Administrativa de 1º curso, nos encontramos con el siguiente perfil:

- El nivel medio de edad se sitúa entre los 17 y 20 años.
- Proviene en un porcentaje cercano al 60% de ESO, un 20% accedió mediante prueba de acceso y otro 20% de Bachilleratos. En definitiva tenemos distintos perfiles profesionales y currículos. Principalmente los

alumnos se matriculan debido a las **buenas expectativas laborales** con un período de prácticas en empresas y en un entorno industrial y de servicios creciente.

- Al mismo tiempo al ser una educación postobligatoria y que, por tanto, es una formación elegida por ellos mismos, supone en principio, una buena predisposición del alumnado hacia el módulo, lo cual facilitará el desarrollo de las clases.

3º- INTERDISCIPLINARIEDAD

Dentro de lo que podemos llamar interdisciplinarietà con otros módulos del ciclo formativo de Gestión Administrativa, principalmente Comunicación Empresarial y Atención al cliente se encuentra relacionado con los módulos de 1º Curso de **Operaciones Administrativas de Compraventa**, en lo referente a la organización empresarial y a la correspondencia y archivo comercial, y con el módulo transversal de **Tratamiento informático de la información**, que el alumnado cursa en primer curso, puesto que la realización de actividades implica, en numerosas unidades de trabajo, el empleo de aplicaciones informáticas diversas, concretamente la hoja de cálculo (Excel), el procesador de textos (Word) e Internet. Además, la operatoria de teclados requiere nociones básicas del teclado y su estructura..

4º- TEMAS TRANSVERSALES

Los temas transversales son aquellos contenidos educativos, dirigidos a la formación de valores, que deben estar presentes en todas las áreas y materias curriculares de cada etapa educativa, impregnando el currículo establecido.

El currículum oficial del MEC ha definido, además de las áreas, unas enseñanzas transversales que han de impregnar todo el currículum y con un gran significado en la educación en valores. **La educación en valores** tiene como objetivo capacitar a los futuros ciudadanos para participar activamente en una sociedad compleja y en continua transformación, fundamentada en principios democráticos y participativos. La educación en valores no es sólo la formación cívica y moral, sino también otras enseñanzas transversales entre las que es importante destacar:

- La educación del consumidor.
- La educación para la igualdad de oportunidades entre ambos sexos.
- La educación para la paz.

Determinados temas tratados en las unidades son propicios para desarrollar algunos de los temas transversales (educación del consumidor, educación moral y cívica,...) y, siempre a través de las actividades o participando de los problemas de la actualidad (educación en materia de comunicación, educación medioambiental), podremos contribuir a la formación crítica del futuro

ciudadano o ciudadana. Si conseguimos propuestas de no discriminación por razones sexuales, étnicas o sociales, estamos ayudando a la formación de una sociedad mejor y más digna para todos, siendo determinantes las actitudes que adoptemos y fomentemos en el aula, siempre bajo el principio de la razón y de la comprensión.

En el aula, trataremos los temas transversales desde una doble perspectiva:

- Integrando algunos en los procesos didácticos de la unidad didáctica que estemos estudiando.

- Provocando situaciones especiales de aprendizaje, como la celebración de días o jornadas dedicados a aspectos relacionados con estos temas. A título de ejemplo, se aprovecharán las fechas representativas de actos a nivel nacional (Ej.: 15 de marzo: día internacional del consumidor, 21 de Marzo: día internacional contra la discriminación racial), para hacer una reflexión por medio de actividades complementarias de **debate o foro según el tema**, relacionadas con el currículo del módulo y con la unidad didáctica en concreto que se esté explicando.

5º- OBJETIVOS

A nivel del Sistema Educativo, hablamos de objetivos que permiten precisar el tipo y grado de los aprendizajes que deben adquirir los alumnos con respecto a determinados contenidos.

En este módulo distinguimos los siguientes objetivos:

1. Objetivo principal o eje organizador.
2. Objetivos generales para el módulo programado.
3. Resultados de Aprendizaje.
4. Objetivos de las unidades didácticas.

5.1. OBJETIVO PRINCIPAL.

En primer lugar y como **objetivo principal**: Que *el alumno sea capaz de registrar, procesar y transmitir la información*. Al objetivo principal también se le conoce con el nombre de “**eje organizador del módulo profesional**”.

5.2. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO.

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

Estos objetivos han sido obtenidos de la Orden de 21 de Febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa en Andalucía.

5.3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

Un tercer conjunto de objetivos son los resultados de aprendizaje. Expresan cuáles son los resultados esperados en el proceso de enseñanza/aprendizaje (E/A) del módulo profesional. Los resultados de aprendizaje concretan el primer y el segundo grupo de

objetivos indicados anteriormente, considerándose el mínimo evaluable para alcanzar la cualificación y el nivel profesional que acredita el Título de Técnico en Gestión Administrativa. Son las siguientes:

1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.
2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.
3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.
4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.
5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.
6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando a la normativa vigente en materia de consumo.
7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.
8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

5.4. OBJETIVOS DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS.

Los resultados de aprendizaje se concretarán en objetivos didácticos, que posteriormente pondremos de manifiesto en las distintas unidades didácticas elaboradas (programación de aula).

6º- CONTENIDOS

Como hemos indicado anteriormente, los objetivos, establecidos en términos de resultados de aprendizaje, indican aquello que esperamos desarrollar en los alumnos como consecuencia de la intervención educativa; sin embargo, no son alcanzables de modo directo; para lograrlos es necesario que los alumnos aprendan determinados contenidos:

CONTENIDOS: (Duración 160 horas)

Selección de técnicas de comunicación empresarial:

- Comunicación e información y comportamiento. Finalidad de la comunicación.
- Elementos y barreras de la comunicación.
- Criterios de empatía y principios básicos de la asertividad.
- Las relaciones humanas y laborales de la empresa.
- La organización empresarial. Organigramas. Concepto y clases de organigramas según su forma gráfica.

- Principios de organización empresarial.
- Principios de equilibrio de la organización.
- Tipos de organización empresarial.
- Organización jerárquica, organización funcional, entre otros.
- Departamentos y áreas funcionales tipo.
- Departamentalización por funciones, por clientes, geográfica, entre otros.
- Áreas funcionales básicas.
- Funciones del personal en la organización.
- Descripción de los flujos de comunicación.
- Comunicación ascendente, descendente y lateral.
- La comunicación interna en la empresa, comunicación formal e informal.
- La comunicación externa en la empresa. La publicidad y las relaciones públicas.

Transmisión de comunicación oral en la empresa:

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

Transmisión de comunicaciones escrita en la empresa:

- La comunicación escrita en la empresa.
- Normas de comunicación y expresión escrita.
- Normas ortográficas, sintácticas y de léxico en la correspondencia comercial.
- Características principales de la correspondencia comercial.
- La carta comercial. Estructura
- .
- Estilos de cartas comerciales.
- Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las Administraciones Públicas.
- Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.
- El correo electrónico. Estructura y redacción. La recepción de la correspondencia.
- Envío de correspondencia.
- Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería.
- Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- Aplicación de las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar)

Archivo de la información en soporte papel e informático:

- Archivo de la información en soporte papel.
- Clasificación y ordenación de documentos. Clasificación de la información. Criterios de clasificación. Sistemas de clasificación.
- Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.
- Técnicas de archivo. Naturaleza. Finalidad del archivo.
- El libro de registro.
- Sistemas de archivo. Convencionales. Pro microfilme. Informáticos.
- Centralización o descentralización del archivo.
- El proceso de archivo.
- Confección y presentación de informes procedentes del archivo.
- La purga o destrucción de la documentación.
- Confidencialidad de la información y documentación.
- Archivo de la información en soporte informático.
- Archivos y carpetas. Identificación y organización.
- Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática.

Reconocimiento de necesidades de clientes:

- Concepto e identificación del cliente, el cliente interno, el cliente externo.
- El conocimiento del cliente y sus motivaciones.
- Teorías de la motivación.
- El comportamiento del consumidor.
- Modelos que explican el comportamiento del consumidor.
- Factores que determinan el comportamiento del consumidor.
- El proceso de decisión de compras.
- Elementos de la atención al cliente, entorno, organización y empleados.
- Fases de la atención al cliente, la acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida.
- La percepción del cliente respecto a la atención recibida.
- La satisfacción del cliente. Factores de los que depende.
- Los procesos en contacto con el cliente externo.

Atención de consultas, quejas y reclamaciones:

- El departamento de atención al cliente. Funciones.
- Valoración del cliente de la atención recibida, reclamación, queja, sugerencias, felicitación.
- Elementos de una queja o reclamación.
- Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones.
- Gestión reactiva de las reclamaciones.
- Circuito de las reclamaciones.
- Organización del departamento.
- Gestión reactiva de las reclamaciones.
- Circuito de las reclamaciones.
- Organización del departamento.
- Gestión reactiva de las reclamaciones.
- La anticipación de los errores.
- El seguimiento de los clientes perdidos.
- El consumidor.

- Derechos básicos.
- Derechos específicos.
- Instituciones de consumo.
- Instituciones públicas.
- Organismos privados.
- Arbitraje.
- Normativa en materia de consumo.
- Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias
- Recepción, registro y acuse de recibo.
- Tramitación y gestión.
- Tipos de demandas.
- La hoja de reclamaciones.

Potenciación de la imagen de la empresa:

- Naturaleza y alcance del marketing.
- La imagen corporativa.
- Concepto de marketing. El departamento de marketing. Funciones.
- Los elementos del marketing. Producto, precio, distribución, promoción, logística, relación con los clientes, entre otros.
- El marketing en la actividad económica, su influencia en la imagen de la empresa.
- Políticas de comunicación.
- La publicidad. Concepto, principios y objetivos. Tipos de publicidad. Publicidad ilícita. Medios, soportes y formas publicitarias.
- Las relaciones públicas. Concepto. Actividades que desarrolla.
- La responsabilidad social corporativa. Concepto. Elementos. Ventajas. Valores agregados.

Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente:

- La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa.
- Concepto, factores que influyen.
- Actuación eficaz en el trato con el cliente.
- Servicio postventa.
- Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio.
- Procedimientos del control del servicio.
- La calidad del servicio.
- Los estándares de calidad del servicio.
- La anticipación a los problemas.
- Evaluación y control del servicio.
- Control del servicio postventa.
- Procedimientos.
- Análisis de la información.
- La gestión de las relaciones con los clientes (CRM)
- La fidelización del cliente. El plan de marketing relacional.

6.1. CONTENIDOS MÍNIMOS.

Será necesario para aprobar el módulo alcanzar los siguientes contenidos mínimos:

- Principios de comunicación oral: verbal y no verbal.
- Elaboración del mensaje verbal de manera concreta y precisa, utilizando el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- Transmitir la información con claridad, de forma estructurada, con precisión, cortesía, con respeto y sensibilidad.
- La comunicación escrita en la empresa: la carta comercial, estructura, estilos y clases.
- Utilización de normas de ortográficas, sintácticas y de léxico en la correspondencia comercial.
- La adquisición de habilidades sociales: la empatía y la asertividad.
- El conocimiento del cliente y sus motivaciones.

Todos estos contenidos mínimos están directamente relacionados con los criterios de evaluación del módulo y, consiguientemente, de no alcanzarse aquellos no sería posible alcanzar adecuadamente la competencia general del Título de Técnico en Gestión Administrativa.

6.2. SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS.

El módulo cuenta con una duración de 160 horas que se impartirán en 5 horas semanales durante los tres trimestres de primer curso. Los contenidos los hemos dividido en 15 unidades didácticas.

Es importante destacar que algunos de los contenidos se imparten también en el módulo de G. A. Compraventa, por lo que nos hemos coordinado ambos profesores para que no se solapen dichos contenidos.

	UNIDADES	HORAS LECTIVAS
Primera evaluación	1 La empresa como sistema organizado	10
	2 Empresa y comunicación	10
	3 Comunicaciones orales	10
	4 La empresa y las comunicaciones orales	15
	5 La escritura como medio de comunicación	6
Segunda evaluación	6 La carta comercial en las relaciones empresariales	20
	7 Tipos de cartas comerciales	10
	8 Documentos propios de la empresa y de la comunicación	7
	9 Información escrita y envío de correspondencia	10
	10 Sistemas para ordenar y clasificar la documentación	7
Tercera evaluación	11 El archivo de la información	5
	12 Potenciando la imagen de la empresa	10
	13 El cliente: un activo empresarial	15
	14 Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente	15
	15 El consumidor	10
	Total horas lectivas durante el curso académico	160

A continuación se detallará en cada Unidad Didáctica: Objetivos didácticos y contenidos (conceptuales, procedimentales y actitudinales), así como sus criterios de evaluación

7º- METODOLOGÍA

La metodología que vamos a utilizar:

- Partirá de los **conocimientos previos** de los alumnos/as, es decir mantiene una concepción constructivista.
- Favorecerá la **motivación** por el aprendizaje. Con ello lograremos una interactividad entre el alumnado y nosotros, logrando su participación en clase.
- Será **abierta y flexible**, eligiendo las estrategias didácticas más adecuadas en cada caso, para que el alumno/a se integre y participe en el aula.
- Se asegurará de que el alumno le encuentre sentido a las actividades que realiza en el aprendizaje, **aprenda a aprender** y a trabajar, tanto en equipo como de forma independiente (aprendizaje por descubrimiento).
- Será **modificada** en función de los resultados obtenidos.

Un aspecto importante en mi metodología es la **evaluación del proceso metodológico**, que se realizará al terminar cada trimestre y servirá de autorregulación, siempre enfocada a posibles mejoras. La llevaré a cabo por medio de unos cuestionarios que serán repartidos al alumnado y otros de autoevaluación.

Las **ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**, que utilizaremos a lo largo del curso serán las siguientes:

Presentación del módulo de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente,

explicando sus características, los contenidos, los resultados de aprendizaje que debe adquirir el alumnado, las distintas unidades didácticas incluyendo objetivos y la metodología y criterios de evaluación que se van a aplicar. También se les pasará un cuestionario al principio del curso con preguntas relacionadas con el módulo, para diagnosticar su nivel de conocimiento inicial sobre este. Volverá a pasarse al final del curso, para comprobar la evolución del alumnado.

Para cada unidad didáctica seguiré los siguientes pasos:

- 1) Sondeo sobre los conocimientos previos del alumnado al inicio de cada Unidad Didáctica mediante **las actividades iniciales** (por ejemplo, a través de la técnica del *Brainstorming*, *test*, debates, etc.). También nos servirá para despertar un interés hacia el tema e introducir los temas transversales.
- 2) El alumno realizará en clase, con el apoyo del profesor, una síntesis de cada uno de los temas y efectuará una serie de actividades propuestas por éste. Tras ese trabajo individual se efectuará una puesta en común en la que el profesor expondrá los contenidos de cada tema.
- 3) Posteriormente se pasará a **explicar los contenidos**, intercalando actividades de apoyo como pueden ser comentarios de textos y/o resoluciones de **casos prácticos del libro de texto utilizado como apoyo**, con el fin de que el alumno consiga los objetivos programados mediante un proceso inductivo; favoreciendo también que el alumno intervenga activamente en las clases. Constituyen además el primer paso para que el alumno haga suposiciones, aproximaciones y estimaciones, organice su propio trabajo,

se confunda y encuentre la fuente de error, etc. En este proceso de construcción del aprendizaje juega un papel importante el uso de materiales de los que se hablará más adelante.

En el diseño de las actividades es también muy importante la diversificación dependiendo del nivel de los alumnos, prestando **especial atención al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo y a la diversidad del aula:**

- Se propondrán diversas actividades en grado creciente de dificultad, de manera que todos puedan conseguir lo programado.
- Se realizarán actividades complementarias, de refuerzo para aquellos alumnos con dificultades, y de ampliación para aquellos alumnos que vayan más avanzados.

4) **Dependiendo del tipo de actividad trabajaremos en grupos**, ya que así los alumnos tienen oportunidad de discutir intercambiando opiniones y contrastando las suyas propias. Fomentaremos la formación de grupos lo más heterogéneos posible dentro del mismo y lo más homogéneos entre grupos, puesto que es lo más parecido a lo que se van a encontrar los alumnos/as cuando trabajen en empresas y tengan que colaborar intra e interdepartamentalmente. Esto no quiere decir que todas las actividades deban trabajarse en grupo. Las trabajadas individualmente también son de gran importancia ya que el alumno afronta sólo los problemas y comprueba el grado de sus conocimientos. Siempre que se haga una actividad en grupo, seguirá un debate de contraste entre las opiniones de cada uno de ellos, lo que permite observar la expresión oral y la argumentación utilizadas por cada portavoz (fuente de información para la evaluación).

El hecho de que los alumnos deban ser motores de su propio aprendizaje no implica que el profesor tenga un papel secundario, ya que:

- El profesor es el que plantea la actividad indicando el motivo de la misma y, en algunas ocasiones, explica previamente cuestiones novedosas o de cierta dificultad incluidas en el enunciado de la misma.
- Durante el trabajo, individual o en grupos, está pendiente de los posibles atascos, planteando preguntas que ayuden a salvarlos, sin dar, en ningún caso, la solución concreta del problema, sino sugiriendo alguna estrategia o punto de vista nuevo que ayude a su solución.
- En la puesta en común, el papel del profesor es el de moderador y observador. Así podrá sacar a la luz todas las aportaciones, correctas o no. Primero, para dar a todos los grupos la oportunidad de expresarse y segundo, para que aquellas aportaciones que sean erróneas puedan corregirse o enriquecerse con las de los demás. En cuanto al papel de observador, es de gran importancia ya que como hemos dicho anteriormente, es una buena oportunidad para hacer una evaluación del proceso de aprendizaje.
- Por otro lado, corresponde también al profesor hacer una síntesis de las conclusiones de cada actividad y completar los aspectos que no hayan surgido, dándoles el rigor y precisión necesarios. Esta precisión se refiere fundamentalmente a “poner nombre” a aquellos conceptos o procedimientos obtenidos por los alumnos y, en ocasiones, a reforzar el proceso lógico seguido por ellos.

5) Posteriormente llevaremos a cabo **las actividades de desarrollo** (supuestos prácticas de su actividad profesional, actualización de glosario de términos, confección de esquemas y organigramas, etc.) y **de recapitulación** (mapas conceptuales, simulaciones, búsquedas en Internet, etc). Para realización de tales actividades, se intentará utilizar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (N.T.I.C:

Word, Excel, Access, Internet, etc.), siempre que este disponible el aula de informática o los ordenadores de la sala TIC, fomentando también el aprendizaje en inglés mediante actividades de búsqueda de vocabulario básico extranjero sobre contabilidad, así como la adecuado observación de las medidas de prevención de riesgos laborales de su perfil profesional.

6) Por último, es importante realizar, al final de cada unidad didáctica, una reflexión sobre lo aprendido y cómo se ha aprendido y, también, sobre lo enseñado y cómo se ha enseñado.

Al termino del curso escolar, realizaré una encuesta final para conocer la opinión del alumnado sobre el desarrollo del mismo, quejas, sugerencias y otros datos de interés.

7.1. ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.

Dependiendo del objetivo perseguido se pueden distinguir actividades de introducción, motivación, de desarrollo, de consolidación, de recuperación, de ampliación, de síntesis-recapitulación, evaluación, etc.

Ejemplos de estas Actividades:

-De Introducción-motivación: *Tienen la finalidad de introducir al alumnado en un objeto de estudio determinado así como orientadas a conocer sus ideas, opiniones e intereses sobre los contenidos a desarrollar. Ejs.: Charla-Coloquio sobre el tema, Brainstorming, cuestionarios iniciales, etc.*

- De Desarrollo: *Que permitirán el aprendizaje de conceptos, procedimientos, actitudes y la comunicación a los demás de la labor realizada. Orientadas fundamentalmente a la construcción significativa del conocimiento. Ejs.: Se realizarán supuestos prácticos, a nivel individual y grupal, por unidades y las resoluciones de los mismos se someterán a debate. También se propondrán investigaciones organizadas en pequeños grupos, donde se elaborarán informes con sus correspondientes conclusiones para que posteriormente se debatan y defiendan en el aula por parte de todos los grupos.*

- De Consolidación: *Que servirán para contrastar las nuevas ideas con las ideas previas del alumnado. Ej.: Cuestionario y coloquio, resolución de ejercicios tipo test sobre los casos prácticos simulados. Se resolverán en clase después de que los alumnos hayan estudiado los contenidos de la unidad y los hayan realizado individualmente.*

- De Recuperación: *Orientadas a atender a aquellos alumnos/as que no han conseguido los aprendizajes previstos. Cada unidad y bloque de contenidos tendrá sus actividades de refuerzo previstas, para que todos los alumnos/as alcancen los objetivos establecidos.*

Por ejemplo: Preguntas de verdadero y falso para que los contenidos fundamentales queden perfectamente claros.

- De Ampliación: *Que permiten construir nuevos conocimientos a los alumnos/as que han realizado de forma satisfactoria las actividades de desarrollo. Vg.: Las propuestas en los libros de texto del alumnado.*

- De Síntesis-Recapitulación: *Aquellas que sirven de resumen y repaso de lo tratado en la unidad de trabajo. Vg: Mapas conceptuales.*

7.2. ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS.

Se prevé la posibilidad de realizar conferencias por profesionales de relevancia en el campo administrativo en general.

Tenemos previsto y siempre que sea posible hacer alguna excursión a alguna empresa de grandes dimensiones, y además visitar alguna institución que esté relacionada con el módulo en cuestión.

7.3. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

El desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje del módulo *Comunicación Empresarial y Atención al cliente*, requiere de la disposición de los siguientes materiales y recursos didácticos:

- Recursos materiales:

- Manual principal propuesto: **Comunicación Empresarial y Atención al Cliente, Ed: Editex**, Autora: Pilar Sánchez.
- Material didáctico diverso: transparencias, proyector, pizarra, cañón...
- Visionado de películas relacionadas con los diversos contenidos.
- Presentaciones en PowerPoint de cada una de las unidades.
- Cuaderno de documentos.
- Apuntes propios del profesor.
- Dossier de ejercicios preparados por el profesor.
- Libro de texto de apoyo al módulo “**Comunicación Empresarial y Atención al Cliente**”. Editorial. **MACMILLAN Profesional**. Autores: **Carmen Blanco y Francisco Lobato**. Edición: **2010**
- Apuntes y bibliografía de ampliación proporcionadas por el departamento.
- Material informático: procesador de textos, hoja de cálculo, powerpoint, Internet (Direcciones web: <http://reglasdeortografia.com/idx.php>; <http://www.aplicaciones.info/ortogra/ortogra.htm>; <http://www.ite.educación.es/w3/eos/MaterialesEsdudcativos/mem2000/lengua/index.html>; <http://contenidos.educarex.es/mci/2006/08/html/mem.htm>; www.youtube.com; etc.).
- Real Decreto por el que se regula la expedición del D.N.I y sus certificados de firma electrónica. Ley de firma electrónica. Ley del Servicio Postal Universal y de Liberación de los Servicios Postales.
- Software informático: MECASOFT, Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint), Paint...
- Bibliografía de Aula y de Departamento. (Descrita más adelante en otro epígrafe).

- Recursos espaciales:

- El aula de de clase asignada al grupo.
- El aula o sala de informática con ordenadores conectados a Internet.
- Salón de actos para dar conferencias y que los alumnos realicen las exposiciones contando con los mayores medios posibles.

8º- EVALUACIÓN

El seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje se lleva a cabo a través de la evaluación, que ha de ser coherente con los objetivos planteados, contenidos establecidos y metodología seguida en el desarrollo de la programación.

La evaluación ha de cumplir las siguientes **características**:

- **Continua:** a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- **Integradora:** se han de evaluar no sólo los contenidos, sino también los demás componentes de la formación del alumnado, como actitudes, destrezas, comportamientos, capacidad de investigación y de iniciativa.
- **Individualizadora:** ha de ajustarse a las características personales de cada alumno, en la medida de lo posible, teniendo en cuenta la evolución en el proceso de aprendizaje y que el propio alumno pueda observar sus progresos de acuerdo a sus posibilidades.
- **Orientadora:** debe informar al alumnado del grado de evolución conseguido de acuerdo a los objetivos previstos y la mejor forma de alcanzarlos de acuerdo a los procedimientos utilizados y las actividades previstas.

La evaluación determinará el grado en que se han conseguido los objetivos e intenciones del proceso educativo, abarcando tanto al alumnado como a los distintos instrumentos y materiales utilizados para el proceso de enseñanza aprendizaje.

8.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN. (¿QUÉ EVALUAR?)

La evaluación del aprendizaje determina el grado de consecución de los resultados de aprendizaje y los contenidos por parte de los alumnos y, por tanto, la medida en que se logran los objetivos fijados en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Dado que a través de los criterios de evaluación se constata la consecución de los resultados de aprendizaje, a continuación se exponen los criterios de evaluación agrupados por resultados de aprendizaje, de forma que a cada resultado de aprendizaje le corresponden una serie de criterios de evaluación determinados. En cada Unidad de Trabajo se especificarán los criterios de evaluación correspondientes a la misma.

A continuación indicamos los criterios de evaluación establecidos en la ORDEN de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa en Andalucía.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.
- b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.
- d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.
- e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.
- f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.
- h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.
- i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.
- j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.

3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.
- b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.
- c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.
- d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.

- e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.
- f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.
- g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.
- h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.
- i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.
- j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente 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 han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.
- d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.
- e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.
- f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.
- g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
- i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.

6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
- b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
- c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.

- d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
- e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.
- f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.
- i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.
- j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.
 - b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.
 - c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
 - d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
 - e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.
 - f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.
 - g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.
 - h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.
-
- i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.
 - j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.

8.2. MOMENTOS DE LA EVALUACIÓN. (¿CUÁNDO EVALUAR?)

En la evaluación continua cabe distinguir **tres fases** o momentos distintos y complementarios de evaluación:

- Evaluación Inicial: Permite conocer el nivel cognitivo de partida, así como los conocimientos previos que posee el alumno/a. Se realizará al comienzo del curso (Evaluación inicial o Diagnóstica) y al inicio de cada Unidad Didáctica con el fin de conocer las capacidades y conocimientos previos que permitan marcar objetivos concretos y determinar el grado de dificultad de las actividades. (Actividades iniciales).
- Evaluación Procesual o Formativa: Es la referente a los progresos y dificultades que configuran el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es la realizada a través del

trabajo diario en el aula. Ha de llevarse a cabo durante el aprendizaje y va a suponer el conjunto de observaciones, respuestas y comportamientos que sobre el alumnado y demás elementos curriculares debe llevar a cabo el profesor. (Actividades de desarrollo, trabajos en el aula de informática, pruebas objetivas)

- Evaluación Sumativa o Final: Referente a la determinación del grado de consecución de los objetivos. Permite comprobar el seguimiento y cumplimiento de los objetivos en un momento dado y, especialmente, al final de cada Unidad Didáctica o bloque temático. Toma datos de la evaluación formativa y añade otros obtenidos de forma más puntual (Actividades de recapitulación, síntesis y evaluación). También al terminar el curso escolar realizaremos un cuestionario final similar o igual al facilitado al comienzo del curso, para confrontar los resultados con la evaluación diagnóstica o inicial de comienzo de curso.

En este proceso, debemos destacar que **la evaluación continua ordinaria**, requiere la asistencia regular del alumno/a de acuerdo con la Consejería de Educación de Andalucía. El número de faltas de asistencia máximas, se determinarán mediante acuerdo con los miembros del departamento. En el caso de que ocurriera, el alumno/a perdería el derecho a evaluación continua, teniendo la posibilidad de ser evaluado al final del curso escolar, mediante una prueba que acredite los resultados de aprendizaje exigidos en la programación.

En este caso dependerá de si las faltas son justificadas o injustificadas.

- a) Faltas Injustificadas: En caso de un número de faltas injustificadas superior al 20% de las horas de cada módulo, dará lugar a la pérdida de la evaluación continua. En este caso el alumnado sólo tendrá derecho a ser evaluado al

Final de curso mediante una prueba final con todo el currículum del módulo, para superar dicho módulo se tendrá que obtener una calificación de 5, pudiendo obtener como máximo la puntuación de 8.

- b) Justificadas:

* En caso de faltas justificadas (motivos laborales): Se acuerda justificar las faltas de asistencia de aquellos alumnos que faltan de manera esporádica por estar trabajando pero que siguen el ritmo y marcha general del resto de sus compañeros. En este caso deberán presentar una copia del contrato o certificado de la empresa al Tutor y otra en Jefatura de Estudios.

* En caso de faltas justificadas, por motivos distintos a los recogidos en el párrafo anterior, enfermedad, guardia y custodia de menores-mayores, dificultades de accesibilidad al centro, se justificaran mediante documento oficial del organismo competente en el centro. En otros casos será el Tutor el que aplique los criterios que se acuerden en departamento para dicho caso. En las programaciones de cada módulo, se propondrán actividades de recuperación de dichas faltas de asistencia para los casos anteriormente mencionados.

8.3. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN. (¿CÓMO EVALUAR?)

La evaluación se va a llevar a cabo a través de procedimientos e instrumentos de evaluación. Los procedimientos hacen referencia a la técnica empleada y los instrumentos a las herramientas utilizadas.

Los instrumentos que se van a utilizar en las unidades didácticas para evaluar el proceso de aprendizaje del alumnado son adecuados a los criterios de evaluación, a los objetivos y contenidos de cada unidad, están establecidos por acuerdo del Departamento de Administración y son los siguientes:

- a) Pruebas escritas y orales sobre los contenidos del módulo.
b) Realización de ejercicios “obligatorios”. (Actividades, resolución de casos prácticos, presentación de trabajos e informes)

- c) Notas de clase, en las mismas se tendrá en cuenta:
- La actitud y el trabajo diario del alumnado durante la clase. Asistencia, puntualidad y comportamiento durante la misma.
 - La expresión oral del alumnado, a través de sus intervenciones en el aula, en las puestas en común del trabajo de los equipos, coloquios, debates...
 - Expresión escrita en trabajos, controles, así como la ortografía y presentación de los mismos.
 - Los trabajos realizados por el alumnado tanto individualmente como en equipo (ejercicios de simulación, resúmenes, etc.)
 - Los proyectos de investigación, individuales o en grupo, teniendo en cuenta si se utiliza información de primera mano, y si abordan aspectos relacionados con el entorno del alumnado.

Para ello el profesor utiliza el **Registro Personal del Alumno/a** (Ficha) donde anotará la valoración de las actividades, la nota de los exámenes, la asistencia a clase y la participación en el proceso educativo.

Se tendrá muy en cuenta la actitud negativa, poco participativa o agresiva en contra del alumnado del centro, profesorado o del personal no docente, realizándose parte sobre el alumno en la Jefatura de Estudios que aplicará la legislación vigente.

8.4. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

La **calificación** del alumnado se realizará por unidades didácticas, aplicando las calificaciones de las pruebas y de los instrumentos de evaluación, ponderados adecuadamente.

Asimismo, dentro de cada grupo de calificación, a las diferentes pruebas o instrumentos existentes se debe otorgar la misma importancia o categoría de medición de los resultados de aprendizaje y de los criterios de evaluación.

Según las pautas y criterios expuestos, la calificación de cada una de las evaluaciones trimestrales tiene un carácter orientativo. Podemos establecer **tres niveles calificación** y ponderación:

- **Exámenes y pruebas objetivas escritas** – 80% de la nota final de la evaluación.
- **Realización de ejercicios “obligatorios” y Exposiciones orales de los grupos de trabajo; registro de la participación en el aula, interés, cohesión, asistencia, puntualidad, comportamiento, etc:** (Actividades, resolución de casos prácticos, presentación de trabajos e informes). – 20% de la nota final.

Dentro de cada nivel de calificación, se otorga la misma importancia o ponderación a cada una de las pruebas o de los instrumentos de evaluación llevados a cabo. De esta manera, se obtiene una sola nota del nivel de calificación, mediante el cálculo de la media aritmética simple. Para poder hacer media dentro de cada grupo de calificación, será necesario haber obtenido un mínimo de 3,5 puntos en cada una de las pruebas, ejercicios, etc.

La **calificación global del trimestre** es el resultado de aplicar la media aritmética ponderada a las notas particulares de todos los niveles de calificación y estará comprendida entre **un mínimo de 1 y un máximo de 10 puntos**. Se considerará evaluada positivamente cuando la media aritmética de las calificaciones obtenidas sea de **5 puntos o superior**. En el caso de no haberse aplicado algún grupo de calificación a lo largo de la unidad o bloque, su ponderación se distribuirá entre los restantes grupos de calificación, proporcionalmente a sus respectivas ponderaciones.

NOTA IMPORTANTE: Todo alumno/a que durante la realización de una prueba-examen sea sorprendido/a **copiando o dejando copiar**, por cualquier medio, le será retirado el contenido de dicha prueba- examen realizado hasta ese momento, calificándosele la totalidad de la prueba-examen con 0 (cero) puntos, sin perjuicio de las medidas correctoras que, posteriormente, se pudieran adoptar tras el conocimiento por parte de jefatura de estudios. Perderá el derecho al resto de exámenes parciales de los trimestres si los hubiera.

Para los alumnos/as calificados negativamente se realizará **una prueba de recuperación** de la evaluación en el siguiente trimestre o en el mismo si la disposición del tiempo lo permite. Para los alumnos que no superen positivamente el módulo tendrán una prueba ordinaria de recuperación (en Mayo) a la que irán con el trimestre suspenso y una **prueba extraordinaria** que se realizará cuando el departamento así lo establezca, en los períodos fijados para ello, en la que el alumno/a irá con toda la materia del módulo.

La calificación de las recuperaciones, tanto ordinarias como extraordinarias, nunca será superior a 5, es decir o no se supera o si lo hace será con una nota de 5.

Los alumnos/as tendrán derecho a revisar su prueba junto con el profesor/a de forma individual. En caso de duda, o error de calificación se seguirá el procedimiento establecido.

8.5. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.

En la evaluación del proceso de enseñanza, el profesorado debe reflexionar sobre su práctica educativa con el objeto de mejorarla. Esta evaluación incluirá, entre otros, los siguientes aspectos:

- Adecuación de los elementos de la programación (objetivos, contenidos, metodología y evaluación) a las características de los alumnos y alumnas.
- Nivel de interacción entre los alumnos y alumnas y entre los profesores y el alumnado.
- Si las actividades han estado secuenciadas, han tenido en cuenta los conocimientos previos y han sido atractivos.
- Si los recursos (materiales, organización, fuentes de información,...) han sido adecuados.
- Si la organización en grupos ha resultado positiva.
- Coordinación entre el profesorado.

Los instrumentos para la evaluación de la puesta en práctica de la programación son:

- **Cuestionarios a los alumnos/as**, que deberán rellenarse de forma anónima y responder con la mayor sinceridad posible a preguntas como ¿Las exposiciones del profesor se han realizado con claridad? ¿Las actividades han sido las adecuadas? ¿Tienes alguna propuesta de mejora?
- **Intercambios orales** mediante entrevistas o reuniones con los padres de los alumnos/as.
- **Analizar los resultados obtenidos** por los alumnos/as para buscar las causas que los han producido y tomar decisiones posteriores.
- **Cuaderno para llevar un seguimiento** exhaustivo de la programación en él que se recogerá el plan previsto en el día a día de las clases, como se desarrollan y las observaciones que estime oportunas.

Al finalizar las 160 horas del módulo se evaluará en su globalidad proponiendo los cambios oportunos para el siguiente curso académico.

9º- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Atender a la diversidad del alumnado de Formación Profesional es una capacidad que los docentes debemos desarrollar como indicador de la excelencia profesional y calidad docente. La presente Programación Didáctica adopta una configuración flexible con la intención de adaptarse a las diferencias individuales del alumnado y pretende abandonar la práctica pedagógica uniforme y homogeneizadora.

El carácter abierto y flexible del currículo tiene por objeto atender a la diversidad del alumnado, posibilitando niveles de adaptación curricular a las condiciones específicas de cada alumno o alumna. Se exige flexibilidad en el proceso educativo para adaptarnos a los alumnos/as.

La atención a la diversidad será tratada principalmente desde el punto de vista de la **variedad del alumnado con diferentes edades y niveles de conocimiento**. Para estos alumnos, se incluirán en las referentes unidades didácticas actividades y contenidos complementarios de ampliación o de refuerzo.

9.1. ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO.

La L.O.E. en su art. 71 acuña un nuevo término **ANEAE** (Alumno con necesidad específica de apoyo educativo) y fomenta una escuela integrativa. Dentro de este término se contempla a los alumnos/as con NEE (Necesidades Educativas Especiales), que presenten discapacidades físicas, psíquicas, sensoriales o graves trastornos de personalidad o conducta. También contempla a los alumnos/as con altas capacidades intelectuales, así como alumnos/as de incorporación tardía al centro que principalmente suelen ser inmigrantes y necesitaran apoyo lingüístico generalmente. Los principios de actuación con estos alumnos/as son la no discriminación y la normalización educativa, a fin de lograr la igualdad de oportunidades para todos.

10º- CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

Para un correcto seguimiento y evaluación de la programación se revisarán periódicamente diferentes aspectos, como:

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

Para estudiar estos aspectos contaremos con una serie de cuestionarios y fichas que nos facilitaran llevar a cabo esta labor.

11º-CONCLUSIONES

Con esta programación se ha pretendido recoger una guía estructurada útil y flexible para desarrollar la docencia y el aprendizaje en este módulo, más que un documento rígido y extenso, escaso de validez funcional por su extensión

12º- BIBLIOGRAFÍA

El seguimiento de la clase se realizará con **la bibliografía recomendada por el departamento** para el módulo que vamos a impartir. Además, como material de apoyo se utilizará **una bibliografía de aula** que será comentada en cada unidad didáctica, junto con la bibliografía recomendada por el departamento.

BIBLIOGRAFÍA DE AULA:

- **“Comunicación Empresarial y Atención al Cliente”, Ed: Editex, Autora: Pilar Sánchez.**
- **“Comunicación Empresarial y Atención al Cliente”. Editorial: MACMILLAN Profesional. Madrid.**
- Documentos referidos a los temas: Memorándum, certificados, informes, solicitudes, declaraciones, denuncias, recursos, alegaciones, etc.
- Recursos educativos del Ministerio de Educación.
- Referencias Webs, que serán citadas en cada unidad didáctica.
- Apuntes y bibliografía de ampliación proporcionadas por el departamento.