



Ciclo Formativo: **ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

Grado: **SUPERIOR**

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

Módulo: **COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

Curso: **1º**

Equivalencia en créditos ECTS: **12**

Código: **0651**

CURSO ACADÉMICO: 2023-2024

Familia Profesional	Administración y Gestión
Ciclo Formativo	Administración y Finanzas
Nivel del Ciclo	Formación Profesional de Grado Superior
Duración del Ciclo	2.000 horas

Referente C.I.N.E.	CINE-5b
Nivel de Cualificaciones para la educación superior	Nivel 1 Técnico Superior.
Módulo	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE
Código del Módulo	0651
Duración total del módulo	160 horas
Horas semanales	5 horas

A. PARTE GENERAL

Desarrollada en la programación docente del departamento parte general a todo el ciclo formativo de Administración y Finanzas.

B. PARTE ESPECIFICA

B. PARTE ESPECÍFICA

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

1. NORMATIVA GENERAL Y ESPECÍFICA QUE AFECTA AL MÓDULO

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

- Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- **Orden de 20 de diciembre de 2013**, de la Consejería de Educación, Universidades y Empleo por la que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- **Ley Orgánica 5/2002**, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, es el marco esencial para los nuevos ciclos formativos y ordena un sistema integral de formación profesional, cualificaciones y acreditación creando el Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional.
- **Ley Orgánica 3/2020**, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, LOMLOE regula la formación profesional en el título I, capítulo V (artículos 39 a 44). Concretamente el artículo 39.4, establece que los ciclos formativos estarán referidos al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, de forma que el currículo de estas enseñanzas se ajustará a las exigencias derivadas del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional.
- **Real Decreto 1147/2011**, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, el que desarrolla la formación profesional en el ámbito de la LOMLOE. Además, establece la estructura de la norma por la que deben establecerse los títulos de formación profesional, así como sus módulos profesionales (capítulo I, artículos 9 y 10)..
- **Resolución de 07 de junio de 2023** de la Dirección General de Centros Educativos e Infraestructuras por la que se establece el periodo lectivo del curso escolar 2023-2024.

2. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO Y DEL MÓDULO

La presente Orden tiene por objeto establecer el currículo en la Región de Murcia de las enseñanzas de Formación Profesional correspondientes al Título establecido por Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Administración y finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas.

El título de Técnico Superior en Administración y Finanzas queda identificado por los siguientes elementos:

Denominación: Administración y Finanzas.

Nivel: Formación Profesional de Grado Superior.

Duración: 2.000 horas.

Familia Profesional: Administración y Gestión.

Referente en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación: CINE-5b.

Nivel del Marco Español de Cualificaciones para la educación superior: Nivel 1 Técnico Superior.

3. PERFIL PROFESIONAL DEL TÍTULO.

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

4. COMPETENCIA GENERAL.

La competencia general de este título consiste en organizar y ejecutar las operaciones de gestión y administración en los procesos comerciales, laborales, contables, fiscales y financieros de una empresa pública o privada, aplicando la normativa vigente y los protocolos de gestión de calidad, gestionando la información, asegurando la satisfacción del cliente y/o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental.

5. ENTORNO PROFESIONAL.

Las personas que obtienen este título ejercen su actividad tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas, en cualquier sector de actividad, particularmente en el sector servicios, así como en las administraciones públicas, desempeñando las tareas administrativas en la gestión y el asesoramiento en las áreas laboral, comercial, contable y fiscal de dichas empresas e instituciones, ofreciendo un servicio y atención a los clientes y ciudadanos, realizando trámites administrativos con las administraciones públicas y gestionando el archivo y las comunicaciones de la empresa.

Podría ser trabajador por cuenta propia, efectuando la gestión de su propia empresa o a través del ejercicio libre de una actividad económica, como en una asesoría financiera, laboral o estudio de proyectos, entre otros.

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

- Administrativo de oficina.
- Administrativo comercial.
- Administrativo financiero.

- Administrativo contable.
- Administrativo de logística.
- Administrativo de banca y de seguros.
- Administrativo de recursos humanos.
- Administrativo de la Administración pública.
- Administrativo de asesorías jurídicas, contables, laborales, fiscales o gestorías.
- Técnico en gestión de cobros.
- Responsable de atención al cliente.

6. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

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

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.**
- b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.**
- c) Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.**
- d) Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los que interviene.**
- e) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.**
- f) Gestionar los procesos de tramitación administrativa empresarial en relación a las áreas comercial, financiera, contable y fiscal, con una visión integradora de las mismas.
- g) Realizar la gestión contable y fiscal de la empresa, según los procesos y procedimientos administrativos, aplicando la normativa vigente y en condiciones de seguridad y calidad.
- h) Supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión, siguiendo las normas y protocolos establecidos.
- i) Aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contratación, formación y desarrollo de los Recursos Humanos, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial.
- j) Organizar y supervisar la gestión administrativa de personal de la empresa, ajustándose a la normativa laboral vigente y a los protocolos establecidos.
- k) Realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales, llevando a cabo las tareas de documentación y las actividades de negociación con proveedores, y de asesoramiento y relación con el cliente.
- l) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.
- m) Tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en diferentes organismos y administraciones públicas, en plazo y forma requeridos.

n) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.

ñ) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.

o) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.

p) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

q) Generar entornos seguros en el desarrollo de su trabajo y el de su equipo, supervisando y aplicando los procedimientos de prevención de riesgos laborales y ambientales, de acuerdo con lo establecido por la normativa y los objetivos de la empresa.

r) Supervisar y aplicar procedimientos de gestión de calidad, de accesibilidad universal y de "diseño para todos", en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

s) Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional con sentido de la responsabilidad social.

t) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

7. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

a) Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos.

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

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

d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.

e) Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.

f) Organizar las tareas administrativas de las áreas funcionales de la empresa para proponer líneas de actuación y mejora.

g) Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.

h) Reconocer la interrelación entre las áreas comercial, financiera, contable y fiscal para gestionar los procesos de gestión empresarial de forma integrada.

i) Interpretar la normativa y metodología aplicable para realizar la gestión contable y fiscal.

j) Elaborar informes sobre los parámetros de viabilidad de una empresa, reconocer los productos financieros y los proveedores de los mismos, y analizar los métodos de cálculo financieros para supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión.

k) Preparar la documentación así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contratación, formación y desarrollo de los recursos humanos.

l) Reconocer la normativa legal, las técnicas asociadas y los protocolos relacionados con el departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral y la documentación derivada, para organizar y supervisar la gestión administrativa del personal de la empresa.

m) Identificar la normativa vigente, realizar cálculos, seleccionar datos, cumplimentar documentos y reconocer las técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y de asesoramiento a clientes, para realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales.

n) Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades relacionadas.

ñ) Identificar modelos, plazos y requisitos para tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en organismos y administraciones públicas.

o) Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.

p) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.

q) Tomar decisiones de forma fundamentada, analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.

r) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.

s) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.

t) Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevención personales y colectivas, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar entornos seguros.

u) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias, para dar respuesta a la accesibilidad universal y al “diseño para todos”.

v) Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.

w) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.

x) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales, para participar como ciudadano democrático.

8. CONTENIDOS GENERALES DEL MODULO

8.1. CONTENIDOS BÁSICOS

Técnicas de comunicación institucional y promocional:

- Las organizaciones empresariales.
- Las funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. Los departamentos.
- Tipología de las organizaciones. Organigramas.
- Dirección en la empresa.
- Procesos y sistemas de información en las organizaciones.
- Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales.
- Elementos y barreras de la comunicación.
- Comunicación e información y comportamiento.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
- La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
- La comunicación externa en la empresa.
- Calidad del servicio y atención de demandas.
- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:

- Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.
- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Técnicas de comunicación oral.
- Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.
- Formas de comunicación oral.
- Barreras de la comunicación verbal y no verbal.
- Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor.
- Utilización de técnicas de imagen personal.
- Comunicaciones en la recepción de visitas.
- Realización de entrevistas.
- Realización de presentaciones.
- La comunicación telefónica.
- Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas.
- La cortesía en las comunicaciones telefónicas.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.
- Preparación y realización de llamadas.
- Identificación de los interlocutores.
- Tratamiento de distintas categorías de llamadas.
- La centralita.
- Uso del listín telefónico.
- La videoconferencia

Elaboración de documentos profesionales escritos:

- La comunicación escrita en la empresa.
- Estilos de redacción.
- Siglas y abreviaturas.
- Herramientas para la corrección de textos.
- Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional.
- Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.
- Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La “netiqueta”.
- Técnicas de comunicación escrita.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.

Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información:

- La recepción, envío y registro de la correspondencia.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- Clasificación y ordenación de documentos.
- Técnicas de archivo: naturaleza. Finalidad del archivo.
- Archivo de documentos.
- Sistemas de archivo.
- Clasificación de la información.
- Centralización o descentralización del archivo.
- El proceso de archivo.
- Custodia y protección del archivo. Confidencialidad de la información.
- Las bases de datos para el tratamiento de la información. Ley de Protección de datos.
- El correo electrónico.

Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario:

- El cliente.
- La atención al cliente en la empresa/organización.
- El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa.
- Documentación implicada en la atención al cliente.
- Sistemas de información y bases de datos.
- Relaciones públicas.
- Canales de comunicación con el cliente.
- Procedimientos de obtención y recogida de información.
- Técnicas de atención al cliente: dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.

Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:

- La protección del consumidor y/o usuario.
- El rol del consumidor y/o usuario.
- Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios.
- La defensa del consumidor.
- Instituciones y organismos de protección al consumidor.
- Reclamaciones y denuncias.
- Mediación y arbitraje: concepto y características.
- Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje.

Organización del servicio posventa:

- El valor de un producto o servicio para el cliente.
- Actividades posteriores a la venta.
- El proceso posventa y su relación con otros procesos.
- Tipos de servicio posventa.
- La gestión de la calidad en el proceso del servicio posventa.
- Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa.
- Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad

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

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

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

Unidad de Trabajo nº 1: **La organización en la empresa. Proceso de información y comunicación.**

Unidad de Trabajo nº 2: **La comunicación presencial en la empresa.**

Unidad de Trabajo nº 3: **Comunicación telefónica y telemática.**

Unidad de Trabajo nº 4: **Documentos escritos al servicio de la documentación empresarial**

Unidad de Trabajo nº 5: **Tratamiento, clasificación y archivo de la documentación empresarial**

Unidad de Trabajo nº 6: **Comunicación y atención comercial**

Unidad de Trabajo nº 7: **Gestión de conflictos y reclamaciones**

Unidad de Trabajo nº 8: **Servicio posventa y fidelización de los clientes**

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

Las unidades de trabajo se secuenciarán de acuerdo a:

Unidad 1. La organización en la empresa. Proceso de información y comunicación

1. Resultados de aprendizaje

- Caracterizar técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.
- Analizar las funciones y estilos de mando más habituales de organizaciones tipo sus características básicas.
- Analizar los procesos de comunicación, formales e informales, en las organizaciones.
- Aplicar técnicas de comunicación institucional y promocional en los procesos específicos de circulación de información.
- Diferenciar las distintas funciones de la dirección en la organización
- Conocer las técnicas de motivación del personal de la empresa.

2. Criterios de evaluación

- Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales, sectoriales, de tamaño y organizativas.
- Se han analizado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control, valorando la importancia de la responsabilidad en el desarrollo de las mismas.
- Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.
- Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama, identificándolos en un caso práctico.
- Se ha elaborado el organigrama de acuerdo con la estructura departamental propuesta.
- Se han analizado los estilos de mando predominantes en las empresas, relacionándolos con el clima laboral que generan.
- En un caso práctico convenientemente caracterizado, se ha identificado el estilo de mando de la organización y los errores de comunicación que se deriven del mismo.
- Se han distinguido los tipos de demanda de información más usuales, estableciendo la relación entre éstas y el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.
- Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales, identificando las características, factores y principales problemas de los mismos.
- Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.
- Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.
- Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.
- Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales de una organización.

3. Contenidos

- La empresa, elementos y tipos
- Clasificación de las empresas
- La organización empresarial. Principios
- Tipos de organización
- Áreas funcionales en la empresa
- Departamentalización de la empresa
- Descripción de organigramas elementales
- La función directiva
- La información en la actividad empresarial
- La comunicación en la actividad empresarial
- Comunicación externa e imagen corporativa

Unidad 2. La comunicación empresarial. Comunicación oral presencial en la empresa

1. Resultados de aprendizaje

- Realiza comunicaciones orales presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.
- Integrar técnicas de comunicación oral en situaciones presenciales típicas del entorno profesional, adaptando el mensaje a la situación y al interlocutor, resolviendo los problemas producidos.

2. Criterios de evaluación

- Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.
- Se han detectado las interferencias producidas por las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje.
- Se han identificado elementos y etapas de un proceso comunicativo.
- Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, estructurada, con precisión, cortesía, respeto y sensibilidad.
- Se han aplicado las técnicas de comunicación oral adecuadamente en situaciones simuladas de comunicación presencial.
- Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.
- Se han aplicado las técnicas de comunicación oral adecuadamente en situaciones simuladas de comunicación presencial.
- Se ha valorado la comunicación no verbal como medio de comunicación de la imagen de la organización.
- Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales.
- Se tienen en cuenta costumbres socioculturales y usos empresariales.
- Se han observado las debidas normas de cortesía en situaciones simuladas de comunicación presencial.
- Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación presencial.
- Se ha realizado una presentación o una exposición oral sobre un tema de un ámbito profesional específico.

- Se ha valorado la escucha activa y hablar adecuadamente en público en la mejora de los procesos de comunicación presencial.
- Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones presenciales de la organización.

3. Contenidos

- La comunicación en la empresa
- Barreras de la comunicación
- Tipos de comunicación en la empresa
- La comunicación presencial
- Técnicas de comunicación presencial
- Las habilidades sociales
- Situaciones habituales en la comunicación presencial
- Recepción de visitas
- Comunicación no verbal
- Protocolo, formas de actuación y costumbres

Unidad 3 Comunicación telefónica y telemática.

1. Resultados de aprendizaje

- Realizar comunicaciones orales no presenciales.
- Aplicar las técnicas de atención de llamadas en los procesos de comunicación telefónica y telemática.

2. Criterios de evaluación

- Se han descrito las especificidades y principales componentes de una adecuada atención telefónica.
- Se han identificado los distintos tipos de interlocutores determinando el tratamiento apropiado según sus características.
- Se han descrito los medios, equipos y prestaciones necesarios para una adecuada atención telefónica.
- Se ha aplicado el protocolo establecido para las comunicaciones telefónicas, utilizando el léxico y las expresiones adecuadas, transmitiendo la información de forma clara, estructurada y precisa, con cortesía, respeto y sensibilidad.
- Se han realizado y recibido llamadas telefónicas de forma efectiva.
- Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación telefónica (sonrisa, tono, elocución, escucha activa, lenguaje positivo, etc.).
- Se han detectado las interferencias producidas en la comprensión de un mensaje telefónico.
- Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.

- Se han tenido en cuenta las costumbres y los usos empresariales, aplicando técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telefónicas de la organización.
- Se han gestionado todos los procedimientos relacionados con la atención adecuada de una llamada telefónica.
- Se han descrito los tipos de comunicación telemática, así como su adecuada utilización empresarial.
- Se ha aplicado el protocolo establecido para las comunicaciones telemáticas, utilizando el léxico y expresiones adecuadas.
- Se ha identificado el protocolo de realización y recepción para una comunicación telemática efectiva.
- Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.
- Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.
- Se han empleado las pautas de cortesía adecuadas para las comunicaciones telemáticas.
- Se han gestionado todos los procedimientos relacionados con la atención adecuada de una comunicación telemática.

3. Contenidos

- El proceso de comunicación telefónica.
- Equipos y prestaciones para la comunicaciones telefónica
- Pautas de comunicación telefónica
- Objetivos y clasificación de las llamadas telefónicas
- Barreras y dificultades en la comunicación telefónica
- Gestión de las comunicaciones telefónicas en la empresa
- Manejo de las centralitas telefónicas
- Atención de quejas telefónicas
- Clientes difíciles y situaciones especiales al teléfono
- Tipos de comunicación telemática
- Gestión de la comunicación telemática

Unidad 4 Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial

1. Resultados de aprendizaje

- Elaborar documentos escritos de carácter profesional.
- Aplicar técnicas de comunicación escrita en la elaboración y supervisión de información y documentación propia, de circulación interna o externa en organizaciones tipo.
- Aplicar técnicas de comunicación institucional y promocional en el entorno profesional.

2. Criterios de evaluación

- Se describen adecuadamente las principales características y elementos de la comunicación escrita frente a otro tipo de formas de transmisión de información.
- Se ha identificado al destinatario, observando las normas de protocolo.
- Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.
- Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.
- Se han explicado los elementos y recursos básicos de la expresión escrita (puntuación, ortografía, cohesión y coherencia, estructura, terminología y forma adecuadas, redacción clara, concisa y coherente del documento).

- Se han identificado herramientas de corrección de textos, aplicando criterios de corrección lingüística, gramatical, ortográfica y semántica.
- Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.
- Se ha supervisado la redacción de documentos escritos de carácter institucional de acuerdo con los objetivos propuestos y utilizando el lenguaje adecuado.
- Se han elaborado resúmenes diarios de prensa sobre los asuntos propuestos.
- Se han redactado notas de prensa de acuerdo con manuales de estilo tipo.
- Se han organizado e identificado los elementos de un dossier de prensa.
- Se han identificado los soportes y los canales más adecuados para elaborar y transmitir los documentos, en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.
- Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia.
- Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.
- Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.

3. Contenidos

- La comunicación escrita.
- Redacción de documentos
- Documentos de comunicación interna en la empresa
- Documentos de comunicación externa en la empresa
- Documentos de comunicación con la Administración Pública
- Soportes para transmitir documentos escritos
- Canales para transmitir documentos escritos
- Gestión documental

Unidad 5 Tratamiento, clasificación y archivo de la documentación empresarial

1. Resultados de aprendizaje

- Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.
- Analiza los procesos de comunicación formales e informales en las organizaciones, caracterizando las necesidades habituales de información demandada y las respuestas más adecuadas a las mismas.
- Analiza los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas internas y externas por correo convencional o a través de medios telemáticos.

2. Criterios de evaluación

- Se han identificado los medios, procedimientos y criterios adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita por medios telemáticos.
- Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.
- Se han descrito las técnicas más habituales de catalogación y archivo de documentación, analizando sus ventajas e inconvenientes.
- Se ha seleccionado el medio de transmisión de información más adecuado.
- Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados.

- Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de correspondencia.
- Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado.
- Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información.
- Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información.
- Se han aplicado, al elaborar y archivar la documentación, las técnicas 3R.
- Se valora las consecuencias de una infección por virus al abrir mensajes y archivos.
- Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.
- Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- Se ha interpretado la legislación vigente aplicable sobre protección de datos.

3. Contenidos

- El archivo. Finalidad y funciones
- Tipos de archivos empresariales.
- Sistemas de clasificación de documentación.
- Recepción y archivo de documentación en papel.
- Recepción y archivo de documentación digital
- Consulta y conservación de la documentación.
- Tratamiento de la correspondencia empresarial.
- Tratamiento telemático de la documentación.
- Seguridad y confidencialidad de la información.
- La Agencia Española de Protección de Datos.

Unidad 6 Atención y satisfacción al cliente.

1. Resultados de aprendizaje

- Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.
- Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.

2. Criterios de evaluación

- Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario.
- Se ha descrito la figura del cliente y su importancia para la empresa.
- Se diferencian los distintos tipos de clientes.
- Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente.
- Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.
- Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.
- Se han identificado qué influye en la prestación del servicio al cliente.
- Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
- Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.
- Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente y se ha identificado y localizado la información a suministrar al cliente.
- Se han elaborado, actualizado y consultado bases de datos de clientes.

- Se han manejado herramientas de gestión de las relaciones con los clientes de acuerdo con las especificaciones recibidas.

3. Contenidos

- El cliente y la empresa
- Las motivaciones del cliente.
- Proceso de compra.
- El departamento de atención al cliente.
- Calidad en la atención al cliente.
- Comunicación en la atención comercial.
- Errores y barreras comunicativas.
- Elementos de la atención al cliente.
- Proceso de atención al cliente.
- Tratamiento y gestión de la información comercial.

Unidad 7 Gestión de quejas y reclamaciones

1. Resultados de aprendizaje

- Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.
- Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.
- Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.
- Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.
- Analiza los factores generadores de conflictos, distinguiendo las posibles consecuencias e identificando las estrategias y técnicas para su prevención y resolución.

2. Criterios de evaluación

- Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias.
- Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
- Se han relacionado los elementos de la reclamación con las fases que componen el plan de resolución de quejas/reclamaciones.
- Se han diferenciado los tipos de demanda y las situaciones en las que se formulan.
- Se ha gestionado la información a suministrar al cliente ante una reclamación.
- Se han determinado los documentos para gestionar quejas y reclamaciones.
- Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos.
- Se formula la respuesta más adecuada a los requerimientos de los clientes.
- Se han descrito las posibles vías de solución de un conflicto en materia de consumo.
- Se utilizan la comunicación verbal y no verbal para resolver conflictos.
- Se aplica el estilo comunicativo adecuado a la situación planteada.
- Se seleccionan las alternativas de resolución del conflicto más adecuadas a la situación planteada.
- Se aplican los métodos más usuales para la resolución de conflictos.
- Se muestra sensibilidad y comprensión ante opiniones, conductas o ideas distintas a las propias.
- Se actúa con perseverancia e iniciativa en la búsqueda de soluciones, sin agresividad ni ruptura de la comunicación.
- Se valora el poder de influencia que se genera entre las personas que intervienen en un conflicto.
- Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.
- Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.

3. Contenidos

- La satisfacción del cliente
- Mecanismos de expresión de la satisfacción.
- La protección de los derechos del consumidor
- El consumidor y la Administración
- La reclamación
- Principios básicos para presentar una reclamación
- Gestión empresarial de reclamaciones escritas
- Gestión de reclamaciones presenciales
- El conflicto en el ámbito comercial
- La negociación

Unidad 8. Servicio postventa y fidelización de clientes

1. Resultados de aprendizaje asociados

- Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente
- Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.
- Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.

2. Criterios de evaluación

- Se han aplicado técnicas para medir el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia del servicio prestado.
- Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
- Se han identificado las situaciones que necesitan del servicio posventa.
- Se han identificado los elementos de la atención posventa.
- Se ha valorado la importancia del servicio posventa para la fidelización de clientes
- Se han distinguido las fases que estructuran la posventa.
- Se han utilizado las herramientas del servicio posventa.
- Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa.
- Se han identificado las principales incidencias y retrasos en el servicio postventa
- Se han descrito las medidas aplicables para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.
- Se ha aplicado el tratamiento en la gestión de anomalías.
- Se han aplicado las acciones establecidas en el plan de mejora de la calidad del servicio
- Se han descrito los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.
- Se han aplicado distintas técnicas de fidelización de clientes, utilizando la información disponible en la herramienta de gestión de las relaciones con los clientes (CRM)

3. Contenidos

- El servicio postventa:
- Tipos de servicio postventa.
- La calidad y servicio postventa.
- Gestión de la calidad.
- Tratamiento de errores y anomalías.
- El CRM como herramienta de gestión de la posventa.
- Postventa y fidelización de clientes.

11. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL

Para la impartición de los contenidos de este módulo contamos con 160 horas. Estas horas se distribuirán a razón de 5 horas semanales. Dependiendo de la complejidad y la necesidad de realizar más o menos casos prácticos en cada unidad de trabajo:

Distribución para el primer trimestre:

Unidad de Trabajo nº 1.

Unidad de Trabajo nº 2.

Unidad de Trabajo nº 3.

Distribución para el segundo trimestre:

Unidad de Trabajo nº 4.

Unidad de Trabajo nº 5.

Distribución para el tercer trimestre:

Unidad de Trabajo nº 6.

Unidad de Trabajo nº 7.

Unidad de Trabajo nº 8.

12. METODOLOGÍA

Principios

Entendemos el aprendizaje como un proceso, dentro de la concepción constructivista y del aprendizaje significativo. En este sentido, planteamos como principios metodológicos los siguientes:

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

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

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

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

Estrategias y técnicas

- La metodología aplicada deberá ser activa, de manera que el alumno no sea únicamente receptor pasivo, sino que observe, reflexione, participe, investigue, construya, etc. En este sentido, propiciaremos a través de las actividades el análisis y la elaboración de conclusiones con respecto al trabajo que se está realizando.

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

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

- La simulación será una herramienta de gran utilidad.

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

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

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

Técnicas para la adquisición de nuevos contenidos:

- o Exposición-presentación de cada una de las unidades.

- o Exploraciones bibliográficas y normativas.

- o Discusión en pequeño/gran grupo.
- o Resolución de actividades y casos prácticos.
- o Exposición de los trabajos realizados.
- o Utilización de las nuevas tecnologías de la información.

Tipología de las actividades

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

12.1. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

- Recortes de prensa diaria, local, semanal, nacional.
- Internet: búsqueda de proveedores de artículos determinados, de posibles clientes para un artículo que vendamos en un supuesto práctico, búsqueda de información jurídica sobre los medios de pago, búsqueda de software para la empresa.
- Libro de texto recomendado. Comunicación y Atención al cliente. Ed. McGraw-Hill.
- Bibliografía, Webgrafía.
- Vídeos.
- Cuaderno del alumno/a y carpeta para documentos y supuestos prácticos.

13. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN E INDICADORES DE VALORACION.

13.1.PRINCIPIOS

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

1. Evaluación inicial, al comienzo de cada unidad, para preparar la situación de partida, ajustando los diseños en función de las necesidades. Para llevar a cabo esta tarea haremos uso de la observación a través de diálogos y entrevistas.
2. Evaluación procesual con intención formativa, que se llevará a cabo durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Supondrá recoger datos y llevar un seguimiento continuo de las actividades de los alumnos. Se evaluarán procedimientos, conceptos y actitudes.

3. Evaluación final con intención sumativa, al final del proceso, analizando las desviaciones entre los objetivos programados y los resultados obtenidos e intentando buscar solución a los problemas surgidos.

Técnicas

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

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

Instrumentos

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

- Seguimiento del trabajo que el alumno desarrolla en el aula, que se realizará a través del cuaderno del profesor y/o plataforma Moodle.
- Grado de implicación y participación del alumno en las puestas en común sobre diferentes ejercicios prácticos que se planteen, donde observaremos el grado de maduración y el interés hacia el contenido del módulo.
- La aplicación de pruebas específicas sobre cuestionarios teóricos
- Pruebas objetivas sobre supuestos prácticos, de cálculo e interpretación de resultados.
- Nivel de participación el alumno en la resolución de trabajos de investigación realizados individualmente dejando constancia de su capacidad de trabajo en equipo de forma coordinada.
- Los debates y exposiciones orales que permitirán observar y obtener información sobre aspectos actitudinales, de integración y actuación social.

Indicadores

- Participación en las actividades realizadas en el aula.
- Asistencia y puntualidad.
- Respeto hacia los compañeros y profesores.

- Valoración de sus propios aprendizajes.
- Desarrollo de la capacidad de análisis y el sentido crítico.

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

13.2 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

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

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

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

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

Pruebas específicas de evaluación en un 80 %, debiendo obtener como mínimo la calificación de 4 para poder hacer media.

ReSolución de ejercicios y cuestiones que se envíen a través de la plataforma, un 20%.

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

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

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

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

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

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

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

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

Aquellos alumnos que teniendo conocimiento del día y hora de realización de una prueba objetiva no acudan a la misma deberán, para poder realizarla en otra fecha, justificar la inasistencia de manera documental según supuestos y procedimientos fijados en el Reglamento de Régimen Interno.

Las pruebas escritas se responden de forma individualizada.

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

14. ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

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

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

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

En el supuesto de que la evaluación final fuera negativa, a juicio del profesorado responsable de impartir el ciclo formativo se determinará aquel o aquellos alumnos que aún están en condiciones de presentarse a una evaluación ordinaria de recuperación. Dichos alumnos deberán presentar, antes de acceder a dichas pruebas, los trabajos que se señalen como tareas de recuperación a realizar antes de celebrarse la prueba. En dichas actividades se evaluarán los siguientes aspectos:

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

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

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

15. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.

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

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

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

17. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

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

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

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