



Ciclo Formativo: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Grado: **MEDIO**

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

Módulo: **COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

Curso: **1º**

Equivalencia en créditos ECTS:

Código: **0437**

CURSO ACADÉMICO: **2023-2024**

Familia Profesional	Administración y Gestión
Ciclo Formativo	Gestión Administrativa
Nivel del Ciclo	Formación Profesional de Grado Medio
Duración del Ciclo	2.000 horas
Referente C.I.N.E.	CINE-3
Módulo	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE
Código del Módulo	0437
Duración total del módulo	130 horas
Horas semanales	4 horas

A. PARTE GENERAL

Desarrollada en la programación docente del departamento parte general a todo el ciclo formativo de Gestión Administrativa.

B. PARTE ESPECIFICA

B. PARTE ESPECÍFICA.

INDICE DE CONTENIDOS

1. NORMATIVA GENERAL Y ESPECIFICA QUE ATAÑE AL MODULO	4
2. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO Y DEL MÓDULO	4
3. PERFIL PROFESIONAL DEL TÍTULO.	5
4. COMPETENCIA GENERAL.	5
5. ENTORNO PROFESIONAL.	5
6. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	5
7. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO	6
8. CONTENIDOS GENERALES DEL MODULO	7
8.1. CONTENIDOS BÁSICOS	7
9. PROGRAMACIÓN DE AULA: SECUENCIACIÓN DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS.	9
10. RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS POR UNIDAD DE TRABAJO.	10
11. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL	18
12. METODOLOGÍA	19
12.1. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.	20
13. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN.	21
13.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.	21
13.2. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.	23
14. ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN	25
15. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.	26
16. MEDIDAS PARA ESTIMULAR EL INTERÉS Y EL HÁBITO DE LA LECTURA Y LA CAPACIDAD DE EXPRESARSE CORRECTAMENTE.	26
17. ALUMNOS CON DIFICULTADES DE APRENDIZAJE	26
18. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	27
19. PROCEDIMIENTOS QUE PERMITAN VALORAR EL AJUSTE DE LA PROGRAMACIÓN Y LOS RESULTADOS	28

1. NORMATIVA GENERAL Y ESPECIFICA QUE ATAÑE AL MÓDULO

La legislación aplicable para la elaboración de presente programación didáctica es la siguiente:

- **Real Decreto 1631/2009**, de 30 de octubre, por el que se establece el Título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- **Orden de 15 de marzo de 2012** por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al Título de Técnico en Gestión Administrativa en el ámbito de la Región de Murcia.
- **Ley Orgánica 5/2002**, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, es el marco esencial para los nuevos ciclos formativos y ordena un sistema integral de formación profesional, cualificaciones y acreditación creando el Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional.
- **Ley Orgánica 3/2020**, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, LOMLOE regula la formación profesional en el título I, capítulo V (artículos 39 a 44). Concretamente el artículo 39.4, establece que los ciclos formativos estarán referidos al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, de forma que el currículo de estas enseñanzas se ajustará a las exigencias derivadas del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional.
- **Real Decreto 1147/2011**, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, el que desarrolla la formación profesional en el ámbito de la LOMLOE. Además, establece la estructura de la norma por la que deben establecerse los títulos de formación profesional, así como sus módulos profesionales (capítulo I, artículos 9 y 10)..
- **Resolución de 07 de junio de 2023** de la Dirección General de Centros Educativos e Infraestructuras por la que se establece el periodo lectivo del curso escolar 2023-2024.

2. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO Y DEL MÓDULO

El marco normativo que regula el módulo es 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.

El Real Decreto tiene por objeto el establecimiento del título de Técnico en Gestión Administrativa, con carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, así como de sus correspondientes enseñanzas mínimas.

El título de Técnico en Gestión Administrativa queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Gestión Administrativa.
- Nivel: Formación Profesional de Grado Medio.
- Duración: 2.000 horas.
- Familia Profesional: Administración y Gestión.
- Referente europeo: CINE-3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

3. PERFIL PROFESIONAL DEL TÍTULO.

El perfil profesional del título de Técnico en Gestión Administrativa queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales, y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

4. COMPETENCIA GENERAL.

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.

5. ENTORNO PROFESIONAL.

Este profesional ejerce su actividad tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas, en cualquier sector de actividad, y particularmente en el sector servicios, así como en las administraciones públicas, ofreciendo apoyo administrativo en las tareas de administración y gestión de dichas empresas e instituciones y prestando atención a los clientes y ciudadanos.

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

- Auxiliar administrativo.
- Ayudante de oficina.
- Auxiliar administrativo de cobros y pagos
- Administrativo comercial.
- Auxiliar administrativo de gestión de personal
- Auxiliar administrativo de las administraciones públicas.
- Recepcionista.
- Empleado de atención al cliente.
- Empleado de tesorería.
- Empleado de medios de pago.

6. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

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.
- ñ) Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.
- o) Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.
- 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.**

7. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO

Como capacidades específicas a alcanzar con este módulo y que serán los objetivos principales a perseguir están que el alumno sea capaz de:

- Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
- Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.
- Comparar y evaluar los elementos que intervienen en la gestión de la tesorería, los productos y servicios financieros básicos y los documentos relacionados con los mismos, comprobando las necesidades de liquidez y financiación de la empresa para realizar las gestiones administrativas relacionadas.
- Complimentar 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.
- 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.
- Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.
- Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.

El alumno ha de alcanzar una formación polivalente con el objeto de que sepa adaptarse a los cambios tecnológicos que se producen en una economía internacionalizada y sometida a transformaciones constantes, por ello debe alcanzar una visión global e integradora del saber profesional.

8. CONTENIDOS GENERALES DEL MODULO

8.1. CONTENIDOS BÁSICOS

Selección de técnicas de comunicación empresarial:

- Elementos y barreras de la comunicación.
- Comunicación e información y comportamiento
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
- La organización empresarial. Organigramas.
- Principios y tipos de organización empresarial.
- Departamentos y áreas funcionales tipo.
- Funciones del personal en la organización.
- Descripción de los flujos de comunicación.
- La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
- La comunicación externa en la empresa. La publicidad y las relaciones públicas.

Transmisión de comunicación oral en la empresa:

- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Normas de información y atención oral.
- Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.
- La comunicación no verbal.
- La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa.
- La comunicación telefónica.

- El teléfono y su uso. La centralita. Uso del listín telefónico. Normas para hablar correctamente por teléfono.

- La informática en las comunicaciones verbales.
- Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión, despedida.

Transmisión de comunicación escrita en la empresa:

- La comunicación escrita en la empresa.
- Normas de comunicación y expresión escrita.
- Características principales de la correspondencia comercial.
- La carta comercial. Estructura, estilos y clases.
- Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las Administraciones Públicas.
- Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.
- El correo electrónico.
- La recepción, envío y registro de la correspondencia.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.

Archivo de la información en soporte papel e informático:

- Archivo de la información en soporte papel:
 - Clasificación y ordenación de documentos.
 - Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.
 - Técnicas de archivo: Naturaleza. Finalidad del archivo.
 - Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y su custodia.
 - Sistemas de archivo. Convencionales. Por microfilme. Informáticos.
- Clasificación de la información.
- Centralización o descentralización del archivo.
- El proceso de archivo.

- Confección y presentación de informes procedentes del archivo.
- La purga o destrucción de la documentación.
- Confidencialidad de la información y documentación.
 - Archivo de la información en soporte informático:
- Las bases de datos para el tratamiento de la información.
- Estructura y funciones de una base de datos.
- Procedimientos de protección de datos.
- Archivos y carpetas.
- Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática.

Reconocimiento de necesidades de clientes:

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

Atención de consultas, quejas y reclamaciones:

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

Potenciación de la imagen de la empresa:

- El marketing en la actividad económica: su influencia en la imagen de la empresa.
- Naturaleza y alcance del marketing.
- Políticas de comunicación.
- La publicidad: Concepto, principios y objetivos.
- Las relaciones públicas.
- La Responsabilidad Social Corporativa.

Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente:

- La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa.
- Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio.
- Procedimientos de control del servicio.
- Evaluación y control del servicio.
- Control del servicio postventa.
- La fidelización del cliente.

9. PROGRAMACIÓN DE AULA: SECUENCIACIÓN DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS.

Los contenidos de este Módulo se dividen en unidades de Trabajo para sistematizar la adquisición de conocimientos y capacidades por el alumno. El tiempo dedicado a cada una de estas unidades de trabajo es variable.

Los títulos que se atribuyen a las unidades de trabajo de este módulo de Comunicación empresarial y atención al cliente son:

Unidad de Trabajo nº 1:

Empresa y comunicación.

Unidad de Trabajo nº 2:

Comunicación empresarial

Unidad de Trabajo nº 3:

Comunicación telefónica

Unidad de Trabajo nº 4:

Comunicaciones escritas

Unidad de Trabajo nº 5:

Tratamiento de la correspondencia y la paquetería

Unidad de Trabajo nº 6:

Archivo y clasificación de documentos

Unidad de Trabajo nº 7:

Detección de las necesidades del cliente y de su satisfacción

Unidad de Trabajo nº 8:

Atención de quejas y reclamaciones

Unidad de Trabajo nº 9:

Potenciación de la imagen empresarial.

10. RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS POR UNIDAD DE TRABAJO.

UNIDAD 1: Empresa y comunicación

1. Resultados de aprendizaje.

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

2. Criterios de evaluación.

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

3. Contenidos.

- Empresa
- Estructura organizativa de la empresa
- Organigrama
- Información en la empresa.
- Proceso de comunicación
- Etapas y tipos de comunicación
- Comunicación interna en la empresa
- Comunicación externa
- Comunicación efectiva
- Barreras de la comunicación

UNIDAD 2: Comunicación presencial

1. Resultados de aprendizaje.

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

2. Criterios de evaluación.

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

3. Contenidos.

- Comunicación oral
- Criterios de calidad en la comunicación presencial
- Elaboración del mensaje
- Situaciones y técnicas de la comunicación presencial
- Comunicación en la recepción de visitas
- Habilidades sociales
- Normas de protocolo en la empresa
- .Comunicación no verbal

UNIDAD 3: Comunicación telefónica

1. Resultados de aprendizaje.

Recepciona, procesa y transmite información de forma oral en las comunicaciones telefónicas.

2. Criterios de evaluación

- a) Se ha elaborado el mensaje verbal de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión en las comunicaciones telefónicas.
- b) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado en las comunicaciones telefónicas.
- c) Se ha utilizado equipos de telefonía aplicando las normas básicas de uso.
- d) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones no presenciales.
- e) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando la actitud y conversación a la situación de la que se parte.

- f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados en las comunicaciones telefónicas.
- g) Se han analizado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.

3. Contenidos

- Proceso de comunicación telefónica
- Usos habituales del teléfono en la empresa
- Expresión verbal y no verbal al teléfono
- Protocolo en las llamadas telefónicas
- Centralitas telefónicas
- Equipos y medios en las comunicaciones telefónicas

UNIDAD 4: Comunicaciones escritas

1. Resultados de aprendizaje.

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

2. Criterios de evaluación.

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

3. Contenidos

- Comunicación escrita
- Normas de redacción de documentos
- Documentos de comunicación interna
- Documentos de comunicación externa
- Soportes para elaborar y transmitir documentos
- Canales de transmisión escrita de información
- Herramientas de búsqueda de información
- Aplicaciones informáticas de procesamiento de textos

UNIDAD 5: Tratamiento de la correspondencia y la paquetería

1. Resultados de aprendizaje.

Transmite, recepciona y procesa las comunicaciones internas y externas de la empresa y de la Administración Pública.

2. Criterios de evaluación

- a. Se han identificado las tareas que hay que realizar en el tratamiento de la correspondencia y paquetería en las empresas e instituciones públicas.
- b. Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de
- c. correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.
- d. Se han identificado los distintos medios para realizar el envío de la correspondencia y paquetería, determinando su coste y tiempo de envío.
- e. Se han descrito las funciones y procedimientos básicos relativos a los medios telemáticos utilizados en el tratamiento de la correspondencia y paquetería.
- f. Se ha aplicado correctamente la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.

3. Contenidos

- Circulación de la correspondencia
- Correspondencia de entrada
- Correspondencia de salida
- Procedimientos con la Administración pública
- Servicios de correos
- Compañías de mensajería
- Medios telemáticos: funciones y procedimientos
- Normas de seguridad y confidencialidad

UNIDAD 6: Archivo y clasificación de documentos

1. Resultados de aprendizaje

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

2. Criterios de evaluación

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

3. Contenidos.

- Archivo en la empresa.
- Tipo de archivos empresariales.
- Sistema de clasificación de documentos.
- Archivo de documentos en papel
- Archivo informático de datos.
- Soporte y materiales de archivo
- Protección de la información: la LOPD.

UNIDAD 7: DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE SU SATISFACCIÓN

1. Resultados de aprendizaje.

Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.
Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

2. Criterios de evaluación.

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

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

3. Contenidos.

- El cliente y su importancia para la empresa
- Motivaciones y necesidades del cliente
- Proceso de decisión de compra del cliente
- Elementos de la atención al cliente
- Departamento de atención al cliente
- Comunicación y asesoramiento en la atención al cliente
- Satisfacción y calidad
- Evaluación del servicio y fidelización del cliente

UNIDAD 8: ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Resultados de aprendizaje.

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

2. Criterios de evaluación.

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

3. Contenidos.

- Valoración de la atención recibida
- Consumidor y su protección
- Consumidor y Administración
- Reclamaciones
- Gestión empresarial de las reclamaciones
- Resolución de una reclamación ante la Administración

UNIDAD 9: POTENCIACIÓN DE LA IMAGEN EMPRESARIAL

1. Resultados de aprendizaje.

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

2. Criterios de evaluación.

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

3. Contenidos

- **Función commercial de la empresa**
- **Marketing: concepto y niveles de desarrollo**
- **Implantación del plan de marketing**
- **Producto y sus estrategias**
- **Precio y sus estrategias**
- **Precio y sus estrategias**
- **Acercamiento físico al cliente: la distribución**
- **Estrategias de comunicación con el cliente**
- **Imagen y cultura de empresa**

11. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL

Para la impartición de los contenidos de este módulo contamos con 130 horas. Estas horas se distribuirán a razón de 4 horas semanales. Dependiendo de la complejidad y la necesidad de realizar más o menos casos prácticos en cada unidad de trabajo:

Distribución para el primer trimestre:

Unidad de Trabajo nº 1.

Unidad de Trabajo nº 2.

Unidad de Trabajo nº 3.

Distribución para el segundo trimestre:

Unidad de Trabajo nº 4

Unidad de Trabajo nº 5

Unidad de Trabajo nº 6

Distribución para el tercer trimestre:

Unidad de Trabajo nº 7

Unidad de Trabajo nº 8

Unidad de Trabajo nº 9

12. 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:

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

- o 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.

- o 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 éste con los de otros módulos.

- o 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

- 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.

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 la materia.
- La simulación será una herramienta de gran utilidad.
- 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 éste se puede mejorar.

Técnicas para la adquisición de nuevos contenidos:

- o Exposición-presentación de cada una de las unidades.
- o Exploraciones bibliográficas y normativas.
- o Discusión en pequeño/gran grupo.
- o Resolución de actividades y casos prácticos.
- o Exposición de los trabajos realizados.
- o Utilización de las nuevas tecnologías de la información.

Tipología de las actividades

En cada una de las unidades de trabajo se proponen actividades de comprensión, análisis, relación, consolidación y aplicación. Para su secuenciación se ha respetado el orden de exposición de los contenidos y se ha tenido en cuenta el grado de dificultad.

12.1. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

- Recortes de prensa diaria, local, semanal, nacional.
- Internet:
 - Libro de texto recomendado. Comunicación Empresarial y Atención al cliente. Ed. McGraw-Hill.
 - Bibliografía
 - Vídeos.
 - Cuaderno del alumno/a y carpeta para documentos y supuestos prácticos.

13. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN.

13.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Principios

La evaluación de este módulo y de sus componentes formativos se realizará a lo largo de todo el proceso de aprendizaje, siguiendo tres fases:

1. Evaluación inicial, al comienzo de cada unidad, para preparar la situación de partida, ajustando los diseños en función de las necesidades. Para llevar a cabo esta tarea haremos uso de la observación a través de diálogos y entrevistas.
2. Evaluación procesual con intención formativa, que se llevará a cabo durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Supondrá recoger datos y llevar un seguimiento continuo de las actividades de los alumnos. Se evaluarán procedimientos, conceptos y actitudes.
3. Evaluación final con intención sumativa, al final del proceso, analizando las desviaciones entre los objetivos programados y los resultados obtenidos e intentando buscar solución a los problemas surgidos.

Técnicas

Pruebas orales y escritas: cuestionarios, resolución de problemas y supuestos prácticos, etc.

Observación directa e indirecta: cuadernos de clase, trabajos individuales o en grupo, debates, exposiciones, etc.

Instrumentos

Los procedimientos e instrumentos de evaluación de recogida de información para la evaluación del aprendizaje que se utilizaran, serán los siguientes:

- Seguimiento del trabajo que el alumno desarrolla en el aula, que se realizará a través del cuaderno del profesor y/o plataforma Moodle
- Grado de implicación y participación del alumno en las puestas en común sobre diferentes ejercicios prácticos que se planteen, donde observaremos el grado de maduración y el interés hacia el contenido del módulo.
- La aplicación de pruebas específicas sobre cuestionarios teóricos

- Pruebas objetivas sobre supuestos prácticos, de cálculo e interpretación de resultados.
- Nivel de participación el alumno en la resolución de trabajos de investigación realizados individualmente dejando constancia de su capacidad de trabajo en equipo de forma coordinada.
- Los debates y exposiciones orales que permitirán observar y obtener información sobre aspectos actitudinales, de integración y actuación social.

Indicadores

- Participación en las actividades realizadas en el aula.
- Asistencia y puntualidad.
- Respeto hacia los compañeros y profesores.
- Valoración de sus propios aprendizajes.
- Desarrollo de la capacidad de análisis y el sentido crítico.

Para la calificación del módulo se tendrá en cuenta todos los instrumentos de evaluación realizados en cada unidad de trabajo, tanto pruebas específicas de evaluación, como trabajos individuales o de grupo, como la valoración de las actividades de enseñanza-aprendizaje realizadas en el desarrollo de cada UT.

Aquel alumno que durante la evaluación no ha presentado las actividades y trabajos requeridos en cuatro ocasiones pierde el derecho a las pruebas parciales de la evaluación, pues no tienen sentido su evaluación continua, pues no hay un trabajo diario continuado.

Si el alumno suspende las pruebas específicas, podrá realizar una prueba de recuperación al finalizar cada evaluación.

13.2 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

La evaluación será el resultado de cuantificar en qué grado se han cumplido los indicadores representativos que se corresponden con los apartados anteriores, valorados de 1 a 10.

Para obtener la calificación global de cada evaluación trimestral se tendrá en cuenta los siguientes criterios:

La calificación global de la evaluación trimestral es el resultado de aplicar la media ponderada a las notas particulares de todos los grupos de calificación.

Las ponderaciones a aplicar a cada grupo de calificaciones son las siguientes:

Pruebas específicas de evaluación en un 70 %, debiendo obtener como mínimo la calificación de 4 para poder hacer media.

Resolución de ejercicios y cuestiones en un 20%.

Observación del trabajo del alumno en un 10%.

RECUPERACIÓN DEL MÓDULO PARA ALUMNOS DE SEGUNDO CON MATERIAS PENDIENTES

Para los alumnos/as que no hayan superado el módulo en las convocatorias ordinarias y lo tengan pendiente para el curso siguiente, se le aplicarán los mismos criterios de calificación que al resto de alumnos que cursan en primera convocatoria.

Deberán subir todas las tareas solicitadas a la plataforma que se les indique .



Región de Murcia

Consejería de Educación,
Juventud y Deportes



Unión Europea
Fondo Social Europeo



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)

☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

El alumnado deberá presentar aquellos trabajos que con carácter obligatorio sean fijados para cada una de las evaluaciones. Las actividades de clase tendrán carácter obligatorio y podrán ser solicitadas tanto para su revisión en borrador, antes de corregirlas, como para su entrega en limpio, una vez corregidos los ejercicios en clase. La parte correspondiente a la observación del alumno/a podrá añadirse a la resolución de ejercicios y tareas en situaciones en que sea aconsejable (en tiempo y forma e interés).

Para tener una valoración positiva de cada una de las tres evaluaciones, será necesario que el alumno obtenga, al menos, la **mitad de las puntuaciones** en cada uno de los apartados.

Por cada **falta de ortografía** el alumno verá disminuida su calificación, en una prueba objetiva, a razón de menos 0,25 por cada una de ellas hasta 3 de máximo.

Los alumnos que copien en los exámenes serán calificados con cero.

La calificación final del módulo se obtiene mediante la media ponderada de las calificaciones particulares de cada grupo de calificación obtenidas a lo largo de todo el curso.

La asistencia regular a las clases y actividades programadas es un requisito imprescindible para la evaluación y calificación continuas. En esta línea, la expresión asistencia regular y sus efectos sobre la evaluación continua se pueden especificar en los siguientes términos:

La falta de asistencia a clase de modo reiterado puede provocar la imposibilidad de la aplicación correcta de los criterios de evaluación y la propia evaluación continua. El porcentaje de faltas de asistencia, justificadas e injustificadas, que originan la imposibilidad de aplicación de la evaluación continua se establece en el 30% del total de horas lectivas de la materia.

Las situaciones extraordinarias de alumnos, enfermedad o accidente propio o de familiares, asistencia y cuidados de estos o cualquier otra de suficiente gravedad, que impidan la asistencia con regularidad a las clases, serán estudiadas por el equipo educativo del curso, quien determinará las reglas de actuación.

Aquellos alumnos que teniendo conocimiento del día y hora de realización de una prueba objetiva no acudan a la misma deberán, para poder realizarla en otra fecha, justificar la



Región de Murcia

Consejería de Educación,
Juventud y Deportes



Unión Europea
Fondo Social Europeo



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)

☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

inassistencia de manera documental según supuestos y procedimientos fijados en el Reglamento de Régimen Interno. La **repetición de las pruebas** se realizará de manera conjunta al final de cada evaluación.

Las pruebas escritas se responden de forma individualizada.

Tanto **la solicitud y/o prestación de ayuda** a otros examinandos durante la realización de pruebas escritas como el **uso de materiales y medios** de apoyo, con independencia de cuál sea su soporte, que **no hayan sido autorizados expresamente** por el profesor para la realización de las pruebas, conllevan la calificación de cero en el examen.

14. ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

El día antes de cada prueba de evaluación se dedicará a resolver todo tipo de dudas puntuales referentes a la materia en cuestión. Asimismo, las pruebas detectarán aquellos resultados de aprendizaje no alcanzados, que deban ser recuperados, así como el modo de su tratamiento: individual o colectivo, aclaración conceptual o realización de ejercicios, etc.

Dado el carácter continuo de la evaluación, la recuperación de los bloques pendientes por aquellos alumnos que no hayan alcanzado los mínimos exigibles, se realizará con la obtención de los objetivos en las siguientes unidades y la realización de actividades de recuperación propuestas por el profesor sobre los bloques pendientes.

Dichas actividades de recuperación consistirán en la realización y entrega por el alumno de los trabajos y actividades realizadas durante la evaluación, si en su día no las realizó, así como otras actividades específicas de recuperación y la realización de una prueba específica de recuperación, aplicándose los mismos valores porcentuales a los indicadores mencionados en el apartado anterior. Se pondrá, no obstante, especial interés en los niveles de esfuerzo y participación desarrollados por el alumno, así como la adecuada evolución del alumno a lo largo del curso.

En el supuesto de que la evaluación final fuera negativa, a juicio del profesorado responsable de impartir el ciclo formativo se determinará aquel o aquellos alumnos que aún están en condiciones de presentarse a una evaluación ordinaria de recuperación. Dichos alumnos deberán presentar, antes de acceder a dichas pruebas, los trabajos que



Región de Murcia

Consejería de Educación,
Juventud y Deportes



Unión Europea
Fondo Social Europeo



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)

☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

se señalen como tareas de recuperación a realizar antes de celebrarse la prueba. En dichas actividades se evaluarán los siguientes aspectos:

- Que el alumno presente totalmente acabadas y resueltas las actividades que se señalen.
- Limpieza y pulcritud a la hora de presentar los trabajos escritos.
- La correcta solución de los trabajos y actividades señaladas.

Las pruebas específicas de evaluación ordinaria de recuperación consistirán en un ejercicio escrito teórico-práctico en el que se buscará el nivel de logro de los contenidos mínimos del módulo.

La calificación final de la **evaluación ordinaria de recuperación** se determinará con los mismos criterios de calificación aplicados durante el curso.

15. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.

Visitas a empresas, ferias, seminarios y demás eventos relacionados con la actividad empresarial.

16. MEDIDAS PARA ESTIMULAR EL INTERÉS Y EL HÁBITO DE LA LECTURA Y LA CAPACIDAD DE EXPRESARSE CORRECTAMENTE.

Para estimular el interés y el hábito de la lectura se recomendará la lectura de artículos de prensa y noticias sobre temas relacionados con los contenidos objeto de estudio, para ser resumidos y comentados después con la finalidad de que los alumnos realicen lecturas comprensivas y sepan expresarse correctamente.



Región de Murcia

Consejería de Educación,
Juventud y Deportes



Unión Europea
Fondo Social Europeo



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patño (Murcia)

☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

17. ALUMNOS CON DIFICULTADES DE APRENDIZAJE

El alumnado con necesidades educativas especiales (ACNEE) debe de estar convenientemente diagnosticado por el Departamento de Orientación. Me basaré en ese diagnóstico para establecer las adecuadas adaptaciones curriculares. Será necesario realizar:

1. **Evaluación inicial**, por la que se procurará detectar cual es el problema de aprendizaje concreto que presenta el alumno, es decir, determinar qué es lo que no consigue realizar dentro del trabajo escolar y, en función de ello, determinar el objetivo a cubrir por él. Como instrumento se pueden utilizar pruebas escritas mediante cuestionarios sencillos, entrevistas y, si es necesario, la ayuda de especialistas.

2. **Propuesta curricular**, por la que se trata de poner los medios para lograr los objetivos propuestos. Será necesario utilizar una metodología activa que potencie la participación, proponiendo al alumno las realidades concretas unidas a su entorno, propiciando el trabajo en grupo y favoreciendo su participación en los debates previstos.

Al mismo tiempo, se pueden proponer dos tipos de actividades: la primera común para todo el alumnado y la segunda, diferente, según el grado de consecución de los objetivos propuestos, facilitando así la graduación de contenidos en orden creciente de dificultad.

3. **Evaluación sumativa**, con la que se pretende saber si se han alcanzado los objetivos propuestos.

En definitiva, habrá que valorar el avance detectado y la consecución de los objetivos señalados para el alumno/a con problemas concretos de aprendizaje.

18. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

En relación a este apartado se atenderá a lo especificado en la programación general del departamento.



Región de Murcia

Consejería de Educación,
Juventud y Deportes



Unión Europea
Fondo Social Europeo



C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)

☎ 968 26 69 22 / ☎ 968 34 20 85

19. PROCEDIMIENTOS QUE PERMITAN VALORAR EL AJUSTE DE LA PROGRAMACIÓN Y LOS RESULTADOS

Para valorar la adecuación entre los contenidos programados y los resultados obtenidos con los alumnos al final de cada trimestre el profesor de cada módulo rellenará una ficha para evaluar si se corresponden o no los objetivos conseguidos con los propuestos y analizar las desviaciones.