



**PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA
DE
COMUNICACIÓN
EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL
CLIENTE**

CURSO: 22/23

Índice

Contenido

0. Introducción	3
1. Objetivos	7
2. Competencias	9
3. Contenidos	10
4. Distribución temporal	13
5. Metodología	26
6. Materiales y recursos didácticos	31
7. Criterios y procedimientos de evaluación.	32
8. Mínimos exigibles	33
9. Criterios de calificación	33
10. Medidas de atención a la diversidad. Programa de Refuerzo del aprendizaje	34
10.1. Programa de atención a los alumnos con materias pendientes.	34
10.2. Programa de atención a los alumnos repetidores.	34
10.3. Refuerzo de materias troncales.	34
11. Contenidos de carácter transversal	38
12. Actividades complementarias y extraescolares.	39
13. Estímulo de la lectura y mejora de la expresión oral y escrita. Actividades para el análisis, la reflexión y la crítica.	39
14. Seguimiento de la programación didáctica y de las medidas de atención a la diversidad.	39
14.1. Adaptación de la programación a los resultados de la evaluación inicial.	39

0. Introducción

El módulo de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente se imparte en primer curso del Ciclo Formativo de Grado Medio de Gestión Administrativa, enseñanza conducente a la obtención del Título de Grado en Gestión Administrativa. Se desarrolla en tres trimestres con un total de 160 horas a razón de 5 horas/semana.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones relacionadas con la comunicación en la empresa.

La función de comunicación 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.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican:

- En todos los ámbitos de la empresa, tanto interno como externo y en todo tipo de empresas, independientemente del sector al que pertenezcan.
- Especialmente, en el apoyo administrativo a las tareas que desarrollan los departamentos de Atención al cliente y Marketing en las empresas de los diferentes sectores económicos.

Marco Normativo para la Formación Profesional en España y Andalucía

LEYES ORGÁNICAS

- **Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.**
- La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación ([LOE](#)). (BOE 14-07-06).
- **Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.**

- 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 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 de 21 febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa.
- 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.
- Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos.
- Decreto 135/2016, de 26 de julio, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía.
- Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.

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.

Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.

Contextualización de la programación

CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO

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

La **oferta educativa** que presenta el Instituto es la siguiente:

El Centro con unos 1433 alumnos/as aproximadamente, tiene una extensa oferta educativa que, siendo además desde el curso pasado un centro bilingüe, incluye:

- Educación Secundaria Obligatoria (ESO) **22 grupos**: 1º, 2º, 3º y 4º.
- Bachillerato de Ciencias de la Naturaleza y de la Salud (Ciencias y Tecnología), Bachillerato de Humanidades y Ciencias Sociales. **6 grupos**
- Educación Secundaria de Adultos ESPA. **2 grupos**
- TAE y Bachillerato Semipresencial de Adultos. **2 grupos**
- Formación Profesional Básica: Informática de oficina. **2 grupos**
- Ciclo Formativo de Grado Medio de Gestión Administrativa. **2 grupos**
- Ciclo Formativo de Grado Superior de Administración y Finanzas. **4 grupos**
- Ciclo Formativo de Grado Superior de Desarrollo de Aplicaciones Informáticas. **2 grupos**
- Ciclo Formativo de Grado Superior de Agencias de Viajes y Gestión de Eventos. **2 grupos**
- Ciclo Formativo de Grado Superior de Mediación Comunicativa. **2 grupos**

Respecto a la plantilla del profesorado existente actualmente, podemos decir que es muy diversificada, estando compuesta por **112 profesores/as**. Concretamente el Departamento de Administración y Gestión, que integra la especialidad de FOL, está compuesto por:

1. Profesoras de la especialidad Administración de Empresas: **7**
2. Profesoras y profesores de la especialidad Procesos de Gestión Administrativa: **5**
3. Profesora de FOL: **1**

De acuerdo al Proyecto Educativo, en el centro se están desarrollando, entre otros, los siguientes planes y programas educativos:

- ◆ Bibliotecas escolares.
- ◆ Red Andaluza Escuela Espacio de Paz.
- ◆ Proyecto Lingüístico.
- ◆ Igualdad. Coeducación.
- ◆ Convivencia Escolar: Acoso Escolar.
- ◆ Plan de apertura de Centro: Actividades Extraescolares.
- ◆ Programa de Acompañamiento Escolar.
- ◆ Forma Joven.
- ◆ **Erasmus +**: Hoy día resulta indudable la conveniencia de promover en nuestro alumnado estancias en el extranjero e intercambios con centros educativos de otros países, con el fin de crear en ellos la necesidad de comunicarse en otro idioma y usarlo en un contexto lo más realista posible. Se propicia además la apertura a otras realidades, otros lugares, otras gentes y otras culturas, ampliando un horizonte, a veces, en exceso localista.

Los intercambios escolares y estancias en el extranjero tienen como finalidad:

- Perfeccionar el conocimiento de otras lenguas, desarrollando sus aspectos prácticos.
- Adquirir hábitos y actitudes positivos en el aprendizaje de los idiomas en particular, y en la formación permanente en general.
- Desarrollar actitudes positivas de convivencia y cooperación.
- Conocer la realidad cultural del país en el que realizan la estancia.

♦ **Carta Erasmus de Educación Superior (pendiente de renovación):** Nos permite que el alumnado de FP de Grado superior pueda realizar la FCT en el extranjero.

Las **instalaciones** y los recursos con los que cuenta el centro son los adecuados, pues se trata de un centro TIC, 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.

CARACTERÍSTICAS DEL ALUMNADO

El alumnado del centro, cuenta con una serie de características generales comunes:

- Un nivel socio-económico-cultural, medio.
- Un grado de motivación hacia los estudios, medio.
- Un nivel de actitud y comportamiento, adecuado.
- Un nivel de absentismo que en la gran mayoría del alumnado no es significativo.

El alumnado salvo casos concretos no suele presentar problemas de convivencia importantes.

Tal como establece el artículo 11 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, se ha realizado un procedimiento de evaluación inicial que ha permitido conocer en profundidad las características de partida del alumnado.

Este proceso de evaluación inicial, constituye la base sobre la cual ha sido diseñada la presente programación y ha permitido conocer las condiciones previas del alumnado tanto a nivel de conocimientos adquiridos en referencia a los contenidos propios del módulo, como a nivel de capacidades, actitud, motivación e intereses personales.

La presente programación se diseña para un grupo constituido por 25 alumnos y alumnas.

En aras de conocer su situación de partida en cuanto a aspiraciones, motivación, intereses y capacidades personales, se les ha solicitado cumplimentar un cuestionario personal. Los datos obtenidos, han permitido adaptar las actividades y contenidos programados a sus intereses y capacidades, buscando potenciar al máximo su proceso de aprendizaje.

El grupo aula presenta gran heterogeneidad tanto en edad, así como por conocimientos previos y motivaciones hacia el ciclo.

CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO

Gines es un municipio español que se encuentra en la comarca del Aljarafe, en la provincia de Sevilla, Andalucía. Su población ronda los 13.500 habitantes.

Gines se encuentra entre los 100 municipios, de más de 5 000 habitantes, con mayor renta declarada de España, según un estudio realizado por la Fundación de Estudios de Economía Aplicada.

Según el Instituto Estadístico de Andalucía, a fecha de 2016 en Gines existían 858 establecimientos con actividad económica, dedicados principalmente por número de establecimientos al comercio, a las actividades profesionales y técnicas y a la hostelería.

La Asociación Ginense de Empresarios y Comerciantes es la entidad encargada de velar por sus intereses.

Dentro del término municipal se encuentra el Polígono Industrial Servialsa y el Parque Comercial Gines Plaza. Está pendiente el desarrollo del Parque Empresarial Pétalo, que se construirá conjuntamente con los municipios limítrofes de Bormujos y Espartinas.

Históricamente, la producción de aceituna tuvo gran importancia, creándose, especialmente a partir del siglo XVIII, varias haciendas para la producción de aceite y a partir del siglo XX industrias relacionadas, principalmente dedicadas a la fabricación de toneles, al envasado y a la distribución. La última gran industria del sector que tuvo sede en la localidad fue la fábrica de La Española, conocida por sus aceitunas y encurtidos, que desde 1956 hasta 2004 se encontró en la localidad. La fábrica se trasladó a la localidad de Aznalcázar al haberse quedado sin capacidad de expansión, ya que se encontraba rodeada de viviendas por el crecimiento poblacional.

Las empresas de la zona son fundamentalmente PYMES, de prestación de servicios y comerciales, fundamentalmente son empresarios autónomos, cooperativas, sociedades limitadas y en menor medida sociedades anónimas.

También, en los últimos años se han asentado en la zona varios hospitales privados y concertados que colaboran activamente en la realización del Módulo de FCT, siendo para ellos una vía directa de contratación de personal administrativo para sus oficinas

Existen buenas y fluidas relaciones entre las empresas de la zona y el centro educativo, motivadas fundamentalmente por la realización de la F.C.T. de los alumn@s del centro, en gran parte de estas empresas, existiendo un buen nivel de contratación posterior.

Un buen número de estas empresas mantienen relaciones comerciales con el exterior, sobre todo con países de la U.E.

Se dispone de una amplia base de datos de empresas con las que realizar la FCT.

En general se tiene buena relación con las distintas instituciones públicas, colaborando con las que tienen representación en la zona.

1. Objetivos

Los objetivos didácticos concretan los saberes, las capacidades, los hábitos, las actitudes y los valores que deseamos desarrollar en el alumnado y constituyen la guía fundamental en la organización de la actividad docente. Responden a las cuestiones de ¿qué enseñar? y ¿qué evaluar?

OBJETIVOS GENERALES DEL TÍTULO.

De conformidad con lo establecido en el artículo 9 del 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, los objetivos generales de las enseñanzas correspondientes al mismo son:

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

- m) Cumplimentar documentación y preparar informes consultando la normativa en vigor y las vías de acceso (Internet, oficinas de atención al público) a la Administración Pública y empleando, en su caso, aplicaciones informáticas ad hoc para prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa.
- n) Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.
- ñ) Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.

- o) Identificar las normas de calidad y seguridad y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad para aplicar los protocolos correspondientes en el desarrollo del trabajo.
- p) Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.
- q) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.
- r) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.
- s) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.
- t) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.
- u) Reconocer e identificar las posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad empresarial para la generación de su propio empleo.

2. Competencias

COMPETENCIA GENERAL DEL TITULO

Los requerimientos generales de cualificación profesional del sistema productivo para este técnico según, *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*, recogidos también en la **Orden** de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa., 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.

El módulo de Comunicación empresarial y atención al cliente contribuye a alcanzar la cualificación profesional:

1. ADG308_2: Actividades de gestión administrativa RD 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

- UC0976_2 - Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial
- UC0979_2 - Realizar las gestiones administrativas de tesorería
- **UC0980_2 - Efectuar las actividades de apoyo administrativo de recursos humanos**
- UC0981_2 - Realizar registros contables.
- UC0973_1 - Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia
- UC0978_2 - Gestionar el archivo en soporte convencional e informático
- UC0233_2 - Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

El módulo de Comunicación empresarial y atención al cliente contribuye a alcanzar las **competencias profesionales, personales y sociales**, según el anexo I de la Orden de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa son:

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
 - b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
 - c) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo. p) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
- q) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
 - r) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

3. Contenidos

Estos contenidos podrán alterarse en función de la evolución de la situación actual, garantizándose en cualquier caso los contenidos mínimos establecidos en esta programación.

Los contenidos básicos que se trabajarán en este módulo profesional son los marcados por la Orden de 21 de febrero de 2011 por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa.

Estos son:

1. Selección de técnicas de comunicación empresarial:

1. Comunicación e información y comportamiento. Finalidad de la comunicación.
2. Elementos y barreras de la comunicación.
3. Criterios de empatía y principios básicos de la asertividad.
4. Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
5. La organización empresarial. Organigramas. Concepto y clases de organigramas según su forma gráfica.
6. Principios de organización empresarial.
7. Principios de organización vertical y horizontal.
8. Principios de equilibrio de la organización.
9. Tipos de organización empresarial.
10. Organización jerárquica, organización funcional, entre otros.
11. Departamentos y áreas funcionales tipo.
12. Departamentalización por funciones, por clientes, geográfica, entre otros.
13. Áreas funcionales básicas.
14. Funciones del personal en la organización.
15. Descripción de los flujos de comunicación.
16. Comunicación ascendente, descendente y lateral.
17. La comunicación interna en la empresa, comunicación formal e informal.
18. La comunicación externa en la empresa. La publicidad y las relaciones públicas.

2. Transmisión de comunicación oral en la empresa:

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

3. Transmisión de comunicación escrita en la empresa:

1. La comunicación escrita en la empresa.
2. Normas de comunicación y expresión escrita.
3. Normas ortográficas, sintácticas y de léxico en la correspondencia comercial.
4. Características principales de la correspondencia comercial.
5. La carta comercial. Estructura.
6. Estilos de la carta comercial.
7. Clases de cartas comerciales.
8. Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las Administraciones Públicas.
9. Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.
10. El correo electrónico. Estructura y redacción. La recepción de la correspondencia.

11. Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
— Envío de correspondencia.
12. Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería.
13. Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
14. Aplicación de las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar). Archivo de la información en soporte papel e informático:
4. Archivo de la información en soporte papel e informático:
 1. Clasificación y ordenación de documentos. Clasificación de la información.
Criterios de clasificación. Sistemas de clasificación.
 2. Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.
 3. Técnicas de archivo. Naturaleza. Finalidad del archivo.
 4. Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y su custodia.
Normas para el archivo.
 5. El libro de registro
 6. Sistemas de archivo. Convencionales. Por microfilme. Informáticos.
 7. Centralización o descentralización del archivo.
 8. El proceso de archivo.
 9. Confección y presentación de informes procedentes del archivo.
 10. La purga o destrucción de la documentación.
 11. Confidencialidad de la información y documentación.
 12. Archivo de la información en soporte informático:
 13. Las bases de datos para el tratamiento de la información.
 14. Estructura y funciones de una base de datos.
 15. Procedimientos de protección de datos.
 16. Archivos y carpetas. Identificación y organización.
 17. Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática
5. Reconocimiento de necesidades de clientes:
 1. Concepto e identificación del cliente, el cliente interno, el cliente externo.
 2. El conocimiento del cliente y sus motivaciones.
 3. Teorías de la motivación.
 4. El comportamiento del consumidor.
 5. Modelos que explican el comportamiento del consumidor.
 6. Factores que determinan el comportamiento del consumidor.
 7. El proceso de decisión de compras.
 8. Elementos de la atención al cliente, entorno, organización y empleados.
 9. Fases de la atención al cliente, la acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida.
 10. La percepción del cliente respecto a la atención recibida.
 11. La satisfacción del cliente. Factores de los que depende.
 12. Los procesos en contacto con el cliente externo.
6. Atención de consultas, quejas y reclamaciones:
 1. El departamento de atención al cliente. Funciones.
 2. Valoración del cliente de la atención recibida, reclamación, queja, sugerencias, felicitación.
 3. Elementos de una queja o reclamación.
 4. Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones.

5. Gestión reactiva de las reclamaciones
 6. Circuito de las reclamaciones.
 7. Organización del departamento.
 8. Gestión reactiva de las reclamaciones
 9. La anticipación a los errores.
 10. El seguimiento de los clientes perdidos.
 11. El consumidor.
 12. Derechos básicos.
 13. Derechos específicos.
 14. Instituciones de consumo.
 15. Instituciones públicas.
 16. Organismos privados.
 17. Arbitraje.
 18. Normativa en materia de consumo
 19. Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias.
 20. Recepción, registro y acuse de recibo.
 21. Tramitación y gestión.
 22. Tipos de demandas
 23. La hoja de reclamaciones.
7. Potenciación de la imagen de la empresa:
1. Naturaleza y alcance del marketing.
 2. La imagen corporativa.
 3. Concepto de marketing. El departamento de marketing. Funciones.
 4. Los elementos del marketing. Producto, precio, distribución, promoción, logística, relación con los clientes, entre otros.
 5. El marketing en la actividad económica, su influencia en la imagen de la empresa.
 6. Políticas de comunicación.
 7. La publicidad. Concepto, principios y objetivos. Tipos de publicidad. Publicidad ilícita. Medios, soportes y formas publicitarias.
 8. Las relaciones públicas. Concepto. Actividades que desarrolla.
 9. La Responsabilidad Social Corporativa. Concepto. Elementos. Ventajas. Valores agregados.
8. Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente:
1. La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa. Concepto, factores que influyen.
 2. Actuación eficaz en el trato con el cliente.
 3. Servicio postventa.
 4. Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio.
 5. Procedimientos de control del servicio.
 6. La calidad del servicio.
 7. Los estándares de calidad del servicio.
 8. La anticipación a los problemas.
 9. Evaluación y control del servicio.
 10. Control del servicio postventa.
 11. Procedimientos.
 12. Análisis de la información.
 13. La gestión de las relaciones con los clientes (CRM).
 14. La fidelización del cliente. El plan de marketing relacional.

Estos contenidos se plasmarán en un total de 12 unidades de trabajo vinculadas con los 8 resultados de aprendizaje presentes en este módulo profesional.

4. Distribución temporal

La normativa vigente marca que este módulo contará con un total de 160 horas totales y han sido distribuidas a razón de 5 horas semanales

UNIDAD 1	La Empresa y su Organización
	15 sesiones
RESULTADO DE APRENDIZAJE 1: Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.	
OBJETIVOS DIDÁCTICOS: <ul style="list-style-type: none">- Diferenciar los distintos tipos de organizaciones empresariales y sus características más importantes.- Distinguir las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.- Identificar el concepto de imagen y cultura de la empresa.- Reconocer cómo se organizan tanto la empresa como sus diferentes departamentos.	
CONTENIDOS: <ul style="list-style-type: none">- La empresa y el empresario- Organización de la empresa. Los Organigramas- Los departamentos y las áreas funcionales.- Principios y tipos de organización empresarial.- Funciones del personal en la organización	
ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA <ul style="list-style-type: none">● Presentación de la materia y criterios calificación, evaluación● Explicación de contenidos● Demostración práctica	
ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE <ul style="list-style-type: none">● Detección de ideas previas● Consolidación conceptos● Portfolio de actividades y casos prácticos● Debate	
EDUCACIÓN EN VALORES: Tecnologías de la información y de la comunicación	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: <p>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.</p>	

UNIDAD 2	La Comunicación Empresarial	15 sesiones
RESULTADO DE APRENDIZAJE 1: Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.		
OBJETIVOS DIDÁCTICOS:		
<ul style="list-style-type: none"> - Distinguir las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa. - Reconocer la necesidad de comunicación entre las personas. - Distinguir entre comunicación e información. - Distinguir los elementos y procesos que intervienen en la comunicación. - Seleccionar el destinatario y el canal adecuado para cada situación. - Determinar la mejor forma y actitud a la hora de presentar un mensaje. 		
CONTENIDOS:		
<ul style="list-style-type: none"> - Elementos y barreras de la comunicación. - Comunicación e información y comportamiento - Las relaciones humanas y laborales en la empresa. - Descripción de los flujos de comunicación. - La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal. - La comunicación externa en la empresa. - La publicidad y las relaciones públicas. 		
ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA		ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE
<ul style="list-style-type: none"> ● Presentación de la materia y criterios calificación, evaluación ● Explicación de contenidos ● Demostración práctica 		<ul style="list-style-type: none"> ● Detección de ideas previas ● Consolidación conceptos ● Portfolio de actividades y casos prácticos ● Debate
CONTENIDOS PARA LA EDUCACIÓN EN VALORES:		
Tecnologías de la información y de la comunicación		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN:		
<ol style="list-style-type: none"> 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. i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación. 		

UNIDAD 3	La comunicación Oral en la Empresa	10 sesiones
-----------------	---	--------------------

RESULTADO DE APRENDIZAJE 2: Transmite información de forma oral, vinculándola a las costumbres socio-profesionales habituales en la empresa.

OBJETIVOS DIDÁCTICOS:

- Identificar los principios básicos de la comunicación verbal.
- Identificar el protocolo de comunicación verbal y no verbal.
- Tener en cuenta las costumbres socio-culturales y los usos empresariales.
- Identificar al interlocutor observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.
- Elaborar el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.
- Utilizar el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.

CONTENIDOS:

- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Clases de comunicación oral. Canales de comunicación oral.
- Normas de información y atención oral.
- Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.
- La comunicación no verbal.
- La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa.
- Comunicaciones en la recepción de visitas: identificación, gestión acogida y lida.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA

- Presentación de la materia y criterios calificación, evaluación
- Explicación de contenidos
- Demostración práctica

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Detección de ideas previas
- Consolidación conceptos
- Portfolio de actividades y casos prácticos
- Debate

CONTENIDOS PARA LA EDUCACIÓN EN VALORES:

Tecnologías de la información y de la comunicación

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. 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.
- 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.
- e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera correcta y precisa, valorando las

posibles dificultades en su transmisión.

UNIDAD 4**La comunicación Telefónica en la Empresa****10 sesiones**

RESULTADO DE APRENDIZAJE 2: Transmite información de forma oral, vinculándola a las costumbres socio-profesionales habituales en la empresa.

OBJETIVOS DIDÁCTICOS:

- Identificar los principios básicos de la comunicación verbal.
- Identificar el protocolo de comunicación verbal y no verbal.
- Tener en cuenta las costumbres socio-culturales y los usos empresariales.
- Identificar al interlocutor observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.
- Elaborar el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.
- Utilizar el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores

CONTENIDOS:

- Comunicación telefónica. Elementos, tipos y medios. Fases del proceso de comunicación telefónica. Expresión verbal y no verbal al teléfono. Partes de una llamada. Barreras y dificultades.
- Técnicas de comunicación telefónica de atención al cliente. Reglas para realizar y contestar llamadas telefónicas Normas de protocolo de comunicación telefónica. Atención en centralitas telefónicas. Recogida y transmisión de mensajes. Atención de clientes difíciles.
- Comunicación telemática. La videoconferencia. Comunicación en las redes.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA

- Presentación de la materia y criterios calificación, evaluación
- Explicación de contenidos
- Demostración práctica

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Detección de ideas previas
- Consolidación conceptos
- Portfolio de actividades y casos prácticos
- Debate

CONTENIDOS PARA LA EDUCACIÓN EN VALORES: Tecnologías de la información y de la comunicación

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se han descrito las especificidades y principales componentes de una adecuada atención telefónica.
- b) Se han identificado los distintos tipos de interlocutores determinando el tratamiento apropiado según sus características.
- c) Se ha aplicado el protocolo para las comunicaciones telefónicas y telemáticas, utilizando el léxico y las expresiones adecuadas, transmitiendo la información de forma clara, estructurada y precisa, con cortesía, respeto y sensibilidad.
- d) Se han realizado y recibido llamadas telefónicas de forma efectiva.
- e) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación telefónica (sonrisa, tono, elocución, escucha activa, lenguaje positivo, etc.).
- f) Se han tenido en cuenta las costumbres y los usos empresariales, aplicando técnicas de transmisión de la imagen corporativa.
- g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.
- h) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.

- i) Se han gestionado todos los procedimientos relacionados con la atención adecuada de una comunicación telemática.
- h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.

UNIDAD 5

La Comunicación Escrita en la Empresa

21 sesiones

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

OBJETIVOS DIDÁCTICOS:

- Identificar los soportes para elaborar y transmitir los documentos.
- Dirigirse al destinatario siguiendo las debidas normas de protocolo.
- Identificar dentro de la empresa las tipologías de documentos según su finalidad.
- Rellenar los diferentes tipos de documentos sin cometer errores ortográficos ni de sintaxis.
- Utilizar las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.
- Aplicar en la elaboración de la documentación la técnica 3R.

CONTENIDOS PARA LA EDUCACIÓN EN VALORES: Educación moral y cívica

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA

- Presentación de la materia y criterios calificación, evaluación
- Explicación de contenidos
- Demostración práctica

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Detección de ideas previas
- Consolidación conceptos
- Portfolio de actividades y casos prácticos

CONTENIDOS:

- La comunicación escrita en la empresa.
- Normas de comunicación y expresión escrita. Abreviaturas y siglas.
- Características principales de la correspondencia comercial.
- La carta comercial. Estructura, estilos y clases.
- Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las Administraciones.
- Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.
- El correo electrónico.

RITERIOS DE EVALUACIÓN:

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

UNIDAD 6**La recepción, envío y registro de la correspondencia y su clasificación****14 sesiones**

ESULTADO DE APRENDIZAJE 4: Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.

BJETIVOS DIDÁCTICOS:

- Conocer la circulación interna del correo
- Conocer los servicios prestados por el servicio español de correos y de otras empresas en los circuitos de mensajería.
- Realizar registros de entrada y salida de correspondencia.
- Conocer y utilizar los diferentes sistemas de archivo de correspondencia.
- Analizar la importancia del funcionamiento habitual del archivo de correo.
- Razonar la elección de un determinado sistema de clasificación para aplicarlo a una situación concreta.

ONTENIDOS:

El servicio español de correos: Estructura, funciones y tipos de servicios
La circulación interna del correo en la empresa.

Servicios de empresas de mensajería

Recepción del correo

Salida de la correspondencia

Los libros registros de correspondencia

Clasificación de los documentos de correo

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA**ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE**

<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la materia y criterios de calificación, evaluación • Explicación de contenidos • Demostración práctica 	<ul style="list-style-type: none"> • Detección de ideas previas • Consolidación conceptos • Portfolio de actividades y casos prácticos
--	---

CONTENIDOS PARA LA EDUCACIÓN EN VALORES: Tecnologías de la información y de la comunicación

RITERIOS DE EVALUACIÓN:

- Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.
- Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.
- Conoce en qué consiste el servicio postal universal en España.
- Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.
- Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.
- Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.
- Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.

UNIDAD 7

Archivo de la información en soporte papel

9 sesiones

ESULTADO DE APRENDIZAJE 4: Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.

BJETIVOS DIDÁCTICOS:

- Describir la finalidad de organizar la información.
- Diferenciar las técnicas de organización de la 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.
- Determinar los sistemas de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos que se poseen.
- Reconocer los procedimientos de consulta y conservación de la documentación y la información
- Aplicar, en la elaboración y archivo de la documentación, la técnica 3R.

ONTENIDOS:

- Archivo de la información en soporte papel:
 - Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.
 - Sistemas de archivo. Convencionales.
 - Centralización o descentralización del archivo.
 - El proceso de archivo.
 - Confección y presentación de informes procedentes del archivo.
 - La purga o destrucción de la documentación.

<p>Confidencialidad de la información y documentación.</p> <table border="1"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la materia y criterios calificación, evaluación • Explicación de contenidos • Demostración práctica </td><td style="vertical-align: top;"> <p>ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detección de ideas previas • Consolidación conceptos • Portfolio de actividades y casos prácticos </td></tr> </table>		<p>ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la materia y criterios calificación, evaluación • Explicación de contenidos • Demostración práctica 	<p>ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detección de ideas previas • Consolidación conceptos • Portfolio de actividades y casos prácticos
<p>ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la materia y criterios calificación, evaluación • Explicación de contenidos • Demostración práctica 	<p>ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detección de ideas previas • Consolidación conceptos • Portfolio de actividades y casos prácticos 		
<p>CONTENIDOS PARA LA EDUCACIÓN EN VALORES: Educación para la paz</p>			
<p>RITERIOS DE EVALUACIÓN:</p> <p>a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.</p> <p>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.</p> <p>c) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.</p> <p>d) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.</p> <p>e) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente en documentos físicos.</p> <p>f) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).</p>			
<p>UNIDAD 8</p> <table border="1"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>Archivo de la información en soporte informático</p> <p>6 sesiones</p> </td><td style="vertical-align: top;"></td></tr> </table>		<p>Archivo de la información en soporte informático</p> <p>6 sesiones</p>	
<p>Archivo de la información en soporte informático</p> <p>6 sesiones</p>			
<p>ESULTADO DE APRENDIZAJE 4: Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.</p>			
<p>BJETIVOS DIDÁCTICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas. - Determinar los sistemas de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos que se poseen. - Identificar las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones. - Realizar árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital. - Reconocer los procedimientos de consulta y conservación de la documentación y la información. - Aplicar, en la elaboración y archivo de la documentación, la técnica 3R. 			
<p>ONTENIDOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Archivo de la información en soporte informático: <ul style="list-style-type: none"> • Las bases de datos para el tratamiento de la información. • Estructura y funciones de una base de datos. 			

<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de protección de datos. • Archivos y carpetas. • Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática. 	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la materia y criterios calificación, evaluación • Explicación de contenidos • Demostración práctica 	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE <ul style="list-style-type: none"> • Detección de ideas previas • Consolidación conceptos • Portfolio de actividades y casos prácticos
--	---	---

CONTENIDOS PARA LA EDUCACIÓN EN VALORES: Tecnologías de la información y de la comunicación

RITERIOS DE EVALUACIÓN

- 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.
- g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática.
- i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente en bases de datos informáticas.
- h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.

UNIDAD 9

Reconocimiento de Necesidades de Clientes

15 sesiones

ESULTADO DE APRENDIZAJE 5: Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación

BJETIVOS DIDÁCTICOS:

- Reconocer e identificar al cliente.
- Diferenciar entre cliente interno y cliente externo.
- Identificar las fases que componen el proceso de atención al cliente.
- Conocer los diferentes tipos de clientes.
- Analizar las diversas clases de clientes y sus correspondientes formas de atención.
- Identificar los modelos que explican el comportamiento del cliente.
- Reconocer los diferentes elementos de la atención al cliente.
- Identificar las habilidades sociales del empleado de la oficina de atención al cliente.
- Distinguir las fases de la atención al cliente: el seguimiento, la gestión y la despedida.
- Identificar y distinguir los canales de comunicación para la atención al cliente.
- Saber qué son las Oficinas Integrales de Atención al Ciudadano.

ONTENIDOS:

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

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE
<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la materia y criterios calificación, evaluación • Explicación de contenidos • Demostración práctica 	<ul style="list-style-type: none"> • Detección de ideas previas • Consolidación conceptos • Portfolio de actividades y casos prácticos • Debate

CONTENIDOS PARA LA EDUCACIÓN EN VALORES: Tecnologías de la información y de la comunicación

RITERIOS DE EVALUACIÓN:

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

UNIDAD 10

Atención de Consultas, Quejas y Reclamaciones

14 sesiones

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

BJETIVOS DIDÁCTICOS:

- Identificar una reclamación, una queja, una sugerencia y una felicitación.
- Conocer qué es un departamento de atención al cliente y sus funciones.
- Aprender el concepto de consumidor.
- Conocer los derechos de los consumidores.
- Identificar los elementos que componen una reclamación o una queja.
- Distinguir las diferentes fases de la resolución de una queja o una reclamación.
- Identificar las diversas instituciones de consumo, nacionales y europeas.
- Conocer el concepto de denuncia en el campo del consumo.
- Identificar las fases para la tramitación y gestión de las reclamaciones y las denuncias.

CONTENIDOS:

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

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA

- Presentación de la materia y criterios calificación, evaluación
- Explicación de contenidos
- Demostración práctica

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Detección de ideas previas
- Consolidación conceptos
- Portfolio de actividades y casos prácticos
- Debate

CONTENIDOS PARA LA EDUCACIÓN EN VALORES: Educación para la igualdad de oportunidades entre sexos

RITERIOS 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.
- 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.

UNIDAD 11**Aplicación de Procedimientos de Calidad en la Atención al Cliente****12 sesiones**

ESULTADO DE APRENDIZAJE 8: Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos

OBJETIVOS DIDÁCTICOS:

- Identificar los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.
- Conocer los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
- Detectar los errores producidos en la prestación del servicio.
- Aplicar el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.

CONTENIDOS:

- La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa.
- Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio.

<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos de control del servicio. - Evaluación y control del servicio. - Control del servicio postventa. - La fidelización del cliente. 	<p>ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la materia y criterios calificación, evaluación • Explicación de contenidos • Demostración práctica 	<p>ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detección de ideas previas • Consolidación conceptos • Portfolio de actividades y casos prácticos • Debate
<p>CONTENIDOS PARA LA EDUCACIÓN EN VALORES: Educación ambiental</p>		
<p>RITERIOS DE EVALUACIÓN:</p> <p>a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.</p> <p>b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.</p> <p>c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.</p> <p>d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.</p> <p>e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.</p> <p>f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.</p> <p>g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post- venta en los procesos comerciales.</p> <p>h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post- venta y su relación con la fidelización del cliente.</p> <p>i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post- venta.</p> <p>j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post- venta, así como sus fases y herramientas.</p>		

<p>UNIDAD 12</p>	<p>Potenciación de la imagen de la empresa</p>
	<p>19 sesiones</p>

ESULTADO DE APRENDIZAJE 7: Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.

<p>OBJETIVOS DIDÁCTICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el concepto de marketing. - Reconocer las principales funciones del marketing. - Valorar la importancia del departamento de marketing. - Diferenciar los elementos y herramientas básicas que componen el marketing. - Valorar la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la

<p>empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valorar la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa. 	
CONTENIDOS:	
<ul style="list-style-type: none"> - El marketing en la actividad económica: su influencia en la imagen de la empresa. - Naturaleza y alcance del marketing. - Políticas de comunicación. - La publicidad: Concepto, principios y objetivos. - Las relaciones públicas. - La Responsabilidad Social Corporativa 	
ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la materia y criterios calificación, evaluación • Explicación de contenidos • Demostración práctica 	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE <ul style="list-style-type: none"> • Detección de ideas previas • Consolidación conceptos • Portfolio de actividades y casos prácticos • Debate
CONTENIDOS PARA LA EDUCACIÓN EN VALORES: Educación ambiental	
RITERIOS DE EVALUACIÓN:	
<p>a) Se ha identificado el concepto de marketing.</p> <p>b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.</p> <p>c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.</p> <p>d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.</p> <p>e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.</p> <p>f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.</p> <p>g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.</p>	

5. Metodología

Componente fundamental del Currículo que, como indica el art. 6 **LOE** (Ley Orgánica 2/2006 de Educación), comprende tanto la descripción de las prácticas docentes como la organización del trabajo de los docentes. También hace consideraciones respecto a la metodología al hablar de los Principios y Fines del sistema y de los Objetivos de la Formación Profesional:

- Concepción de la educación como un aprendizaje permanente.
- Adecuación a la diversidad del alumnado.
- Esfuerzo individual y motivación adecuada.
- Desarrollo de la capacidad para regular su propio aprendizaje.
- Aprender por sí mismos.
- Trabajar en equipo.

Así mismo, el art. 8.6 **RD 1147/2011**, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo: “La metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente”.

También se recoge en el RD 1147/2011, que los Objetivos de la FP que debe contribuir a desarrollar aprendizajes que supongan:

- Aprender por sí mismos
- Trabajar en equipo
- Identidad profesional motivadora de futuros aprendizajes
- Capacidad para mantenerse actualizado en los distintos ámbitos

Por último, nuestro el **Proyecto Educativo del Plan del Centro**, considerando la normativa anterior y teniendo en cuenta los principios orientadores del currículo, recogidos en la Ley de Educación de Andalucía **LEA**, establece para nuestro centro las siguientes líneas de actuación pedagógica, que trascribimos:

1^a. Consecución de una enseñanza de calidad que procure el éxito académico del alumnado y les proporcione las máximas posibilidades de desarrollo personal según sus capacidades. Para ello, se promoverá la adquisición de los conocimientos establecidos por la normativa vigente, y recogidos en el Proyecto Educativo del Centro y en las diferentes programaciones didácticas, así como de las competencias clave y/o profesionales que le permitan el pleno desarrollo personal y la adecuada integración social. En esta línea se potenciarán tanto la utilización de las herramientas propias de la sociedad de la información y de la comunicación como vehículo imprescindible para la consecución de las diferentes competencias y capacidades, como la adquisición de competencias clave instrumentales, como son la matemática y la de comunicación oral y escrita en lenguas, principalmente en la lengua castellana y en idiomas modernos (dos en nuestro centro). Dentro de esta línea de actuación pedagógica destacamos como punto esencial el impulso a la formación del profesorado, encaminada a su puesta al día en conocimientos científicos y académicos y en lo relativo a la metodología y a la práctica docente.

2^a. Contribución a la adquisición por parte del alumnado de los elementos básicos de la cultura, especialmente en sus aspectos humanísticos, artísticos, científicos y tecnológicos.

Además se fomentará en el alumnado:

- El estímulo y mejora de su propio aprendizaje.
- La confianza en sus propias aptitudes y conocimientos
- El desarrollo de la creatividad y del espíritu emprendedor.
- La adquisición de hábitos intelectuales y técnicas de trabajo.
- La necesidad del trabajo diario como piedra angular del aprendizaje.

3^a. Concepción de la educación como un aprendizaje permanente, que se desarrolla a lo largo de toda la vida.

4^a. Formación ciudadana del alumnado, a través de la transmisión y el fomento de los valores del esfuerzo individual, la responsabilidad, el respeto y la tolerancia, al objeto de que se favorezcan su libertad personal y su actitud crítica ante las diferentes situaciones.

5^a. Equidad en la educación, basada en los principios básicos de:

- Igualdad de oportunidades, encaminada a la superación de las desigualdades derivadas de carencias económicas y/o socioculturales.
- No discriminación por razón de sexo, etnia, creencias o ideología.
- Inclusión educativa.

6^a. Atención a la diversidad del alumnado, orientada al pleno desarrollo de las aptitudes y capacidades del alumnado, entendida aquella como pilar básico de una educación que quiere dar respuesta a las diferentes necesidades y cambios sociales, así como a los problemas específicos de los alumnos y alumnas, mediante la eficaz gestión de los recursos humanos y materiales del centro y el ejercicio de su autonomía pedagógica y organizativa del centro.

7^a Orientación académica y profesional del alumnado, enfocada hacia:

- La elección de estudios posteriores.
- La capacitación del alumnado para el ejercicio de actividades profesionales y laborales.
- La inserción laboral del alumnado.

8^a. Apertura del centro al exterior en tres líneas fundamentales de trabajo:

- La comunicación con la familia del alumnado, persiguiéndose el logro de su implicación y participación en el proceso educativo.
- La apertura del centro a su contexto cultural y deportivo, mediante la búsqueda de un mejor conocimiento del entorno educativo.
- La conexión del centro con el entorno socioeconómico y empresarial.

9^a. Formación para la paz como medio de favorecer la convivencia y de enriquecimiento de actitudes personales, mediante el desarrollo de la educación para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de éstos, persiguiéndose la implantación de la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social.

Principios metodológicos

Los fundamentos de nuestra actuación en este apartado atenderán a:

- Metodología basada en la **participación activa**, en la que el alumnado es el verdadero protagonista de su aprendizaje, y en la que el profesorado debe ser guía, acompañante, mediador y facilitador de aprendizajes.
- Enfoque **constructivista** del proceso enseñanza-aprendizaje y modelo de aprendizaje significativo, que permite al alumnado relacionar conocimientos y experiencias vividas con los nuevos contenidos del módulo profesional.
- Potenciación de la **aplicación práctica** de los nuevos conocimientos para que el alumno compruebe la utilidad y el interés de lo que va aprendiendo.
- **Aprendizaje funcional**, procurando que el alumno utilice lo aprendido cuando lo necesite en situaciones reales de su vida cotidiana y profesional.
- **Vinculación y contextualización con el mundo del trabajo**. La relación con el entorno y con el mundo laboral debe ser un proceso continuo. Por una parte, hay que introducir experiencias, realizaciones, conflictos.., de los ambientes laborales en el aula, y por otra, es preciso contextualizar cada unidad al entorno, a la localidad en la que se esté llevando a cabo el ciclo para que el alumno busque, seleccione, visite, etc., los recursos informativos y profesionales del entorno.
- El fomento del conocimiento y utilización de las **nuevas tecnologías** como recursos permanentes en la construcción del aprendizaje.
- Los principios de **individualización y personalización** han de dirigir la labor educativa, teniendo en cuenta también la atención a la diversidad como elemento enriquecedor de esa labor. El ritmo y proceso de aprendizaje deberá ser diverso según el punto de partida y la motivación de cada cual.

- Posibilitar que los alumnos y alumnas realicen aprendizajes significativos por sí solos, es decir, que **sean capaces de aprender a aprender**.
- **Tener en cuenta los esquemas de conocimiento que el alumnado ya posee.** Antes de introducir los nuevos contenidos es necesario proceder a averiguar qué es lo que los alumnos y alumnas ya saben, con relación a lo que se va a enseñar (evaluación inicial).

Y por ello deberemos actuar de una manera:

- **Flexible y adecuada al alumnado:** y a los demás elementos y circunstancias que puedan surgir en el proceso de aprendizaje
- **Práctica y funcional:** tiene que ser sencilla de aplicar, produciendo los resultados esperados sin dificultades innecesarias
- **Progresiva y acumulativa:** cada etapa o paso tiene que servir para complementar o consolidar los anteriores
- **Deductiva**, partiendo de lo general a lo particular.
- **Globalizada**, presentando los contenidos de la materia interrelacionados, como un todo común, utilizando ejes vertebradores que guíen el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- **Analítica**, utilizando como técnica de trabajo el análisis de casos.
- **Psicológica**, adaptando las enseñanzas a los intereses, motivaciones y experiencias del alumnado.
- **Activa**, fomentando la participación activa del alumnado en el aula y llevando a cabo actividades que fomentan su motivación hacia los aprendizajes.
- **Intuitiva**, intentando acercar los contenidos del módulo a la realidad más cercana posible del alumnado.

Estrategias metodológicas.

Debido a la diversidad de nuestro alumnado, así como de los contenidos del módulo, emplearemos diferentes estrategias, si bien serán las de indagación la que conlleven mayor carga horaria.

A) **Estrategias expositivas.**

Presentación, de forma oral o escrita, de los contenidos estructurados de forma clara y coherente, que conecten con los conocimientos de partida del alumnado. Los contenidos que el alumnado debe aprender le son presentados explícitamente; necesita asimilarlos de forma significativa, relacionándolos con conocimientos anteriores y encontrando sentidos a las actividades de aprendizaje.

Al inicio de cada uno de los bloques de contenidos sería realizar por escrito un cuestionario individual que sirva para poner de manifiesto lo que el alumnado conoce o intuyen acerca de los nuevos contenidos que se van a desarrollar. Esta información puede obtenerse también oralmente planteando un torbellino de ideas sobre una cuestión planteada por el profesor.

B) **Estrategias de indagación.**

Utilización de técnicas de investigación por parte del alumnado, ofreciendo un protagonismo mayor del mismo en la construcción del aprendizaje.

A través de las estrategias de indagación se posibilita el acercamiento del alumnado a situaciones reales, nuevas y/o problemáticas que le permitirán aplicar

conocimientos ya adquiridos para la realización de nuevos aprendizajes, así como la posibilidad de ofrecer respuestas creativas a la solución de problemas. Todo ello contribuye, a su vez, a fomentar la autonomía en el trabajo de los alumnos y alumnas, así como a la creación de un clima de interrelaciones en el aula.

Algunos ejemplos:

1. Realización de mapas conceptuales.
2. Entrevistas y encuestas.
3. Trabajos monográficos.
4. Análisis de situaciones y/o resolución de problemas.
5. Juegos de rol (role-playing), que implican la dramatización o representación por parte del alumnado de diferentes papeles que asumen como propios. El hecho de que el "actor" tenga que defender su postura públicamente favorece las posibilidades de cambio actitudinal.
6. La realización de debates a los que da lugar la exposición de cada una de las posturas obliga a los alumnos a exponer sus argumentos de forma rigurosa y a manifestar sus actitudes a favor o en contra de una determinada situación.
7. Visitas a empresas e instituciones de interés económico y social.
8. Comentario de textos de diversa índole.

Líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje.

Los miembros del **Departamento de Administración y Gestión**, convenimos en señalar las siguientes:

1. La metodología didáctica aplicada al ciclo formativo de técnico en gestión administrativa integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional.
2. En el desarrollo de las enseñanzas correspondientes al ciclo formativo se deben aplicar metodologías activas de aprendizaje que favorezcan:
 - a) La participación, implicación y compromiso del alumnado en las tareas y su resolución de una manera creativa, innovadora y autónoma, estimulando su motivación.
 - b) La realización de proyectos o actividades coordinadas en los que intervengan diferentes módulos interrelacionando aquellos que permitan completar las competencias profesionales del ciclo formativo.
 - c) La evaluación de las actitudes que el profesorado considere imprescindibles para el desempeño de una profesión y la integración en una sociedad cívica y ética.
 - d) La adquisición de competencias, tanto técnicas asociadas a los módulos profesionales que configuran el ciclo formativo, como interpersonales o sociales (competencia digital, trabajo colaborativo, en equipo o cooperativo, otros).
- e) El desarrollo de trabajos en el aula que versen sobre actividades que supongan al alumnado el ensayo de rutinas y destrezas de pensamiento y ejecución de tareas que simulen el ambiente real de trabajo en torno al perfil profesional del título, apoyándose en un aprendizaje basado en proyectos, retos o la resolución de problemas complejos que estimulen al alumnado.
- f) La comprobación del nivel adquirido por el alumnado en las competencias asociadas al módulo profesional cursado, mediante la elaboración de pruebas con un componente práctico que evidencie dicho desempeño profesional.

Tecnologías de Información y Comunicación como instrumento metodológico clave.

El fomento del conocimiento y utilización de las nuevas tecnologías como recursos

permanentes en la construcción del aprendizaje, es para nuestro Centro fundamental. Contamos con la ventaja de encontrarnos en un instituto T.I.C. y aulas dotadas de ordenadores con conexión a internet y software de gestión actualizados.

Por otro lado nuestro módulo “COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE” se complementa con el de TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE LA INFORMACIÓN, por lo que coordinaremos con compañer@ que lo imparte para trabajar documentos reales en la comunicación escrita, hojas de cálculo, bases de datos, aplicaciones de presentación.

De las cinco horas semanales que ocupa el módulo tres se impartirán en Taller Administrativo, donde los alumnos realizarán trabajos de creación de documentos, diseño de esquemas, emisión de informes, realización de proyectos y elaboración de memorias,etc.

Igualmente usaremos el correo electrónico para la transmisión de información, así como la búsqueda de información a través de la red libros digitales, internet (páginas webs, simulaciones, etc.) y enlaces a vídeos de youtube.

Utilizaremos herramientas como prezi, powerpoint o impress (software libre) para crear presentaciones dinámicas y atractivas y, Kahoot para juego de preguntas.

Moodle, plataforma de trabajo colaborativo, será donde compartiremos los ficheros de instrucciones, explicativos y las tareas que los alumnos individualmente o por grupos vayan trabajando.

El agrupamiento como instrumento metodológico.

Dado que contamos con aulas polivalentes, que disponen de ordenadores para cada alumno, dispuestos en los laterales, y de mesas en la zona central, podremos realizar todo tipo de agrupaciones que favorezcan la integración del grupo y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Organización de la clase en gran grupo

La utilizaremos, fundamentalmente, en contenidos conceptuales, cuando hay que enseñar hechos.

Organización de la clase en equipos móviles o flexibles

Con la finalidad de llevar a cabo una tarea determinada. La duración de estos agrupamientos se limita al período de tiempo de realización de la tarea en cuestión. Será muy importante la variabilidad en el número y miembros en la configuración de los mismos.

El principal motivo que justifica los grupos móviles es la necesidad de atender a las características diferenciales del aprendizaje de los alumnos, pues este agrupamiento nos permitirá prestar mayor atención a aquellos grupos o alumnos que más lo necesiten, distinga las tareas a realizar según posibilidades e intereses, o que exija diferentes niveles de elaboración.

Trabajo individual

Consiste en las actividades que cada alumno realiza por sí solo y es la forma de trabajo que la mayoría de las secuencias de enseñanza-aprendizaje plantea en uno u otro momento.

Así, vemos que el trabajo individual es especialmente útil para la memorización de hechos, para la profundización y la memorización posterior de conceptos y, especialmente, para la mayoría de los contenidos procedimentales en que se debe adaptar el ritmo y el planteamiento de las actividades a las características de cada alumno.

Actividades de enseñanza-aprendizaje.

Las actividades didácticas nos permitirán desarrollar las estrategias didácticas anteriormente propuestas:

- 1) Actividades de introducción-motivación con la finalidad de introducir a los alumnos/as en el objeto de estudio que nos ocupa.

- Charla-Coloquio sobre el tema.
- 2) Actividades de conocimientos previos orientadas a conocer las ideas, opiniones e intereses de los alumnos/as sobre los contenidos que vamos a desarrollar.
 - Comentarios por parte de los alumnos/as de sus experiencias teóricas o profesionales sobre el tema.
- 3) Actividades de desarrollo que permitirán el aprendizaje de conceptos, procedimientos, actitudes y la comunicación a los demás de la labor realizada:
 - Se realizarán supuestos prácticos, a nivel individual y grupal, por unidades y bloques de contenidos y las resoluciones de los mismos se someterán a debate.
- 4) Actividades de consolidación que servirán para contrastar las nuevas ideas con las ideas previas del alumnado.
 - Cuestionario y coloquio.
- 5) Actividades de recuperación orientadas a atender a aquellos alumnos que no han conseguido los aprendizajes previstos.
 - Cada unidad y bloque de contenido tendrá sus actividades de recuperación previstas, para que todos los alumnos/as alcancen los objetivos establecidos.
- 6) Actividades de ampliación que permitan construir nuevos conocimientos a los alumnos que han realizado de forma satisfactoria las actividades de desarrollo.
- 7) Actividades de refuerzo para el alumnado que presenta problemas en el proceso de enseñanza-aprendizaje
- 8) Actividades de evaluación para determinar el grado de consecución de los objetivos planteados.
- 9) Actividades complementarias y extraescolares.
- 10) Actividades que favorezcan la utilización de las TIC.
- 11) Actividades para el fomento de la lectura y mejora de la expresión oral y escrita

6. Materiales y recursos didácticos

Como libro de texto se utilizará el perteneciente al módulo de la editorial McGrawHill.

Como materiales didácticos se usarán aquellos asignados al aula y al ciclo formativo correspondiente: biblioteca de aula, ordenadores, aplicaciones informáticas (procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, programas de mecanografía.), Internet, proyector, etc. También se dispondrá, en la medida de lo posible como materiales didácticos, de aquellas herramientas utilizadas para la comunicación oral y escrita con las que cuente el centro: fax, telefax, teléfono, etc. En las unidades que así lo precisen, se utilizarán modelos reales o ficticios de los documentos necesarios para el desarrollo de las mismas.

Es conveniente realizar varias salidas extraescolares (puede ser una por trimestre, en función de las posibilidades y el criterio del/la profesor/a), que, además de afianzar los contenidos aprendidos y practicados en el aula, contribuyen a mejorar las relaciones humanas entre el alumnado y entre el/la

profesor/a y el alumnado y, en definitiva, a facilitar el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se sugiere: una visita a la oficina de una empresa en la que se explique el funcionamiento de la comunicación interna y externa, y los instrumentos y medios más utilizados para ella; una visita a una sucursal de Correos en la que se recojan varios documentos utilizados para la correspondencia de una empresa; una visita a un archivo

Los materiales que se utilizarán en clase para llevar a cabo el aprendizaje de este módulo serán:

- Libro de texto, CD del alumno
- Equipo informático: ordenadores, monitores e impresoras, bien en monopuesto o en red. Es idóneo el trabajo en red (Intranet)
- Proyector
- Material en fotocopias: actividades obligatorias y complementarias
- Apuntes del profesor

7. Criterios y procedimientos de evaluación.

Los criterios de evaluación serán en todo momento el referente fundamental para realizar la evaluación del alumnado, que nos permitirán comprobar en qué grado se han alcanzado los resultados de aprendizaje del módulo. Para evaluar dichos criterios aplicaremos distintas técnicas e instrumentos de evaluación que nos permitirán conocer en qué grado se han alcanzado.

Como establece 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: <<La evaluación del alumnado será realizada por el profesorado que imparte cada módulo profesional del ciclo formativo, de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo

profesional así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos>>.

Igualmente, nuestro Centro Educativo, siguiendo lo dictado por la Orden anterior ha establecido criterios de evaluación comunes para las enseñanzas de formación profesional inicial reflejados en el **Proyecto Educativo** y, que en nuestro caso ya quedan recogidos en los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación establecidos en el módulo profesional y los objetivos generales relacionados, así como las competencias profesionales, personales y sociales del título. El Proyecto Educativo viene a dar singular importancia a las competencias como las asociadas al título, a cuya consecución colabora nuestro módulo, en especial las que relacionamos a continuación:

m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

p) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.

q) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.

r) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización

Nosotros trabajaremos con los criterios de evaluación propios de la **Orden de 21 de febrero de 2011**, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa orden, como referencia, a los que ponderamos con un **85% del valor**, así como con las **competencias asociadas** a nuestro módulo, señaladas anteriormente, que significarán el **15% restante**.

En la anteriores tablas expresamos los porcentajes de cada resultado de aprendizaje en base cien, así como el peso de cada criterio a considerar en cada uno de ellos.

8. Mínimos exigibles

9. Criterios de calificación

Instrumentos

- Observación continuada. Que será el medio quizás más importante que nos permitirá evaluar las competencias personales y sociales asociadas al módulo m, p, q, y r, relativas a espíritu de mejora, participación con respeto y tolerancia, adaptación a nuevas situaciones y el trabajo en equipo, que indicamos en nuestros criterios anteriormente. Para esta labor de observancia continua utilizaremos rúbrica.
- Prueba escrita.
- Ejercicios on-line.
- Trabajos monográficos.
- Prueba oral.
- Cuaderno de clase del alumnado.
- Cuestionarios.
- Diálogos con los alumnos/as (entrevistas, puestas en común, etc.).
- Ejercicios de comprensión de la información.
- Ejercicios de redacción.
- Práctica de la conversación.
- Memorias y proyectos.
- Realización de trabajos y pruebas prácticas y de investigación.
- Realización de tareas con el ordenador.

- Intervención en clase del alumnado.
- Actividades en el aula.
- Correcciones de fichas de trabajo.
- Realización de actividades de clase y de casa
 - Participación en actividades complementarias y extraescolares

Calificación

En cada unidad didáctica, y para cada criterio de evaluación, utilizaremos los instrumentos más adecuados para que nuestros alumn@s alcancen los resultados de aprendizaje de la misma.

La media aritmética de los resultados obtenidos con los instrumentos utilizados para cada criterio será la obtenida en el mismo.

RESULTADO DE APRENDIZAJE 5								
CRITERIO EVALUACIÓN A			CRITERIO EVALUACIÓN B		CRITERIO EVALUACIÓN I		
H 1	H 2	H4	H 1	H 3		H 2	H 5	H 7

10. Medidas de atención a la diversidad. Programa de Refuerzo del aprendizaje

10.1. Programa de atención a los alumnos con materias pendientes.

10.2. Programa de atención a los alumnos repetidores.

10.3. Refuerzo de materias troncales.

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 y 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.

ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD SEGÚN LA NORMATIVA VIGENTE.

Tanto la LOE, LEA, como la Orden de 25 de julio de 2008 pretenden actuaciones en los

siguientes capítulos de diversidad en el aula:

EQUIDAD EN LA EDUCACIÓN

- Equidad en la educación
- Necesidades Educativas Especiales
- Altas capacidades intelectuales
- Integración tardía en el sistema educativo español
- Compensación de las desigualdades en educación

A fin de garantizar la **equidad**, el título II de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, aborda el alumnado que requiere una atención educativa diferente a la ordinaria y establece los recursos precisos para acometer esta tarea con el objetivo de lograr su plena inclusión e integración.

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.

ALUMNADO CON ALTAS CAPACIDADES INTELECTUALES.

Se propondrán actividades de ampliación, fundamentalmente búsqueda de información a través de Internet para su análisis y exposición al resto del grupo de clase. Así mismo se propondrá diversos libros de lectura relacionados con la actualidad y objetivos del currículo.

ALUMNADO CON INTEGRACIÓN TARDÍA EN EL SISTEMA EDUCATIVO ESPAÑOL

La sección tercera del capítulo I del título II de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, aborda al alumnado que se incorpore de forma tardía al sistema educativo español, por proceder de otros países o por cualquier otro motivo, y lo incluye dentro del **alumnado con necesidad específica de apoyo educativo**.

EDUCACIÓN COMPENSATORIA

La atención a la diversidad comporta la exigencia de proporcionar una educación de calidad a todos los ciudadanos de ambos性, en todos los niveles del sistema educativo. *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.* Al mismo tiempo, se les debe garantizar una igualdad efectiva de oportunidades, prestando los apoyos necesarios, tanto al alumnado que lo requiera como a los centros en los que están escolarizados.

Más adelante, en el Capítulo I del Título Preliminar, la Ley establece el principio de equidad para hacer efectiva la igualdad de oportunidades. Asimismo, la inclusión educativa y la no discriminación deben actuar como elementos compensadores de las **desigualdades personales, culturales, económicas y sociales, con especial atención a las que deriven de discapacidad** y del principio de flexibilidad para adecuar la educación a la diversidad de aptitudes, intereses, expectativas y necesidades del alumnado, así como los cambios que experimentan el alumnado y la sociedad.

La Ley trata asimismo de la compensación de las desigualdades a través de programas específicos desarrollados en centros docentes escolares o zonas geográficas donde resulte necesaria una intervención educativa compensatoria, y a través de las becas y ayudas al estudio que tienen como objetivo garantizar el derecho a la educación a los estudiantes con condiciones socioeconómicas desfavorables.

La programación de la escolarización en centros públicos y privados concertados debe garantizar una adecuada y equilibrada distribución entre los centros escolares de los alumno/as con necesidades de apoyo educativo.

Con el fin de hacer efectivo el principio de igualdad en el ejercicio del derecho a la educación la Ley en su título II, capítulo II establece que las Administraciones públicas desarrollarán acciones de carácter compensatorio en relación con las personas, grupos y ámbitos territoriales que se encuentren en situaciones desfavorables y proveerán los recursos económicos y los apoyos precisos para ello.

Las Administraciones educativas de las Comunidades Autónomas con competencias en materia educativa plenamente transferidas han puesto en marcha diversas acciones para dar respuesta conveniente a la interculturalidad.

Para atender debidamente a este tipo de alumnado contamos con la colaboración del departamento de orientación de centro

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 los elementos de acceso

- Son modificaciones o provisión de *recursos espaciales, materiales y/o comunicación* que van a facilitar que algunos alumnos con necesidades educativas especiales puedan desarrollar el currículo ordinario. Tener en cuenta la diversidad en la organización del aula: flexibles, cooperativos, etc.

En los objetivos/capacidades terminales/contenidos

- Son modificaciones en la *secuenciación, temporización de objetivos/contenidos* del módulo profesional. Puede ser de priorización, secuenciación o eliminación de contenidos secundarios.
- La modificación de objetivos es adaptación significativa.

En la metodología

- Son modificaciones en el tipo de *agrupamiento* de los alumnos, utilización de técnicas específicas y/o de apoyos verbales, visuales o físicos. Modificación de los tiempos de aprendizaje acordes al ritmo individual del alumno /a. Adecuación de la ayuda pedagógica al nivel de desarrollo de cada uno. Estimulación del trabajo en grupo. *Tipos de actividades plantadas*

En la evaluación

- Modificación de la selección de técnicas e instrumentos de evaluación
- Modificación de las técnicas de los instrumentos de evaluación
- La modificación en los criterios de evaluación es adaptación significativa.

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.

11. Contenidos de carácter transversal

El concepto de transversalidad es especialmente importante e imprescindible en el proceso de aprendizaje de los alumnos/as. Surge de la necesidad de convertir la acción educativa en una acción profunda y globalmente humanizadora, enriqueciendo cada vez más al ser humano para crear una vida mejor para él y su entorno.

Los temas transversales no son enseñanzas o contenidos que surgen separados o en paralelo a los módulos profesionales y, por tanto, ajenos a ellas; sino que son transversales a ellos, es decir, recurrentes en el currículo. Se produce una impregnación recíproca entre los temas transversales y los módulos específicos.

Su incorporación al currículo se produce en un plano de igualdad con los contenidos conceptuales y procedimentales. Son valores y actitudes que atraviesan el currículo por todos los módulos profesionales y todos los niveles de concreción del mismo (Proyecto Educativo de Centro, Programación y Unidades didácticas).

Junto al conocimiento de las materias de los módulos, conviene que los alumnos/as se formen en todos los aspectos relativos a la convivencia, como corresponde a una sociedad evolucionada y democrática.

En este módulo se incidirá, fundamentalmente, en valores y actitudes propios de la sociedad democrática en que vivimos y especialmente en:

- La educación moral y cívica: Se trata de un tema esencial para afrontar el resto de los temas transversales, cuyo tratamiento estará siempre guiado por el propósito de la consecución de valores éticos basados en la democracia, la justicia, la solidaridad, la tolerancia y la participación ciudadana. Las materias impartidas ayudarán a desarrollar unas formas de pensamiento en el marco de los derechos fundamentales en la relación con la empresa.
- La educación para la paz y la cooperación internacional.

- La educación para la igualdad de derechos entre sexos: La discriminación en función del sexo aparece en los más variados ambientes. Es necesario inculcar valores de respeto y tolerancia que eliminen este tipo de diferenciación en la sociedad. Desde el ámbito de la formación profesional, se ha de romper con los estereotipos que han marcado los roles de la sociedad, procurando no utilizar un lenguaje sexista, favoreciendo y estimulando la participación equitativa de los alumnos en las actividades, y no haciendo discriminación por sexos en el trabajo diario de clase.
- La educación ambiental: El respeto y cuidado del entorno se debe referir al hábitat en que nos movemos. En el módulo se estimulará la toma de conciencia de la importancia de respetar las normas urbanísticas y medioambientales y sus respectivos efectos.

12. Actividades complementarias y extraescolares.

Se participará de forma transversal en el resto de actividades complementarias propuestas por el departamento de Administración.

13. Estímulo de la lectura y mejora de la expresión oral y escrita. Actividades para el análisis, la reflexión y la crítica.

Hacemos referencia a la importancia del fomento de la lecto-escritura y expresión oral en todos los módulos, ello se ve reflejado en las tareas y actividades diarias realizadas tanto en clase como en casa, ya que a través de ellas (trabajos de campo, ejercicios, resúmenes, esquemas, cuaderno de vocabulario, defensa oral de los trabajos...) se trabajará de forma permanente tanto la lectura como la escritura y la expresión oral.

14. Seguimiento de la programación didáctica y de las medidas de atención a la diversidad.

Cada trimestre realizaremos el seguimiento de la programación, haciendo análisis crítico de su desarrollo y proponiendo mejoras en aras a alcanzar los objetivos.

14.1. Adaptación de la programación a los resultados de la evaluación inicial.

La presente programación ya ha tenido en cuenta la evaluación inicial realizada con anterioridad, que hemos adaptado especialmente en su parte metodológica a las características del grupo.