

IES Alisal

Programación Didáctica

Administración y Gestión



Ciclo Formativo de Grado Medio

Gestión Administrativa

Empresa en el aula

Curso 2023 - 2024

Índice de contenidos

1	Introducción.....	1
2	Propuestas de mejora recogidas en la memoria del año anterior.....	1
3	Contexto educativo.....	1
4	Relaciones curriculares	1
4.1	Competencias profesionales, personales y sociales del módulo.....	1
4.2	Objetivos generales del módulo	3
4.3	Realizaciones de Aprendizaje	5
4.4	Mapa de relaciones curriculares.....	6
4.5	Distribución temporal de los contenidos.....	7
4.6	Distribución temporal de las unidades de trabajo	8
4.7	Programa formativo.....	12
4.7.1	UT1.- Características del proyecto de la empresa en el aula.....	12
4.7.2	UT2 - Trasmisión de la información en la empresa en el aula:.....	13
4.7.3	UT3.- Organización de la información en la empresa en el aula:	14
4.7.4	UT4.- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula	16
4.7.5	UT5.- Actividades de política comercial de la empresa en el aula.....	17
4.7.6	UT6.- Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:	18
4.7.7	UT7.- El trabajo en equipo en la empresa en el aula.....	19
5	Aspectos curriculares mínimos.....	21
6	Metodología.....	22
6.1	Actividades	23
7	Evaluación y calificación.....	23
7.1	Desarrollo del proceso de evaluación	24
7.2	Instrumentos de evaluación	24

7.2.1	Conceptos.....	24
7.2.2	Actitud	24
7.2.3	Actividades.....	25
7.2.4	Pruebas evaluativas.....	25
7.3	Criterios de calificación y recuperación	28
7.3.1	Primera evaluación final (marzo).....	29
7.3.2	Distribución temporal de la entrega de actividades asociadas a unidades de trabajo	30
8	Materiales y recursos didácticos.....	30
8.1	Bibliografía	30
9	Medidas de atención a la diversidad.....	31
10	Planes, programas y proyectos.....	31
11	Actividades complementarias y extraescolares.....	31
12	Evaluación del desarrollo de la programación y la práctica docente	31
13	Uso de espacios y equipamientos.....	32
14	Desdobles y/o apoyos.....	32

1 Introducción

Título	Gestión Administrativa				
Módulo Profesional	Empresa en el aula				
Curso	2º	Total de horas	140	Horas semanales	7
Profesores	Nuria Piñeiro Puertas / Samuel Joaquín Ruiz Paredes (apoyo)				

2 Propuestas de mejora recogidas en la memoria del año anterior

No se ha recogido ninguna.

3 Contexto educativo

El curso está formado por alumnos que proceden de 1ºGAd. Se trata de un grupo numeroso, formado por 25 alumnos, por lo que durante este curso se ha decidido que utilicen el aula que tradicionalmente ha sido de primero de GAd. Esta aula no es la que habitualmente se ha utilizado en el módulo de Empresa en el Aula. No hay alumnos con la materia pendientes de cursos anteriores.

4 Relaciones curriculares

4.1 Competencias profesionales, personales y sociales del módulo

Los objetivos se establecen en el *Real Decreto 1631/2009* y están expresados en Resultados de Aprendizaje, con sus correspondientes Criterios de Evaluación y Contenidos en el **Anexo I** de la *Orden EDU/82/2010*.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los **objetivos generales** del ciclo formativo y **todas las competencias** del Título.

1. Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
2. Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
3. Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa
4. Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.
5. Realizar gestiones administrativas de tesorería, siguiendo las normas y protocolos establecidos por la gerencia con el fin de mantener la liquidez de la organización.
6. Efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos de la empresa, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial, bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
7. Prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa ajustándose a la normativa vigente y bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
8. Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.
9. Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa/institución
10. Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.
11. Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.
12. Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

13. Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
14. Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
15. Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.
16. Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.
17. Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
18. Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
19. Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

4.2 Objetivos generales del módulo

La formación del módulo contribuye a alcanzar los todos los objetivos generales de este ciclo formativo:

1. Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
2. Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
3. Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.
4. Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
5. Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.

6. Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
7. Interpretar la normativa y metodología contable, analizando la problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.
8. Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.
9. Comparar y evaluar los elementos que intervienen en la gestión de la tesorería, los productos y servicios financieros básicos y los documentos relacionados con los mismos, comprobando las necesidades de liquidez y financiación de la empresa para realizar las gestiones administrativas relacionadas.
10. Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.
11. Reconocer la normativa legal aplicable, las técnicas de gestión asociadas y las funciones del departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral que puede darse en una empresa y la documentación relacionada para realizar la gestión administrativa de los recursos humanos.
12. Identificar y preparar la documentación relevante así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos.
13. Cumplimentar documentación y preparar informes consultando la normativa en vigor y las vías de acceso (Internet, oficinas de atención al público) a la Administración Pública y empleando, en su caso, aplicaciones informáticas ad hoc para prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa.
14. Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.
15. Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.

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

4.3 Realizaciones de Aprendizaje

La formación del módulo contribuye a alcanzar las realizaciones de aprendizaje de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- **RA 1.** Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.
- **RA 2.** Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.
- **RA 3.** Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos
- **RA 4.** Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.

- **RA 5.** Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.
- **RA 6.** Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.
- **RA 7.** Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.

4.4 Mapa de relaciones curriculares

Se relacionan a continuación las Capacidad Profesionales (CP) y Objetivos Generales (OG) a los que contribuye a alcanzar este módulo en cada una de las Unidades Didácticas establecidas en esta programación, junto con los Resultados de Aprendizaje que se utilizarán en cada una de ellas.

Tal y como establece el **currículo** del módulo 0446 Empresa en el aula: *"Se pretende que el alumno **aplique en este módulo todos los conocimientos, procedimientos y aptitudes** adquiridos a lo largo de su proceso de aprendizaje y realice los **trabajos de apoyo administrativo** en cada una de las áreas funcionales de la empresa creada para este propósito"*

4.5 Distribución temporal de los contenidos

Secuenciación de unidades didácticas

BLOQUES	UD	Título	Horas
DEPARTAMENTOS EN LA EMPRESA Y FUNCIONAMIENTO (trabajo por equipos simultaneidad)	1	Características del proyecto de la empresa en el aula	10
	2	Trasmisión de la información en la empresa en el aula	130
	3	Organización de la información en la empresa en el aula	
	4	Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:	
	5	Actividades de política comercial de la empresa en el aula	
	6	Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula	
	7	El trabajo en equipo en la empresa en el aula	

4.6 Distribución temporal de las unidades de trabajo

Meses	SEPTIEMBRE		OCTUBRE					NOVIEMBRE				DICIEMBRE						ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL					MAYO			
Semanas	1ª semana	2ª semana	3ª semana	4ª semana	5ª semana	6ª semana	7ª semana	8ª semana	9ª semana	10ª semana	11ª semana	12ª semana	13ª semana	14ª semana	15ª semana	16ª semana	17ª semana	18ª semana	19ª semana	20ª semana	21ª semana	22ª semana	23ª semana	24ª semana	25ª semana	26ª semana	27ª semana	28ª semana	29ª semana	30ª semana	31ª semana	32ª semana	33ª semana	34ª semana	35ª semana	36ª semana	37ª semana	
U.T. 1.-																																						
U.T. 2.-								COMPRAS Y ALMACÉN																														
U.T. 3.-								VENTAS y MARKETING																														
U.T. 4.-						1 Ei		RECEPCIÓN																														
U.T. 5.-								CONTABILIDAD																														
U.T. 6.-								TESORERÍA																														
U.T. 7.-								RECURSOS HUMANOS																														
								</																														

Duración: **140** horas, el alumnado rota por los diferentes puestos de trabajo cada 15/20 días. Hay 6 puestos de trabajo o Departamentos.

Que son los siguientes:

- Departamento de Compras y Almacén

- Departamento de Ventas-Marketing
- Departamento de Contabilidad
- Departamento de Tesorería
- Departamento de Recursos Humanos
- Departamento de Recepción

CALENDARIO ESCOLAR 2023/2024

Septiembre 2023						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Octubre 2023						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Noviembre 2023						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

Diciembre 2023						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Enero 2024						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Febrero 2024						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29			

Marzo 2024						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Abril 2024						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Mayo 2024						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Junio 2024						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Inicio de curso: 1 de septiembre de 2023 para todas las enseñanzas.

Final de curso: 28 de junio de 2023 para todas las enseñanzas

Inicio del período lectivo:

7 de septiembre: Infantil, primaria y educación especial.

8 de septiembre: Secundaria obligatoria, bachillerato y formación profesional.

18 de septiembre: Enseñanzas elementales y profesionales de música y danza.

20 de septiembre: Enseñanzas profesionales de artes plásticas y diseño y educación permanente de personas adultas.

22 de septiembre: Enseñanzas deportivas de régimen especial.

5 de octubre: Enseñanzas de idiomas de régimen especial.

Fin del período lectivo:

24 de mayo: Enseñanzas de idiomas de régimen especial.

31 de mayo: Enseñanzas elementales y profesionales de música y danza.

24 de junio: Infantil, primaria y educación especial.

25 de junio: Resto de enseñanzas

Jornada lectiva de 4 horas en infantil, primaria y educación especial (septiembre de 2023 y junio de 2024)

Festivos

No lectivos

No lectivos en caso de no ser declarados festivos

Día del docente

4.7 Programa formativo

4.7.1 UT1.- Características del proyecto de la empresa en el aula

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

4.7.1.1 Objetivos específicos

1. Identificar las características internas y externas de la empresa creada en el aula.
2. Identificar los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada: proveedores, clientes, sistemas de producción y/o comercialización, almacenaje, y otros.
3. Identificar los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.
4. Relacionar características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.
5. Valorar la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.
6. Integrar en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.

4.7.1.2 Contenidos

- Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula.
- Definición de puestos y tareas.
- Relaciones internas y externas de la empresa.
- Proceso de acogida e integración.
- Relaciones con los distintos organismos externos

4.7.1.3 Criterios de evaluación

- a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula.

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

4.7.2 UT2 - Trasmisión de la información en la empresa en el aula:

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

4.7.2.1 *Objetivos específicos*

1. Utilizar la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.
2. Mantener una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.
3. Transmitir la información de forma clara y precisa.
Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.
4. Identificar emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.
5. Identificar al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.
6. Registrar la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.
7. Aplicar técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.

4.7.2.2 Contenidos

- La comunicación interpersonal.
- Atención a clientes.
- Comunicación con proveedores y empleados.
- La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.
- La comunicación telefónica.
- La comunicación escrita.
- Las comunicaciones a través de Internet: correo electrónico.
- Aspectos legales en la atención al cliente.

4.7.2.3 Criterios de evaluación

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

4.7.3 UT3.- Organización de la información en la empresa en el aula:

R.A.3 Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.

4.7.3.1 *Objetivos específicos*

1. Aplicar procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.
2. Tramitar correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.
3. Aplicar las técnicas de organización de la información.
4. Analizar y sintetizar la información suministrada.
5. Manejar como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.
6. Aplicar las técnicas de archivo manuales e informáticas predecididas.

4.7.3.2 *Contenidos*

- Acceso a la información.
- Criterios de selección de la información.
- Sistemas de gestión y tratamiento de la información.
- Archivo y registro.
- Técnicas de organización de la información.
- Bases de datos en la atención al cliente

4.7.3.3 *Criterios de evaluación*

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

4.7.4 UT4.- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula

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

4.7.4.1 *Objetivos específicos*

1. Ejecutar las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa. 2. Ejecutar las tareas administrativas del área comercial de la empresa.
3. Ejecutar las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa. 4. Ejecutar las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.
5. Ejecutar las tareas administrativas del área financiera de la empresa.
6. Ejecutar las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.
7. Aplicar la normativa vigente.

4.7.4.2 *Contenidos*

- Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento.
- Documentos relacionados con el área comercial.
- Documentos relacionados con el área laboral.
- Documentos relacionados con el área financiera.
- Documentos relacionados con el área fiscal.
- Documentos relacionados con el área contable.
- Documentos relacionados con el área jurídica
- Aplicaciones informáticas específicas.
- Gestión de los documentos en un sistema de red informática.
- Documentos relacionados con terceros países.

4.7.4.3 *Criterios de evaluación*

- a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.
- b) Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.

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

4.7.5 UT5.- Actividades de política comercial de la empresa en el aula

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

4.7.5.1 *Objetivos específicos*

1. Elaborar y/o actualizar el catálogo de productos de la empresa.
2. Manejar la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras.
3. Elaborar y/o actualizar las fichas de los clientes.
4. Elaborar listas de precios.
5. Confeccionar ofertas.
6. Identificar los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.

4.7.5.2 *Contenidos*

- Producto y cartera de productos.
- Precios.
- Publicidad y promoción
- Cartera de clientes.
- Venta. Organización de la venta.
- Técnicas de venta
- El comercio electrónico (B2B, B2C).

- Comercio exterior con empresas.

4.8.5.4. Criterios de evaluación

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

4.7.6 UT6.- Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:

R.A.6 *Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.*

4.7.6.1 Objetivos específicos

1. Identificar la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.
2. Identificar la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.
3. Aplicar técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
4. Buscar y proponer soluciones a la resolución de los problemas.
5. Seguir el proceso establecido para una reclamación.
6. Verificar que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.

4.7.6.2 Contenidos

- Resolución de conflictos.
- Resolución de reclamaciones.
- Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas.
- Seguimiento post-venta. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos

4.7.6.3 Criterios de evaluación

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

4.7.7 UT7.- El trabajo en equipo en la empresa en el aula.

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

4.7.7.1 Objetivos específicos

1. Mantener una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.
2. Cumplir las órdenes recibidas.
3. Mantener una comunicación fluida con los compañeros.
4. Exponer opiniones y puntos de vista ante una tarea.
5. Valorar la organización de la propia tarea.
6. Complementar el trabajo entre los compañeros.
7. Transmitir la imagen de la empresa.
8. Realizar cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
9. Respetar las normas establecidas y la cultura empresarial.
10. Mantener una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.

4.7.7.2 Contenidos

- Equipos y grupos de trabajo.

- Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.
- Objetivos, proyectos y plazos.
- La planificación.
- Toma de decisiones.
- Ineficiencias y conflictos

4.7.7.3 Criterios de evaluación

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

5 Aspectos curriculares mínimos

Contenidos básicos

- Características del **proyecto de la empresa** en el aula:
 - Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula.
 - Definición de puestos y tareas.
 - Proceso de acogida e integración.
- Trasmisión de la información en la empresa en el aula:
 - Atención a **clientes**.
 - Comunicación con proveedores y empleados.
 - La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.
 - La comunicación telefónica.
 - La comunicación escrita.
 - Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.
- Organización de la **información** en la empresa en el aula:
 - **Acceso** a la información.
 - Sistemas de gestión **y tratamiento** de la información.
 - **Archivo** y registro.
 - **Técnicas** de organización de la información.
- Elaboración de la **documentación** administrativa de la empresa en el aula:
 - Documentos relacionados con el área de **aprovisionamiento**.
 - Documentos relacionados con el área **comercial**.
 - Documentos relacionados con el área **laboral**.
 - Documentos relacionados con el área **financiera**.
 - Documentos relacionados con el área **fiscal**.
 - Documentos relacionados con el área **contable**.

- **Aplicaciones informáticas** específicas.
- Gestión de los **documentos** en un sistema de red informática.
- Actividades de **política comercial** de la empresa en el aula:
 - Producto y **cartera** de productos.
 - **Publicidad** y promoción.
 - Cartera de **clientes**.
 - **Venta**. Organización de la venta.
 - **Técnicas** de venta.
- Atención de **incidencias** y resolución de problemas en la empresa en el aula:
 - Resolución de conflictos.
 - Resolución de reclamaciones.
 - Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas.
 - Seguimiento post-venta. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.
- El **trabajo en equipo** en la empresa en el aula:
 - **Equipos** y grupos de trabajo.
 - Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.
 - **Objetivos**, proyectos y plazos.
 - La **planificación**.
 - Toma de **decisiones**.
 - Ineficiencias y conflictos

6 Metodología

Este módulo profesional se imparte en régimen presencial, por lo que se requiere la asistencia del alumnado a las clases y actividades programadas. Las ausencias a las actividades programadas no eximen de la realización de las prácticas, trabajos y presentaciones propuestas. La evaluación del módulo profesional tiene por objeto valorar la evolución del alumnado en relación con:

- La competencia general establecida en el título relacionada con este módulo profesional.
- Los objetivos del módulo profesional expresados en resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación.
- La autonomía de trabajo adquirida.
- La madurez personal y profesional alcanzada.
- La colaboración con otras personas.
- La realización del trabajo en condiciones de seguridad y salud.
- La implicación y disposición en su propio aprendizaje.

Todos los alumnos/as tendrán derecho a la evaluación continua mientras mantengan la matrícula activa. El procedimiento de evaluación tendrá un carácter continuo, por lo que se realizará a lo largo de todo el proceso formativo del alumnado.

6.1 Actividades

Sin perjuicio de lo establecido en la programación general del ciclo formativo.

A lo largo del curso se realizarán actividades y prácticas en los que se trabajarán los contenidos conceptuales y el cumplimiento de los estándares, en la medida de lo posible.

En ocasiones, los alumnos presentarán su trabajo a todos los asistentes.

7 Evaluación y calificación

Según el *RD 1147/2011 del 30 de julio de 2011*, por el que se establece la *ordenación general de la Formación Profesional*, en su artículo 51.1. La evaluación del aprendizaje del alumnado de las enseñanzas de formación profesional se realizará por **módulos profesionales**. Los procesos de evaluación se adecuarán a las **adaptaciones metodológicas** de las que haya podido ser objeto el alumnado con discapacidad y se garantizará su accesibilidad a las pruebas de evaluación.

Según el *RD 1147/2011 del 30 de julio de 2011*, por el que se establece la *ordenación*

general de la Formación Profesional, en su artículo 51.2 se establece que en todo caso la evaluación se realizará tomando como referencia los objetivos y los **criterios de evaluación** de cada uno de los módulos profesionales y los **objetivos generales** del ciclo formativo.

Además de tener esto en cuenta, el proceso general de evaluación del aprendizaje programado atenderá a los siguientes puntos:

- En el desarrollo de las unidades de trabajo, en que se divide el módulo, se realizará un proceso de **evaluación continua**, valorando la actitud del alumno en el aula, tal y como se describe en los instrumentos de evaluación.
- Los trabajos en grupo se calificarán evaluando su calidad, la claridad de las exposiciones y la participación del alumnado en las actividades, teniéndose en cuenta el trabajo en equipo.

7.1 Desarrollo del proceso de evaluación

El indicado en la programación general del ciclo.

7.2 Instrumentos de evaluación

Se aplicarán los establecidos en la programación general del ciclo, esto es:

- Conceptos
- Actitud.
- Actividades.
- Pruebas evaluativas.

7.2.1 Conceptos

Son aquellos que se refieren a contenidos “teóricos”, como conocer el funcionamiento de los departamentos e interpretar toda la documentación que en él se trabaje, además del manejo de las aplicaciones informáticas del mismo.

7.2.2 Actitud

En este apartado se valorarán cuestiones que se refieren a la actitud y comportamiento en el aula con el profesorado y alumnado, así como el vocabulario utilizado.

participación en el desarrollo de la clase, puntualidad, mejora de la capacidad de trabajo en grupo, participación en clase e interés por la asignatura aspectos relacionados con la organización de espacios y limpieza y cuidado de los mismos, responsabilidad y seriedad en el compromiso de realizar los trabajos de manera óptima.

En el proceso se genera muchas interrelaciones entre el mismo grupo o con los otros generadas por la dinámica activa en los departamentos. Hay que tener en cuenta que toda la documentación que se genera se inicia en un departamento determinado y al menos pasa a otro o a más generalmente (recepción compras-almacén ventas contabilidad-financiero recursos humanos). Estas relaciones han de ser fluidas y en una actitud proactiva que facilite el trabajo que los demás van a recibir para dar curso a la tarea que les toque. No deja de ser una simulación en un entorno laboral de un técnico en gestión administrativa. Se incide en aspectos relacionados con la profesión que van a desempeñar.

7.2.3 Actividades

Son las prácticas, trabajos y actividades que se realizarán en el aula o en casa. Se valorará el rigor en la elaboración y el resultado de la misma, actitud e interés en el trabajo, orden y limpieza, así como el tiempo de ejecución y eficacia e iniciativa a la hora de afrontar problemas. Se tendrá en cuenta la mejora en cuanto la evolución del alumno/a a lo largo de las evaluaciones.

7.2.4 Pruebas evaluativas

La evaluación del módulo, debido a que es eminentemente práctico, se basará en una evaluación continua, que se podrá fundamentar en la observación sistemática del trabajo realizado por el alumno. Para ello se puede nombrar, para un período de tiempo determinado, a un jefe de equipo responsable de la anotación diaria de las tareas realizadas por cada uno de los miembros del departamento.

El profesor supervisará tales anotaciones y tendrá en cuenta las suyas propias referidas a los resultados de aprendizaje del módulo de Empresa en el aula, con la aplicación de los criterios de evaluación correspondientes para cada departamento.

La asistencia a clase es imprescindible para el correcto desarrollo del módulo ya que se valorará el trabajo realizado día a día. Este seguimiento se realizará con fichas diarias: el alumno tendrá que fichar a la entrada y a la salida de clase. En la ficha

además de anotar la hora de entrada y salida, tendrá que indicar el trabajo realizado. Esto nos va a permitir, por un lado valorar las tareas realizadas por el alumno y, por otro, que cada uno sea responsable del trabajo realizado en el caso de que aparezcan errores. Hay que tener en cuenta que los alumnos rotarán por los distintos departamentos y en ocasiones los errores se detectan de forma inmediata y otras veces en los cuadros trimestrales.

Los criterios de calificación que se vayan a utilizar:

Cada semana la profesora del módulo calificará la “FICHA SEMANAL” que el alumno ha rellenado y firmado.

Cada ficha se calificará de la siguiente forma:

Si se cumplen todos los criterios: Bien. La nota de la evaluación dependerá del número de “bien” recibidos a lo largo del trimestre. Ya que cada uno de ellos significará 1 punto en la nota.

Si algún criterio se ha incumplido pero el resto no: Regular que 2 “regular” supondrá 1 punto en la evaluación.

Si no se cumplen la mayoría de los criterios: Mal

Se debe tener en cuenta que “mal” es un “cero” en la semana Esta calificación será conocida por el alumno.

Si se acumulan el 50% “mal” en la evaluación. Si eso sucediera supondría que no ha superado la evaluación.

Para recuperar esa evaluación el alumno deberá realizar actividades de refuerzo propuestos por la profesora responsable del módulo y se valorará su responsabilidad

en las tareas y el resto de ítems si no es posible evaluarlos, los acumulará a éste.

Además, en cada rotación que realice el alumno se valorará cada ítem reseñado en el apartado anterior, de manera ponderada, en función de su importancia relativa:

- **Responsabilidad en la ejecución de las tareas.....50%**
 - No dejar trabajos sin terminar.
 - Cumple con su parte del trabajo en los plazos estipulados.
 - Optimización en los trabajos.
 - Detección y resolución de errores tanto en el grupo al que pertenece como dentro de la empresa simulada.
 - Cumple las normas de las actividades.
- **Trabaja en equipo 30%**
 - Asiste puntualmente a todas las reuniones programadas
 - No impone sus ideas sobre los demás miembros del equipo.
 - Cumple los acuerdos y normas grupales
 - Aporta ideas innovadoras de mejora para la realización de las propuestas de aula.
 - Mantiene una actitud profesional que implica seriedad y responsabilidad en el rendimiento
- **Actitud profesional:..... 20%**
 - Respeto a los compañeros y el entorno de trabajo
 - Normas de convivencia referidas tanto al buen comportamiento como al cuidado personal e higiénico tanto individualmente como del entorno en el que se realizan las actuaciones de aula.
 - Colabora y participa de manera activa.

TOTAL SUMA 100%

La nota del módulo será la media aritmética de las notas correspondientes a cada evaluación.

Prueba teórico-práctica final para aquellos alumnos que, por faltas de asistencia, tanto justificadas como injustificadas, no se les pueda evaluar con el trabajo diario. Tendrán que realizar la prueba aquellos alumnos con faltas de asistencia superiores al 30% de las horas del módulo.

En este caso para valorar si el alumno conoce los contenidos mínimos y posee los resultados de aprendizaje necesarios para superar el módulo, se realizará una prueba práctica basada en los contenidos mínimos y en el conocimiento de la empresa que se ha puesto en marcha; y sobre el desarrollo del proceso administrativo: facturación, contabilidad, nóminas, impuestos, bancos, manejo central de simulación.

7.3 Criterios de calificación y recuperación

Cada uno de los instrumentos de evaluación contribuirá a la calificación final de cada UT, según la siguiente ponderación:

Pruebas de evaluación	Actividades	Actitud profesional del alumno
0%	80%	20%

- Habrá dos evaluaciones. Superarán la evaluación aquellos alumnos que alcancen una nota igual o superior a 5.
- Para aquellos alumnos que tengan suspensa la 1ª evaluación y dado el carácter del módulo, la evaluación será continua. Si se aprueba la 2ª evaluación se entiende que recupera la 1ª.
- La calificación final de marzo vendrá determinada por la nota media de las dos evaluaciones.
- Repetición de exámenes por causa justificada: si por causa totalmente justificada no se asiste a un examen, se deberá presentar justificante escrito lo más documentado posible, realizándose el examen otro día, si así lo considera el profesor y existe la posibilidad. Si no se realiza el examen, el alumno estará suspenso y pasará al sistema de recuperaciones.
- Los alumnos que en la prueba escrita de evaluación se les sorprenda copiando o utilizando el teléfono móvil, pinganillo u otro dispositivo de almacenamiento se le retirará la prueba y se le calificara con 1.

RECUPERACIÓN

- Los alumnos que no hayan superado el módulo en la convocatoria de marzo, asistirán a clase durante el tercer trimestre del curso para adquirir los contenidos mínimos no alcanzados, se evaluará el trabajo diario en la misma medida que en la evaluación ordinaria y/o se realizara una prueba final extraordinaria según la normativa vigente y el Proyecto Curricular del Ciclo.
- La prueba objetiva consistirá en un examen o prueba en la plataforma de

simulación de carácter práctico que recogerá la mayor parte de los contenidos mínimos exigidos para poder superar el módulo.

- Dicha prueba objetiva: servirá para comprobar que el alumno ha conseguido obtener las capacidades terminales necesarias para poder superar el módulo.

7.3.1 Primera evaluación final (marzo)

La calificación se expresará mediante un número entero entre 1 y 10.

Para obtener la evaluación final del módulo en la **primera evaluación final de marzo** se realizará a través de los instrumentos que se tuvieron en cuenta durante el curso.

Se considera que un alumno ha superado el módulo si ha alcanzado una calificación final en esta evaluación mayor o igual que 5. Quien no ha superado el módulo en esta evaluación tiene derecho a una segunda evaluación final que se realiza en junio.

Recuperaciones:

1ª EVALUACIÓN FINAL

- La calificación correspondiente a las actividades realizadas y a la actitud será la misma que se registró en el periodo de desarrollo de la UT.
- El peso de cada una de las tres partes de la calificación final sigue siendo:

Pruebas de evaluación	Actividades	Actitud profesional del alumno
0%	80%	20%

7.3.2 Segunda EVALUACIÓN FINAL(Junio)

- En esta evaluación se le planteará un supuesto práctico que abarque del módulo todos los contenidos mínimos objeto del módulo. Para ello, se tendrá en cuenta las actividades realizadas previamente. Se realizará una prueba para verificar si consigue realizar la gestión de los departamentos adecuadamente.
- En esta prueba se tendrá en cuenta la entrega de algún trabajo previo que no se haya finalizado. Teniendo en cuenta esto, se valorará un 20 para el trabajo y un 80 para la prueba.

- Si no hay trabajo previo, nos remitiremos al supuesto práctico que se haya diseñado como examen prueba y se computará únicamente y en el 100% dicho examen.

7.3.3 Distribución temporal de la entrega de actividades asociadas a unidades de trabajo

A lo largo de la evaluación, el alumnado del módulo tendrá unas actividades y ejercicios. Los ejercicios diarios se deberán entregar según se va dando instrucciones en el aula, es decir, cuando la profesora va avanzando la materia correspondiente va mandando los correspondientes de la unidad temática. Teniendo en cuenta el carácter periódico y rotativo en los diferentes departamentos de la empresa diseñada en el aula.

Las actividades que requieran más tiempo deberán ser entregadas en un plazo no mayor de tres días desde la fecha en que se indicó que se realizara la entrega.

8 Materiales y recursos didácticos

Como apoyo a las clases se utilizarán presentaciones digitales mediante el uso de proyector. Las clases se impartirán en el aula de ciclo que cuenta con encerado, proyector, ordenadores para todo el grupo, y una impresora. Los ordenadores, están conectados en red y con acceso a Internet. Se necesita como software el paquete Office y el paquete de programas de DELSOL y la conexión a Internet activa. También es necesario el acceso a la plataforma SEFED de simulación empresarial.

8.1 Bibliografía

Este curso se está utilizando como apoyo el libro de Empresa en el Aula de la editorial McGraw Hill.

Es fundamental para nuestro trabajo, además, el material proporcionado por la plataforma SEFED para gestión de nuestra empresa simulada.

9 Medidas de atención a la diversidad

Además de las medidas de atención a la diversidad definidas en la programación general del ciclo formativo, se aplicarán las siguientes medidas particulares en el desarrollo del módulo profesional Administración y Gestión:

- Para aquel alumnado que tiene mayores dificultades en la consecución de los objetivos previstos se propondrán y realizarán actividades variadas que abarquen a todo el grupo y que permita volver a repasar los temas que se hayan dado para que los alumnos puedan alcanzar los objetivos en la medida suficiente para poder continuar normalmente el proceso de enseñanza-aprendizaje. Estas actividades de refuerzo se pueden realizar en el aula o en casa. Cuando se realicen en el aula, a los alumnos que no precisen realizarlas se les propondrán otras actividades de ampliación de contenidos o potenciación de los contenidos ya desarrollados.
- Para el alumnado que tiene una capacidad superior a la de la mayoría de miembros del grupo se propondrán ejercicios de mayor dificultad y una bibliografía de ampliación de forma que también pueda profundizar en los contenidos.

10 Planes, programas y proyectos

Los establecidos en la programación general del ciclo formativo.

11 Actividades complementarias y extraescolares

Se establecen de forma general en la programación de departamento.

12 Evaluación del desarrollo de la programación y la práctica docente

La programación es un documento vivo y, por ello, sujeto a posibles variaciones a lo largo del curso. La manera de ir mejorando y adecuando el proceso de enseñanza-aprendizaje pasa inevitablemente por valorar de forma crítica y objetiva los elementos utilizados en dicho proceso.

Las herramientas de las que dispongo para realizar esta tarea son:

- Para medir el ritmo de desarrollo de los contenidos se tendrán en cuenta los seguimientos de la programación según las directrices del departamento.
- Para medir el grado de consecución/adquisición de los objetivos y contenidos, se valorarán los resultados de las pruebas evaluativas y la evolución del trabajo realizado por los alumnos.

13 Uso de espacios y equipamientos

Los espacios y equipamientos necesarios para el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo formativo son los establecidos en el **Anexo III** de la *Orden EDU/82/2010, de 24 de noviembre, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria*. No obstante, se dispondrá de los espacios y equipamientos que el departamento tenga establecidos para este módulo profesional así como los criterios de utilización que figuran en el Proyecto Curricular del Ciclo.

14 Desdobles y/o apoyos

En el anterior curso académico 2023-2024 este módulo es apoyado durante 4 horas semanales por un profesor de apoyo. Este recurso es muy necesario, ya que el grupo es numeroso y resulta complicado que un solo profesor pueda atender las demandas de todos, teniendo en cuenta, además, la diversidad de tareas que es preciso que desempeñen en la simulación empresarial.