



Región de Murcia  
Consejería de  
Educación, Formación  
Profesional  
y Empleo



Unión Europea  
Fondo Social Europeo  
"El FSE invierte en tu futuro"

Erasmus+

**FP** DUAL  
Formación  
Profesional



**ies** ingeniero  
de la cierva  
C/ La Iglesia, s/n  
30012 Patiño (Murcia) 968 26 69 22  
[30010978@murciaeduca.es](mailto:30010978@murciaeduca.es)  
[www.iescierva.net](http://www.iescierva.net)

# EMPRESA EN EL AULA

(165h / 8h/semana)

**Programación didáctica**

**curso 2023-2024**



## ÍNDICE

### 1.-INTRODUCCIÓN. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO

### 2.-UNIDADES DE COMPETENCIA Y CUALIFICACIONES PROFESIONALES QUE ACREDITA EL MÓDULO

### 3.- COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES ASOCIADAS AL MÓDULO. OBJETIVOS GENERALES.

### 4.-RESULTADOS DE APREDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### 5.- RELACIÓN SECUENCIADA DE UNIDADES, CONTENIDOS, RESULTADOS DE APREDIZAJE CRITERIOS DE EVALUACIÓN. DISTRIBUCION HORARIA.

### 6.-TEMPORALIZACIÓN DE CONTENIDOS

### 7.-CONTENIDOS MÍNIMOS EXIGIBLES

### 8.-METODOLOGÍA

#### 8.1.- MÉTODO DE TRABAJO (Aula y Simulación)

#### 8.2.- MATERIALES CURRICULARES

### 9.- MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

### 10.-EVALUACIÓN

#### 10.1.- PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

#### 10.2.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

#### 10.3.- PERDIDA DE LA EVALUACIÓN CONTINUA

### 11.- PLAN DE RECUPERACIÓN

#### 11.1.- CONVOCATORIA ORDINARIA

#### 11.2.- CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA DE RECUPERACION

### 12.- EDUCACION EN VALORES

INCORPORACIÓN DE LA EDUCACIÓN EN VALORES Y EN LA IGUALDAD EFECTIVA DE DERECHOS Y OPORTUNIDADES ENTRE HOMBRES Y MUJERES

### 13.- ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

### 14.- PUBLICACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN

### 15. – DOCUMENTOS ADJUNTOS



## 15.1. VALORACION DE LOS PROCEDIMIENTOS Y ACTITUDES

## 15.2 FICHA SEMANAL DEL ALUMNO

## 15.3 FICHA DE RECUPERACION EVALUACION ORDINARIA DE RECUPERACIÓN

### 1 INTRODUCCIÓN. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO

SE RELACIONAN EN LA PARTE GENERAL DE LA PROGRAMACIÓN DEL CICLO FORMATIVO.

### 2. UNIDADES DE COMPETENCIA Y CUALIFICACIONES PROFESIONALES QUE ACREDITA EL MÓDULO

**NO TIENE**

### 3 COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES ASOCIADAS AL MÓDULO Y OBJETIVOS GENERALES.

#### **COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES**

1. Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
2. Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
3. Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa
4. Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.
5. Realizar gestiones administrativas de tesorería, siguiendo las normas y protocolos establecidos por la gerencia con el fin de mantener la liquidez de la organización.
6. 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.
7. 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.
8. Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.



9. 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

10. 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.

11. 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.

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

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

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

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

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

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

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

19. Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

### **OBJETIVOS GENERALES CICLO FORMATIVO**

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

1. Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.

2. Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.

3. Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.

4. 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.



5. Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
6. 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.
7. Interpretar la normativa y metodología contable, analizando la problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.
8. Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.
9. Comparar y evaluar los elementos que intervienen en la gestión de la tesorería, los productos y servicios financieros básicos y sus documentos relacionados, comprobando las necesidades de liquidez y financiación de la empresa para realizar las gestiones administrativas relacionadas.
10. Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.
11. Reconocer la normativa legal aplicable, las técnicas de gestión asociadas y las funciones del departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral que puede darse en una empresa y la documentación relacionada para realizar la gestión administrativa de los recursos humanos.
12. Identificar y preparar la documentación relevante, así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos.
13. 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 adpara prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa.
14. Seleccionar datos y complimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.
15. 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.
16. 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.



17. Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.
18. Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.
19. Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.
20. Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.
21. Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.
22. Reconocer e identificar las posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad empresarial para la generación de su propio empleo.

#### 4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- **RA1. Identificación de las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.**

##### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula.
- b) Identificación de los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada: proveedores, clientes, sistemas de producción y/o comercialización, almacenaje, y otros.
- c) Identificación de los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.
- d) Relación de las características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.



- e) Valoración de la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.
- f) Integración en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.

- **RA2. Transmisión de información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.**

### Criterios de evaluación:

- a) Utilización de la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.
- b) Mantenimiento de una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.
- c) Transmisión de la información de forma clara y precisa.
- d) Utilización del tratamiento protocolario adecuado.
- e) Identificación del emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.
- f) Identificación del remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.
- g) Registro de la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.
- h) Aplicación de técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.

- **RA3. Organización de la información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.**

### Criterios de evaluación:

- a) Aplicación de procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.
- b) Transmisión correcta de la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.
- c) Aplicación de las técnicas de organización de la información.



- d) Análisis y síntesis de la información suministrada.
- e) Manejo como usuario de la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.
- f) Aplicación de las técnicas de archivos manuales e informáticas predecidas.

● **RA4. Elaboración de documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Ejecución de las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.
- b) Ejecución de las tareas administrativas del área comercial de la empresa.
- c) Ejecución de las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.
- d) Ejecución de las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.
- e) Ejecución de las tareas administrativas del área financiera de la empresa.
- f) Ejecución de las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.
- g) Se ha aplicado la normativa vigente.

● **RA5. Realización de las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Elaboración y/o actualización del catálogo de productos de la empresa.
- b) Manejo de la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras.
- c) Elaboración y/o actualización de las fichas de los clientes.



- d) Elaboración listas de precios.
- e) Confección de ofertas.
- f) Identificación de los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.

● **RA6. Atención de incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Identificación de la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.
- b) Identificación de la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.
- c) Aplicación de técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
- d) Búsqueda y proposición de soluciones a la resolución de los problemas.
- e) Seguimiento del proceso establecido para una reclamación.
- f) Verificación de que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.

● **RA7. Trabajo en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Mantenimiento de una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.
- b) Cumplimiento las órdenes recibidas.
- c) Mantenimiento de una comunicación fluida con los compañeros.
- d) Exposición de opiniones y puntos de vista ante una tarea.
- e) Valoración de la organización de la propia tarea.
- f) Complementación del trabajo entre los compañeros.
- g) Transmisión de la imagen de la empresa.
- h) Realización de cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
- i) Respeto de las normas establecidas y la cultura empresarial.
- j) Mantenimiento de una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollo de iniciativa emprendedora.



## 5. RELACIÓN SECUENCIADA DE UNIDADES, CONTENIDOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE CRITERIOS DE EVALUACIÓN. DISTRIBUCIÓN HORARIA.

Las unidades que a continuación se detallan se desarrollarán a través de la simulación de operaciones que se realizan en una empresa, preferiblemente del sector secundario.

### UNIDADES DE COMPETENCIA.

1. Creación y Puesta en Marcha de la Empresa.
2. Organización por Departamentos y la Comunicación en la Empresa.
3. Lanzamiento de la Empresa al Mercado.
4. Departamento de Almacén.
5. Departamento de Compras.
6. Departamento de Ventas.
7. Departamento de Contabilidad.
8. Departamento de Gestión de Tesorería.
9. Departamento de Recursos Humanos.

### 1. Creación y Puesta en Marcha de la Empresa. (4HORAS)

#### COMPETENCIAS

- Identificar las características internas y externas de la empresa creada en el aula.
- Relacionar los tipos de clientes y proveedores y las características del mercado.
- Valorar la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos.
- Identificar los elementos que constituyen la red logística de la empresa.

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN



## **RA.1 Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.**

### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula.
- b) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada: proveedores, clientes, sistemas de producción o comercialización, almacenaje y otros.
- c) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.
- d) Se han relacionado características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.
- e) Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.
- f) Se ha integrado en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.

### **CONTENIDOS**

1. Introducción
2. Descripción de la empresa
  - 2.1. Actividad económica a la que se dedica
  - 2.2. Productos que vende
3. Principales clientes
4. Principales proveedores
5. Suministros y servicios exteriores contratados
  - 5.1. Otros acreedores
6. Trabajadores
  - 6.1. Datos personales y familiares
  - 6.2. Datos contractuales
7. Cultura empresarial

#### Contenidos básicos:

#### Características del proyecto de la empresa en el aula:

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

## **2. Organización por departamentos y la Comunicación en la empresa. (6 HORAS)**

### **COMPETENCIAS**

- Identificar la estructura organizativa de la empresa simulada.



- Analizar la información y la documentación para su tramitación.
- Conocer los procedimientos administrativos utilizados por la empresa.
- Recibir, registrar y distribuir la correspondencia según el procedimiento interno y aplicando criterios de prioridad.
- Transmitir la información de forma personal, telemática o escrita según la necesidad.
- Archivar la información en soporte físico e informático.
- Trabajar en equipo valorando las aportaciones de todo el personal de la empresa.
- 

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### RA.1 Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.

#### Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula.
- b) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.
- c) Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.

### RA.2 Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.

#### Criterios de evaluación:

- a) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.
- b) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.
- c) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.
- d) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.
- e) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.
- f) Se ha identificado al remitente y al destinatario en comunicaciones escritas recibidas.
- g) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.
- h) Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.

### RA.3 Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.

#### Criterios de evaluación:

- a) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.



- b) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.
- c) Se han aplicado las técnicas de organización de la información.
- d) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.
- e) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.
- f) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.

#### **RA.4 Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.**

##### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.
- b) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.
- c) Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa.
- d) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.
- e) Se ha aplicado la normativa vigente.

#### **RA.6 Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.**

##### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.
- b) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.
- c) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
- d) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.
- e) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.
- f) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.

#### **RA.7 Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.**

##### **Criterios de evaluación:**

- a) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.
- b) Se han cumplido las órdenes recibidas.
- c) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.
- d) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.
- e) Se ha valorado la organización de la propia tarea.
- f) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.
- g) Se ha transmitido la imagen de la empresa.
- h) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
- i) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.
- j) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.



## CONTENIDOS

1. Introducción
2. Puesto de contratación: descripción de tareas
  - 2.1 Marco legal
  - 2.2 Selección de personal
  - 2.3 Contratación de trabajadores
  - 2.4 Despidos, bajas y cálculo de finiquito
  - 2.5 Seguridad e higiene en el trabajo
3. Puesto de nóminas y seguros sociales: descripción de tareas
  - 3.1 Registro de la situación de los trabajadores
  - 3.2 Gestión de nóminas y seguros sociales
  - 3.3 Gestión del IRPF
4. Puesto de contabilidad: descripción de tareas
  - 4.1 Gestión contable
  - 4.2 Gestión del IVA
  - 4.3 Gestión del Impuesto sobre Sociedades
  - 4.4 Gestión de otros tributos
  - 4.5 Cierre de la contabilidad
5. Puesto de tesorería: descripción de tareas
  - 5.1 Control de cuentas de clientes y proveedores
  - 5.2 Gestión de pagos y cobros
  - 5.3 Gestión bancaria
  - 5.4 Control de cuentas bancarias
6. Plan de acogida II

## CONTENIDOS

1. Recuerda tus tareas
2. Relación con otros puestos de trabajo y con el entorno
3. Informaciones de partida
  - 3.1 Otras informaciones que deberás tener en cuenta
4. Programación de actividades
5. Ejemplos de documentos
6. Organización del archivo
  - 6.1 Organización del archivo físico
  - 6.2 Archivo informático
7. Valoración del trabajo desempeñado en este puesto y de la actitud en el trabajo en equipo



### 3. Lanzamiento de la empresa al mercado. (10 HORAS)

#### COMPETENCIAS

- Identificar la estructura organizativa de la empresa simulada.
- Analizar la información y la documentación para su tramitación.
- Conocer los procedimientos administrativos utilizados por la empresa.

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

**RA.1 Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.**

##### Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula.
- b) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.
- c) Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.

**RA.2 Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.**

##### Criterios de evaluación:

- a) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.
- b) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.
- c) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.
- d) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.
- e) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.
- f) Se ha identificado al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.
- g) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.
- h) Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.

**RA.3 Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.**



### **Criterios de evaluación:**

- Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.
- Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.
- Se han aplicado las técnicas de organización de la información.
- Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.
- Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.
- Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.

### **RA.4 Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.**

#### **Criterios de evaluación:**

- Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.
- Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.
- Se ha aplicado la normativa vigente.

### **RA.5 Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.**

#### **Criterios de evaluación:**

- Se ha elaborado o actualizado el catálogo de productos de la empresa.
- Se ha manejado la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras.
- Se han elaborado o actualizado las fichas de los clientes.
- Se han elaborado listas de precios.
- Se han confeccionado ofertas.
- Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.

### **RA.5 Realiza actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.**

#### **Criterios de evaluación:**

- Se ha elaborado o actualizado el catálogo de productos de la empresa.
  - Se han elaborado listas de precios.
- Se han confeccionado ofertas.

### **RA.6 Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.**

#### **Criterios de evaluación:**



- a) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.
- b) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.
- c) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
- d) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.
- e) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.
- f) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.

## **RA.7 Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.**

### **Criterios de evaluación:**

- a) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.
- b) Se han cumplido las órdenes recibidas.
- c) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.
- d) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.
- e) Se ha valorado la organización de la propia tarea.
- f) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.
- g) Se ha transmitido la imagen de la empresa.
- h) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
- i) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.
- j) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.

## **CONTENIDOS**

1. Introducción
2. Estructura organizativa
3. Puestos de trabajo. Funciones y tareas comunes
4. Puesto de recepción: descripción de tareas
  - 4.1 Control de correspondencia de entrada (ordinaria, electrónica y por fax) y material fungible
  - 4.2 Control de correspondencia de salida (ordinaria, electrónica y por fax)
  - 4.3 Atención de las llamadas telefónicas
  - 4.4 Inventario y gestión de pedidos del material de oficina
  - 4.5 Funciones de marketing
5. Puesto de almacén: descripción de tareas
  - 5.1 Control de stock
  - 5.2 Control de entradas de mercancías
  - 5.3 Control de salidas de mercancías
6. Puesto de compras: descripción de tareas
  - 6.1 Elaboración de fichas



- 6.2 Análisis de mercados
- 6.3 Emisión de pedidos
- 6.4 Control de la documentación: albaranes y facturas
- 7. Puesto de ventas: descripción de tareas
  - 7.1 Elaboración y actualización de las fichas de clientes
  - 7.2 Recepción de pedidos y envío de la mercancía. Gestión del transporte
  - 7.3 Facturación
  - 7.4 Servicio de serigrafía y grabación
  - 7.5 Atención al cliente y servicio posventa
- 8. Plan de acogida I

## 4. Almacén (25 HORAS)

### COMPETENCIAS

- Identificar, elaborar y cumplimentar la documentación administrativa que acompaña a la entrada y salida de las mercancías.
- Registrar las entradas y salidas de existencias aplicando las normas de valoración establecidas.
- Conocer el proceso que debe seguir la documentación generada, intentando lograr la máxima fluidez.
- Trabajar en equipo valorando las aportaciones de todo el personal de la empresa.

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

**RA.2 Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.
- b) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.
- c) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.
- d) Se ha identificado al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.

**RA.3 Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.**

**Criterios de evaluación:**



- Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.
- Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.
- Se han aplicado las técnicas de organización de la información.
- Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.
- Se ha manejado como usuario la aplicación informática de gestión de stocks.
- Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.

#### **RA.4 Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.**

##### **Criterios de evaluación:**

- Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.
- Se ha aplicado la normativa vigente.

#### **RA.5 Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.**

##### **Criterios de evaluación:**

- Se ha actualizado el catálogo de productos de la empresa.
- Se ha manejado la base de datos de proveedores.
- Se han actualizado listas de precios.

#### **RA.6 Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.**

##### **Criterios de evaluación:**

- Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.
- Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.
- Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
- Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.
- Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.
- Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.

#### **RA.7 Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.**

##### **Criterios de evaluación:**

- Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.
- Se han cumplido las órdenes recibidas.
- Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.
- Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.



- e) Se ha valorado la organización de la propia tarea.
- f) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.
- g) Se ha transmitido la imagen de la empresa.
- h) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
- i) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.
- j) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.

## CONTENIDOS

1. Recuerda tus tareas
2. Relación con otros puestos de trabajo y con el entorno
3. Informaciones de partida
  - 3.1 Información sobre existencias iniciales
  - 3.2 Volumen de producto para comprar
  - 3.3 Cálculo del coste unitario real
  - 3.4 Otras informaciones para recordar
4. Programación de actividades
5. Ejemplos de documentos
6. Organización del archivo
  - 6.1 Organización del archivo físico
  - 6.2 Archivo informático
7. Valoración del trabajo desempeñado en este puesto y de la actitud en el trabajo en equipo

## 5. Compras (25 HORAS)

### COMPETENCIAS

- Identificar y elaborar la documentación del proceso de compra siguiendo el procedimiento interno.
- Comunicar de forma oral o escrita las incidencias detectadas, indicando las causas y proponiendo soluciones.
- Controlar, registrar y archivar la documentación en soporte físico e informático.
- Trabajar en equipo valorando las aportaciones de todo el personal de la empresa.

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN



## **RA.2 Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.**

### **Criterios de evaluación:**

- Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.
- Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.
- Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.
- Se ha identificado al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.
- Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.
- Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.

## **RA.3 Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.**

### **Criterios de evaluación:**

- Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.
- Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.
- Se han aplicado las técnicas de organización de la información.
- Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.
- Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.
- Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.

## **RA.4 Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.**

### **Criterios de evaluación:**

- Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.
- Se ha aplicado la normativa vigente.

## **RA.5 Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.**

### **Criterios de evaluación:**

- Se ha elaborado o actualizado el catálogo de productos de la empresa.
- Se ha manejado la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras.

## **RA.6 Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.**

### **Criterios de evaluación:**



- a) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.
- b) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.
- c) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
- d) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.
- e) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.
- f) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.

### **RA.7 Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.**

#### **Criterios de evaluación:**

- a) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.
- b) Se han cumplido las órdenes recibidas.
- c) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.
- d) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.
- e) Se ha valorado la organización de la propia tarea.
- f) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.
- g) Se ha transmitido la imagen de la empresa.
- h) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
- i) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.
- j) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.

## **CONTENIDOS**

1. Recuerda tus tareas
2. Relación con otros puestos de trabajo y con el entorno
3. Informaciones de partida
  - 3.1 Pedidos a los proveedores
  - 3.2 Aplicación de los descuentos
  - 3.3 Aspectos relativos al transporte
  - 3.4 Otras informaciones para recordar
4. Programación de actividades
5. Ejemplos de documentos
6. Organización del archivo
  - 5.1 Organización del archivo físico
  - 5.2 Archivo informático
7. Valoración del trabajo desempeñado en este puesto y de la actitud en el trabajo en equipo

## **6. Ventas (25 HORAS)**



## COMPETENCIAS

- Elaborar la documentación administrativa correspondiente al puesto de ventas.
- Aplicar los procedimientos propios del área de ventas para lograr la máxima fluidez de la información.
- Trabajar en equipo valorando las aportaciones de los componentes del área de ventas.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### RA.2 Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.

#### Criterios de evaluación:

- Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.
- Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.
- Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.
- Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.
- Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.
- Se ha identificado al remitente y al destinatario en comunicaciones escritas recibidas.
- Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.
- Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.

### RA.3 Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.

#### Criterios de evaluación:

- Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.
- Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.
- Se han aplicado las técnicas de organización de la información.
- Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.
- Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.
- Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.

### RA.4 Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.

#### Criterios de evaluación:

- Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.
- Se ha aplicado la normativa vigente.



## **RA.5 Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.**

### **Criterios de evaluación:**

- Se ha elaborado o actualizado el catálogo de productos de la empresa.
- Se han elaborado o actualizado las fichas de los clientes.
- Se han elaborado listas de precios.
- Se han confeccionado ofertas.
- Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.

## **RA.6 Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.**

### **Criterios de evaluación:**

- Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.
- Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.
- Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
- Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.
- Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.
- Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.

## **RA.7 Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.**

### **Criterios de evaluación:**

- Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.
- Se han cumplido las órdenes recibidas.
- Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.
- Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.
- Se ha valorado la organización de la propia tarea.
- Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.
- Se ha transmitido la imagen de la empresa.
- Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
- Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.
- Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.

## **CONTENIDOS**

- Recuerda tus tareas
- Relación con otros puestos de trabajo y con el entorno



3. Informaciones de partida
4. Organización del archivo
  - Archivo físico
  - Archivo informático
5. Programación de actividades
6. Ejemplos de documentos
7. Organización del archivo
  - a. Organización del archivo físico
  - b. Archivo informático
8. Valoración del trabajo desempeñado en este puesto y de la actitud en el trabajo en equipo

## 7. Contabilidad (25 HORAS)

### COMPETENCIAS

- Registrar contablemente los hechos económicos del ejercicio en aplicaciones específicas.
- Realizar gestiones de liquidación de impuestos.
- Realizar comprobaciones de saldos y operaciones de cierre del ejercicio.
- Trabajar en equipo valorando las aportaciones de todo el personal de la empresa.

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

**RA.2 Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.**

#### Criterios de evaluación:

- i) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.
- j) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.
- k) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.
- l) Se ha identificado al remitente y al destinatario en comunicaciones escritas recibidas.
- m) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con los clientes, proveedores, acreedores, trabajadores y Administraciones Públicas y entidades bancarias.

**RA.3 Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.**

#### Criterios de evaluación:

- g) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.



- h) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.
- i) Se han aplicado las técnicas de organización de la información.
- j) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.
- k) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros desde el punto de vista contable.
- l) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.

#### **RA.4 Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.**

##### **Criterios de evaluación:**

- d) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.
- e) Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa.
- f) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.
- g) Se ha aplicado la normativa vigente.

#### **RA.6 Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.**

##### **Criterios de evaluación:**

- g) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.
- h) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.
- i) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
- j) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.
- k) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.
- l) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.

#### **RA.7 Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.**

##### **Criterios de evaluación:**

- k) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.
- l) Se han cumplido las órdenes recibidas.
- m) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.
- n) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.
- o) Se ha valorado la organización de la propia tarea.
- p) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.
- q) Se ha transmitido la imagen de la empresa.
- r) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
- s) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.



- t) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.

## CONTENIDOS

1. Recuerda tus tareas
2. Relación con otros puestos de trabajo
3. Informaciones de partida
  - a. Orientaciones para el uso del programa de gestión contable
  - b. Balance de situación inicial y cuadro de inversión en activo fijo
  - c. Creación de las subcuentas contables
  - d. Criterios de codificación
  - e. Pautas para la elaboración de asientos
  - f. Fiscalidad
  - g. Otras informaciones para recordar
2. Programación de actividades
3. Ejemplos de documentos
4. Organización del archivo
  - a. Organización del archivo físico
  - b. Archivo informático
5. Valoración del trabajo desempeñado en este puesto y de la actitud en el trabajo en equipo

## 8. Tesorería (25 HORAS)

### COMPETENCIAS

- Elaborar la documentación administrativa correspondiente al puesto de tesorería.
- Conocer los procesos de realización de cobros y pagos habituales en la actividad empresarial.
- Valorar la importancia de una buena gestión de la tesorería para hacer frente a los pagos.
- Trabajar en equipo valorando las aportaciones de todo el personal de la empresa.

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

**RA.2 Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.**

#### Criterios de evaluación:

- n) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.



- o) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.
- p) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.
- q) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.
- r) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.
- s) Se ha identificado al remitente y al destinatario en comunicaciones escritas recibidas.
- t) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.
- u) Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.

### **RA.3 Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.**

#### **Criterios de evaluación:**

- m) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.
- n) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.
- o) Se han aplicado las técnicas de organización de la información.
- p) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.
- q) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros, para conocer en todo momento los derechos de cobro y las obligaciones de pago que se tienen sobre ellos.
- r) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.

### **RA.4 Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.**

#### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.
- b) Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa.
- c) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.
- d) Se ha aplicado la normativa vigente.

### **RA.6 Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.**

#### **Criterios de evaluación:**

- m) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.
- n) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.
- o) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
- p) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.
- q) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.
- r) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.



## RA.7 Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.

### Criterios de evaluación:

- u) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.
- v) Se han cumplido las órdenes recibidas.
- w) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.
- x) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.
- y) Se ha valorado la organización de la propia tarea.
- z) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.
- aa) Se ha transmitido la imagen de la empresa.
- bb) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
- cc) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.
- dd) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.

## CONTENIDOS

1. Recuerda tus tareas
2. Relación con otros puestos de trabajo y con el entorno
3. Información de partida
  - a. Información sobre saldos iniciales
  - b. Informaciones relativas a los pagos
  - c. Informaciones relativas a los cobros
  - d. Otras informaciones para recordar
4. Programación de actividades
5. Ejemplos de documentos
6. Organización del archivo
  - a. Organización del archivo físico
  - b. Archivo informático
7. Valoración del trabajo desempeñado en este puesto y de la actitud en el trabajo en equipo

## 9. Recursos humanos (20 HORAS)

### COMPETENCIAS

- Elaborar la documentación administrativa del departamento de RR. HH.
- Distinguir, aplicar y ejecutar las tareas administrativas de los puestos de trabajo pertenecientes al departamento de RR. HH.
- Trabajar en equipo reconociendo y valorando las aportaciones de los miembros del departamento de RR. HH.



## RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### RA.2 Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.

#### Criterios de evaluación:

- Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.
- Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.
- Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.
- Se ha identificado al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.

### RA.3 Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.

#### Criterios de evaluación:

- Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.
- Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.
- Se han aplicado las técnicas de organización de la información.
- Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.
- Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de los trabajadores.
- Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.

### RA.4 Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.

#### Criterios de evaluación:

- Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.
- Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.
- Se ha aplicado la normativa vigente.

### RA.6 Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.

#### Criterios de evaluación:

- Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y conflictos laborales.
- Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
- Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de las incidencias.
- Se ha seguido el proceso establecido.
- Se ha verificado que el proceso de la resolución de problemas se ha seguido íntegramente.



## RA.7 Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.

### Criterios de evaluación:

- a) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.
- b) Se han cumplido las órdenes recibidas.
- c) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.
- d) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.
- e) Se ha valorado la organización de la propia tarea.
- f) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.
- g) Se ha transmitido la imagen de la empresa.
- h) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
- i) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.
- j) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.

## CONTENIDOS

1. Recuerda tus tareas
2. Relación con otros puestos de trabajo
3. Informaciones de partida
  - a. Convenio colectivo de trabajo para el comercio textil de La Rioja (BOR 19, 08/02/2007)
  - b. Datos de los trabajadores que vamos a contratar a lo largo del año
  - c. Cálculo del tipo de retención del IRPF
  - d. Datos salariales de cada mes
4. Programación de actividades
5. Ejemplos de documentos
6. Organización del archivo
  - a. Organización del archivo físico
  - b. Archivo informático
7. Valoración del trabajo desempeñado en este puesto y de la actitud en el trabajo en equipo



## 6. TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS

Las horas programadas para este módulo son 165 horas que se distribuyen en 8 horas semanales.

### 1) Secuenciación.

El módulo tiene un carácter eminentemente práctico, es decir, trata de aplicar todos los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en los diferentes módulos de este ciclo formativo, por lo que adquieren una mayor importancia los contenidos procedimentales frente a los conceptuales en los que se apoya.

Aunque estos contenidos conceptuales se detallan en cada bloque hay que tener en cuenta que hacen referencia a los ya aprendidos, por lo que debe recurrirse ellos a modo de consulta y/o apoyo para ejecutar la tarea diaria que se establece en este módulo y que interrelaciona todos los aspectos que conforman la capacitación profesional del ciclo.

Hemos de partir además, de la premisa de que se de aprender "haciendo" y enfrentándose a situaciones reales, por este motivo el carácter del módulo debe ser siempre global y debe posibilitar al alumno la **rotación por los diferentes departamentos** para de esta forma adquirir el concepto globalizado del trabajo administrativo-comercial de la empresa. Debe, pues, partirse del diseño de una empresa y de su estructura tanto de gestión administrativa como comercial.

Puesto que el diseño de la empresa implica que los alumnos realicen las diferentes actividades administrativas, para conseguir los objetivos mínimos de su grupo, es difícil establecer un sistema de programación en el que los contenidos tengan una secuenciación continuada ya que estos obedecen a programas propios de cada uno de los departamentos, por lo tanto debe tenerse una visión integral de los contenidos detallados en este módulo y aplicar cada uno de ellos al puesto de trabajo al que realmente corresponde.

Para cumplir todas las actividades propuestas por lo que cada uno de ellos deberá desarrollar las actividades indicadas y al final del módulo haber conseguido las capacidades globales de los bloques relacionados.

### 2) Realización de actividades



El objetivo es que todos los alumnos puedan realizar todas las actividades que se generan en el trabajo diario de una empresa pasando a desempeñar las tareas o actividades que se generan en cada uno de los lugares de trabajo que la empresa lleva a cabo y que desarrolle en cada uno de los puestos de trabajo de la empresa.

TRIMESTRE	DENOMINACIÓN DE CADA UNIDAD DE TRABAJO
1º	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Creación y puesta en marcha de la empresa.</li> <li>2. Organización por departamentos.</li> <li>3. Lanzamiento de la empresa al mercado.</li> <li>4. Departamento de Almacén.</li> <li>5. Departamento de Compras.</li> <li>6. Departamento de Ventas.</li> <li>7. Departamento de Contabilidad.</li> <li>8. Departamento de gestión de Tesorería.</li> <li>9. Departamento de Recursos Humanos.</li> </ol> <p>Inicio de la simulación de las diferentes unidades de trabajo.</p>
2º	Simulación de los departamentos vistos en la unidad de trabajo 4 y siguientes.

## 7.-CONTENIDOS MÍNIMOS EXIGIBLES:

- Identificar las características internas y externas de la empresa creada en el aula.
- Identificar los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada: proveedores, clientes, sistemas de producción y/comercialización, almacenaje y otros.
- Identificar los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.
- Relacionar características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad de la empresa.
- Valorar la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.
- Integrarse en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.
- Utilizar la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.



- Mantener una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.
- Transmitir la información de forma clara y precisa.
- Utilizar el tratamiento protocolario adecuado.
- Identificar emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.
- Identificar al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.
- Registrar la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.
- Aplicar técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores
- Elaborar y/o actualizar el catálogo de productos de la empresa
- Manejar la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras
- Elaborar y/o actualizado las fichas de los clientes
- Elaborar listas de precios
- Confeccionar ofertas
- Identificar los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.
- Aplicar procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado
- Tramitar correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda
- Aplicar las técnicas de organización de la información
- Analizar y sintetizar la información suministrada
- Manejar como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.
- Aplicar las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.
- Ejecutar las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa
- Ejecutar las tareas administrativas del área comercial de la empresa
- Ejecutar las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa
- Ejecutar las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa
- Ejecutar las tareas administrativas del área financiera de la empresa
- Ejecutar las tareas administrativas del área fiscal de la empresa
- Aplicar la normativa vigente.
- Identificar la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones
- Identificar la documentación que se utiliza para recoger una reclamación
- Aplicar técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo
- Buscar y proponer soluciones a la resolución de los problemas



- Seguir el proceso establecido para una reclamación
- Verificar que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.
- Mantener una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros
- Cumplir las órdenes recibidas
- Mantener una comunicación fluida con los compañeros
- Exponer opiniones y puntos de vista ante una tarea
- Valorar la organización de la propia tarea
- Complementar el trabajo entre los compañeros
- Transmitir la imagen de la empresa
- Realizar cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
- Respetar las normas establecidas y la cultura empresarial.
- Mantener una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora
- Organizar información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.

**Al ser los contenidos de este Módulo, en su mayoría, prácticos y desarrollados diariamente en el Aula, los mínimos anteriores se podrán valorar si hubo una asistencia regular al Módulo.**

## 8. METODOLOGÍA

### PROCESO METODOLÓGICO GENERAL:

**Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:**

- División del grupo de alumnos en varios equipos de trabajo, correspondientes a los diferentes departamentos de la empresa. Cada equipo empieza las tareas en uno de los departamentos, durante el tiempo estipulado por el profesor. A continuación se producirá un cambio de departamento que los equipos realizarán de forma simultánea, en los momentos estipulados, hasta que finalmente hayan realizado una rotación completa.
  - Utilización de los mismos documentos y canales de comunicación que las empresas utilizan en la realidad.
  - Trabajo cooperativo, donde todos los alumnos realicen funciones en todos los departamentos, mediante un sistema de rotación de puestos de trabajo.
  - Utilización de un sistema informático en red que posibilite la realización de gestiones con los organismos públicos y entidades externas en escenarios lo más



parecidos a situaciones reales.

- Utilización de un sistema informático en red que posibilite la comunicación y relaciones comerciales con otras empresas de aula.

## **PROCESO METODOLÓGICO PARA EL CONTENIDO DE LAS UNIDADES** **(1º trimestre)**

- El proceso de enseñanza-aprendizaje se ha programado basándose en la realización de una serie de actividades de aprendizaje, de forma individual y en grupo, que pretende potenciar la iniciativa del alumnado y el proceso de autoaprendizaje desarrollando capacidades de comprensión y análisis, de relación y de búsqueda y manejo de la información y que intentan conectar el aula con el mundo real, las empresas.

- Se trata, de plantear y enfrentar al alumno/a a la simulación de casos prácticos lo más cercanos a la realidad posible, (casos prácticos nunca cerrados a las aportaciones de los alumnos fruto de sus propios conocimientos o planteamientos).

- El profesor/a limitará al máximo su tiempo de exposición teórica o el dictado de notas.

- Se han de desarrollar capacidades de comprensión, búsqueda y manejo de información apoyándose éstas sobre las orientaciones dadas, bien de forma individual o en grupos.

- Se solapan las actividades de enseñanza con las de evaluación en el proceso de aprendizaje.

- Se le proponen materiales para ser utilizados como orientación y consulta, formando parte de las actividades y también como texto para su posterior estudio.

- La atención a las diferencias entre alumnos/as: se diseñarán las actividades de aprendizaje para aquellos casos que no hayan alcanzado los objetivos mínimos que se persiguen.

- El proceso de evaluación, no se basará solamente en la realización de exámenes o controles sino en **un proceso de evaluación continua**.

- Se pretende que el alumno/a desarrolle habilidades, destrezas y actitudes.

- Se utilizarán como elementos didácticos: libros, ejercicios simulación, apuntes, documentos, informes, estudios publicados en diarios y revistas, Internet, además de otro tipo de elementos que pudieran ir surgiendo a lo largo del curso. El alumno/a también podrá aportar aquellos documentos o publicaciones que encuentre de interés y que estén relacionados con los temas.

- Los trabajos, tanto en grupos como de forma individual, así como la presentación de un dossier con todos los ejercicios prácticos realizados en el aula.



## **PROCESO METODOLÓGICO PARA SIMULACIÓN: (2º trimestre)**

**La Simulación de empresas es una metodología de aprendizaje que consiste en la creación de una empresa virtual en el aula.**

Se reproduce el trabajo de una oficina administrativa, en la que los alumnos trabajan desempeñando la labor de un auxiliar administrativo, organizándose en grupos cooperativos que trabajan por departamentos de forma simultánea. Cada departamento tiene definidos unos puestos de trabajo y estos unas tareas a desarrollar. Los grupos rotan de manera que todos los alumnos pasen por todos los departamentos y cumplan los objetivos de cada uno de ellos a final de curso.

*La Simulación de empresas aplicada a la formación permite:*

1. Creación de un taller para el entrenamiento de procesos.
2. Utilización de herramientas informáticas.
3. Conocimiento y manejo de la documentación utilizada y su circuito.
4. El aprendizaje en un contexto de trabajo.
5. Adquirir competencias transversales: organización, iniciativa, responsabilidad, relaciones interpersonales, etcétera.
6. Tener una visión conjunta de los contenidos de los módulos trabajados en el ciclo.

El trabajo en equipo es uno de los aspectos fundamentales de la Simulación de la empresa en el aula. Uno de los objetivos a cumplir consiste en que los alumnos sepan trabajar en equipo y consigan organizarse y aunar esfuerzos para el logro de un fin común.

### **8.1.-MÉTODO DE TRABAJO (Aula y Simulación)**

La metodología se realizará mediante la creación de departamentos funcionales que trabajen de forma simultánea. El proceso está dividido en dos partes diferenciadas:

a) **Conocimientos básicos previos a la Simulación:** Definiremos aquellos aspectos que son necesarios antes de empezar la Simulación.

Las unidades previas a la Simulación comienzan con una serie de conocimientos básicos necesarios para poder desempeñar adecuadamente las tareas de cada



departamento. La mayor parte son conocimientos que el alumno ha estudiado en otros módulos y que conviene repasar.

Antes de comenzar la Simulación por departamentos, se trabajará con los alumnos los conceptos básicos, realizando los casos prácticos y las actividades propuestas (**LIBRO DE APOYO**) Una vez finalizado el estudio de los conceptos básicos, es el momento de **comenzar con la Simulación**.

Todo ello se desarrolla en las siguientes unidades:

- **Unidad 1** Se decide a qué se va a dedicar la empresa, el listado de artículos o productos a vender, proveedores, precios, bancos, servicios (alquiler, suministros, etcétera).
- **Unidad 2 Y 3:** Se crean los departamentos de trabajo de la empresa. Determinamos los puestos de trabajo y las tareas a realizar en cada puesto. Hacemos los grupos de alumnos y fijamos las rotaciones que se harán efectivas durante el 2º trimestre.

b) **Trabajo en Simulación.** Los alumnos se dividen en grupos cooperativos y trabajan por departamentos.

### **ROTACIONES DEPARTAMENTOS:**

Para aprender las funciones que deben realizarse en cada departamento, los alumnos- trabajadores deben ir realizando las **Prácticas de Simulación**.

Todos los alumnos deben participar desempeñando las tareas que se le encomienden en cada departamento y deben cooperar entre los distintos miembros del grupo para conseguir realizar el trabajo adecuadamente.

En cada departamento se proponen los materiales: carpetas, documentos y registros que son necesarios para realizar la Simulación, son numerosos los registros propuestos; la finalidad es facilitar el proceso de aprendizaje del alumno, llevar un seguimiento y control del trabajo realizado y dejar constancia escrita de los procesos llevados a cabo.

Se **determinará a priori el tiempo** que cada grupo trabajará en cada departamento. Al finalizar este periodo, los alumnos dejarán el departamento en el que han trabajado y pasarán a otro. A este proceso se le llama **rotación**. Todos los grupos deben estar el mismo número de horas trabajando en cada departamento y a final de curso todos los alumnos habrán rotado por todos los departamentos y habrán desempeñado las mismas tareas en cada departamento.

Cuando se vaya a proceder a la **rotación**, los alumnos deberán **elaborar un informe sobre el trabajo realizado. El informe se expondrá ante el resto de los compañeros:**



- Unidad 4: Funcionamiento del departamento de Almacén
- Unidad 5: Funcionamiento del departamento de Compras
- Unidad 6: Funcionamiento del departamento de Ventas.
- Unidad 7: Funcionamiento del departamento de Contabilidad
- Unidad 8: Funcionamiento del departamento de Tesorería
- Unidad 9: Funcionamiento del departamento de Recursos Humanos.

Teniendo en cuenta que todos los contenidos que se van a aplicar en la Simulación ya se han visto (teoría y práctica) en los Módulos correspondientes y se han desarrollado a través de las Actividades de Enseñanza-Aprendizaje correspondientes, en la Simulación se realizarán las actividades (**TAREAS**) de funcionamiento de una oficina administrativa mediante la aplicación "Simulada" de los contenidos expuestos.

### **PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES PARA LAS SESIONES QUE FALTE EL PROFESOR/A DEL MÓDULO:**

Al ser una asignatura con un contenido totalmente **Práctico** y de **Simulación**, dificulta el trabajo del alumnado en caso de falta del profesor/a titular del Módulo.

Por ello se ha tenido en cuenta a la hora DE DISPONER DE LIBROS DE APOYO DEL DEPARTAMENTO, como guía, donde figuran Ejercicios de Simulación que se podrán señalar para que el alumnado los realice en las horas de Guardia.

En el caso de que el profesor/a del Módulo considere que el alumnado puede funcionar en la Empresa Simulada sin el profesor titular, así lo indicará a Jefatura de Estudios y al Departamento, previamente a la falta de asistencia.

## **8.2.- MATERIALES CURRICULARES**

Libro de apoyo correspondiente al Módulo, de Editorial **McGraw-Hill**

**Aula del Ciclo** con el equipamiento correspondiente.

**Aula de Empresa Simulada**, con Departamentos en Red.

**Hojas de actividades, por alumno**

**Ficha de valoración, por alumno y departamento**

Esquemas

Resumen de contenidos

Fotocopias: Apuntes y actividades complementarias o de refuerzo

Código de Comercio

Consultas en Internet de material de ayuda o complementario

Ordenadores con conexión a Internet. Impresora

Cañón

Carpetas, documentos y registros.

Material de oficina diverso. Normativa contable, fiscal y laboral.

## **9. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**

**Las actividades y materiales se adecuarán a las características individuales de los alumnos, sin renunciar a la adquisición de las capacidades terminales de todos los estudiantes ni a la consecución del perfil profesional en la competencia general del ciclo**

En caso de tener alumnos/as con necesidades especiales, y visto el expediente académico de cada alumno/a, el Departamento solicitará ayuda al Departamento de Orientación de acuerdo con las necesidades específicas determinadas en cada uno de ellos.

Los que no hayan alcanzado los mínimos realizarán, para su adaptación curricular, otras actividades más sencillas o secuenciadas que les facilite alcanzar los **objetivos mínimos previstos**. El proceso se iniciará en la evaluación inicial del equipo o bien a lo largo del curso, en el momento que se crea necesario aplicarlo.

Teniendo en cuenta las directrices generales y decisiones referidas a la atención a la diversidad del alumnado contempladas en la Concreción Curricular del Ciclo Formativo, se podrán adoptar medidas al respecto en relación con:

## PROCESO DE APRENDIZAJE

- × El profesorado realizará en el aula un proceso individual de apoyo y seguimiento.
- × Ayuda en la realización de resúmenes y esquemas, que le permita delimitar los contenidos teóricos mínimos.
- × Seguimiento personalizado de los materiales que usan los/as alumnos/as (libros de texto, cuadernos, fotocopias auxiliares, etc.) para revisar que siguen las instrucciones de trabajo correctamente.
- × Realización de ejercicios de repaso y refuerzo según las necesidades detectadas.
- × Flexibilidad en el tiempo de realización de tareas y controles, según sus necesidades.
- × De igual manera, observará el ritmo de trabajo del alumnado, detectando las posibles dificultades que se puedan plantear, modificando en su caso la metodología o los propios procesos. En el caso de la Empresa Simulada se contempla la posibilidad de realizar una programación de rotaciones personalizada para alumnos con necesidades especiales.

## CONTENIDOS

- × Se han fijado unos contenidos mínimos a superar por todos los alumnos/as.
- × El resto de contenidos sirven para mejorar el nivel de conocimientos de los distintos alumnos, pudiendo, en casos determinados, incorporar otros con carácter optativo en función de las capacidades de los alumnos/as.

## 10. EVALUACIÓN

### 10.1 Procedimientos e instrumentos de evaluación y criterios de calificación

Los procedimientos que se utilizarán para evaluar a los alumnos son:

- La **realización de pruebas objetivas**, escritas y orales, tipo test o cuestionarios largos que nos permitirán evaluar:
  - × El grado de conocimientos de los contenidos, conceptos, trámites documentos, etc.
  - × La comprensión y análisis de textos y normas.
  - × La capacidad de razonamiento, la iniciativa y creatividad.
  - × La resolución correcta de los problemas planteados.
  - × La presentación, redacción y expresión.
- El **seguimiento del trabajo diario realizado en el aula, Empresa Simulada**. Se trata de valorar la participación del alumno en la clase:
  - × Las intervenciones y explicaciones sobre actividades y ejercicios propuestos

- × La asistencia y puntualidad a clase.
  - × El interés y dedicación.
  - × Realización de las tareas y ejercicios en clase y en casa.
  - × Recopilación de apuntes, ejercicios y actividades realizados.
  - × La presentación, redacción y expresión.
- La observación continua de la **actitud en la que se valorará el interés y respeto por los compañeros y el/la profesor/a.**
- La **realización de trabajos individuales o en grupo.** Se trata de evaluar:
- × Calidad y organización del trabajo.
  - × Calidad de conceptos.
  - × Exposición y debates.
  - × Profundización científica, bibliografía.
  - × Presentación, redacción y expresión.

**Los instrumentos de evaluación que se utilizarán son:**

- **El cuaderno del profesor**, en el que se anotará por alumno/a las observaciones diarias sobre el comportamiento, la asistencia, la participación, el material, las valoraciones de las pruebas, la realización de tareas de casa, etc.
- **La ficha de valoración de cada alumno/a, de la Simulación (Anexo 15.1), donde se anotarán las calificaciones de los distintos criterios de calificación, por alumno y departamento. Para realizar estas valoraciones se tendrán en cuenta las actividades realizadas por cada alumno/a que figuran en las Hojas de Actividades por alumno/a (Anexo 15.2).**
- **Trabajo realizado en las diferentes aplicaciones informáticas y la documentación de la empresa realizada por el alumno**, fichas y carpeta de documentos, en su caso, que podrán ser recogidos y evaluados por el/la profesor/a cuando lo considere oportuno. Esto nos proporcionará información sobre el grado de comprensión del alumnado, hábitos de trabajo, correcciones efectuadas, presentación y organización.
- **Las pruebas específicas, orales y escritas que podrán ser tipo test, o cuestionario de respuesta larga o corta**, en las que evaluaremos el grado de asimilación de los distintos contenidos y desarrollo de las distintas competencias profesionales, personales y sociales asociadas al módulo.
- **Los trabajos individuales y/o en grupo** que podrán ser escritos y/o orales. **SE CONSIDERA TRABAJO EN GRUPO, EL TRABAJO REALIZADO EN LA EMPRESA SIMULADA POR DEPARTAMENTOS.**

Todo ello nos permitirá situar al alumno/a en el proceso de enseñanza-aprendizaje y evaluar su progreso y el grado de adquisición de los objetivos y contenidos programados.

### **Cuaderno del profesor:**

Los criterios de calificación se indicaran en el cuaderno del profesor con los siguientes indicadores:

- Ø **Interés en el Aula Ciclo**
- Ø **Trabajo realizado en las diferentes aplicaciones informaticas y actividades uniditas de Usuario del alumno (Carpeta de Trabajo)**
- Ø **Trabajos individuales y/o en grupo**
- Ø **Resolución de pruebas individuales teóricas y/o prácticas**
- Ø **Empresa SIMULADA (Ficha de valoración):**

Para obtener una calificación positiva, será requisito imprescindible participar de forma activa en el desarrollo del programa, llevando a cabo las actividades correspondientes en cada uno de los departamentos y realizando la búsqueda de información y los ejercicios previos de preparación y puesta en marcha de la empresa simulada.

**Partimos de una evaluación continua** que se irá valorando a lo largo de las dos sesiones legalmente establecidas y por medio de diferentes pruebas, tanto de conocimientos como de realización práctica,

También se tendrá en cuenta la actitud de colaboración con el grupo, el deseo de aprender y el interés por el adecuado progreso en el trabajo de simulación.

Para facilitar el aprendizaje de los alumnos, y como procedimiento para su evaluación, se llevará un seguimiento y control del trabajo realizado, dejando constancia escrita de los procesos llevados a cabo (**Valoración de los Procedimientos y Actitudes. ANEXO 15.2**)

## **10.2.-CRITERIOS DE CALIFICACIÓN. -**

A lo largo del curso escolar se realizarán dos evaluaciones. La calificación del alumno será la nota media ponderada de las siguientes variables evaluadas **siempre que cada una de ellas haya sido superada.**

### **☒ INTERÉS Valor: 1 punto**

- El trabajo y el interés en el hacer diario, comportamiento adecuado. (0,50)
- Iniciativa y participación. (0,50)

La nota será la suma de la calificación de los ítems, siendo necesario conseguir una calificación mínima de 0,5puntos para superarlo.

### **☒ TRABAJOS INDIVIDUALES Y/O EN GRUPO (EMPRESA SIMULADA)**

**VALOR: 6 Puntos**

<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>VALOR</b>
Identifica los documentos	0,5
Cuida los aspectos de limpieza, claridad, redacción y ortografía en la elaboración de los documentos.	0,5
Identifica la procedencia de los documentos recibidos	0,5
Cumplimenta correctamente los documentos	0,5
Envía los documentos al destino adecuado	0,5
Sigue los procedimientos establecidos para realizar las actividades	0,5
Archiva adecuadamente de forma manual	0,5
Archiva adecuadamente en soporte informático	0,5
Cumple con los plazos establecidos	0,5
Identifica fallos y corrige en el momento	0,5
Interpreta la legislación vigente cuando es necesaria para la elaboración de documentos.	0,5
Organiza y planifica el trabajo	0,5

Este **apartado** se valorará sobre **SEIS** puntos cada **ítem** vale **0,50 PUNTOS** siendo necesario conseguir una calificación mínima de 3 puntos para superarlo.

**☒ RESOLUCIÓN DE PRUEBAS INDIVIDUALES TEÓRICAS Y/O PRÁCTICAS**  
**Valor 3 puntos.**

Se valorará la capacidad del alumno para desarrollar conceptos, procesos y operaciones de la materia con contenidos teóricos y prácticos, además de la presentación y expresión escrita utilizando la terminología específica de la materia.

Este apartado se valorará sobre 3 puntos siendo necesario conseguir una calificación mínima de 1,5 para superarlo.

**Los procedimientos e instrumentos de evaluación así como los criterios de calificación serán:**

**1. Pruebas escritas (Teóricas/Prácticas):**

1ª Evaluación: 70% de la nota final (Siete puntos).

2ª Evaluación: 30% de la nota final (Tres puntos).

**2. SIMULACIÓN:**

1ª Evaluación: 30% de la nota final (Tres puntos).

2ª Evaluación: 70% de la nota final (Siete puntos).

- **Trabajo Simulación:** Finalización de las tareas, corrección de errores y revisión del trabajo: 50% de la nota final (Cinco puntos).
- **Actitud Simulación:** Asistencia, toma de decisiones, resolución de problemas, asume errores y comprende consecuencias: 20% de la nota final (Dos puntos).

**Para superarla deberán obtener una calificación de 5 puntos sobre un total de 10 puntos, tanto en el apartado de “Pruebas escritas” como en el de “Simulación”.**

La nota será la media del conjunto de pruebas globales realizadas a lo largo del trimestre.

Los criterios de calificación de cada prueba figurarán siempre escritos en la propia prueba, y si es necesario obtener una puntuación mínima en alguna de las dos partes.

El proceso de evaluación del alumno será continuo a lo largo de las dos sesiones legalmente establecidas.

Para obtener una calificación positiva en cada una de las evaluaciones, se deberán superar todas las pruebas realizadas en dicha evaluación obteniendo una puntuación

**de 5 o superior.** En el caso de que la nota resultante tenga decimales, se redondeará a la unidad siguiente si las décimas superan el 6, en caso contrario, será la unidad entera inferior. **En el supuesto de ser inferior a 5 la nota global, la evaluación estará suspendida.**

La calificación FINAL del módulo profesional se formulará en cifras de 1 a 10, **siendo la evaluación positiva con una nota igual o superior a 5 puntos y resultará de la media ponderada de las notas de las dos evaluaciones.**

## **PERDIDA DE LA EVALUACIÓN CONTINUA**

La falta de asistencia a clase de modo reiterado, puede provocar la imposibilidad de la aplicación correcta de los criterios de la 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 en la correspondiente evaluación, se establece en el 30% del total de horas lectivas de la materia.

El alumno que se vea implicado en esta situación, deberá realizar una prueba específica en la fecha de la evaluación correspondiente.

La prueba incluirá el total de contenidos programados y constará de una prueba teórica y supuestos prácticos similares a los realizados durante la evaluación. El alumno deberá entregar también realizadas las actividades propuestas por el profesor sobre los contenidos desarrollados en la evaluación.

## **11. PLAN DE RECUPERACIÓN**

### **11.1 CONVOCATORIA ORDINARIA:**

Los alumnos/as que suspendan el Módulo en las Evaluaciones del curso tendrán que realizar una prueba de recuperación (teoría y práctica).

Antes de realizarla los alumnos/as podrán recibir ejercicios de repaso que posteriormente entregarán al profesor/a para su corrección y aclaración de dudas dentro de lo posible y en horario lectivo ya que no disponen de horas libres.

Al final de las dos evaluaciones tendrán una recuperación global del Módulo donde, cada alumno/a podrá presentarse a las Evaluaciones que tenga pendientes.

**Los procedimientos e instrumentos de evaluación así como los criterios de calificación serán los indicados en el apartado correspondiente.**

**Para superarla deberán obtener una calificación de 5 puntos sobre un total de 10 puntos, tanto en la prueba teórica como en la práctica**

**La EMPRESA SIMULADA NO SE PODRÁ RECUPERAR EN EL AÚLA VIRTUAL, YA QUE LA CALIFICACIÓN SE OBTIENE DE LA REALIZACIÓN DE TAREAS DESARROLLADAS A LO LARGO DEL CURSO EN LA EMPRESA SIMULADA.**

Los contenidos prácticos (Simulación) que no hayan sido superados en el Aula Simulada se valorarán en una prueba escrita mediante un Ejercicio de Simulación.

## **11.2. CONVOCATORIA ORDINARIA DE RECUPERACIÓN**

A los alumnos/as que no superen el módulo tras la evaluación final ordinaria que se celebre previamente al inicio del primer período de realización del módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo, **se les realizara una segunda convocatoria final durante el mes de Marzo.**

**Podrán ser objeto de ésta evaluación todos los alumnos/as, con cualquier materia pendiente.**

La elaboración, seguimiento y valoración del proceso de recuperación del Módulo corresponderá al profesor/a que imparta dicho Módulo en el curso correspondiente y en el horario establecido por Jefatura de Estudios para este período.

El desarrollo de las clases para este Módulo se adaptará al número de alumnos que tengan que recuperarlo:

- **Al ser un Módulo que se desarrolla en la Empresa Simulada y en grupos, el sistema de recuperación, en este período, deberá ser independiente para cada alumno, realizando, cada uno, las tareas prácticas y teóricas de Simulación, correspondientes.**
- **Los contenidos prácticos (Simulación) que no se puedan desarrollar en el Aula Simulada se valorarán en una prueba escrita mediante un Ejercicio de Simulación.**

**Realizarán una PRUEBA, EN EL MES DE MARZO,** que tendrá el siguiente contenido:

Estos alumnos/as realizarán pruebas que constarán de Teoría y/o Práctica, dependiendo de la Unidad temática.

Dicha prueba versará sobre **contenidos mínimos.**

Para la parte teórica recibirán una batería de preguntas que versarán sobre los mínimos de cada unidad de trabajo.

Para la parte práctica realizarán un Ejercicio de Simulación (**contenidos mínimos**), sobre documentación y trámites de Simulación.

Se podrán entregar ejercicios y trabajos a realizar en ese periodo, para su entrega a la profesora, antes o en el momento de la prueba.

**Se les proporcionará una ficha (Anexo 15.3.)** en donde constarán las unidades temáticas vistas a lo largo del curso, los contenidos mínimos, tipo de prueba (Teoría y/o Práctica), el trabajo individualizado y la fecha del control. La ficha ira firmada por el

profesor y el alumno. Una copia de la ficha quedará en poder de la profesora.

**Los procedimientos e instrumentos de evaluación así como los criterios de calificación serán:**

1. **Pruebas escritas (Teóricas/Prácticas):** 30% de la nota final (Tres puntos).
2. **SIMULACIÓN:** 70% de la nota final (Siete puntos)
  - **Trabajo Simulación:** Finalización de las tareas, corrección de errores y revisión del trabajo: 50% de la nota final (Cinco puntos).
  - **Actitud Simulación:** Asistencia, toma de decisiones, resolución de problemas, asume errores y comprende consecuencias: 20% de la nota final (Dos puntos).

**Para superarla deberán obtener una calificación de 5 puntos sobre un total de 10 puntos, tanto en el apartado de “Pruebas escritas” como en el de “Simulación”.**

**La nota definitiva de las pruebas escritas será la media de las realizadas, habiendo superado, al menos, con cinco puntos cada una de ellas.**

## **12.- EDUCACIÓN EN VALORES**

Como concreción y aplicación práctica para el presente curso, vamos a tratar de desarrollar en la medida de lo posible los valores de Responsabilidad, Respeto-Tolerancia y Esfuerzo personal.

Para ello, vamos a intentar que todas las intervenciones y actuaciones, tanto del profesor como de los/as alumnos/as, se desarrollen en un ambiente de respeto a una serie de principios como son los siguientes:

- ▮ Fomento al esfuerzo personal para conseguir mayor calidad de vida, fundamentada en la realización personal de forma equilibrada e integral.
- ▮ Ha de valorarse el trabajo como un servicio que podemos prestar o recibir a/de los demás, que potencia el desarrollo de nuestra existencia, debiendo fomentarse un espíritu crítico frente a todo tipo de sugerencia o invitación al consumo por el consumo.
- ▮ Debe fomentarse el respeto, conservación, cuidado y uso responsable de todos los recursos básicos que utilizamos a diario.

### **Incorporación de la educación en valores y en la igualdad efectiva de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres**

De manera transversal, a lo largo de todo el curso, el docente se ocupará de garantizar

que las clases se desarrollen respetando los siguientes valores y principios:

1. La democracia y el respeto a la legalidad como principio absoluto.
2. El uso del dialogo como forma de resolución de conflictos y la renuncia manifiesta a la violencia.
3. El respeto a las compañeras y compañeros, a las profesoras y profesores y demás miembros de la comunidad educativa.
4. El respeto a otras culturas, países, religiones, razas, etc.
5. Utilización no sexista del lenguaje (por ejemplo: hablar de personas, en lugar de hombres y/o mujeres).
6. Condena incondicional a cualquier forma de violencia de género.
7. Eliminación progresiva de los tópicos sobre género y profesiones (por ejemplo: que los electricistas son hombres y las enfermeras mujeres).

### **13. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS PROGRAMADAS**

Las previstas en la Programación General del departamento.

### **14. PUBLICACION DE LA PROGRAMACIÓN**

A comienzo de curso se informará a los alumnos sobre los siguientes aspectos de la programación:

- × Objetivos, contenidos y criterios de evaluación.
- × Contenidos mínimos exigibles para obtener una calificación positiva.
- × Procedimientos e instrumentos de evaluación.
- × Criterios de calificación.
- × Se publicara la programación en la página Web del centro.

## 15 DOCUMENTOS ADJUNTOS

### 15.1- HOJA DE VALORACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y ACTITUDES

ALUMNO/A:				EVALUACIÓN		CURSO:	
Ítems (0,50)	Actividades Recepción	Actividades Almacén	Actividades Compras	Actividades Ventas	Actividades RRHH	Actividades Contabilidad	Actividades Tesorería
Identifica los documentos							
Cuida los aspectos de limpieza, claridad, redacción y ortografía en la elaboración de los documentos.							
Identifica la procedencia de los documentos recibidos							
Cumplimenta correctamente los documentos							
Envía los documentos al destino adecuado							
Sigue los procedimientos establecidos para realizar las actividades							
Archiva adecuadamente de forma manual							
Archiva adecuadamente en soporte informático							
Cumple con los plazos establecidos							
Identifica fallos y corrige en el momento							
Interpreta la legislación vigente cuando es necesaria para la elaboración de documentos.							
Organiza y planifica el trabajo							

ALUMNO/A:				EVALUACIÓN		CURSO:	
Ítems	Actividades Recepción	Actividades Almacén	Actividades Compras	Actividades Ventas	Actividades RRHH	Actividades Contabilidad	Actividades Tesorería
El trabajo y el interés en el hacer diario, comportamiento adecuado.(0,30)							
Iniciativa y participación.(0,20)							
Asistencia regular y puntual (0,50)							

## 15.2. FICHA SEMANAL DEL ALUMNO (SIMULACIÓN)

FICHA SEMANAL DEL ALUMNO							
<b>ALUMNO/A:</b>							
Puesto en el Organigrama:							
Semana del _____ de _____ al _____ de _____ 20__							
Jornada	N.º Horas	Descripción de la Actividad	Orientaciones recibidas	¿De quién?	Dificultades de Realización	Solución Adoptada	Observaciones /Propuestas
Lu ne s							
Mi érc ole s							
Jue ves							
Vie rne s							

**15.3. FICHA DE RECUPERACIÓN EVALUACION ORDINARIA DE RECUPERACION.**

**CONTENIDO PERSONALIZADO DE LAS PRUEBAS PARA ALUMNOS/AS QUE TIENEN LA ASIGNATURA PENDIENTE (CON DOCENCIA):**

**ALUMNO/A:** \_\_\_\_\_

**CURSO:** \_\_\_\_\_

**FECHA DE ENTREGA:** \_\_\_\_\_

**A CADA ALUMNO/A QUE TENGA LA ASIGNATURA PENDIENTE SE LE ENTREGARÁ LA FICHA SIGUIENTE PERSONALIZADA, SEÑALANDO CON UNA "X" LAS PARTES PENDIENTES, Y TIPO DE EXAMEN (TEÓRICO, PRÁCTICO O EJERCICIOS), NO SUPERADAS EN LA CONVOCATORIA ORDINARIA.**

**ENTREGADO POR:** \_\_\_\_\_

**HORARIO DEL MÓDULO:** \_\_\_\_\_

**FIRMA DEL PROFESOR/A**

**FIRMA**

**DEL**

**ALUMNO/A**

CONTENIDOS MÍNIMOS	PRUEBA TEÓRICO/PRÁCTICA	MATERIALES A UTILIZAR: DEL CURSO O NUEVOS, ADAPTADOS A CADA ALUMNO	FECHAS CONTROL
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las características internas y externas de la empresa creada en el aula.</li> <li>- Identificar los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada: proveedores, clientes, sistemas de producción y/comercialización, almacenaje y otros.</li> <li>- Identificar los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.</li> <li>- Relacionar características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad de la empresa.</li> <li>- Valorar la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.</li> <li>- Integrarse en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.</li> </ul>	<p><b>Control</b> <b>teórico/práctico</b> <b>Ficha Empresa</b> <b>Simulada</b></p>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.</li> <li>- Mantener una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.</li> <li>- Transmitirla información de forma clara y precisa.</li> <li>- Utilizar el tratamiento protocolario adecuado.</li> <li>- Identificar emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.</li> <li>- Identificar al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.</li> <li>- Registrar la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.</li> <li>- Aplicar técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.</li> </ul>	<p><b>Control teórico/práctico</b></p> <p><b>Ficha Empresa Simulada</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado</li> <li>- Tramitar correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda</li> <li>- Aplicar las técnicas de organización de la información</li> <li>- Analizar y sintetizar la información suministrada</li> <li>- Manejar como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.</li> <li>- Aplicar las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.</li> </ul>	<p><b>Control Práctico</b></p> <p><b>Ficha Empresa Simulada</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecutar las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa</li> <li>- Ejecutar las tareas administrativas del área comercial de la empresa</li> <li>- Ejecutar las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa</li> <li>- Ejecutar las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa</li> <li>- Ejecutar las tareas administrativas del área financiera de la empresa</li> <li>- Ejecutar las tareas administrativas del área fiscal de la empresa</li> <li>- Aplicar la normativa vigente.</li> </ul>	<p><b>Control Práctico</b></p> <p><b>Ficha Empresa Simulada</b></p>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones</li> <li>- Identificar la documentación que se utiliza para recoger una reclamación</li> <li>- Aplicar técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo</li> <li>- Buscar y proponer soluciones a la resolución de los problemas</li> <li>- Seguir el proceso establecido para una reclamación</li> <li>- Verificar que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.</li> </ul>	<p><b>Control Práctico</b></p> <p><b>Ficha Empresa Simulada</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantener una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros</li> <li>- Cumplir las órdenes recibidas</li> <li>- Mantener una comunicación fluida con los compañeros</li> <li>- Exponer opiniones y puntos de vista ante una tarea</li> <li>- Valorar la organización de la propia tarea</li> <li>- Complementar el trabajo entre los compañeros</li> <li>- Transmitir la imagen de la empresa</li> <li>- Realizar cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio</li> <li>- Respetar las normas establecidas y la cultura empresarial</li> <li>- Mantener una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora</li> <li>- Organizar información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.</li> </ul>	<p><b>Ficha Empresa Simulada</b></p>		