# PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN CURSO 2022/23



# COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

1º CFGM GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROFESORA: ISABEL PÉREZ HARO

# Índice

1.	PRESENTACIÓN DEL MÓDULO	2
2.	INTRODUCCIÓN, JUSTIFICACIÓN Y FUNDAMENTACIÓN	2
3.	NORMATIVA	3
4.	CONTEXTUALIZACIÓN	3
L	OCALIZACIÓN GEOGRÁFICA	4
F	POBLACIÓN	4
E	ENTORNO PRODUCTIVO	4
C	CENTRO	4
A	ALUMNADO	5
5.	COMPETENCIAS	5
6.	OBJETIVOS	6
7.	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	7
8.	CONTENIDOS	8
Т	remporalización	9
9.	ELEMENTOS TRANSVERSALES	10
10.	METODOLOGÍA	10
A	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	11
A	ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS	12
N	MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS	13
11.	EVALUACIÓN	13
N	MOMENTOS DE LA EVALUACIÓN	14
C	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	15
C	CRITERIOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	21
	PLAN DE REFUERZO PARA ALUMNOS QUE NO HAYAN SUPERADO ALGUNA DE LAS	22
۔ .12		
12. 13.		
13. 14.		
14. 15		24
17	DIDLICAIDACIA	

#### 1. PRESENTACIÓN DEL MÓDULO

El presente documento aborda la programación del módulo profesional "Comunicación Empresarial y Atención al Cliente".

- MÓDULO PROFESIONAL: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente
- **CÓDIGO:** 0437
- **CICLO FORMATIVO**: Gestión Administrativa
- GRADO: Medio
- FAMILIA PROFESIONAL: Administración y Gestión
- **DURACIÓN DEL CICLO:** 2000 horas
- **DURACIÓN DEL MÓDULO:** 160 horas (5 horas semanales)
- **CURSO:** Primero
- **ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO:** Profesor técnico de FP de Procesos de Gestión Administrativa
- **PROFESORA:** Isabel Pérez Haro

# 2. INTRODUCCIÓN, JUSTIFICACIÓN Y FUNDAMENTACIÓN

Los docentes necesitamos, como cualquier otro profesional, planificar nuestra actividad. Esta planificación resulta imprescindible, por un lado, para cumplir con lo estipulado por instancias superiores y contextualizarlo a nuestro entorno, y, por otro, para alejarse de la improvisación. Es lo que denominamos planificación didáctica, que incluiría la programación didáctica, realizada por los departamentos y la programación de aula realizada por el profesorado para su tarea cotidiana. Podemos definir la programación didáctica como un conjunto de decisiones adoptadas por el profesorado de una especialidad en un centro educativo, al respecto de una materia, área o módulo y del nivel en el que se imparte, todo ello en el marco del proceso global de enseñanza-aprendizaje. Se trata de DECIDIR y EXPLICITAR:

- 1. Qué Cómo Cuándo ENSEÑAR
- 2. Qué Cómo Cuándo EVALUAR

En definitiva programar es un proceso de reflexión, planificación y retroalimentación sobre los contenidos del currículo, los objetivos, los medios, los métodos, las estrategias y recursos, que permitan al alumnado alcanzar las metas educativas de acuerdo con su nivel, capacidad, motivación y exigencia social. Las prescripciones normativas, la naturaleza de los contenidos a impartir, el contexto en el que se desarrolla nuestra labor, así como nuestras peculiaridades como docentes y las del alumnado con el que nos encontramos, orientan ésta programación, sin olvidar su necesaria flexibilidad al aplicarla, así como su revisión y evaluación a lo largo del curso, todos ellos, aspectos necesarios para alcanzar los objetivos que posteriormente expondremos, de la forma

más exitosa posible, sin olvidar su necesaria publicidad, tal y como establece la normativa vigente.

#### 3. NORMATIVA

Esta programación se integra en la Programación Anual del Departamento de Administración y Gestión y se elabora para el Módulo Profesional de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente para el curso 2022/2023. Para la elaboración de la programación didáctica, he considerado la siguiente normativa básica vigente, tanto estatal como autonómica, en las que se encuentran los aspectos fundamentales que debe recoger una programación:

- Ley 2/2006 de 3 de mayo, Ley Orgánica de Educación (LOE), modificada por La Ley Orgánica 3/2020 de 29 de diciembre (LOMLOE).
- Ley 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y la Formación Profesional.
- **RD 1147/2011, de 29 de julio,** regula la ordenación de la Formación Profesional del sistema educativo.
- **RD 1631/2009, de 30 de octubre,** por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- LEA, Ley 17/2007 de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía.
- 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.
- **Decreto 327/2010, de 13 de julio,** por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de educación Secundaria.
- Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Orden de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa: ajusta algunos aspectos establecidos por el ministerio de Educación en el RD1631/2009. En concreto se adaptan los contenidos curriculares, y se ajusta y aumenta el número de horas lectivas asignadas a cada módulo.

# 4. CONTEXTUALIZACIÓN

El Real Decreto 1147/2011, establece que las programaciones didácticas para los módulos profesionales, se elaborarán teniendo en cuenta la adecuación de los diversos elementos curriculares a las características del entorno social y cultural del centro docente (contexto tanto interno como externo), así como a las del alumnado para alcanzar la adquisición de la competencia general y de las competencias profesionales, personales y sociales del título. En consecuencia, en este punto se comentarán ambos aspectos.

#### LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA

Nuestro centro, es un Centro Público, dependiente de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, situado en el municipio de Bailén de la provincia de Jaén.

El IES María Bellido está situado concretamente en el cuadrante noroccidental de la provincia, posee una superficie de 117,14Km2, se encuentra a 348m de altitud y a una distancia de la capital de la provincia de 39 Km. El acceso a la población se realiza a través de la autovía de Andalucía A-4, y las autovías A-32 de Córdoba – Valencia y A-44 de Bailén – Motril.

#### **POBLACIÓN**

Según datos del padrón del INE, la localidad de Bailén tiene una población censada de 17.498 habitantes, de los cuales 8688 son hombres y 8810 son mujeres a fecha 23 de diciembre de 2021

#### ENTORNO PRODUCTIVO

En cuanto al entorno productivo, destacar las siguientes actividades predominantes:

- Actividades agrícolas: olivar (gran parte de regadío), viña (explotada en cooperativas vitivinícolas y con una buena comercialización de vinos), matorral, pastos, encinares y ganadería.
- Actividades industriales: fundamentalmente la industria ceramista y de fabricación de materiales de construcción.
- Actividades de servicios: junto a la cerámica, las actividades con ellas ligadas del transporte y los servicios conexos con la carretera, también generan un gran número de puestos de trabajo.

#### **CENTRO**

Desde el punto de vista organizativo el Centro está constituido por 980 alumnos/as y 83 profesores/as. En la actualidad hay 34 grupos distribuidos en ESO, Bachillerato, FP de Grado Superior y de Grado Medio, FPBI, FPBII y ESPA. Además de las aulas de los distintos grupos, existen aulas específicas. En el edificio situado en c/ Cuesta del Molino están ubicados los Ciclos Formativos, 2º curso de FPB y el 1er curso de la ESO.

De acuerdo al Proyecto Educativo, en el centro se están desarrollando diversos planes promovidos por la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía:

■ Programa "ComunicA": Con el fin de mejorar la competencia lingüística y la alfabetización audiovisual del alumnado.

- Proyecto "Recapacicla", que se desarrolla dentro del Programa "Aldea", con el fin de disminuir los residuos en el aula, llevar a cabo su adecuada separación en origen y reflexionar sobre las implicaciones ambientales de consumo.
- Plan de Igualdad entre Hombres y Mujeres: Para ofrecer una formación coeducativa en el alumnado.
- Plan de Salud Laboral y Prevención de Riesgos Laborales.
- Plan Innicia. Cultura Emprendedora. Para promover la capacidad de iniciativa y emprendimiento en el alumnado

#### **ALUMNADO**

El grupo está compuesto 23 alumnos que cursan este módulo, de los cuales 12 son hombres y 11 son mujeres, de los cuales 3 alumnos son repetidores. La mayoría de ellos provienen de la ESO y el resto han cursado FPB de la familia de Administración y Gestión. La consecuencia es muy evidente: los niveles, capacidades e intereses son muy variados, por lo que tomaré medidas sensibles con la diversidad existente en mi alumnado para adaptar y ajustar la programación didáctica y motivar a la asistencia y participación diaria en el aula.

#### 5. COMPETENCIAS

En cuanto a la competencia general, el título de Técnico en Gestión Administrativa permitirá al alumnado adquirir las competencias necesarias para realizar actividades de apoyo administrativo en el ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal, así como de atención al cliente/usuario, tanto en empresas públicas como privadas, aplicando la normativa vigente y protocolos de calidad, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

El 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, relaciona en su artículo 5 las competencias profesionales, personales y sociales de este título. La formación del módulo contribuye a alcanzar las siguientes competencias profesionales, personales y sociales de este título:

- 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
- 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.
- m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- p) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
- q) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
- r) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

#### 6. OBJETIVOS

Según lo establecido en el artículo 9 del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas, los objetivos generales de las enseñanzas correspondientes al mismo. En concreto desde nuestro módulo contribuiremos a alcanzar los siguientes objetivos generales del ciclo formativo:

- a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
- e) Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondientes, 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.
- ñ) Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.

# 7. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Los objetivos generales se precisan en los resultados de aprendizaje. Para adquirir el título, los alumnos deben obtener una serie de habilidades, que se concretan en los resultados de aprendizaje. Estos son los objetivos que, expresados como resultados esperados, establecen lo que un alumno sabrá, comprenderá y será capaz de hacer al finalizar el proceso de enseñanza aprendizaje, en términos de conocimientos, procedimientos y actitudes y que le permiten alcanzar los objetivos del módulo.

RA	PONDERACIÓN DE LOS RA
1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.	24%
2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa	12%
3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública	22%
4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos	12%
5. Reconoce necesidades de posibles clientes 10aplicando técnicas de comunicación	6%
6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	10%
7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.	10%
8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.	4%

#### 8. CONTENIDOS

Los contenidos son el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que contribuyen al logro de los objetivos de cada enseñanza y etapa educativa y a la adquisición de competencias. Son, por tanto, el conjunto de saberes que se consideran esenciales para el desarrollo y socialización del alumnado, y se entienden como medios para alcanzar los objetivos y competencias generales del ciclo y, por ende, los específicos del módulo. La Orden de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa establece los contenidos básicos que se han de tratar en el módulo, organizados por resultados de aprendizaje.

UNIDADES	BLO CON T	R A
UNIDAD 1: EMPRESA Y COMUNICACIÓN  1.1 La empresa y su organización 1.2 La información en la empresa 1.3 El proceso de comunicación 1.4 La comunicación en la empresa 1.5 La eficacia de la comunicación	1	1
UNIDAD 2: LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL  2.1 La comunicación presencial: elementos y situaciones  2.2 Las técnicas de comunicación presencial  2.3 La comunicación no verbal  2.4 Las costumbres socioculturales y los usos empresariales  2.5 Los criterios de calidad en la comunicación presencial	2	2
UNIDAD 3: <b>COMUNICACIÓN TELEFÓNICA</b> 3.1 El proceso de comunicación telefónica 3.2 Los equipos y los medios más habituales en las comunicaciones telefónicas 3.3 Los protocolos de tratamiento 3.4 Los usos habituales del teléfono en la empresa 3.5 Los modelos básicos de comunicación telefónica 3.6 La seguridad, el registro y la confidencialidad de las llamadas telefónicas	2	2
UNIDAD 4: COMUNICACIONES ESCRITAS  4.1 Elementos de la comunicación escrita 4.2 La redacción de escritos 4.3 Documentos propios de la empresa y de la Administración Pública 4.4 Soportes para elaborar y transmitir documentos 4.5 Canales de transmisión de información 4.6 Herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación 4.7 Aplicaciones informáticas de procesamiento de textos	3	3
UNIDAD 5: <b>EL TRATAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA Y LA PAQUETERIA</b> 5.1 La circulación de la correspondencia en entidades privadas y públicas 5.2 Los servicios de correspondencia y paquetería 5.3 Los medios telemáticos: funciones y procedimientos 5.4 Las normas de seguridad y confidencialidad de la correspondencia	3	3

UNIDAD 6: ARCHIVO Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS		
<ul> <li>6.1 El archivo: concepto y finalidad</li> <li>6.2 Tipos de archivos empresariales</li> <li>6.3 Sistemas de clasificación de documentos</li> <li>6.4 Archivo de documentos en formato papel</li> <li>6.5 Archivo informático de datos</li> <li>6.6 Soportes y materiales de archivo</li> <li>6.7 La protección de la información: la LOPD</li> </ul>	4	4
UNIDAD 7: DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE SU		
SATISFACCIÓN		
<ul> <li>7.1 El cliente y su importancia en la empresa</li> <li>7.2 Las motivaciones del cliente y el proceso de compra</li> <li>7.3 Elementos de la atención al cliente</li> <li>7.4 El departamento de atención al cliente</li> <li>7.5 Comunicación y asesoramiento en la atención al cliente</li> <li>7.5 Satisfacción y calidad</li> </ul>	5 - 8	5 - 8
UNIDAD 8: ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES		
<ul> <li>8.1 Valoración de la atención recibida</li> <li>8.2 Elementos de la reclamación</li> <li>8.3 Gestión de reclamaciones</li> <li>8.4 El consumidor y su protección</li> <li>8.5 Instituciones y organismos de consumo</li> <li>8.6 Proceso de resolución de una reclamación ante la Administración</li> </ul>	6	6
Tema 9: POTENCIACIÓN DE LA IMAGEN EMPRESARIAL		
<ul> <li>9.1 La función comercial de la empresa</li> <li>9.2 Marketing: concepto y niveles de desarrollo</li> <li>9.3 Implantación del plan de marketing</li> <li>9.4 El producto y sus estrategias</li> <li>9.5 El precio y sus estrategias</li> <li>9.6 El acercamiento físico al cliente: la distribución</li> <li>9.7 Estrategias de comunicación con el cliente</li> <li>9.8 Imagen y cultura de empresa; responsabilidad social corporativa</li> </ul>	7	7

### **TEMPORALIZACIÓN**

A partir de los contenidos anteriormente detallados, la impartición de este módulo se realizará en nueve unidades didácticas que se proponen a continuación con su temporalización:

	1º EVALUACIÓN	HORAS
UD 1	Empresa y comunicación	22
UD 2	La comunicación presencial	22
UD 3	Comunicación telefónica	21
	2º EVALUACIÓN	
UD 4	Comunicaciones escritas	30
UD 5	El tratamiento de la correspondencia y la paquetería	10
UD 6	Archivo y clasificación de documentos	20
	3º EVALUACION	
UD 7	Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción	15
UD 8	Atención de quejas y reclamaciones	10
UD 9	Potenciación de la imagen empresarial	10
		160

#### 9. ELEMENTOS TRANSVERSALES

La educación no es sólo instrucción sino también debe fomentar la crítica sobre aspectos injustos de la realidad, la coherencia de comportamientos personales con normas propias y el fomento de la justicia y la democracia.

A lo largo de toda la programación se trabajarán estos valores para sensibilizar a los alumnos y alumnas con la situación de su entorno, ayudándoles a crecer como personas socialmente conscientes y responsables preparadas para participar de forma activa en la comunidad.

Para desarrollar todo esto existen ejes comunes que transcienden toda área, denominados temas transversales. Estos no están encuadrados en un módulo concreto del ciclo, sino que han de ser tratados a lo largo de todas las etapas educativas y desde todas las áreas.

Los contenidos transversales están inspirados en los artículos 1 y 2 de la de la Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo, de Educación, modificada por La Ley Orgánica 3/2020 de 29 de diciembre, y vienen recogidos en los artículos 39 y 40 de la Ley 17/2007 de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía.

Basándonos en ello, abordaremos durante el curso, entre otros, la educación cívica y moral, la igualdad entre sexos, el rechazo a todo tipo de discriminación, el fomento de hábitos de consumo responsable, la educación para la salud, la educación para la convivencia y la paz, la educación ambiental, y el conocimiento y valor de la cultura andaluza.

Dichos temas se trabajarán tanto dentro del aula, junto con los contenidos académicos que guarden relación; como fuera de ella, a través de las actividades organizadas por el centro educativo a tal fin, entre las que se encuentran los días conmemorativos y los planes y proyectos.

#### 10. METODOLOGÍA

La metodología que vamos a utilizar:

- Partirá de los conocimientos previos de los alumnos/as, es decir mantiene una concepción constructivista.
- Favorecerá la motivación por el aprendizaje. Con ello lograremos una interactividad entre el alumnado y nosotros, logrando su participación en clase.
- Será abierta y flexible, eligiendo las estrategias didácticas más adecuadas en cada caso, para que el alumno/a se integre y participe en el aula.

- Se asegurará de que el alumno le encuentre sentido a las actividades que realiza en el aprendizaje, aprenda a aprender y a trabajar, tanto en equipo como de forma independiente (aprendizaje por descubrimiento).
- Será modificada en función de los resultados obtenidos.

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

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

- Estrategias individualizadoras. Esencialmente consiste en escoger para cada uno el trabajo particular que le conviene. Tampoco consideramos el trabajo individualizado como un objetivo en sí mismo, sino un medio utilizable juntamente con otros para asegurar al alumnado un desarrollo normal y una mejor formación.
- Estrategias de estimulación de la personalidad. Se pretende un desarrollo de la personalidad en términos de autoconciencia, comprensión, autonomía y evaluación. También se busca incrementar la capacidad de autoexploración, la creatividad, la solución de problemas y la responsabilidad personal.
- El trabajo en equipo: El trabajo en equipo los podemos definir como aquel trabajo que se lleva a cabo por un conjunto de alumnos/as que trabaja de manera articulada y cohesionada. La diversidad de opiniones, conocimientos y experiencias proporcionan aportación y riqueza al equipo.

# ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.

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

- -De Introducción-motivación: Tienen la finalidad de introducir al alumnado en un objeto de estudio determinado así como orientadas a conocer sus ideas, opiniones e intereses sobre los contenidos a desarrollar.
- **De Desarrollo:** Que permitirán el aprendizaje de conceptos, procedimientos, actitudes y la comunicación a los demás de la labor realizada. Orientadas fundamentalmente a la construcción significativa del conocimiento.
- **De Consolidación**: Que servirán para contrastar las nuevas ideas con las ideas previas del alumnado.

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

#### ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS.

Las actividades complementarias y extraescolares están pensadas para que los alumnos tengan un conocimiento más amplio sobre cuál es la realidad social, cultural, laboral y económica del entorno, tanto a nivel local, provincial y nacional. Para ello se programan visitas tanto a ciudades, empresas, ferias y lugares de interés.

A lo largo del curso el departamento de Administración propondrá algunas actividades a realizar. A continuación se relaciona algunas visitas que durante los últimos años se han

realizado y que son las que más aceptación han tenido por parte del alumnado. Este curso se propone algunas de ellas que serán programadas bien por el departamento de administrativo o bien en colaboración con otros departamentos.

Estas actividades se tendrán que recoger en el Plan Anual de Centro y su posterior aprobación en el Consejo Escolar.

- Visita al Parlamento de Andalucía.
- Visita a Empresas del entorno de Bailen.
- Visita al Congreso de los Diputados, Banco de España, la Casa de la Moneda
- y Timbres y Museo del Prado.
- Visita a la próxima edición de la feria del aceite e industrias afines Expoliva a

Celebrar en Jaén en la primavera del 2023

- Visita a la Feria de Empleo y Formación Profesional (Ciudad donde se celebre)
- Visita al Parque de la Ciencias de Granada, Empresa Puleva y la Alhambra
- Participación en las edición que se organicen de Emprende Joven
- Asistencia de los alumnos al Centro de Apoyo al Desarrollo Empresarial

(CADE) ciudad donde se celebre

- Visita a las ciudades patrimonio de la Humanidad de Ubeda y Baeza . Visita al parque Natural de Cazorla, Segura y las Villas.
- Visita a Velez Malaga a la empresa Mayoral y a Areodynamis para finales de diciembre o principios de enero 2023
- Visita a la Cooperativa COVAP (Pozoblanco) y Mezquita de Córdoba

- Visita a Jaén: Diario Jaén, Castillo y Catedral
- Visita a la ciudad de Rute (Cordoba): Fabrica de mantecados y sus museos.
- Participación en todas aquellas actividades que organice el centro

Estas son algunas de las propuestas posibles a realizar, aunque si se acuerda hacer otros viajes o actividades se podrían realizar

#### MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

El desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje del módulo, requiere de la disposición de los siguientes materiales y recursos didácticos:

#### **Recursos Materiales:**

- Aula.
- Pizarra.
- Ordenadores.
- Proyector
- Fotocopiadoras del centro.

#### Recursos didácticos:

- Cuaderno personal
- Libro de texto: módulo "Comunicación Empresarial y Atención al Cliente". Editorial. McGrawHill
- Apuntes facilitados por parte del docente
- Presentaciones realizadas por el docente
- Cuadernos de actividades.
- Noticias de prensa escrita y digital
- Programas informáticos.

#### 11. EVALUACIÓN

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

- Continua: a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- **Integradora**: se han de evaluar no sólo los contenidos, sino también los demás componentes de la formación del alumnado, como actitudes, destrezas, comportamientos, capacidad de investigación y de iniciativa.

- Individualizadora: ha de ajustarse a las características personales de cada alumno, en la medida de lo posible, teniendo en cuenta la evolución en el proceso de aprendizaje y que el propio alumno pueda observar sus progresos de acuerdo a sus posibilidades.
- Orientadora: debe informar al alumnado del grado de evolución conseguido de acuerdo a los objetivos previstos y la mejor forma de alcanzarlos de acuerdo a los procedimientos utilizados y las actividades previstas. La evaluación determinará el grado en que se han conseguido los objetivos e intenciones del proceso educativo, abarcando tanto al alumnado como a los distintos instrumentos y materiales utilizados para el proceso de enseñanza aprendizaje.

#### **MOMENTOS DE LA EVALUACIÓN**

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

- Evaluación Inicial: Permite conocer el nivel cognitivo de partida, así como los conocimientos previos que posee el alumno/a. Se realizará al comienzo del curso (Evaluación inicial o Diagnóstica) y al inicio de cada Unidad Didáctica con el fin de conocer las capacidades y conocimientos previos que permitan marcar objetivos concretos y determinar el grado de dificultad de las actividades. (Actividades iniciales).
- Evaluación Formativa: Es la referente a los progresos y dificultades que configuran el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es la realizada a través del trabajo diario en el aula. Ha de llevarse a cabo durante el aprendizaje y va a suponer el conjunto de observaciones, respuestas y comportamientos que sobre el alumnado y demás elementos curriculares debe llevar a cabo el profesor. (Actividades de desarrollo, trabajos en el aula de informática, pruebas objetivas)
- Evaluación Sumativa: Referente a la determinación del grado de consecución de los objetivos. Permite comprobar el seguimiento y cumplimiento de los objetivos en un momento dado y, especialmente, al final de cada Unidad Didáctica o bloque temático. Toma datos de la evaluación formativa y añade otros obtenidos de forma más puntual (Actividades de recapitulación, síntesis y evaluación). También al terminar el curso escolar realizaremos un cuestionario final similar o igual al facilitado al comienzo del curso, para confrontar los resultados con la evaluación diagnóstica o inicial de comienzo de curso. En este proceso, debemos destacar que la evaluación continua ordinaria, requiere la asistencia regular del alumno/a de acuerdo con la Consejería de Educación de Andalucía. El número de faltas de asistencia máximas, se determinarán mediante acuerdo con los miembros del departamento. En el caso de que ocurriera, el alumno/a perdería el derecho a evaluación continua, teniendo la posibilidad de ser evaluado al final del curso escolar, mediante una prueba que acredite los resultados de aprendizaje exigidos en la programación.

#### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

A la hora de realizar la evaluación del alumnado, los criterios de evaluación serán el referente, permitiendo comprobar en qué grado y nivel se han alcanzado los resultados de aprendizaje del módulo. Para evaluar dichos criterios se aplicarán distintas técnicas e instrumentos de evaluación que nos permitirán conocer en qué grado se han alcanzado.

RA	Ponderación de los RA en función de la carga lectiva (referenciado s al 100 %)	Criterio de evaluación	Ponderación de los CE en función del nivel de importancia para la consecución del RA (referidos al 100 %)	Instrumentos de evaluación
		a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas	10	
	comunicación, cionándolas con la tura e imagen de la 12%	b) Se ha distinguido entre comunicación e información	10	Pruebas Objetivas Actividades individuales y grupales
		c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.	20	
1. Selecciona técnicas de		d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación	10	
relacionándolas con la		e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje	10	
empresa y los flujos de		f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa	10	
miorimuoron cinstentes		g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.	10	Observación directa
		h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.	10	
		I ) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación	10	

		a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal	25	
		b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	5	_
		c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.	5	
2 Transmite		d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte	15	- Pruebas Objetivas
información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres	24%	e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.	5	Actividades individuales y grupales
socioprofesionales habituales en la empresa	en la empresa  g) uti h) inf i) S cla con j) S las	f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores	15	Observación directa
		g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado	10	
		h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.	5	
		i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.	10	
		j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias	5	
2 Transmits información		a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.	10	
3 Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública	aplicando las s de estilo a tes tipos de cos propios de resa y de la	b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.	15	Pruebas Objetivas
		c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.	5	- Actividades individuales y grupales  Observación directa
		d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.	5	
		e) Se han clasificado las tipologías más habituales de	10	

	I			
		documentos dentro de la empresa según su finalidad.		
		f) Se ha redactado el documento apropiado,		
		cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en	30	
		función de su finalidad y de la situación de partida		
		g) Se han identificado las herramientas de búsqueda	5	
		de información para elaborar la documentación.	7	
		h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de	5	
		procesamiento de textos o autoedición.	3	
		i) Se han cumplimentado los libros de registro de		
		entrada y salida de correspondencia y paquetería en	5	
		soporte informático y/o convencional.		
		j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de		
		datos y conservación de documentos establecidos	15	
		para las empresas e instituciones públicas y privadas.		
		k) Se han aplicado, en la elaboración de la		
		documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar,	5	
		reciclar).		
		a) Se ha descrito la finalidad de organizar la	10	
		información y los objetivos que se persiguen.	10	
		b) Se han diferenciado las técnicas de organización		
		de información que se pueden aplicar en una empresa		
		o institución, así como los procedimientos habituales	25	
		de registro, clasificación y distribución de la		
		información en las organizaciones.		
4. Archiva información		c) Se han identificado los soportes de archivo y		
en soporte papel e		registro y las prestaciones de las aplicaciones	10	Pruebas Objetivas
informático,		informáticas específicas más utilizadas en función de	10	
reconociendo los	o los 12%	las características de la información a almacenar.		Actividades individuales y grupales
criterios de eficiencia y		d) Se han identificado las principales bases de datos	10	
ahorro en los trámites		de las organizaciones, su estructura y funciones	10	Observación directa
administrativos		e) Se ha determinado el sistema de clasificación,	15	
		registro y archivo apropiados al tipo de documentos	13	
		f) Se han realizado árboles de archivos informáticos	5	
		para ordenar la documentación digital.		
		g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los		
		intercambios de información telemática (intranet,	5	
		extranet, correo electrónico)		
		h) Se han reconocido los procedimientos de consulta	5	

5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación	6%	y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.  i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.  j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).  a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.  b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.  c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.  d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.  e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.  f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.  g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.  h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.  i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.	10 5 20 25 10 5 15 5 5	Pruebas Objetivas Actividades individuales y grupales Observación directa
			10	
6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes	10%	a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.      b) Se ha interpretado la comunicación recibida por porto del cliente.	20 5	Pruebas Objetivas  Actividades individuales y grupales
aplicando la normativa vigente en materia de consumo.		parte del cliente. c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.	15	Observación directa

		d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones	20	
		e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.	5	
		f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	5	
		g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	5	
		h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.	10	
		i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo	10	
		j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación	5	
		a) Se ha identificado el concepto de marketing.	10	
		b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.	25	
	onociendo y s elementos 10% entas del	c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.	10	
7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y		d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing	20	Pruebas Objetivas  Actividades individuales y grupales  Observación directa
aplicando los elementos y herramientas del marketing.		e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.	10	
		f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.	10	
		g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing	15	
O Author and Production	dad en la atención nte identificando 4% os estándares	a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.	20	Produce Cl. 1
8. Aplica procedimientos de calidad en la atención		b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	15	Pruebas Objetivas
los estándares		c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	15	Actividades individuales y grupales
establecidos.		d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los	5	Observación directa

procesos.	
e) Se han detectado los errores producidos en	la 5
prestación del servicio.	
f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en l	a 5
gestión de las anomalías producidas.	3
g) Se ha explicado el significado e importanci	a del 5
servicio post- venta en los procesos comercial	les.
h) Se han definido las variables constitutivas o	del
servicio post- venta y su relación con la fideli:	zación 10
del cliente.	
i) Se han identificado las situaciones comercia	ales que 10
precisan seguimiento y servicio post- venta	10
j) Se han descrito los métodos más utilizados	
habitualmente en el control de calidad del serv	vicio 10
post- venta, así como sus fases y herramientas	3.

#### CRITERIOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Según se establece en la Orden de 29 de septiembre de 2010, por las 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 de la Comunidad Autónoma de Andalucía, el Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaría y el RD 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado deberá determinar la consecución de los resultados de aprendizaje del mismo.

Por tanto, la calificación de los distintos resultados de aprendizaje se obtendrá mediante la media aritmética ponderada de la calificación obtenida por los alumnos en cada instrumento de evaluación específicos del módulo asociado a cada resultado.

El alumno obtendrá una calificación positiva en cada una de las evaluaciones parciales siempre que supere cada uno de los resultados de aprendizaje asociados a la misma, es decir, al menos un 5 en cada uno de ellos.

Si el alumnado superase todos los resultados de aprendizaje, la media de dicha evaluación parcial será el resultado de la media aritmética ponderada de los resultados de aprendizaje alcanzados.

Si el alumnado no consiguiese una evaluación y calificación positiva, al menos un 5, en cada uno de los resultados de aprendizaje asociados a una evaluación parcial, no podrá superar la misma, obteniendo la calificación en dicha evaluación del resultado de aprendizaje no alcanzado o de la media aritmética ponderada de los resultados de aprendizaje no alcanzados.

Por otro lado, la calificación de la evaluación final será el resultado de la media aritmética ponderada de todos los resultados de aprendizaje (siempre que las calificaciones de cada uno de ellos sean de al menos un 5).

En caso de que un alumno deba acudir al proceso de refuerzo de junio por no haber alcanzado alguno/os de los resultados de aprendizaje del módulo y recuperase dichos resultados, la calificación final se establecerá mediante la media aritmética ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje superados durante el curso junto con el superado o superados en el proceso de refuerzo.

Por otro lado, si un alumno se presenta al período de mejora, para aumentar su calificación, y obtiene una mejor calificación en alguno de los resultados de aprendizaje que la obtenida durante el curso, la calificación final será la media aritmética ponderada de los resultados de aprendizaje de mayor calificación. En ningún caso, la realización del proceso de mejora

supondrá una disminución de la calificación obtenida por la media aritmética ponderada de las calificaciones obtenidas en las evaluaciones parciales superadas durante el curso.

Además, a nivel del departamento de Administrativo se acuerda que los alumnos deberán alcanzar a lo largo del curso los resultados de aprendizaje recogidos en cada uno de los distintos módulos profesionales. Estos resultados de aprendizaje se obtendrán por medio de sus correspondientes criterios de evaluación.

Para conseguir estos objetivos cada profesor tendrán que aplicar los correspondientes instrumentos de evaluación como serian: actividades, pruebas orales o escritas, ejercicios a nivel individual o grupal, exposiciones, exámenes,.....

A la hora de evaluar los resultados obtenidos al aplicar estos instrumentos de evaluación se acuerda que se hará con la siguiente ponderación:

Instrumentos a realizar de forma diaria y continua a lo largo del curso un 30% y los exámenes o pruebas finales bien a nivel de cada sesión de evaluación parcial o en la sesión final (finales de Mayo y de Junio) en los cursos de 2º de Administración Y Finanzas y en 2º de Gestión Administrativa se ponderará un 70%. En los cursos de 1º de Administración y Finanzas y en el 1º curso de Administración y Gestión dichos exámenes o pruebas se realizaran a finales de la segunda evaluación y a finales del mes de Junio.

Por tanto la nota final en cada una de las distintas sesiones de evaluación será la nota media de ambas calificaciones.

A nivel del departamento de administrativo también se aprueba como criterio a adoptar que en cualquier actividad, ejercicios o exámenes a realizar al alumnado y estos utilicen cualquier medio fraudulento paracopiar o ayudarse, serán calificadas dicha prueba como suspensa.

#### PLAN DE REFUERZO PARA ALUMNOS QUE NO HAYAN SUPERADO ALGUNA DE LAS EVALUACIONES PARCIALES

Para los alumnos/as calificados negativamente se realizará una prueba de recuperación de la evaluación en el siguiente trimestre o en el mismo si la disposición del tiempo lo permite. Para los alumnos que no superen positivamente el módulo tendrán una prueba ordinaria de recuperación extraordinaria que se realizará cuando el departamento así lo establezca, en los períodos fijados para ello, en la que el alumno/a irá con los resultados de aprendizaje de los módulos no superados a lo largo del curso.

#### 12. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Cuando hablamos de atención a la diversidad la entendemos en el sentido amplio del concepto, definiéndola como toda actuación educativa que esté dirigida a dar respuesta a las diferentes capacidades, ritmos de aprendizaje, motivaciones e intereses, situaciones sociales, étnicas, de inmigración y de salud del alumnado.

La LEA en sus artículos 113.2 y 113.3 establece que se considera alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo aquel que presenta necesidades educativas especiales debidas a diferentes grados y tipos de capacidades personales de orden físico, psíquico, cognitivo o sensorial; el que, por proceder de otros países o por cualquier otro motivo, se incorpore de forma tardía al sistema educativo, así como el alumnado que precise de acciones de carácter compensatorio.

Asimismo, se considera alumnado con necesidad específica de apoyo educativo aquel que presenta altas capacidades intelectuales. No obstante, no hemos de olvidar que la Orden de 29 de septiembre de 2010, en su artículo 2.e establece que debe realizarse la adecuación de las actividades formativas, así como los criterios y los procedimientos de evaluación cuando el ciclo formativo vaya a ser cursado por el alumnado con algún tipo de discapacidad, garantizándose el acceso a las pruebas de evaluación, pero esta adaptación en ningún caso supondrá la supresión de resultados de aprendizaje y objetivos generales del ciclo que afecten a la adquisición de la competencia general del título, siendo por tanto una adaptación no significativa.

En este sentido, dados los resultados obtenidos en la evaluación inicial, en los que se aprecia que el nivel de conocimiento previo del alumnado es bajo y el nivel de motivación medio; y las recomendaciones ofrecidas por el equipo de Orientación en relación a los alumnos con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo, se considera conveniente realizar para el alumnado de este curso actuaciones grupales, que consistirán en adaptar la metodología didáctica y los procedimientos e instrumentos de evaluación a las características del grupo. Así pues:

Así pues:
☐ En lo que se refiere a la exposición de contenidos se seguirá un orden de dificulta progresivo, que vaya de lo simple a lo complejo y de lo general a lo particular. Se buscar siempre la claridad expositiva, que se verá reforzada con diapositivas-resumen elaboradas por el profesor, y la aplicación práctica de lo aprendido. De esta forma, a pesar de tener en el au alumnos con distinto nivel de conocimiento, todos podrán seguir el desarrollo de las clases.
☐ Se plantearán preguntas durante las explicaciones, así como retroalimentación inmediata las dudas y respuestas del alumnado.
□ Se procurará en cada sesión dividir el trabajo en varias actividades, de manera que exposición magistral no supere nunca el 50% del tiempo de la misma, y realizar en la misma hora actividades cortas y de formato sencillo, relacionadas con los contenidos explicado para reforzar su comprensión, dándose las instrucciones necesarias y delimitando el tiempo

para la realización de las mismas. Si fuera posible, además, estas serán corregidas en la siguiente sesión sirviendo así de recordatorio.
☐ Además de ello se trabajarán actividades diversas con el objetivo de motivar al alumnado, que incluirán simulaciones de posibles situaciones de la vida real en la empresa, tratando con ello de aumentar el interés por parte del alumnado e involucrarlo en su proceso de aprendizaje activo.
$\square$ Se intentará organizar de manera flexible, espacios, tiempos y recursos según las necesidades de cada individuo.
☐ Y, por supuesto, se velará por crear un clima agradable en el aula y se trabajará el refuerzo positivo para incrementar el autoestima y confianza del alumnado, potenciando sus logros y posibilidades, y entendiendo el error como fuente valiosa de aprendizaje.
☐ Finalmente, para los dos alumnos que presentan necesidades específicas educativas (NEE), se les ofrecerá la posibilidad de realizar actividades de refuerzo y si fuese necesario se realizarán adaptaciones no significativas, simplificando las pruebas escritas, que es donde se precia que puedan tener mayor dificultad, centrándonos en unos contenidos mínimos.

Aunque esta sea la premisa inicial, se adaptará la metodología al grupo, realizando los cambios que hicieran falta cuantas veces se precise, en función de sus necesidades y motivaciones.

# 13. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

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

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

#### 14. CONCLUSIONES

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

### 15. BIBLIOGRAFÍA

- Normativa referida al tema.
- Recursos educativos del Ministerio de Educación.
- Glosario de términos que el alumno iniciará en la primera unidad de trabajo del módulo y que irá ampliando a media que se avance en las unidades.
- Referencias Webs, que serán citadas en cada unidad didáctica.
- Apuntes y bibliografía de ampliación proporcionadas por el departamento.