

Comp. Espec.	Criterios evaluación		%	peso competencia	Cálculo valor CR
2.CEAC.RA1	Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.		5	5	
2.CEAC.RA1.CR1	a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA1.CR2	b) Se ha distinguido entre comunicación e información.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA1.CR3	c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA1.CR4	d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA1.CR5	e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA1.CR6	f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA1.CR7	g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.		15	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA1.CR8	h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.		15	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA1.CR9	i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.		10	MEDIA PONDERADA	
Comp. Espec.	Criterios evaluación		%	peso competencia	Cálculo valor CR
2.CEAC.RA2	Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.		20	20	
2.CEAC.RA2.CR1	a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA2.CR2	b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA2.CR3	c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA2.CR4	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.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA2.CR5	e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA2.CR6	f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a las personas interlocutoras.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA2.CR7	g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA2.CR8	h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA2.CR9	i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA2.CR10	j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.		10	MEDIA PONDERADA	
Comp. Espec.	Criterios evaluación		%	peso competencia	Cálculo valor CR
2.CEAC.RA3	Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.		20	20	
2.CEAC.RA3.CR1	a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.		5	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA3.CR2	b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.		5	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA3.CR3	c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.		5	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA3.CR4	d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA3.CR5	e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.		15	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA3.CR6	f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.		20	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA3.CR7	g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.		5	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA3.CR8	h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA3.CR9	i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA3.CR10	j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.		7	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA3.CR11	k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).		8	MEDIA PONDERADA	
Comp. Espec.	Criterios evaluación		%	peso competencia	Cálculo valor CR
2.CEAC.RA4	Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos		15	15	
2.CEAC.RA4.CR1	a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA4.CR2	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.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA4.CR3	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.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA4.CR4	d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA4.CR5	e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.		15	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA4.CR6	f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.		5	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA4.CR7	g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).		5	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA4.CR8	h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.		15	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA4.CR9	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.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA4.CR10	j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).		10	MEDIA PONDERADA	
Comp. Espec.	Criterios evaluación		%	peso competencia	Cálculo valor CR
2.CEAC.RA5	Reconoce necesidades de posible clientela aplicando técnicas de comunicación.		10	10	
2.CEAC.RA5.CR1	a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con la clientela en situaciones de atención/asesoramiento a la misma.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA5.CR2	b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.		15	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA5.CR3	c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con la clientela.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA5.CR4	d) Se ha identificado el comportamiento de la clientela.		15	MEDIA PONDERADA	

2.CEAC.RA5	Reconoce necesidades de posible clientela aplicando técnicas de comunicación.					
2.CEAC.RA5.CR5	e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio de la clientela.		15	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA5.CR6	f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente o clientela.		5	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA5.CR7	g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.		10	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA5.CR8	h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.		10	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA5.CR9	i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.		10	MEDIA PONDERADA		
Comp. Espec.	Criterios evaluación			%	peso competencia	Cálculo valor CR
2.CEAC.RA6	Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posible clientela aplicando la normativa vigente en materia de consumo			10	10	
2.CEAC.RA6.CR1	a) Se han descrito las funciones del departamento de atención a la clientela en empresas.		12	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA6.CR2	b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte de la clientela.		5	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA6.CR3	c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.		10	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA6.CR4	d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.		15	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA6.CR5	e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar a la clientela.		5	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA6.CR6	f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.		8	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA6.CR7	g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.		15	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA6.CR8	h) Se ha reconocido la importancia de la protección de la persona consumidora.		13	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA6.CR9	i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.		12	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA6.CR10	j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.		5	MEDIA PONDERADA		
Comp. Espec.	Criterios evaluación			%	peso competencia	Cálculo valor CR
2.CEAC.RA7	Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing			10	10	
2.CEAC.RA7.CR1	a) Se ha identificado el concepto de marketing.		10	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA7.CR2	b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.		15	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA7.CR3	c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.		15	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA7.CR4	d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.		15	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA7.CR5	e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.		15	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA7.CR6	f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención a la clientela para la imagen de la empresa.		15	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA7.CR7	g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.		15	MEDIA PONDERADA		
Comp. Espec.	Criterios evaluación			%	peso competencia	Cálculo valor CR
2.CEAC.RA8	Aplica procedimientos de calidad en la atención a la clientela identificando los estándares establecidos.			10	10	
2.CEAC.RA8.CR1	a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio a la clientela.		10	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA8.CR2	b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con la clientela.		10	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA8.CR3	c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.		10	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA8.CR4	d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.		10	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA8.CR5	e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.		10	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA8.CR6	f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.		10	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA8.CR7	g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.		10	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA8.CR8	h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización de la clientela.		10	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA8.CR9	i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.		10	MEDIA PONDERADA		
2.CEAC.RA8.CR10	j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.		10	MEDIA PONDERADA		



Familia Profesional: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN.

Ciclo Formativo: GRADO MEDIO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Curso: 2º TÉCNICO GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Módulo: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Año Escolar: 2.025-2.026.

1.-INTRODUCCIÓN:

Destacar que, esta programación se va a elaborar de **manera abierta y flexible** de forma que permita ajustarse a las necesidades educativas y a los diferentes ritmos de aprendizaje que particularmente presente el alumnado a lo largo del curso académico.

De acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas, el módulo profesional de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente está integrado en el ciclo formativo de grado medio Gestión Administrativa, perteneciente a la familia profesional de Administración y Gestión.

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

2.- CONTENIDOS.

Los contenidos están secuenciados en unidades de trabajo.

UT.1. La comunicación. Técnicas de comunicación empresarial

- Comunicación e información y comportamiento.
- Elementos que intervienen en la comunicación.
- Barreras en la comunicación.
- Habilidades en la comunicación.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa.

UT. 2. Comunicación oral presencial en la empresa

- ¿Qué es la comunicación empresarial?
- Técnicas de comunicación oral.
- Clases de comunicación oral.
- La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa.

UT. 3. Comunicación oral no presencial

- ¿Qué es la comunicación oral no presencial?
- Comunicación telefónica
- La informática en las comunicaciones verbales.

UT. 4. Comunicación escrita en la empresa

- La comunicación escrita en.
- Normas de escritura.
- El correo electrónico.

UT. 5. Documentos escritos en la comunicación empresarial

- Escritura de la carta.
- Documentos de uso en la empresa.
- Documentos de uso en las Administraciones Públicas.

UT 6. Correspondencia y archivo de la información.

- La correspondencia.
- Archivo de la información.
- Seguridad y confidencialidad de la información.

UT. 7. El marketing en la actividad comercial y políticas de comunicación

- Marketing empresarial.
- Políticas de comunicación.
- Redes sociales.

UT. 8. Tipología de clientes y sus necesidades

- El cliente.
- Elementos y fases de la atención al cliente.
- La percepción y satisfacción del cliente sobre la atención recibida.
- La satisfacción de la clientela.

UT. 9. La calidad en el servicio de atención al cliente

- El servicio de atención al cliente.
- Control del servicio de postventa.
- Fidelización del cliente.

UT. 10. Atención de consultas, quejas y reclamaciones

- El departamento de atención al cliente.
- Normativa e instituciones en materia de consumo.
- Valoración del cliente de la atención recibida.

3.- R.A. DUALIZADOS.

R.A. (IV) Archivar información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.

R.A. (VI) Atender consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.

4.- R.A. CLAVES.

R.A. (II). Transmitir información de forma oral vinculándola a los usos y costumbres socio-profesionales habituales en la empresa.

R.A (III). Transmitir información escrita aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la administración pública.

R.A. (VIII). Aplicar procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

5.- TEMPORALIZACIÓN.

La temporalización que se indica a continuación para cada unidad, tiene un carácter meramente orientativo y comprende el tiempo completo dedicado al desarrollo de la unidad incluyendo las actividades de evaluación correspondientes. La propuesta de distribución temporal para el desarrollo de las diferentes unidades es la siguiente:

UT del módulo		Horas	Trimestre	RA
Unidad de presentación		1		
1	La comunicación. Técnicas de comunicación empresarial	10	Primero	1
2	Comunicación oral presencial en la empresa	20	Primero	2
3	Comunicación oral no presencial en la empresa	12	Primero	2
4	Comunicación escrita en la empresa	20	Primero	3
5	Documentos escritos en la comunicación empresarial	14	Primero	3
6	Correspondencia y archivo de la información	10	Segundo	4
7	El marketing en la actividad comercial y políticas de comunicación	7	Segundo	5, 6
8	Tipología de clientes y sus necesidades	8	Segundo	5,8
9	La calidad en el servicio de atención al cliente	11	Segundo	6
10	Atención de consultas, quejas y reclamaciones	12	Segundo	7
(Número de horas semanales 4) TOTAL HORAS CURSO		130		

6.- ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DEL ALUMNO.

La nota del alumno/a se calculará en función de las calificaciones obtenidas utilizando los instrumentos de evaluación establecidos para cada criterio de evaluación, que a su vez también tendrán una ponderación sobre cada resultado de aprendizaje, y éstos, a su vez, también contarán con su respectiva ponderación sobre la nota final.

Por otro lado, el sistema de calificaciones se basará en los principios de igualdad y objetividad. Para ello, a principios de curso se informará al alumnado de los métodos de calificación. A lo largo del curso, se irá facilitando una información continua con el objeto de que los/as alumnos/as conozcan el nivel de adquisición de los objetivos que se pretenden, y puedan adaptar su forma de trabajar a los requerimientos del módulo.

Se destaca que la evaluación de los procesos de enseñanza y aprendizaje pasa por el análisis de la programación didáctica presente, el desarrollo de la misma en el aula acorde con el desarrollo de las clases, la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado y la evaluación del proceso de enseñanza llevado a cabo por el profesorado.

Los instrumentos de evaluación a utilizar serán:

- Pruebas Objetivas:

- Preguntas de explicación breve.
- Preguntas cortas o tipo test.
- Ejercicios prácticos.

En estas pruebas objetivas se tendrá en cuenta:

- En cada pregunta figurará el criterio de evaluación que se va a valorar por medio de la misma, así como la puntuación máxima atribuible.
- La claridad de ideas, de conceptos, tanto en cuestiones teóricas como prácticas.
- Justificaciones teóricas que se aporten para el desarrollo de las respuestas.
- Pregunta las dudas e inquietudes a la hora de resolver los casos prácticos o realizar los trabajos.
- Puntualidad y prontitud a la hora de resolver o entregar los mismos.

Observación Directa.

- Aplica lo aprendido.
- Se muestra propicio a responder a las preguntas planteadas por la profesora durante las sesiones de clase.
- Demuestra inquietudes con sus preguntas.
- Se evidencia un progreso en sus conocimientos.

Al finalizar cada trimestre, se llevará a cabo una valoración y análisis del grado de cumplimiento de la programación, de cara a detectar las desviaciones producidas para su posterior corrección, bien en los siguientes trimestres o bien en el siguiente curso. Es lo que se conoce como **autoevaluación**, apoyada siempre en el feedback que recogeré de la información aportada por los alumnos y atendiendo siempre a las proposiciones, sugerencias y situaciones de mejora que ellos me indiquen o que pueda recabar de cursos y compañeros del centro.

Al final de cada examen escrito, pediré también por escrito, la opinión personal del alumnado sobre el desarrollo de las clases y tarea docente.

7. EVALUACIÓN.

Criterios de calificación

Cada criterio de evaluación se evaluará y calificará independientemente de los demás y para su calificación se usarán los distintos instrumentos de evaluación indicados anteriormente. La cuantificación de los mismos se expresará en cifras de 1 a 10, sin decimales, considerándose que el criterio de evaluación ha sido logrado si la calificación es igual o superior a 5.

La calificación de cada resultado de aprendizaje se obtendrá mediante la media ponderada de la calificación obtenida en cada criterio de evaluación. El resultado de aprendizaje se considerará superado cuando la calificación obtenida sea igual o superior a cinco y siempre que el alumno no tenga suspensos criterios de evaluación asociados a dicho resultado de aprendizaje, que en su conjunto ponderen más del 33% sobre dicho resultado de aprendizaje.

En cuanto a la **calificación del módulo**, la nota final del mismo se obtendrá mediante el cálculo de la media aritmética ponderada de las calificaciones obtenidas en cada resultado de aprendizaje que están relacionados en las distintas unidades de trabajo secuenciadas.

En cuanto a la nota trimestral, que tendrá un carácter informativo de la evolución del alumno hasta ese trimestre, se calculará en proporción a las calificaciones obtenidas en los diferentes criterios de evaluación vistos en dicho trimestre.

7.2. Criterios de recuperación

En cuanto a las recuperaciones, aquellos alumnos que tengan pendiente algún resultado de aprendizaje, realizarán una prueba teórico-práctica cuyos contenidos serán los desarrollados a lo largo del trimestre.

La recuperación de la primera evaluación se realizará al comienzo de la segunda evaluación.

La recuperación de la segunda evaluación se realizará antes de la primera ordinaria.

Si al alumno le quedase pendiente el módulo, este podrá ser recuperado en la segunda ordinaria que se realizará en el mes de junio.

Se podrá recuperar cada suspenso con otra posibilidad de evaluación y se abre la ocasión a trabajar con otro instrumento que facilite la observación de la adquisición de contenidos.

7.3 Criterios de recuperación

En cuanto a las recuperaciones, aquellos alumnos que tengan pendiente algún resultado de aprendizaje, realizarán una prueba teórico-práctica cuyos contenidos serán los desarrollados a lo largo del trimestre.

7.4. Repetición

El alumno suspenso al finalizar el curso académico, agotando todos los procedimientos de evaluación y recuperación, que no supere la evaluación Ordinaria II del módulo de Sostenibilidad aplicada al sistema productivo, deberá matricularse en el siguiente curso académico.

9.3 Autoevaluación de la práctica docente

En todo momento se mantendrá una disposición de diálogo fluido con el alumnado, a fin de evaluar y corregir defectos en el sistema de enseñanza-aprendizaje.

Se realizará un análisis mensual o trimestral basado en un cuestionario de evaluación para uso del profesor, creado por el propio profesor, para valorar su proceso de enseñanza.

7.5. Plan de evaluación extraordinaria

Los alumnos que deban realizar la **segunda ordinaria** en junio, además de estudiar los contenidos suspensos para la realización de dicha prueba y tareas obligatorias, si las tuviese suspensas, deberán realizar una serie de actividades preparadas por la profesora, si así lo considera oportuno ella misma. Dichas actividades se adaptarán a las necesidades de cada alumno. Además, la profesora puede proponer materiales de ayuda.

8.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

8.1 Evaluación continua

Rúbricas de evaluación para proyectos y trabajos:

- 🔗 **Claridad y organización:** Presentación clara de los objetivos, metodología y resultados.
- 🔗 **Aplicación de conceptos:** Capacidad para aplicar conceptos de sostenibilidad de manera práctica (por ejemplo, en el diseño de proyectos sostenibles).
- 🔗 **Creatividad y originalidad:** Propuestas innovadoras y viables.
- 🔗 **Investigación:** Uso adecuado de fuentes de información y datos relevantes.
- 🔗 **Colaboración (si es grupal):** Participación activa y equitativa de los miembros del equipo.

Portafolio o dossier:

- 🔗 **Progreso:** Evolución en la comprensión y aplicación de los conceptos de sostenibilidad.
- 🔗 **Calidad del contenido:** Claridad en las reflexiones y la documentación de los aprendizajes.
- 🔗 **Organización:** Estructura coherente y fácil de seguir.

8.2 Observación directa.

- 🔗 **Participación activa:** Contribución a las discusiones y actividades grupales.
- 🔗 **Actitud:** Compromiso y actitud positiva hacia el trabajo en equipo y las actividades.
- 🔗 **Resolución de problemas:** Capacidad para enfrentar desafíos prácticos y encontrar soluciones sostenibles.

Proyectos parciales:

- 🔗 **Cumplimiento de objetivos parciales:** Entrega de los hitos en las fechas establecidas.
- 🔗 **Evolución del proyecto:** Progreso claro y coherente hacia el objetivo final.
- 🔗 **Capacidad de adaptación:** Incorporación de feedback y mejoras continuas.
- 🔗 **Ponderación:** Cada fase puede ponderarse entre un 5-10% del total del módulo.

8.3 Autoevaluación y coevaluación:

- 🔗 **Honestidad y reflexión: Grado de autocrítica y análisis de los puntos fuertes y áreas de mejora.**
- 🔗 **Evaluación justa:** En el caso de la coevaluación, capacidad para valorar el trabajo de los compañeros de forma justa y objetiva.

8.4. Diario de aprendizaje o bitácora:

- 🔗 **Reflexión crítica:** Capacidad para conectar lo aprendido con experiencias o ideas previas.
- 🔗 **Frecuencia:** Registro regular de avances, problemas y soluciones.
- 🔗 **Calidad de las reflexiones:** Claridad y profundidad en el análisis.

8.5 Evaluación final o sumativa

8.6 Proyecto final:

- 🔗 **Aplicación de conocimientos:** Capacidad para integrar los conocimientos adquiridos durante el módulo.

- ¿ Calidad de la propuesta: Viabilidad y sostenibilidad de las soluciones planteadas.
- ¿ Innovación: Nivel de originalidad en las propuestas o proyectos.
- ¿ Presentación y estructura: Claridad y coherencia en la presentación del proyecto.
- ¿ Impacto ambiental y social: Evaluación del impacto de las propuestas en el entorno y la sociedad.

Examen teórico-práctico:

- ¿ Dominio conceptual: Conocimiento de los conceptos teóricos clave.
- ¿ Capacidad de análisis: Solución de problemas prácticos relacionados con la sostenibilidad.
- ¿ Precisión: Corrección y coherencia en las respuestas.

Presentaciones orales:

- ¿ Claridad y fluidez: Capacidad para expresar ideas de manera clara y comprensible.
- ¿ Capacidad de argumentación: Defensa sólida de las ideas y soluciones propuestas.

9.-METODOLOGÍA.

La metodología que se adopte estará de acuerdo al modelo educativo actual, que se apoya en principios psicopedagógicos constructivistas, y también teniendo en cuenta que ¿la metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente¿. (RD 1538/2006).

El aprendizaje debe basarse en el *saber hacer*. Debe desarrollarse constantemente una interacción entre conocimientos y habilidades. La necesidad del aprendizaje para la realización de las diferentes tareas que surgen de los casos prácticos que simulan la realidad, producirá una integración entre los conocimientos y las capacidades.

Uso de las tecnologías de la información tanto como sea posible.

Propiciará una **visión integradora y basada en la interdisciplinariedad**, donde los contenidos se van a ir planteando de manera interrelacionada entre los distintos contenidos del mismo módulo y entre los de este con los de otros módulos.

Ya que el aprendizaje requiere esfuerzo y energía, procuraré que el alumnado encuentre atractivo e interesante lo que se le propone. Para ello, potenciaré la **motivación intrínseca**, tanto a través de la **innovadora técnica de gamificación**, así como, a través del uso de las **nuevas tecnologías**. Igualmente, procuraré un aprendizaje funcional por medio de la técnica de **simulación** acercando, así, las situaciones de aprendizaje a la realidad más próxima y a sus inquietudes.

Especial atención al trabajo en equipo buscando, así, favorecer la **cooperación** y el desarrollo de la **responsabilidad** en el alumnado, para lo que usaré juegos y talleres creados expresamente para trabajarlos reforzando los contenidos y afianzando la producción del trabajo en equipo.

Los principios de individualización y personalización dirigirán mi labor educativa, teniendo en cuenta la atención a la diversidad como elemento enriquecedor de esa labor.

Contenidos y actividades de acuerdo con el grado de complejidad adecuado que permita alcanzar las capacidades terminales del módulo y sea apropiado al nivel del alumnado.

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

Así pues, se habrá de tener en cuenta lo siguiente:

- El alumnado es el principal actor y constructor de sus propios aprendizajes, siendo el papel del profesor el de un mediador que ajusta su ayuda pedagógica a las características de cada estudiante.
- El punto de partida para construir nuevos aprendizajes es el nivel de desarrollo de cada persona y de sus conocimientos previos.
- Se debe estimular la autonomía y la participación activa individual y grupal, para lo cual es imprescindible la intervención motivadora del profesor.
- Se fomentará la realización actividades prácticas y trabajos prácticos, para lo cual se proponen las siguientes intervenciones:
 - Se comenzará cada unidad didáctica partiendo del esquema resumen final que servirá para vertebrar el desarrollo de la unidad, y para situar al alumnado en los contenidos que se van a desarrollar. (Mapa conceptual).
 - En cada unidad la profesora explicará los nuevos conceptos, desarrollará los ejemplos y realizará actividades asociadas a cada uno de los epígrafes.
 - Se propondrá que las actividades más significativas se realicen en clase, después del desarrollo de cada una de las diferentes partes de la unidad. De esta forma el alumnado dispondrá de la base necesaria para que puedan realizar en su casa el resto de las actividades, que serán corregidas en clase, o bien, entregadas en la plataforma virtual para su revisión y control.
- Por otro lado, una vez finalizada la explicación de la unidad didáctica el alumnado pueda realizar de forma individual las actividades, que serán corregidas en clase de forma grupal, para resolver las dudas y dificultades que hayan podido surgir.
- Las actividades se realizarán de forma individual, aunque para que el trabajo resulte más ameno y contribuir a que aprendan a colaborar, se fomentará el intercambio de información y comentarios entre las diversas personas que conformen el grupo de clase.
- Se establecerán a través de la plataforma virtual de la asignatura **actividades de refuerzo** para aquellos alumnos que lo necesiten, y no hayan alcanzado los objetivos previstos, tales como: elaboración de un mapa conceptual de la unidad y comentario personal sobre la importancia del tema, baterías de ejercicios con prácticas básicas, etc. Además, se orientará al alumno/a sobre la realización de las tareas y cómo ha de acometer su trabajo para alcanzar los objetivos del módulo.
- También se propondrán **actividades de ampliación** para aquellos alumnos más avanzados que quieran profundizar en el tema: trabajos de indagación a realizar fuera de clase basados en la búsqueda en internet de casos aplicables a la unidad de trabajo y comentario personal.
- Se pueden trabajar muchos de los contenidos buscando información en Internet y realizando actividades *online*, viendo videos.

10.- MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

- Libro de texto recomendado: Comunicación empresarial y atención al cliente de la editorial Mac-Millan. (Edición del 2024). Libro de texto editorial Mc Graw Hill
- Libros de otras editoriales para aprovechar recursos y actividades.
- Apuntes y esquemas aportados por la profesora.
- Vídeos que complementen la comprensión y la práctica de los temas.
- Los recursos materiales que existen en el Centro: el aula del grupo, que cuenta con pizarra, (no hay pizarra digital), proyector y ordenadores con acceso a Internet para cada alumno/a.
- Cuaderno individual de cada alumno/a, donde se responderá a los ejercicios y se tomarán apuntes relevantes para alcanzar los objetivos propuestos en esta programación.
- Aula virtual, en la que se trabajará con material construido para facilitar el proceso de enseñanza aprendizaje por parte del profesor