



PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA: EMPRESA EN EL AULA

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN.
IES MARÍA BELLIDO DE BAILÉN

Módulo profesional que se desarrolla en el segundo año del Ciclo Formativo de Grado Medio en Gestión Administrativa. Desde este módulo profesional se intenta recrear los departamentos administrativos que conforman una empresa. Desde este módulo profesional, se intenta que el alumno alcance las habilidades y destrezas que le lleven al desarrollo profesional como Técnicos en Gestión Administrativa.

PEDRO JAVIER LABRADOR MOLINA

INDICE

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. NORMATIVA DE REFERENCIA..... | 4 |
| A) Normativa de carácter general estatal y autonómica | 4 |
| B) Normativa específica de Formación Profesional | 4 |
| C) Normativa reguladora de los Títulos de Formación Profesional | 5 |
| TITULACIÓN TÉCNICO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA. | 5 |
| 3. DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO: CÓDIGO, CRÉDITOS ECTS, CUALIFICACIONES Y UNIDADES DE COMPETENCIA DEL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES RELACIONADAS CON EL MÓDULO... .. | 5 |
| A) La competencia general de este título consiste en: | 6 |
| B) El módulo tiene asociadas las unidades de competencia:..... | 6 |
| C) Relación de cualificaciones y las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título: | 6 |
| D) Correspondencia de las unidades de competencia acreditadas de acuerdo a lo establecido en el artículo 15 del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa con los módulos profesionales para su convalidación. | 7 |
| E) Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación..... | 8 |
| 4. COMPETENCIA GENERAL..... | 9 |
| 5. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES QUE DESARROLAN EL MÓDULO.9 | |
| 6. OBJETIVOS GENERALES ASOCIADOS AL MÓDULO. | 10 |
| 7. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN | 12 |
| 8. CONTENIDOS DEL MÓDULO..... | 14 |
| 9. UNIDADES DE TRABAJO..... | 16 |
| RA.1 Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla..... | 16 |
| RA.2 Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación. | 16 |
| RA.3 Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos. | 17 |
| RA.4 Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa..... | 17 |
| 10. TEMPORALIZACIÓN | 33 |
| 11. METODOLOGÍA..... | 33 |
| Principios..... | 33 |
| Estrategias y técnicas | 34 |
| Técnicas para identificación de conocimientos previos: | 34 |

| | |
|--|----|
| Técnicas para la adquisición de nuevos contenidos: | 35 |
| Sistema de rotaciones: | 35 |
| Tipología de las actividades..... | 35 |
| 12. RECURSOS MATERIALES Y DIDÁCTICOS | 36 |
| 13. ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS | 36 |
| 14. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD..... | 37 |
| 15. EVALUACIÓN | 38 |
| A) CRITERIOS DE EVALUACIÓN | 38 |
| B) FASES DE LA EVALUACIÓN..... | 38 |
| Evaluación inicial o diagnóstica..... | 39 |
| Evaluación Continua..... | 39 |
| Evaluación Sumativa o Final | 40 |
| C) INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN..... | 40 |
| D) CRITERIOS DE CALIFICACIÓN | 43 |

| | | |
|---|--|---------------------------------|
|  | | |
| IES MARÍA BELLIDO | | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS |
| PROGRAMACIÓN MÓDULO | | MD850201 |
| | | Rev. 00 |

| | |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| FAMILIA PROFESIONAL | ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN |
| CICLO FORMATIVO Y CURSO | TÉCNICO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA |
| MÓDULO PROFESIONAL | 0446. EMPRESA EN EL AULA |
| PROFESOR/A | PEDRO JAVIER LABRADOR MOLINA |

1. INTRODUCCIÓN

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, regula la formación profesional del sistema educativo y la define como un conjunto de ciclos formativos de grado medio y superior, que tienen como finalidad preparar a los alumnos para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que puedan producirse a lo largo de su vida, así como contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de la ciudadanía democrática.

En este marco se encuadra el ciclo formativo de grado medio de Gestión Administrativa, perteneciente a la familia profesional de Administración y Gestión.

En su diseño, se ha fijado como uno de los módulos para cursar el de «Empresa en el aula».

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

El módulo «Empresa en el aula» contribuye a alcanzar todos los objetivos generales del ciclo formativo y las competencias del título que se establecen en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión

Administrativa y sus enseñanzas mínimas.

Este módulo, concretado mediante el proyecto curricular que presentamos a continuación, queda desarrollado mediante el texto de MACMILLAN en el que se plasman los contenidos necesarios para desempeñar la función de gestión administrativa, así como actividades administrativas de recepción y relación con el cliente.

En este proyecto curricular se describen los objetivos generales del módulo, los resultados de aprendizaje con sus respectivos criterios de evaluación, se propone una secuenciación y temporalización de los contenidos y se ofrecen una serie de orientaciones en cuanto a metodología y evaluación.

2. NORMATIVA DE REFERENCIA

A) Normativa de carácter general estatal y autonómica

- LEY ORGÁNICA 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. TEXTO CONSOLIDADO Última modificación: 10 de diciembre de 2013 (LOMCE).
- LEY ORGÁNICA 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.
- LEY 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía.
- DECRETO 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria.
- DECRETO 334/2009, de 22 de septiembre, por el que se regulan los centros integrados de formación profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- INSTRUCCIONES de 8 de marzo de 2017, de la dirección general de participación y equidad, por las que se actualiza el protocolo de detección, identificación del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo y organización de la respuesta educativa
- ORDEN de 20 de junio de 2011, por la que se adoptan medidas para la promoción de la convivencia en los centros docentes sostenidos con fondos públicos y se regula el derecho de las familias a participar en el proceso educativo de sus hijos e hijas.
- ORDEN de 14 de julio de 1998, por la que se regulan las actividades complementarias y extraescolares y los servicios prestados por los Centros docentes públicos no universitarios.
- ORDEN de 3 de agosto de 2010, por la que se regulan los servicios complementarios de la enseñanza de aula matinal, comedor escolar y actividades extraescolares en los centros docentes públicos, así como la ampliación de horario.
- ORDEN de 6 de junio de 1995, en la que se aprueban los objetivos y funcionamiento del programa de cultura andaluza.
- ORDEN de 17 abril de 2017, por la que se regula la organización y el funcionamiento de los servicios complementarios de aula matinal, comedor escolar y actividades extraescolares, así como el uso de las instalaciones de los centros docentes públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía fuera del horario escolar.

B) Normativa específica de Formación Profesional

- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional. TEXTO CONSOLIDADO Última modificación: 20 de junio de 2012

- REAL DECRETO 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. TEXTO CONSOLIDADO Última modificación: 3 de diciembre de 2005.
- Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior.
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- 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.
- 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.

C) Normativa reguladora de los Títulos de Formación Profesional

Todos los Ciclos Formativos del centro son Ciclos LOE (La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación), a excepción del Técnico Superior en Dietética que su normativa es LOGSE (La Ley Orgánica General del Sistema Educativo, de 3 de octubre de 1990).

TITULACIÓN TÉCNICO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

El Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas, hace necesario que, al objeto de poner en marcha estas nuevas enseñanzas en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se desarrolle el currículo correspondiente a las mismas.

Orden de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa.

3. DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO: CÓDIGO, CRÉDITOS ECTS, CUALIFICACIONES Y UNIDADES DE COMPETENCIA DEL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES RELACIONADAS CON EL MÓDULO...

El Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, ha establecido la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, y define en el artículo 6 la estructura de los títulos de formación profesional tomando como base el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social.

Por otra parte, del mismo modo, concreta en el artículo 7 el perfil profesional de dichos títulos, que incluirá la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales, las cualificaciones y, en su caso, las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en los títulos, de modo que cada título incorporará, al menos, una cualificación profesional completa, con el fin de lograr que, en efecto, los títulos de formación profesional respondan a las

necesidades demandadas por el sistema productivo y a los valores personales y sociales para ejercer una ciudadanía democrática.

Este marco normativo se hace necesario para cada título su identificación, su perfil profesional, el entorno profesional, la prospectiva del título en el sector o sectores, las enseñanzas del ciclo formativo, la correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación, convalidación o exención y los parámetros básicos de contexto formativo para cada módulo profesional; es por ello que el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa establece que:

A) La competencia general de este título consiste en:

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

De conformidad con el artículo 10 del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, modificado por el Real Decreto 1126/2010, de 10 de septiembre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas, los módulos profesionales en que se organizan las enseñanzas correspondientes al título de Técnico en Gestión Administrativa; por ello, esta programación corresponde al módulo de:

- 0446. Empresa en el aula. Se imparte en el segundo curso académico del Ciclo de Grado Medio de Gestión Administrativa, con una duración de 168 horas anuales y frecuencia de 8 horas semanales en aula taller.

B) El módulo tiene asociadas las unidades de competencia:

- a) Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente ADG307_2 (RD 107/2008, de 1 de febrero).
- b) Actividades de gestión administrativa ADG308_2 (RD 107/2008, de 1 de febrero).

C) Relación de cualificaciones y las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título:

Cualificaciones profesionales completas:

a) Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente ADG307_2 (RD 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.

UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

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.

UC0977_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.

UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

b) Actividades de gestión administrativa ADG308_2 (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.

D) Correspondencia de las unidades de competencia acreditadas de acuerdo a lo establecido en el artículo 15 del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa con los módulos profesionales para su convalidación.

La correspondencia de las unidades de competencia con los módulos profesionales que forman las enseñanzas del título de Técnico en Gestión Administrativa para su convalidación o exención queda determinada en el anexo V A) de este real decreto.

La correspondencia de los módulos profesionales que forman las enseñanzas del título de Técnico en Gestión Administrativa con las unidades de competencia para su acreditación, queda determinada en el anexo V B) de este real decreto. En él, se establece que:

El módulo profesional, 0446 Empresa en el aula, se convalidará cuando se tengan acreditadas todas las unidades de competencia que incluye en el título.

| <i>Módulo Profesional</i> | <i>Unidades de competencia para su acreditación.</i> |
|---|--|
| 0437. Comunicación empresarial y atención al cliente. | JC0975_2:Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas. UC0978_2: Gestionar el archivo en |

| | |
|--|---|
| | soporte convencional e informático |
| 0438. Operaciones administrativas de la compra-venta. | JC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial. |
| 0440. Tratamiento informático de la información. | JC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. |
| 0444. Inglés. | JC0977_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente. |
| 0448. Operaciones auxiliares de gestión de tesorería. | JC0979_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería. |
| 0442. Operaciones administrativas de recursos humanos. | JC0980_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos. |
| 0443. Tratamiento de la documentación contable. 0441. Técnica contable. | JC0981_2: Realizar registros contables. |

E) Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación.

| <i>Unidades de competencia acreditadas</i> | <i>Módulos profesionales convalidables</i> |
|---|---|
| JC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas. JC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático. | 0437. Comunicación empresarial y atención al cliente. |
| JC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial. UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. JC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación. | 0438. Operaciones administrativas de la compra-venta. 0440. Tratamiento informático de la información. |
| JC0977_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente. | 0444. Inglés*. |
| JC0979_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería. | 0448. Operaciones auxiliares de gestión de tesorería. |
| JC0980_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos. | 0442. Operaciones administrativas de recursos humanos. |

| | |
|---|--|
| UC0981_2: Realizar registros contables. | 0443. Tratamiento de la documentación contable. 0441. Técnica contable. |
|---|--|

4. COMPETENCIA GENERAL

La competencia general del título consiste en:

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

5. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES QUE DESARROLAN EL MÓDULO.

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

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
- c) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa
- d) Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.
- e) Realizar gestiones administrativas de tesorería, siguiendo las normas y protocolos establecidos por la gerencia con el fin de mantener la liquidez de la organización.
- f) Efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos de la empresa, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial, bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
- g) Prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa ajustándose a la normativa vigente y bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
- h) Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.
- i) Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución
- j) Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.

k) Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.

l) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

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

n) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

o) Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.

p) Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.

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

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

s) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

6. OBJETIVOS GENERALES ASOCIADOS AL MÓDULO.

Este módulo contribuye a alcanzar todos los objetivos generales del ciclo:

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 sus documentos relacionados, 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.

o) Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.

p) 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.

q) Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.

r) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.

s) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.

t) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

u) 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.

v) Reconocer e identificar las posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad empresarial para la generación de su propio empleo.

7. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

| Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación |
|--|---|
| <p>1. Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.</p> | <p>a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula.</p> <p>b) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada: proveedores, clientes, sistemas de producción o comercialización, almacenaje, y otros.</p> <p>c) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.</p> <p>d) Se han relacionado características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.</p> <p>e) Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.</p> <p>f) Se ha integrado en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.</p> |
| <p>2. Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.</p> | <p>a) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.</p> <p>b) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.</p> <p>c) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.</p> <p>d) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.</p> <p>e) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.</p> <p>f) Se ha identificado al remitente y al destinatario en comunicaciones escritas recibidas.</p> <p>g) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.</p> <p>h) Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.</p> |

| Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación |
|--|--|
| 3. Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos. | a) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado. b) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda. c) Se han aplicado las técnicas de organización de la información. d) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada. e) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros. f) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas. |
| 4. Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa. | a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa. b) Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa. c) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa. d) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa. e) Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa. f) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa. g) Se ha aplicado la normativa vigente. |
| 5. Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras. | a) Se ha elaborado o actualizado el catálogo de productos de la empresa. b) Se ha manejado la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras. c) Se han elaborado o actualizado las fichas de los clientes. d) Se han elaborado listas de precios. e) Se han confeccionado ofertas. f) Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica. |

| Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación |
|---|---|
| 6. Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones. | a) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones. b) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación. c) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo. d) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas. e) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación. f) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente. |
| 7. Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo. | a) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros. b) Se han cumplido las órdenes recibidas. c) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros. d) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea. e) Se ha valorado la organización de la propia tarea. f) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros. g) Se ha transmitido la imagen de la empresa. h) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio. i) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial. j) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora. |

8. CONTENIDOS DEL MÓDULO

1.- Características del proyecto de la empresa en el aula:

- Constitución de la empresa.
- Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula.
- Definición de puestos y tareas.
- Relaciones internas y externas de la empresa
- Proceso de acogida e integración.

2.- Transmisión de la información en la empresa en el aula:

- Atención a clientes.
- Comunicación con proveedores y empleados.
- La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.
- La comunicación telefónica.
- La comunicación escrita.
- Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.

3.- Organización de la información en la empresa en el aula:

- Acceso a la información.
- Sistemas de gestión y tratamiento de la información.
- Archivo y registro.
- Técnicas de organización de la información.

4.- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:

- Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento.
- Documentos relacionados con el área comercial.
- Documentos relacionados con el área laboral.
- Documentos relacionados con el área financiera.
- Documentos relacionados con el área fiscal.
- Documentos relacionados con el área contable.
- Aplicaciones informáticas específicas.
- Gestión de los documentos en un sistema de red informática.

5.- Actividades de política comercial de la empresa en el aula:

- Producto y cartera de productos.
- Publicidad y promoción.
- Cartera de clientes.
- Venta. Organización de la venta.
- Técnicas de venta.

6.- Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:

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

7.- El trabajo en equipo en la empresa en el aula:

- Equipos y grupos de trabajo.
 - Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.
 - Objetivos, proyectos y plazos.
 - La planificación.
 - Toma de decisiones.
- Ineficiencias y conflictos.

9. UNIDADES DE TRABAJO

| Unidades | Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Contenidos básicos | Com P,P,S | Obj Gral Aso |
|--|---|--|--|---------------------------|---|
| 1. JPAC, nuestra empresa simulada (6 horas) | RA1. Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla. | <p>a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula.</p> <p>b) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada: proveedores, clientes, sistemas de producción o comercialización, almacenaje y otros.</p> <p>c) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.</p> <p>d) Se han relacionado características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.</p> <p>e) Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.</p> <p>f) Se ha integrado en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.</p> | <p>1.-Características del proyecto de la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula. – Definición de puestos y tareas. – Proceso de acogida e integración. <p>- Relaciones internas y externas de la empresa.</p> | M,N, O,P, Q,R, S | A,B, D,E, L,P, Q,R, S,T, Y |
| Unidades | Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Contenidos básicos | Com P,P,S | Obj Gral Aso |
| 2.Procedimientos administrativos: puesto de recepción y departamento comercial (9 horas) | <p>RA.1 Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.</p> <p>RA.2 Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y</p> | <p>a) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.</p> <p>b) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.</p> <p>c) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.</p> <p>d) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.</p> <p>e) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.</p> <p>f) Se ha identificado al remitente y al destinatario en comunicaciones escritas recibidas.</p> <p>g) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el</p> | <p>1.-Características del proyecto de la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula. – Definición de puestos y tareas. – Proceso de acogida e integración. <p>- Relaciones internas y externas de la empresa.</p> <p>2.- Transmisión de la información en la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Atención a clientes. | M,N, O,P, Q,R, S | A,B, D,E, L,P, Q,R, S,T, Y |

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| <p>aplicando técnicas de comunicación.</p> <p>RA.3 Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.</p> <p>RA.4-Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.</p> <p>RA.5 Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.</p> <p>RA.6 Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.</p> <p>RA.7 Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.</p> | <p>cliente.</p> <p>h) Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.</p> <p>i) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.</p> <p>j) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.</p> <p>k) Se han aplicado las técnicas de organización de la información.</p> <p>l) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.</p> <p>m) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.</p> <p>n) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.</p> <p>o) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.</p> <p>p) Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.</p> <p>q) Se ha aplicado la normativa vigente.</p> <p>r) Se ha elaborado o actualizado el catálogo de productos de la empresa.</p> <p>s) Se ha manejado la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras.</p> <p>t) Se han elaborado o actualizado las fichas de los clientes.</p> <p>u) Se han elaborado listas de precios.</p> <p>v) Se han confeccionado ofertas.</p> <p>w) Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.</p> <p>x) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.</p> <p>y) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.</p> <p>z) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.</p> <p>aa) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los</p> | <p>– Comunicación con proveedores y empleados.</p> <p>– La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.</p> <p>– La comunicación telefónica.</p> <p>– La comunicación escrita.</p> <p>– Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.</p> <p>3.- Organización de la información en la empresa en el aula:</p> <p>– Acceso a la información.</p> <p>– Sistemas de gestión y tratamiento de la información.</p> <p>– Archivo y registro.</p> <p>– Técnicas de organización de la información.</p> <p>4.- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:</p> <p>– Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento.</p> <p>– Documentos relacionados con el área comercial.</p> <p>– Aplicaciones informáticas específicas.</p> <p>– Gestión de los documentos en un sistema de red informática.</p> <p>5.- Actividades de política comercial de la empresa en el aula:</p> <p>- Producto y cartera de productos.</p> <p>- Publicidad y promoción.</p> <p>- Cartera de clientes.</p> <p>- Venta. Organización de la venta.</p> <p>- Técnicas de venta.</p> <p>6.-Atención de incidencias y resolución de problemas en la</p> | | |
|---|--|---|--|--|

| | | <p>problemas.</p> <p>bb) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.</p> <p>cc) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.</p> <p>dd) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.</p> <p>ee) Se han cumplido las órdenes recibidas.</p> <p>ff) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.</p> <p>gg) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.</p> <p>hh) Se ha valorado la organización de la propia tarea.</p> <p>ii) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.</p> <p>jj) Se ha transmitido la imagen de la empresa.</p> <p>kk) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.</p> <p>ll) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.</p> <p>mm) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.</p> | <p>empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Resolución de conflictos. – Resolución de reclamaciones. – Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas. – Seguimiento posventa. <p>Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.</p> <p>7.- El trabajo en equipo en la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Equipos y grupos de trabajo. – Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa. – Objetivos, proyectos y plazos. – La planificación. – Toma de decisiones. – Ineficiencias y conflictos | | |
|--|---------------------------|--|--|---------------------|---|
| Unidades | Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Contenidos básicos | Com P,P,S | Obj Gral Aso |
| <p>3. Procedimientos administrativos: departamento de recursos humanos y financiero</p> <p>(9 horas)</p> | RA.1 a RA7. | <p>a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula.</p> <p>b) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.</p> <p>c) Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.</p> <p>d) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.</p> <p>e) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.</p> <p>f) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.</p> <p>g) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.</p> <p>h) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.</p> | <p>1.-Características del proyecto de la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula. – Definición de puestos y tareas. – Proceso de acogida e integración. <p>- Relaciones internas y externas de la empresa.</p> <p>2.- Transmisión de la información en la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Atención a clientes. – Comunicación con proveedores y empleados. | A,B, C,J,K ,L | A,B, D,E, L,P, Q,R, S,T, Y |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | <p>i) Se ha identificado al remitente y al destinatario en comunicaciones escritas recibidas.</p> <p>j) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.</p> <p>k) Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.</p> <p>l) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.</p> <p>m) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.</p> <p>n) Se han aplicado las técnicas de organización de la información.</p> <p>o) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.</p> <p>p) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.</p> <p>q) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.</p> <p>r) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.</p> <p>s) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.</p> <p>t) Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa.</p> <p>u) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.</p> <p>v) Se ha aplicado la normativa vigente.</p> <p>w) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.</p> <p>x) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.</p> <p>y) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.</p> <p>z) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.</p> <p>aa) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.</p> | <p>– La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.</p> <p>– La comunicación telefónica.</p> <p>– La comunicación escrita.</p> <p>– Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.</p> <p>3.- Organización de la información en la empresa en el aula:</p> <p>– Acceso a la información.</p> <p>– Sistemas de gestión y tratamiento de la información.</p> <p>– Archivo y registro.</p> <p>– Técnicas de organización de la información.</p> <p>4.- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:</p> <p>– Documentos relacionados con el área laboral.</p> <p>– Documentos relacionados con el área financiera.</p> <p>– Documentos relacionados con el área fiscal.</p> <p>– Documentos relacionados con el área contable.</p> <p>– Aplicaciones informáticas específicas.</p> <p>– Gestión de los documentos en un sistema de red informática.</p> <p>6.- Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:</p> <p>– Resolución de conflictos.</p> <p>– Resolución de reclamaciones.</p> <p>– Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas.</p> | | |
|--|---|--|--|--|

| | | <p>bb) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.</p> <p>cc) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.</p> <p>dd) Se han cumplido las órdenes recibidas.</p> <p>ee) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.</p> <p>ff) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.</p> <p>gg) Se ha valorado la organización de la propia tarea.</p> <p>hh) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.</p> <p>ii) Se ha transmitido la imagen de la empresa.</p> <p>jj) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.</p> <p>kk) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.</p> <p>ll) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.</p> | <p>– Seguimiento posventa. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.</p> <p>7.- El trabajo en equipo en la empresa en el aula:</p> <p>– Equipos y grupos de trabajo.</p> <p>– Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.</p> <p>– Objetivos, proyectos y plazos.</p> <p>– La planificación.</p> <p>– Toma de decisiones.</p> <p>– Ineficiencias y conflictos.</p> | | |
|--------------------------------|---------------------------|---|--|-------------------------|---|
| Unidades | Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Contenidos básicos | Com P,P,S | Obj Gral Aso |
| 4. Recepción (18 horas) | De RA2 a RA.7 | <p>a) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.</p> <p>b) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.</p> <p>c) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.</p> <p>d) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.</p> <p>e) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.</p> <p>f) Se ha identificado al remitente y al destinatario en comunicaciones escritas recibidas.</p> <p>g) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.</p> <p>h) Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.</p> <p>i) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad</p> | <p>2.- Transmisión de la información en la empresa en el aula:</p> <p>– Atención a clientes.</p> <p>– Comunicación con proveedores y empleados.</p> <p>– La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.</p> <p>– La comunicación telefónica.</p> <p>– La comunicación escrita.</p> <p>– Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.</p> <p>3.- Organización de la información en la empresa en el aula:</p> <p>– Acceso a la información.</p> <p>– Sistemas de gestión y tratamiento de la información.</p> | A,B, C,J,K ,L,I,J | A,B, D,E, L,P, Q,R, S,T, Y,O |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | | <p>del servicio prestado.</p> <p>j) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.</p> <p>k) Se han aplicado las técnicas de organización de la información.</p> <p>l) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.</p> <p>m) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.</p> <p>n) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.</p> <p>o) Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.</p> <p>p) Se ha aplicado la normativa vigente.</p> <p>q) Se ha elaborado o actualizado el catálogo de productos de la empresa.</p> <p>r) Se han elaborado listas de precios.</p> <p>s) Se han confeccionado ofertas.</p> <p>t) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.</p> <p>u) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.</p> <p>v) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.</p> <p>w) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.</p> <p>x) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.</p> <p>y) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.</p> <p>z) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.</p> <p>aa) Se han cumplido las órdenes recibidas.</p> <p>bb) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.</p> <p>cc) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.</p> <p>dd) Se ha valorado la organización de la propia tarea.</p> <p>ee) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.</p> | <p>– Archivo y registro.</p> <p>– Técnicas de organización de la información.</p> <p>4.- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:</p> <p>– Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento.</p> <p>– Documentos relacionados con el área comercial.</p> <p>– Documentos relacionados con el área laboral.</p> <p>– Documentos relacionados con el área financiera.</p> <p>– Documentos relacionados con el área fiscal.</p> <p>– Documentos relacionados con el área contable.</p> <p>– Aplicaciones informáticas específicas.</p> <p>– Gestión de los documentos en un sistema de red informática.</p> <p>5.- Actividades de política comercial de la empresa en el aula:</p> <p>– Producto y cartera de productos.</p> <p>– Publicidad y promoción.</p> <p>– Cartera de clientes.</p> <p>– Venta. Organización de la venta.</p> <p>– Técnicas de venta.</p> <p>6.- Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:</p> <p>– Resolución de conflictos.</p> <p>– Resolución de reclamaciones.</p> <p>– Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas.</p> | | |
|--|--|---|--|--|--|

| | | <p>ff) Se ha transmitido la imagen de la empresa.</p> <p>gg) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.</p> <p>hh) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.</p> <p>ii) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.</p> | <p>– Seguimiento posventa. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.</p> <p>7.- El trabajo en equipo en la empresa en el aula:</p> <p>– Equipos y grupos de trabajo. – Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa. – Objetivos, proyectos y plazos. – La planificación. – Toma de decisiones. – Ineficiencias y conflictos</p> | | |
|-----------------------------|---------------------------|---|---|-----------------------|---|
| Unidades | Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Contenidos básicos | Com P,P,S | Obj Gral Aso |
| 5 Almacén (18 horas) | De RA2 a RA7 | <p>a) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.</p> <p>b) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.</p> <p>c) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.</p> <p>d) Se ha identificado al remitente y al destinatario en comunicaciones escritas recibidas.</p> <p>e) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.</p> <p>f) Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.</p> <p>g) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.</p> <p>h) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.</p> <p>i) Se han aplicado las técnicas de organización de la información.</p> <p>j) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.</p> <p>k) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de</p> | <p>2.- Transmisión de la información en la empresa en el aula:</p> <p>– Comunicación con proveedores y empleados. – La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales. – La comunicación telefónica. – La comunicación escrita. – Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.</p> <p>3.- Organización de la información en la empresa en el aula:</p> <p>– Acceso a la información. – Sistemas de gestión y tratamiento de la información. – Archivo y registro. – Técnicas de organización de la información.</p> <p>4.- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:</p> <p>– Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento. – Aplicaciones informáticas específicas.</p> | A,B, C,J,K ,L,H | A,B, D,E, L,P, Q,R, S,T, Y |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | <p>control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.</p> <p>l) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.</p> <p>m) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.</p> <p>n) Se ha aplicado la normativa vigente.</p> <p>o) Se ha elaborado o actualizado el catálogo de productos de la empresa.</p> <p>p) Se ha manejado la base de datos de proveedores,</p> <p>q) Se han elaborado listas de precios.</p> <p>r) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.</p> <p>s) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.</p> <p>t) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.</p> <p>u) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.</p> <p>v) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.</p> <p>w) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.</p> <p>x) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.</p> <p>y) Se han cumplido las órdenes recibidas.</p> <p>z) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.</p> <p>aa) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.</p> <p>bb) Se ha valorado la organización de la propia tarea.</p> <p>cc) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.</p> <p>dd) Se ha transmitido la imagen de la empresa.</p> <p>ee) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.</p> <p>ff) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.</p> <p>gg) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora</p> | <p>– Gestión de los documentos en un sistema de red informática.</p> <p>5.- Actividades de política comercial de la empresa en el aula:</p> <p>– Producto y cartera de productos.</p> <p>6.- Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:</p> <p>– Resolución de conflictos.</p> <p>– Resolución de reclamaciones.</p> <p>– Procedimientos de recogida de reclamaciones y quejas.</p> <p>– Seguimiento posventa.</p> <p>Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.</p> <p>7.- El trabajo en equipo en la empresa en el aula:</p> <p>– Equipos y grupos de trabajo.</p> <p>– Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.</p> <p>– Objetivos, proyectos y plazos.</p> <p>– La planificación.</p> <p>– Toma de decisiones.</p> <p>– Ineficiencias y conflictos.</p> | | |
|--|--|--|--|--|--|

| Unidades | Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Contenidos básicos | Com P,P,S | Obj Gral Aso |
|----------------------------------|---------------------------|--|--|-----------------------|---|
| 6. Compras (18 horas) | De RA2 a RA7 | <ul style="list-style-type: none"> a) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. b) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. c) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa. d) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado. e) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial. f) Se ha identificado al remitente y al destinatario en comunicaciones escritas recibidas. g) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente. h) Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores. i) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado. j) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda. k) Se han aplicado las técnicas de organización de la información. l) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada. m) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros. n) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecididas. o) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa. p) Se ha aplicado la normativa vigente. q) Se ha elaborado o actualizado el catálogo de productos de la empresa. | <p>2.- Transmisión de la información en la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Atención a clientes. – Comunicación con proveedores y empleados. – La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales. – La comunicación telefónica. – La comunicación escrita. – Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico. <p>3.- Organización de la información en la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Acceso a la información. – Sistemas de gestión y tratamiento de la información. – Archivo y registro. – Técnicas de organización de la información. <p>4.- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento. – Aplicaciones informáticas específicas. – Gestión de los documentos en un sistema de red informática. <p>5.- Actividades de política comercial de la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Producto y cartera de productos. – Publicidad y promoción. | A,B, C,J,K ,L,H | A,B, D,E, L,P, Q,R, S,T, Y,N |

| | | <ul style="list-style-type: none"> r) Se ha manejado la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras. s) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones. t) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación. u) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo. v) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas. w) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación. x) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente. y) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros. z) Se han cumplido las órdenes recibidas. aa) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros. bb) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea. cc) Se ha valorado la organización de la propia tarea. dd) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros. ee) Se ha transmitido la imagen de la empresa. ff) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio. gg) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial. hh) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora. | <p>6.- Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Resolución de conflictos. – Resolución de reclamaciones. – Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas. – Seguimiento posventa. <p>Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.</p> <p>7.- El trabajo en equipo en la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Equipos y grupos de trabajo. – Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa. – Objetivos, proyectos y plazos. – La planificación. – Toma de decisiones. – Ineficiencias y conflictos. | | |
|-------------------------|---------------------------|--|---|-----------------------|------------------------------|
| Unidades | Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Contenidos básicos | Com P,P,S | Obj Gral Aso |
| 7. Ventas (18 horas) | De RA2 a RA7 | <ul style="list-style-type: none"> a) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. b) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. | <p>2.- Transmisión de la información en la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Atención a clientes. – Comunicación con proveedores y | A,B, C,J,K ,L,H | A,B, D,E, L,P, Q,R, |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---------------------|
| | | <p>c) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.</p> <p>d) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.</p> <p>e) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.</p> <p>f) Se ha identificado al remitente y al destinatario en comunicaciones escritas recibidas.</p> <p>g) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.</p> <p>h) Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.</p> <p>i) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.</p> <p>j) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.</p> <p>k) Se han aplicado las técnicas de organización de la información.</p> <p>l) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.</p> <p>m) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.</p> <p>n) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.</p> <p>o) Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.</p> <p>p) Se ha aplicado la normativa vigente.</p> <p>q) Se ha elaborado o actualizado el catálogo de productos de la empresa.</p> <p>r) Se han elaborado o actualizado las fichas de los clientes.</p> <p>s) Se han elaborado listas de precios.</p> <p>t) Se han confeccionado ofertas.</p> <p>u) Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.</p> <p>v) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.</p> <p>w) Se ha identificado la documentación que se utiliza para</p> | <p>empleados.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales. - La comunicación telefónica. - La comunicación escrita. - Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico. <p>3.- Organización de la información en la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acceso a la información. - Sistemas de gestión y tratamiento de la información. - Archivo y registro. - Técnicas de organización de la información. <p>4.- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentos relacionados con el área comercial. - Aplicaciones informáticas específicas. - Gestión de los documentos en un sistema de red informática. <p>5.- Actividades de política comercial de la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Producto y cartera de productos. - Publicidad y promoción. - Cartera de clientes. - Venta. Organización de la venta. - Técnicas de venta. <p>6.- Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución de conflictos. | | <p>S,T, Y,N</p> |
|--|--|--|--|--|---------------------|

| | | <p>recoger una reclamación.</p> <p>x) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.</p> <p>y) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.</p> <p>z) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.</p> <p>aa) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.</p> <p>bb) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.</p> <p>cc) Se han cumplido las órdenes recibidas.</p> <p>dd) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.</p> <p>ee) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.</p> <p>ff) Se ha valorado la organización de la propia tarea.</p> <p>gg) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.</p> <p>hh) Se ha transmitido la imagen de la empresa.</p> <p>ii) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.</p> <p>jj) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.</p> <p>kk) j) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.</p> | <p>– Resolución de reclamaciones.</p> <p>– Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas.</p> <p>– Seguimiento posventa. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.</p> <p>7.- El trabajo en equipo en la empresa en el aula:</p> <p>– Equipos y grupos de trabajo.</p> <p>– Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.</p> <p>– Objetivos, proyectos y plazos.</p> <p>– La planificación.</p> <p>– Toma de decisiones.</p> <p>– Ineficiencias y conflictos.</p> | | |
|---------------------------------------|---------------------------|--|--|-----------------------------|---|
| Unidades | Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Contenidos básicos | Com P,P,S | Obj Gral Aso |
| 8. Recursos humanos (18 horas) | De RA2 a RA7 | <p>a) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.</p> <p>b) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.</p> <p>c) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.</p> <p>d) Se ha identificado al remitente y al destinatario en comunicaciones escritas recibidas.</p> <p>e) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.</p> <p>f) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.</p> | <p>2.- Transmisión de la información en la empresa en el aula:</p> <p>– Atención a clientes.</p> <p>– Comunicación con proveedores y empleados.</p> <p>– La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.</p> <p>– La comunicación telefónica.</p> <p>– La comunicación escrita.</p> <p>– Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.</p> | A,B, C,J,K ,L,F, G | A,B, D,E, L,P, Q,R, S,T, Y,K, L,F, H |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | <p>g) Se han aplicado las técnicas de organización de la información.</p> <p>h) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.</p> <p>i) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.</p> <p>j) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.</p> <p>k) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.</p> <p>l) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.</p> <p>m) Se ha aplicado la normativa vigente.</p> <p>n) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.</p> <p>o) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.</p> <p>p) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.</p> <p>q) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.</p> <p>r) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.</p> <p>s) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.</p> <p>t) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.</p> <p>u) Se han cumplido las órdenes recibidas.</p> <p>v) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.</p> <p>w) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.</p> <p>x) Se ha valorado la organización de la propia tarea.</p> <p>y) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.</p> <p>z) Se ha transmitido la imagen de la empresa.</p> <p>aa) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.</p> <p>bb) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.</p> | <p>3.- Organización de la información en la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Acceso a la información. – Sistemas de gestión y tratamiento de la información. – Archivo y registro. – Técnicas de organización de la información. <p>4.- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Documentos relacionados con el área laboral. – Documentos relacionados con el área fiscal. – Aplicaciones informáticas específicas. – Gestión de los documentos en un sistema de red informática. <p>6.- Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Resolución de conflictos. – Resolución de reclamaciones. – Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas. – Seguimiento posventa. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos. <p>7.- El trabajo en equipo en la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Equipos y grupos de trabajo. – Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa. – Objetivos, proyectos y plazos. – La planificación. | | |
|--|--|--|--|--|--|

| Unidades | Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Contenidos básicos | Com P,P,S | Obj Gral Aso |
|----------------------------------|---------------------------|--|--|-----------------------|---|
| | | cc) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora. | – Toma de decisiones. – Ineficiencias y conflictos. | | |
| 9 Contabilidad (18 horas) | De RA2 a RA7 | a) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. b) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. c) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa. d) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado. e) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial. f) Se ha identificado al remitente y al destinatario en comunicaciones escritas recibidas. g) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente. h) Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores. i) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado. j) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda. k) Se han aplicado las técnicas de organización de la información. l) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada. m) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros. n) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas. o) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa. p) Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera | 2.- Transmisión de la información en la empresa en el aula: – Atención a clientes. – Comunicación con proveedores y empleados. – La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales. – La comunicación telefónica. – La comunicación escrita. – Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico. 3.- Organización de la información en la empresa en el aula: – Acceso a la información. – Sistemas de gestión y tratamiento de la información. – Archivo y registro. – Técnicas de organización de la información. 4.- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula: – Documentos relacionados con el área financiera. – Documentos relacionados con el área fiscal. – Documentos relacionados con el área contable. – Aplicaciones informáticas específicas. | A,B, C,J,K ,L,D | A,B, D,E, L,P, Q,R, S,T, Y,L, M |

| | | <p>de la empresa.</p> <p>q) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.</p> <p>r) Se ha aplicado la normativa vigente.</p> <p>s) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.</p> <p>t) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.</p> <p>u) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.</p> <p>v) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.</p> <p>w) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.</p> <p>x) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.</p> <p>y) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.</p> <p>z) Se han cumplido las órdenes recibidas.</p> <p>aa) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.</p> <p>bb) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.</p> <p>cc) Se ha valorado la organización de la propia tarea.</p> <p>dd) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.</p> <p>ee) Se ha transmitido la imagen de la empresa.</p> <p>ff) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.</p> <p>gg) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.</p> <p>hh) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.</p> | <p>– Gestión de los documentos en un sistema de red informática.</p> <p>6.- Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:</p> <p>– Resolución de conflictos.</p> <p>– Resolución de reclamaciones.</p> <p>7.- El trabajo en equipo en la empresa en el aula:</p> <p>– Equipos y grupos de trabajo.</p> <p>– Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.</p> <p>– Objetivos, proyectos y plazos.</p> <p>– La planificación.</p> <p>– Toma de decisiones.</p> <p>– Ineficiencias y conflictos.</p> | | |
|---|---------------------------|---|---|-----------------------|------------------------------|
| Unidades | Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Contenidos básicos | Com P,P,S | Obj Gral Aso |
| 10. Tesorería (18 horas) | De RA2 a RA7 | <p>a) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.</p> <p>b) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.</p> | <p>2.- Transmisión de la información en la empresa en el aula:</p> <p>– Atención a clientes.</p> <p>– Comunicación con proveedores y</p> | A,B, C,J,K ,L,E | A,B, D,E, L,P, Q,R, |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|------------------------------|
| | | <p>c) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.</p> <p>d) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.</p> <p>e) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.</p> <p>f) Se ha identificado al remitente y al destinatario en comunicaciones escritas recibidas.</p> <p>g) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.</p> <p>h) Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.</p> <p>a) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.</p> <p>b) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.</p> <p>c) Se han aplicado las técnicas de organización de la información.</p> <p>d) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.</p> <p>e) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.</p> <p>f) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.</p> <p>a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.</p> <p>b) Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa.</p> <p>c) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.</p> <p>d) Se ha aplicado la normativa vigente.</p> <p>a) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.</p> <p>b) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.</p> <p>c) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.</p> <p>d) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los</p> | <p>empleados.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales. - La comunicación telefónica. - La comunicación escrita. - Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico. <p>3.- Organización de la información en la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acceso a la información. - Sistemas de gestión y tratamiento de la información. - Archivo y registro. - Técnicas de organización de la información. <p>4.- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentos relacionados con el área financiera. - Documentos relacionados con el área fiscal. - Documentos relacionados con el área contable. - Aplicaciones informáticas específicas. - Gestión de los documentos en un sistema de red informática. <p>6.- Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución de conflictos. - Resolución de reclamaciones. - Procedimientos de recogida de reclamaciones y quejas. - Seguimiento posventa. <p>Procedimientos utilizados y</p> | | <p>S,T, Y,I,J, M</p> |
|--|--|--|---|--|------------------------------|

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | <p>problemas.</p> <p>e) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.</p> <p>f) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.</p> <p>a) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.</p> <p>b) Se han cumplido las órdenes recibidas.</p> <p>c) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.</p> <p>d) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.</p> <p>e) Se ha valorado la organización de la propia tarea.</p> <p>f) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.</p> <p>g) Se ha transmitido la imagen de la empresa.</p> <p>h) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.</p> <p>i) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.</p> <p>j) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.</p> | <p>servicios ofrecidos.</p> <p>7.- El trabajo en equipo en la empresa en el aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Equipos y grupos de trabajo. – Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa. – Objetivos, proyectos y plazos. – La planificación. – Toma de decisiones. – Ineficiencias y conflictos. | | |
|--|--|--|---|--|--|

10. TEMPORALIZACIÓN

Ya está incluida en el anterior, apartado 7 Unidades de trabajo del módulo.

SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN

| | U.D. | TÍTULO | Horas Programadas | | Horas Impartidas | DESVIACIONES |
|----------------------|------|--|-------------------|--------------|------------------|--------------|
| 1ª EVALUACIÓN | 1 | JPAC, nuestra empresa simulada | 6 horas | | Las mismas | |
| | 2 | Procedimientos administrativos: puesto de recepción y departamento comercial | 9 horas | | Las mismas | |
| | 3 | Procedimientos administrativos: departamento de RRHH y Financiero | 9 horas | | Las mismas | |
| | 4 | Recepción | 8 horas | | Las mismas | |
| | 5 | Almacén | 8 horas | | Las mismas | |
| | 6 | Compras | 8 horas | | Las mismas | |
| | 7 | Ventas | 8 horas | | Las mismas | |
| | 8 | Recursos Humanos | 8 horas | | Las mismas | |
| | 9 | Contabilidad | 8 horas | | Las mismas | |
| | 10 | Tesorería | 8 horas | | Las mismas | |
| | | | | TOTAL | 90 | TOTAL |

| | U.D. | TÍTULO | Horas Programadas | | Horas Impartidas | DESVIACIONES |
|----------------------|------|------------------|-------------------|--------------|------------------|--------------|
| 2ª EVALUACIÓN | 4 | Recepción | 10 horas | | Las mismas | |
| | 5 | Almacén | 10 horas | | Las mismas | |
| | 6 | Compras | 10 horas | | Las mismas | |
| | 7 | Ventas | 10 horas | | Las mismas | |
| | 8 | Recursos Humanos | 10 horas | | Las mismas | |
| | 9 | Contabilidad | 10 horas | | Las mismas | |
| | 10 | Tesorería | 10 horas | | Las mismas | |
| | | | | TOTAL | 70 | TOTAL |

11. METODOLOGÍA

Principios

Entendemos el aprendizaje como un proceso, dentro de la concepción constructivista y del

aprendizaje significativo. En este sentido, planteamos como principios metodológicos los siguientes:

Se deberá partir de las capacidades actuales del alumno, evitando trabajar por encima de su desarrollo potencial.

– El alumno deberá ser el protagonista y el artífice de su propio aprendizaje. Se tratará de favorecer el aprendizaje significativo y se promoverá el desarrollo de la capacidad de «aprender a aprender», intentando que el alumno adquiera procedimientos, estrategias y destrezas que favorezcan un aprendizaje significativo en el momento actual y que además le permitan la adquisición de nuevos conocimientos en el futuro.

– Se propiciará una visión integradora y basada en la **interdisciplinariedad**, donde los contenidos se presentarán con una estructura clara, planteando las interrelaciones entre los distintos contenidos del mismo módulo y entre los de este con los de otros módulos.

– Ya que el aprendizaje requiere esfuerzo y energía, deberemos procurar que el alumno encuentre atractivo e interesante lo que se le propone. Para ello, hemos de intentar que reconozca el sentido y la funcionalidad de lo que aprende. Procuraremos potenciar la **motivación intrínseca** (gusto por la materia en sí misma porque las actividades que proponemos susciten su interés), acercando las situaciones de aprendizaje a sus inquietudes y necesidades y al grado de desarrollo de sus capacidades.

Estrategias y técnicas

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

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

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

– Se partirá de los conocimientos previos del alumno, formales o no, para construir el conocimiento de la materia.

– La simulación será una herramienta de gran utilidad y la base para el desarrollo de la mayor parte del módulo.

– Se promoverá el trabajo en equipo, buscando favorecer la cooperación y el desarrollo de la responsabilidad en los alumnos.

– Las actividades formativas tendrán como objetivo la funcionalidad y la globalización de los contenidos.

– Se tratará el error como fuente de aprendizaje, teniendo en cuenta que a partir del reconocimiento, análisis y corrección de este se puede mejorar.

Técnicas para identificación de conocimientos previos:

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

– Cuestionarios escritos.

– Diálogos.

– Simulaciones.

Técnicas para la adquisición de nuevos contenidos:

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

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

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

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

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

1. Una primera parte consistirá en la identificación de los distintos elementos de la empresa: actividad, productos, clientes, proveedores, así como los procedimientos internos establecidos.
2. La segunda parte será eminentemente práctica, donde los alumnos mediante un sistema de rotación y de forma simulada realizarán las distintas tareas administrativas de una empresa.

Sistema de rotaciones:

El objetivo es que todos los alumnos puedan pasar por todos los puestos, para lo cual se propone dividir al grupo en 7 equipos de 2 ó 3 alumnos cada uno, aunque dependerá de la matrícula del curso. El número de rotaciones para realizar será de 7 con una duración aproximada de 18 horas cada una. En cada rotación el alumno realizará las funciones de un puesto de trabajo concreto, de tal forma que al finalizar el curso habrá estado en todos los puestos que se han identificado en el organigrama de la empresa.

| | Rotación 1 | Rotación 2 | Rotación 3 | Rotación 4 | Rotación 5 | Rotación 6 | Rotación 7 |
|----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Equipo 1 | Recepción | Tesorería | Contabilidad | RR. HH. | Ventas | Compras | Almacén |
| Equipo 2 | Almacén | Recepción | Tesorería | Contabilidad | RR. HH. | Ventas | Compras |
| Equipo 3 | Compras | Almacén | Recepción | Tesorería | Contabilidad | RR. HH. | Ventas |
| Equipo 4 | Ventas | Compras | Almacén | Recepción | Tesorería | Contabilidad | RR. HH. |
| Equipo 5 | RR. HH. | Ventas | Compras | Almacén | Recepción | Tesorería | Contabilidad |
| Equipo 6 | Contabilidad | RR. HH. | Ventas | Compras | Almacén | Recepción | Tesorería |
| Equipo 7 | Tesorería | Contabilidad | RR. HH. | Ventas | Compras | Almacén | Recepción |

Tipología de las actividades

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

1. En la primera parte se proponen sucesivamente actividades de memorización, comprensión,

análisis, relación, consolidación y aplicación. El objetivo es que el alumno se familiarice con la información y los datos de la empresa y conozca los procedimientos que ha de seguir en el desempeño de su trabajo.

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

12. RECURSOS MATERIALES Y DIDÁCTICOS

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

Para el alumno:

Libro de texto.

Manual de procedimientos.

CD con información, legislación y plantillas de documentos.

Para el profesor:

Solucionario de las actividades del libro con sugerencias didácticas para cada unidad.

Documentos para introducir en el circuito, ya que el profesor hará las funciones de la Administración Pública, las entidades bancarias y los diversos agentes comerciales: clientes, proveedores...

CD con documentación y aplicaciones informáticas.

Otros recursos:

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

El equipamiento y material de oficina específico del aula-empresa.

Equipos informáticos conectados a internet.

Aplicaciones informáticas de propósito general y de gestión empresarial.

Libros especializados sobre los diferentes temas a que hace referencia el módulo.

Material de oficina (escritura, archivo, reproducción de documentos, etc.).

Publicaciones periódicas de contenido general y de contenido especializado.

13. ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS

Las actividades complementarias son las organizadas en horario escolar y serán evaluables, por lo tanto, habrá que relacionarlas con un RA/CE. Se establecerán los instrumentos de evaluación para medir los aprendizajes relacionándolos con los RA/CE.

Las actividades extraescolares tendrán carácter voluntario, se realizarán fuera o dentro del horario lectivo y, en ningún caso formarán parte del proceso de evaluación.

14. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

La atención a alumnos que presentan necesidades específicas, se realizará de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente, y siguiendo los principios de equidad e igualdad de oportunidades.

En cada caso, se tomarán las medidas necesarias que aseguren la plena integración de los alumnos que presenten necesidades de educación específicas.

Los casos habituales serán:

| PROBLEMA | ACTUACIÓN |
|---|---|
| Problemas de disciplina | Instrucción de expedientes disciplinarios Se realizarán actividades de refuerzo, |
| Problemas de aprendizaje | Problemas relacionados con la lengua adaptaciones curriculares o desdobles de horario, siempre que sea posible Adaptaciones curriculares y participación en programas de integración lingüística. |
| Problemas relacionados con discapacidades sensitivas o motóricas. | Adaptación del mobiliario y del equipamiento para conseguir la mejor integración posible de este tipo de alumnos. Eliminación de todo tipo de barreras que impidan el libre desarrollo de las capacidades residuales existentes. |
| Para los alumnos que tengan dificultades con la materia | Se realizarán actividades de refuerzo tales como: sesiones de resolución de dudas previas a los exámenes, agrupamiento con compañeros aventajados en actividades de trabajo de los alumnos en clase, actividades en grupo para fomentar la colaboración y cooperación de los alumnos con mayor nivel de conocimientos con los que presenten un nivel más bajo, etc. |
| Para los alumnos que tengan un nivel avanzado con la materia | Se podrán proponer actividades de ampliación. |
| | |

Para los alumnos con **discapacidad reconocida**:

Se podrá realizar una adaptación no significativa y/o de acceso al currículum (Instrucciones de 8

de marzo de 2017) no se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procedimientos de evaluación.

- Metodologías didácticas favorecedoras de la inclusión (aprendizaje cooperativo).
 - Organización de los espacios y los tiempos.
 - Diversificación de los procedimientos e instrumentos de evaluación.
- a) Uso de métodos de evaluación alternativos a las pruebas escritas.
- b) Adaptaciones en las pruebas escritas.

La adaptación queda en un documento escrito consensuado por el Equipo Docente y en la Programación de Aula se adecuarán las actividades formativas y los procedimientos de evaluación (**art. 2.5.e. de Orden de 29-9-2010 evaluación en FP**).

15. EVALUACIÓN

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, en el art.2 recoge que “la evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa ciclos formativos será continua y se realizará por módulos profesionales”.

En dicha normativa se establece, además, que los alumnos y alumnas dispondrán de un máximo de cuatro convocatorias, entendiendo que una convocatoria es el conjunto de actuaciones que forman parte del proceso de evaluación y se desarrollan en el período lectivo del módulo profesional. Con carácter general, se establecerá una convocatoria por curso escolar.

A) CRITERIOS DE EVALUACIÓN

En la Orden de 29 de septiembre de 2010 también se establece que para evaluar el aprendizaje del alumnado se consideran los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación, así como las competencias y los objetivos generales. También se tiene en cuenta las posibilidades de inserción en el perfil profesional y de progreso en estudios posteriores a los que pueda acceder. Los criterios de evaluación constituyen elementos curriculares esenciales en el proceso formativo, ya que permiten comprobar el nivel de adquisición (grado de consecución) de cada resultado de aprendizaje. Todos ellos serán conocidos por alumnos y alumnas. Están recogidos en el apartado 6 de esta programación, junto con sus resultados de aprendizaje.

B) FASES DE LA EVALUACIÓN.

En la evaluación del proceso de aprendizaje, podemos distinguir tres momentos o fases: inicial, continua o formativa y sumativa.

- La evaluación inicial se realizará durante el primer mes para conocer las características y

nivel de competencias el alumnado. Se convocará una sesión de evaluación a la finalización del mismo.

- La evaluación continua se realizará a lo largo del propio proceso de enseñanza-aprendizaje y se recogerá información sobre el progreso de cada alumno y del grupo.
- La evaluación sumativa se realizará a la finalización de cada trimestre y del curso académico para saber el nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje de cada alumno, convocándose para ello 3 sesiones de evaluación parcial (diciembre, marzo y mayo) y una sesión de evaluación final (junio); salvo en el curso lectivo donde el alumno realice la formación en centros de trabajo (FCT); donde la normativa específica que serán dos sesiones de evaluación parcial (diciembre y marzo) y una sesión final (junio).

Evaluación inicial o diagnóstica.

Al comienzo del módulo se realizará una **prueba** sobre los contenidos del mismo con el fin de detectar el nivel de conocimientos previos del alumnado. Esta prueba se calificará cualitativamente y los resultados serán analizados por el equipo educativo en la sesión de evaluación inicial junto con el resto de los módulos. Además, con el fin de conocer las características del alumnado se les pasará un **cuestionario** para saber los estudios académicos o las enseñanzas de FP previamente cursadas, tanto en el sistema educativo como dentro de la oferta de formación para el empleo, si el acceso ha sido mediante prueba, si presenta algún tipo de discapacidad, si tiene experiencia profesional previa, si pretenden acceder al mundo laboral una vez terminado el ciclo formativo o realizar otros estudios, etc. Asimismo, a lo largo de todo el periodo de evaluación inicial podrá obtenerse información sobre el grado de interés por el módulo y el ciclo, dificultades en el proceso de aprendizaje, etc. Al mismo tiempo, con esta evaluación inicial intentaremos crear un estado de interés por los nuevos contenidos que van a cursar.

Al término de este periodo (mediados de octubre) se convocará una sesión de evaluación inicial en la que la tutor/a del grupo facilitará al equipo docente la información disponible del grupo y que ha sido recogida por todos los profesores en cada uno de sus módulos. Esta evaluación inicial será el punto de referencia del equipo docente, para la toma de decisiones relativas al desarrollo del currículo y su adecuación a las características y conocimientos del alumnado. Esta evaluación, en ningún caso, conllevará calificación para el alumnado y los acuerdos adoptados por el equipo educativo se recogerán en acta durante la celebración de la sesión de evaluación.

Evaluación Continua

La Orden de 29 de septiembre de 2010, sobre evaluación del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial en Andalucía establece en su artículo 2 que la evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa ciclos formativos será continua y se realizará por módulos profesionales. La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas. La **asistencia a clase** se controlará a través del programa Séneca y/o la aplicación iSéneca para móvil, quedando registrada además en el cuaderno del profesor.

A través de la evaluación continua vamos a realizar un análisis de los aprendizajes adquiridos por los alumnos (progreso de cada alumno y del grupo) y de la marcha del proceso formativo que se

está desarrollando.

Para valorar el progreso de los alumnos, evaluaremos las distintas actividades de enseñanza-aprendizaje que realizamos por unidad didáctica, utilizando para ello diferentes instrumentos de evaluación. No se pueden poner mínimos en la nota de un instrumento de evaluación ((por ejemplo, un mínimo de 3 en el examen para hacer media con trabajos, ejercicios de clase...))

Las ausencias del alumno/a, con carácter general, tendrán como consecuencia la imposibilidad de evaluar con determinados CE a dicho alumno/a en el proceso de evaluación continua, cuando dichas ausencias coincidan con la aplicación de actividades de evaluación relacionadas con determinados CE que no vuelvan a ser evaluados durante el curso.

En estos casos los alumnos/as tendrán derecho a ser evaluados aplicando dichos CE en el periodo de recuperación/mejora de la calificación:

- a) En 1º curso en el periodo de recuperación/mejora entre la 3ª evaluación parcial y la final.
- b) En 2º curso en el periodo de recuperación/mejora previa a la evaluación final entre la 2ª Evaluación y la final.

Evaluación Sumativa o Final

Tiene la función de saber cuál ha sido el nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje de cada alumno, de acuerdo con los correspondientes criterios de evaluación, para lo cual se emite una calificación. Esta evaluación se realizará:

- A la finalización de primera (diciembre), segunda (marzo) y tercera (mayo) evaluación. El alumno obtendrá una calificación parcial en cada trimestre que oscilará entre 1 y 10 sin decimales. Se considerará positiva si es igual o superior a 5 y negativa si es menor de 5.
- A la finalización del curso académico (junio), donde se formulará la calificación final del módulo, que también estará comprendida entre 1 y 10 sin decimales. Se considerará positiva si es igual o superior a 5 y negativa si es menor de 5.

C) INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

En todo momento, se garantizará una variedad suficiente de instrumentos de evaluación para poder aplicar correctamente los CE asociados a cada RA. Se diseñan diversos instrumentos y el peso de la calificación se reparte, sin que se de relevancia excesiva a unos sobre otros, para favorecer la evaluación continua.

Los instrumentos de evaluación utilizados para comprobar y medir los aprendizajes se elegirán y diseñarán en función de los RA y CE. La normalidad en la ejemplarización de los distintos tipos y diferentes instrumentos de evaluación, están los que a continuación de describen:

- Para observación: fichas de observación. (FO). Actividades Prácticas (AP)
- Para tareas: plantillas de corrección (PC), fichas de autoevaluación (FAEV)/coevaluación (FCEV)
- Para trabajos: Plantillas de corrección (PC); listas de chequeo (LCH)
- Para exámenes: prueba escrita (PE);(test, preguntas cortas, desarrollo) y pruebas orales (PO). Con sus plantillas de corrección.
- Aula TIC: Actividades prácticas desarrolladas y realizadas en el aula T.I.C y de obligatoria asistencia y entrega. (ATIC)
- Ficha del alumno: (FA). Contendrá UNA Escala de valores, donde se evaluarán actitudes del alumno: Presentación, participación y colaboración.
- **Rúbricas: Se realizarán para determinar el grado de consecución de los distintos Criterios de Evaluación (CE) que conforman los distintos Resultados de aprendizaje (RA) que han sido desarrollados en cada tarea o actividad de aprendizaje durante el desarrollo de cada unidad didáctica.**

En la tabla que a continuación establezco; ejemplarizo la utilización de las rúbricas como forma de evaluar los criterios de evaluación desarrollados por el alumno y que nos indicarán el grado de consecución de los resultados de aprendizaje:

| UD-1 TAREA: ANALIZAR LA ESTRUCTURA Y PUESTOS DE JPAC EMPRESA SIMULADA | | | | | | | | |
|---|------|----------|--------------------|---|---|---|----|-------------------|
| CRITERIOS DE EVALUACIÓN | RA | I.E | NIVEL DE DESEMPEÑO | | | | | PONDERACIÓN EN UD |
| | | | PR | 1 | 2 | 3 | EX | |
| a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula. | 1 | FO,AP,PE | | | | | X | 16'66% |
| b) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada: proveedores, clientes, sistemas de producción o comercialización, almacenaje y otros. | 1 | FO,AP,PE | | | | | X | 16'66% |
| c) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial. | 1 | FO,AP,PE | | | | | X | 16'66% |
| d) Se han relacionado características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial. | 1 | FO,AP,PE | | | | | X | 16'66% |
| e) Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa. | 1 | FO,AP,PE | | | | | X | 16'66% |
| f) Se ha integrado en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento. | 1 | FO,AP,PE | | | | | X | 16'66% |
| TOTAL PONDERACIÓN DE LOS CR Y GRADO DE CONSECUCCIÓN DEL RA | 100% | | | | | | X | 100% |

Los niveles de desempeño muestran el grado de consecución de los criterios de evaluación que nos indicarán si el alumno a la finalización de la unidad didáctica ha alcanzado el grado de aprendizaje; donde:

- PR: El alumno no posee conocimientos previos
- 1: El alumno ha alcanzado un conocimiento básico del Criterio de Evaluación (CE)
- 2: El alumno ha desarrollado un conocimiento suficiente del CE
- 3: El alumno posee un buen conocimiento del CE
- EX: El alumno ha conseguido interiorizar el CE

Los instrumentos de evaluación se concretan para cada UT.

Todas las calificaciones se recogen en el Cuaderno del Profesor, donde aparecen reflejadas todas las variables a evaluar y su correspondiente calificación.

Todos los documentos, incluidos los instrumentos, utilizados en el proceso de evaluación del alumno/a estarán a disposición del mismo o de sus representantes legales en caso de minoría de edad. Se facilitará copia de los mismos si los solicita el alumno/a o sus representantes legales en caso de minoría de edad.

D) CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Para la formulación de la calificación correspondiente a cada una de las evaluaciones, se aplicarán los criterios de calificación:

| U.D. | Nº SESIONES | EVALU | CALIFICACIÓN | RA | PONDERACIÓN EN LA EVALUACIÓN | PONDERACIÓN NOTA FINAL |
|--|-------------|--|--|-------|------------------------------|------------------------|
| UD1.JPAC, nuestra empresa simulada | 6 | 1ª | Prueba objetiva: 40% Trabajos y actividades: 60% | RA1 | 10% | 40% |
| UD2.Procedimientos administrativos: puestos de recepción y departamento comercial. | 9 | 1ª | Prueba objetiva: 40% Trabajos y actividades: 60% | RA1-7 | 10% | |
| UD3.Procedimientos administrativos: departamento de RRHH y Financiero. | 9 | 1ª | Prueba objetiva: 40% Trabajos y actividades: 60% | RA1-7 | 10% | |
| UD4.Recepción | 18 | 1ª,2ª | Prueba objetiva: 40% Trabajos y actividades: 60% | RA2-7 | 10%; 14'28% | |
| UD5.Almacén | 18 | 1ª,2ª | Prueba objetiva: 40% Trabajos y actividades: 60% | RA2-7 | 10%; 14'28% | |
| UD6.Compras. | 18 | 1ª,2ª | Prueba objetiva: 40% Trabajos y actividades: 60% | RA2-7 | 10%; 14'28% | 60% |
| UD7. Ventas. | 18 | 1ª,2ª | Prueba objetiva: 40% Trabajos y actividades: 60% | RA2-7 | 10%; 14'29% | |
| UD8. Recursos humanos. | 18 | 1ª,2ª | Prueba objetiva: 40% Trabajos y actividades: 60% | RA2-7 | 10%; 14'29% | |
| UD9.Contabilidad | 18 | 1ª,2ª | Prueba objetiva: 40% Trabajos y actividades: 60% | RA2-7 | 10%; 14'29% | |
| UD10.Tesorería. | 18 | 1ª,2ª | Prueba objetiva: 40% Trabajos y actividades: 60% | RA2-7 | 10%; 14'29% | |
| TOTAL HORAS | 150 | PONDERACIÓN 1º EVALUACIÓN: 100% 2ª EVALUACIÓN: 100% | | | 100% | |

