

CURSO 2019 - 2020
Grado Medio
Ciclo de Gestión Administrativa Modalidad Dual

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
MÓDULO COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Unidad/es de Trabajo	Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
U.T.1. Y U.T.2	1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.	a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas. b) Se ha distinguido entre comunicación e información. c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación. d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación. e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje. f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa. g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional. h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa. i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.
U.T.3.	2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.	a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal. b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales. c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales. d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión. f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores. g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado. h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso. i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad. j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.
U.T.4.	3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública. Criterios de evaluación:	a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros. b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares. c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad. d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo. e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad. f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida. g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación. h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición. i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional. j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas. k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

Unidad/es de Trabajo	Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
U.T.6. U.T.7 Y U.T.8	4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen. b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones. c) Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar. d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones. e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos. f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital. g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico) h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él. i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas. j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).
U.T.9.	7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha identificado el concepto de marketing. b) Se han reconocido las funciones principales del marketing. c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing. d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing. e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa. f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa. g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.
U.T.10.	5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación. Criterios de evaluación:	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo. b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación. c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente. d) Se ha identificado el comportamiento del cliente. e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente. f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente. g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado. i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.
U.T.11. Y U.T.12.	6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo. Criterios de evaluación:	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas. b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente. c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación. d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones. e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente. f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones. g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación. h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor. i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo. j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.

Unidad/es de Trabajo	Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
U.T.13.	8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos. Criterios de evaluación:	a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente. b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes. c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio. d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos. e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio. f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas. g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales. h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente. i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta. j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.

PROCEDIMIENTO ORDINARIO DE EVALUACIÓN.

Conforme a la Orden 2195/2017 de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, “cada módulo se evaluará al finalizar el periodo formativo en que se realice” y “los módulos de formación dual, se calificarán al finalizar el periodo correspondiente a dicha formación en el segundo curso académico y tendrán dos convocatorias, una ordinaria y otra extraordinaria”. Por tanto, la evaluación se producirá al finalizar el segundo curso académico y la calificación se formará con las evaluaciones del cumplimiento de objetivos aportadas por el profesor en el centro docente y por el tutor en el centro de trabajo.

En relación con el **primer periodo formativo** se llevará a cabo un proceso de evaluación continua que permita al alumnado y al profesorado ser consciente de los progresos que se van realizando en el proceso enseñanza-aprendizaje y corregir los errores o desviaciones que se puedan ir produciendo con respecto a lo previsto. En este sentido el proceso de evaluación conducirá a la valoración final de cada evaluación primero y del primer curso más tarde. Dicha valoración tendrá carácter de **nota de referencia** tanto para la promoción al segundo curso, periodo de formación en empresa, como para la formación de la calificación definitiva del módulo formativo.

Para emitir dicha valoración, **nota de referencia**, se utilizarán los instrumentos que se describen más abajo con la finalidad de mejorar el proceso enseñanza-aprendizaje. Por tanto, el proceso evaluador debe contribuir tanto a reforzar comportamientos positivos como a mostrar los errores y problemas del proceso enseñanza-aprendizaje para introducir las medidas correctoras con la máxima premura.

En aquellos casos en que no sea posible la evaluación continua, por pérdida de esta, se procederá a la evaluación final de la adquisición de los resultados de aprendizaje a través de una prueba final que tendrá lugar antes de finalizar el periodo de evaluación correspondiente. Esto es: se realizará una prueba final objetiva.

Como la mayor parte de las decisiones didácticas de la programación, los procedimientos y los instrumentos de evaluación utilizados dependen de las decisiones previas. Es decir, de los objetivos y de la metodología empleada en su consecución. En el caso de la programación presente el tipo de contenidos, el tipo de objetivos y la metodología pautada han conducido a los siguientes instrumentos:

- **Pruebas objetivas:** Las pruebas objetivas podrán constar de diversos tipos de preguntas.
 - Preguntas de respuesta breve de carácter puramente expositivo. A través de ellas se procurará la comprobación de la adquisición de conceptos y actitudes.

- Preguntas de respuesta breve/resolución de un caso o supuesto. Su objeto será la valoración del grado de logro de los conceptos y los procedimientos relacionados con la resolución de problemas.
- Preguntas objetivas de respuesta alternativa (tipo test): para la evaluación del grado de adquisición de conceptos.

La combinación específica de esos tres tipos de preguntas estará a los contenidos evaluados en cada una de las pruebas de evaluación escritas que se realicen.

- **Portafolio:** Se utilizará esta herramienta con la finalidad de que el alumnado se implique en su proceso de evaluación y compruebe el proceso de aprendizaje y evolución personal que ha tenido lugar a raíz de las diversas acciones implementadas en el aula y fuera de ella. El portafolio se comprobará de forma periódica y de forma final cada una de las evaluaciones.
- **Otros Instrumentos de Evaluación:** Proyectos, pruebas orales, trabajos grupales, ensayos, realización de actividades, simulaciones... Su finalidad será la incluir el trabajo habitual en el aula entre los elementos que permitan evaluar el desempeño de las alumnas y los alumnos.
- **Rúbricas:** se utilizarán rúbricas para la valoración de actitudes, trabajos grupales, proyectos, portafolio...

Se trata de un mix de instrumentos flexible y adaptable al carácter diverso, aunque conectado, de los contenidos abordados por el módulo formativo. Así en el caso de la comunicación oral será necesario el uso de simulaciones (incluso teatralizaciones) mientras en el caso de la comunicación escrita será más adecuado el uso de actividades de simulación documental.

En relación con el **segundo periodo formativo** el instrumento de evaluación a utilizar por la empresa se incluye en el programa formativo.

PROCEDIMIENTO EXTRAORDINARIO DE EVALUACIÓN.

Aquellos alumnos que hayan promocionado al año de formación en empresa serán evaluados de forma ordinaria, como se ha señalado anteriormente, en junio de 2021. La calificación se obtendrá conforme a lo establecido en el apartado 8 de la presente programación.

En el caso de que dicha calificación resultante sea inferior a 5 puntos el alumno deberá presentarse a una prueba objetiva, de estructura similar a la del examen final de recuperación de evaluaciones para el primer periodo formativo en el centro educativo. Los contenidos de este examen serán los incluidos en la presente programación.

De este modo se pretende asegurar, a la finalización del segundo periodo formativo, la superación de unos estándares mínimos en relación con las competencias adquiridas. Dicha prueba objetiva se producirá durante el mes de junio de 2021.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y RECUPERACIÓN.

1. PROCEDIMIENTO ORDINARIO DE EVALUACIÓN.

Finalizado el periodo de **formación en el centro educativo** la Nota de Referencia se formará siguiendo el siguiente esquema y teniendo en cuenta el sistema de evaluación que se adopte finalmente.

Sistema de Evaluación Continua

En el sistema de evaluación continua se utilizarán los instrumentos antedichos conforme a los siguientes criterios.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE LA NOTA	NOTA MÁXIMA
Pruebas escritas	70 %	7,00
Portafolio	10 %	1,00
Otros instrumentos de evaluación	20 %	2,00

La suma de los elementos anteriores produce la nota máxima del cuatrimestre, los 10 puntos. Para realizar el cálculo de la nota final, de referencia del periodo de formación en el centro educativo, se tendrán en cuenta las notas de los periodos de evaluación en que se divide el curso. En este sentido:

- Se realizará la media aritmética de las notas obtenidas en dichos periodos de evaluación.
- En caso de que el alumno tenga evaluaciones suspendidas (y no recuperadas previamente) será necesario presentarse a recuperar dichas evaluaciones en la fecha del examen final correspondiente al periodo de formación en el centro formativo.

Dentro de este sistema, y con respecto de cada una de las evaluaciones, habrá que tener en cuenta ciertas aclaraciones:

Pruebas Escritas:

- Se valorarán de 1 a 10.
- Se realizarán al menos 2 pruebas objetivas parciales al cuatrimestre.
 - Los exámenes parciales (distintos del último) liberan materia en aquellos casos en que la puntuación obtenida sea igual o superior a 5 puntos.
 - En caso de que los exámenes parciales, distintos del último, hayan sido suspendidos, el alumno deberá examinarse de ese contenido junto con el contenido del último parcial de la evaluación.
- A la nota obtenida en las pruebas escritas podrá sumarse el resto de las calificaciones del resto de instrumentos de evaluación cuando:
 - Las notas de todos los exámenes superen los 5 puntos
- En el excepcional caso de realizarse sólo un examen por evaluación, si el alumno obtuviese una puntuación inferior a 5 puntos no podrá sumarse la puntuación del resto de los instrumentos de evaluación.

En las pruebas escritas se tendrá en cuenta, en su puntuación, la **ortografía** del contenido escrito. En este sentido se penalizará:

- 0,2 puntos por falta cometida (no se tendrá en cuenta la repetición de la misma falta en el mismo examen).
- 0,2 puntos por cada 3 tildes ausentes o mal ubicadas.

Si se sorprende a un alumno **copiando** durante una prueba escrita,

- Se le retirará la documentación de la prueba: examen, folios...
- Se dará la prueba por automáticamente suspendida. La nota con que se valorará el examen será, en este caso, de cero.

- Automáticamente su nota de actitud para la evaluación será de -0,5 puntos.

En caso de que un alumno no acuda a la realización de una prueba escrita se procederá de la siguiente manera:

- Ausencia Justificada: No se repetirá el examen. Se realizará el examen, junto con aquellos alumnos que no lo hayan superado, al finalizar la evaluación.
- Ausencia Injustificada: No se repetirá el examen. El alumno pierde el derecho a sumar los puntos de actitud, port-folio y trabajo. Solo contará para la evaluación su nota del examen final de la misma.

Otros Instrumentos de Evaluación:

En el apartado de otros instrumentos de evaluación se incluye una gran variedad de instrumentos que se utilizarán siempre en relación con el contenido a evaluar. Es por ello por lo que en cada evaluación podrá resultar un mix diferente que será convenientemente trasladado a los alumnos (siempre manteniendo la estructura porcentual establecida con anterioridad). En cualquier caso, la tarea solicitada se realizará y entregará en el tiempo y la forma en que se pida en cada caso.

Se valorará conforme a una rúbrica que incluirá elementos tales como el interés, la asistencia, el trabajo en equipo, la responsabilidad sobre el propio trabajo...La puntuación de la actitud será de: -0,50 puntos; 0 puntos; ó +0,50 puntos.

Portafolio:

Será evaluado de forma periódica con su correspondiente rúbrica y sobre todo se tendrá en cuenta que esté completo y trabajado. Es evidente que uno de los criterios para su valoración será la progresión en cuanto al tratamiento que se hace de los documentos y los contenidos, muy plurales, de dicho portafolio. El portafolio ha de estar limpio, completo, ordenado y debe contener una caligrafía y una ortografía cuidadas.

Calificación Final

En cualquiera de los casos anteriores la calificación final obtenida por parte del alumno será la correspondiente a su periodo de formación en el Centro Formativo. En junio, quedará por realizar el periodo de Formación (en relación con el módulo) en el Centro de Trabajo y éste determinará definitivamente la calificación del módulo para los alumnos que:

- Puedan considerar superado el módulo formativo en el primer periodo académico.
- No puedan considerar superado el módulo formativo en el primer periodo académico, pero promocionen al segundo periodo de formación en empresa.

Por ello la calificación final del presente módulo formativo será configurada en un momento final de forma conjunta con la nota obtenida en el primer periodo y la valoración de los tutores en el centro de trabajo sobre el periodo de Formación en la empresa.

Periodo de formación	Porcentaje sobre la calificación	Nota máxima
Periodo de formación en centro educativo	80%	8
Periodo de formación en empresa	20%	2
TOTAL		10

En aquellos casos en que un alumno/a haya promocionado al periodo de formación en la empresa y su nota de referencia en el módulo sea menor de 5 puntos, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se realizará una valoración conjunta (tutor centro formativo-tutor empresa) en relación con la adquisición de contenidos y el logro de los resultados de aprendizaje del módulo formativo.
- El tutor del centro formativo podrá solicitar del alumno la concurrencia a una prueba objetiva para la demostración de los resultados del aprendizaje realizado.
- Si el alumno durante su periodo en la empresa no realiza tareas concretas de este módulo, la calificación final corresponderá con la que obtuvo en el centro educativo el año anterior.

Ambas, valoración y prueba, tendrán lugar con anterioridad de la evaluación ordinaria del módulo formativo en junio de 2021.

2. PROCEDIMIENTO EXTRAORDINARIO DE EVALUACIÓN.

Aquellos alumnos que hayan promocionado al año de formación en empresa serán evaluados de forma ordinaria, como se ha señalado anteriormente, en junio de 2021. La calificación se obtendrá conforme a lo establecido en el apartado 8 de la presente programación.

En el caso de que dicha calificación resultante sea inferior a 5 puntos el alumno deberá presentarse a una prueba objetiva, de estructura similar a la del examen final de recuperación de evaluaciones para el primer periodo formativo en el centro educativo. Los contenidos de este examen serán los incluidos en la presente programación.

De este modo se pretende asegurar, a la finalización del segundo periodo formativo, la superación de unos estándares mínimos en relación con las competencias adquiridas. Dicha prueba objetiva se producirá durante el mes de junio de 2021.

PROCEDIMIENTO Y ACTIVIDADES DE EVALUACION PARA LOS ALUMNOS QUE PIERDAN EL DERECHO A LA EVALUACION CONTINUA.

Aquellos alumnos que, aplicado el sistema de evaluación y calificación anteriormente descrito, no hayan obtenido una calificación en la evaluación de 5 o superior, tendrán derecho a un examen de recuperación (de formato similar a los realizados durante la evaluación) que versará sobre los contenidos no superados. Para considerar recuperada la evaluación:

- Los alumnos que hayan suspendido la evaluación por no haber superado las pruebas escritas deberán obtener 5 puntos de los 10 que podrán obtenerse en el examen.
- Los alumnos que, habiendo superado las pruebas escritas, hayan suspendido la evaluación por no contar con la puntuación suficiente sumados los puntos del resto de instrumentos de evaluación, deberán obtener 6,5 puntos en el examen de recuperación para considerar la evaluación como recuperada.

La nota de la recuperación será de 5-6 salvo en casos excepcionales en que podrá ponerse como nota de recuperación un 7.

En el mes de junio, con anterioridad a la determinación de la nota de referencia, tendrá lugar una oportunidad final para aquellos alumnos que tengan suspensa una evaluación, o el curso completo, y no se hayan recuperado durante el curso académico. En este caso se aplicará el mismo sistema que el descrito anteriormente:

- Los alumnos que hayan suspendido la evaluación, inicialmente, por no haber superado las pruebas escritas deberán obtener 5 puntos de los 10 que podrán obtenerse en el examen.

- Los alumnos que, habiendo superado las pruebas escritas, hayan suspendido la evaluación por no contar con la puntuación suficiente sumados los puntos del resto de instrumentos de evaluación, deberán obtener 6,5 puntos en el examen de recuperación para considerar la evaluación como recuperada.

