

TRABAJO DE FIN DE MÁSTER
Curso 2021-2022
MODALIDAD PRÁCTICA EDUCATIVA

Programación didáctica del módulo
Comunicación y Atención al Cliente
1º CFGS ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN

Titulación: Máster en Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas.

Realizado por la alumna: D^a. Amanda del Valle Miranda

Tutora académica: Dra. María Olga González Morales

Convocatoria: Septiembre 2022

RESUMEN

El siguiente Trabajo de Fin de Máster pertenece a la modalidad de programación didáctica del Máster en Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas de la Universidad de La Laguna. Tiene como objetivo un análisis crítico en detalle de la Programación Didáctica que establece el IES San Marco del módulo de Comunicación y Atención al cliente, el cual corresponde al primer curso del Título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, en su modalidad presencial. A través de este análisis crítico se elabora una propuesta de programación didáctica anual que incluye varias propuestas de mejoras obtenidas del mismo análisis. Esta propuesta está formada por ocho unidades de trabajo en las que se especificara su secuenciación, resultados de aprendizaje, contenidos y criterios de evaluación. Además, se desarrolla una Unidad de Trabajo escogida en la que se programaran actividades basadas en el Aprendizaje Funcional, con lo que se pretende optimizar el aprendizaje mientras se le da una perspectiva práctica a todo el aprendizaje. Logrando así alcanzar la competencia general y competencias profesionales, personales y sociales tanto del módulo como del título.

ABSTRACT

The current Master's Thesis belongs to the didactic programming modality of the Master's Degree in Teacher Training for Compulsory Secondary Education, Baccalaureate, Vocational Training and Language Teaching at the University of La Laguna. And it is based on a detailed critical analysis of the Didactic Programming established by the IES San Marcos of the Communication and Guest Attention module corresponding to the first year of the Higher Degree Technician in Direction's Assistance, in its face-to-face modality. Based on this analysis, an annual didactic programming proposal is elaborated that includes the suggestions extracted from the result of the same. This proposal consists of eight work units in which their sequencing, learning results, contents and evaluation criteria are detailed. A chosen Work Unit is also developed in which the activities are based in the functional learning with which it is intended to improve student learning while giving a practical perspective. Thus achieving the general competence and professional, personal and social competencies of both the module and the title.

:

ÍNDICE

1. Introducción	4
2. Análisis reflexivo y valoración crítica de la programación didáctica de la asignatura del módulo Comunicación y Atención al Cliente 1º CFGS	
ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN	5
2.1 Contextualización general del centro.....	5
2.2 Características del alumnado	7
2.3 Análisis reflexivo y valoración crítica de la programación del centro	8
3. Propuesta de programación anual del módulo de Comunicación y Atención al Cliente 1º CFGS ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN	15
3.1 Marco normativo.....	16
3.2 Contextualización del CFGS Asistencia a la Dirección.....	17
3.3 Propuesta de programación	23
3.3.1 <i>Unidad de competencia del módulo y competencias profesionales, personales y sociales</i>	25
3.3.2 <i>Competencias profesionales, personales y sociales a las que contribuye el módulo...</i>	26
3.3.3 <i>Objetivos del módulo</i>	27
3.3.4 <i>Resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos del currículo</i>	28
3.3.5 <i>Atención al alumnado con NEAE</i>	35
3.3.6 <i>Metodología didáctica a aplicar</i>	36
3.3.7 <i>Procedimientos e instrumentos de evaluación con criterios de calificación</i>	38
3.3.8 <i>Procedimientos para valorar desarrollo y resultados de la programación didáctica</i> ...	41
3.3.9 <i>Secuenciación de Unidades de Trabajo por Evaluación</i>	42
3.3.10 <i>Actividades Extraescolares</i>	42
3.3.11 <i>Actividades complementarias</i>	43
3.3.12 <i>Tratamiento transversal de la educación en valores</i>	43
3.3.13 <i>Unidades de Trabajo</i>	44
3.3.14 <i>Concreción de los planes, redes y proyectos del centro</i>	58
3.3.15 <i>Materiales, recursos didácticos y/o referencias bibliográficas</i>	58
4. Unidad de Trabajo desarrollada: “ Gestión de Conflictos y Reclamaciones.”	59
4.1 Justificación	59

4.2	Fundamentación curricular	59
4.3	Fundamentos metodológicos.....	60
4.4	Secuencia de actividades propuestas.....	61
4.5	Desarrollo de las actividades propuestas	62
1.	Sesión 1	62
2.	Sesión 2	64
3.	Sesión 3	65
4.	Sesión 4	66
4.6	Criterios de evaluación y calificación de la U.T 6	66
5.	Conclusiones.....	67
	Bibliografía	68
	Anexos	70
	Anexo I: ENCUESTA VALORACIÓN SOBRE LAS PROGRAMACIONES DOCENTES	

ÍNDICE DE TABLAS

-	Tabla1. Datos del Centro.....	4
-	Tabla 2. Índice de la programación didáctica.....	25
-	Tabla 3. Resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos básicos.....	28
-	Tabla 4. Unidades de trabajo.....	42
-	Tabla 5. Propuesta de Unidades de trabajo del módulo.....	44
-	Tabla 6. Secuencia de actividades.....	62

1. Introducción

En este trabajo de Fin de Máster, se realizará un análisis acerca de la Programación Didáctica Anual del Módulo de Comunicación y Atención al Cliente impartido en el ciclo Superior de Asistencia a la dirección en el primer curso, concretamente el impartido en el IES San Marcos, en Icod de los Vinos.

A parte del análisis se realizará una propuesta de mejora a la programación anteriormente mencionada y se desarrollará una Unidad de Trabajo del módulo. Tanto el análisis como en el desarrollo de la Unidad se ha realizado bajo los conocimientos que se han conseguido en el Máster de Formación del Profesorado y todo lo adquirido en el periodo de prácticas realizadas en el IES San Marcos. La presentación de esta Programación Didáctica tiene como objetivo principal facilitar al colectivo docente una metodología adaptada a las características del centro y su entorno económico-social.

Para confeccionar la programación se efectuará un análisis reflexivo de la Programación Didáctica Anual actualmente vigente en el centro elaborada por la profesora responsable del módulo, en colaboración y coordinación con el departamento.

Toda la Unidad de Trabajo se ha conformado alrededor de unos objetivos específicos, centrados en la adaptación de los contenidos y la metodología para causar en el alumnado un sentimiento de funcionalidad de los contenidos y que realmente adquieran competencias objetivamente requeridas en el mundo laboral. Para esto se realizarán actividades de carácter realista.

Siguiendo la finalidad del Trabajo de Fin de Máster, se va a realizar una contextualización del centro y se examinará la programación didáctica actual realizando sugerencias de posibles mejoras de la misma con el fin de demostrar la capacidad del alumno para planificar, organizar y desarrollar la docencia en un futuro. Asimismo, se desarrolla una de las unidades de la programación, la unidad nº7 Gestión de Conflictos y Reclamación

2. Análisis reflexivo y valoración crítica de la programación didáctica del módulo de Comunicación y Atención al cliente del CGFS de Asistencia a la Dirección

Para comprender mejor la realidad sobre la que se elabora este Trabajo de Fin de Master, en adelante TFM, conviene contextualizar primero el centro, así como las características de los alumnos que integran el mismo. El apartado concluye con el análisis reflexivo y la valoración crítica de la programación del módulo señalado

2.1 Contextualización del centro

En primer lugar, para realizar este análisis se desempeñará una contextualización total del centro, el ciclo donde se han realizado las prácticas y la programación del módulo elegido (Tabla 1).

Tabla1. Datos del Centro

Datos del centro	
<ul style="list-style-type: none">• DENOMINACIÓN: IES San Marcos.• DIRECCIÓN: Calle de los Guaracheros n5, cp. 38007 Santa Cruz de Tenerife.• TELÉFONO: 922592747• CORREO ELECTRÓNICO: 38002065@gobiernodecanarias.org• PÁGINA WEB: www.iessanmarcos.com• TITULARIDAD: Pública• OFERTA DE ENSEÑANZA A IMPARTIR: enseñanzas de Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional Básica y Ciclos Formativos de las Familias Profesionales de Hostelería y Turismo, Automoción, Administración de Empresas y Electricidad• HORARIOS:<ul style="list-style-type: none">• Lunes a miércoles: 7:30 a 21:40• Jueves y viernes: 7:30 a 20:00• TURNOS: de mañana y tarde.	

Fuente: Elaboración propia extraído de www.iessanmarcos.com

El IES San Marcos se encuentra en el municipio de Icod de los Vinos, en el noroeste de la isla de Tenerife, concretamente en el nº9 de Calle Elías Serra Rafols. Debe su nombre a que se ubica en el barrio de San Marcos. El municipio tiene un censo cercano a los 22.800 habitantes que se reparten entre el casco y sus 27 barrios y pagos.

En cuanto a la interacción con otros centros educativos, destacamos la pertenencia a 6 redes de ámbito regional, Alianza de Centros Educativos para la Mejora de la Calidad (ACEMEC), Red de Escuelas Solidarias, Red de Escuelas promotoras de la Salud, Red de Igualdad, Red de Sostenibilidad y Red BIBESCAN.

Está situado además junto a varios centros escolares, IES Nicolás Estévez Borges y CEIP Emeterio Gutiérrez Albelo. Tiene un acceso un poco complicado ya que se encuentra en una calle sin salida y se acumula mucho tráfico al haber más centros escolares. Cuenta con aparcamiento para docentes, pero muy escaso y poco funcional ya que debemos ir a buscar el mando a secretaria, la cual no se encuentra cerca.

Este centro se trata de un Instituto de Enseñanza Secundaria IES en adelante, que depende de la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno Autónomo de Canarias, donde se imparten enseñanzas de Secundaria, Bachillerato, Formación Profesional Básica y Ciclos Formativos de las Familias Profesionales de Hostelería y Turismo, Automoción, Administración de Empresas y Electricidad.

Tal y como se recoge en la LOMLOE, concretamente en el Capítulo II (artículo 3) sobre la organización de las enseñanzas y el aprendizaje a lo largo de la vida, el sistema educativo español se organiza en una serie de niveles de enseñanza educativos entre los que se contempla la Formación Profesional. en el CAPÍTULO V (artículos del 39 al 44), sobre la Formación Profesional, se dice que la ésta supone un conjunto de acciones formativas que tienen como objetivo capacitar y preparar al alumnado para desarrollar la actividad laboral en un campo profesional determinado. La Formación Profesional en el sistema educativo español comprende los siguientes niveles:

- Ciclos de Formación Profesional Básica.
- Ciclos formativos de grado medio.

- Ciclos formativos de grado superior.

Tanto en Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional como en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación establecen la composición de la red de centros de Formación Profesional, la cual se constituye por la siguiente tipología de centros:

- Centros integrados públicos y privados concertados de Formación Profesional.
- Centros públicos y privados concertados del Sistema Educativo que ofertan Formación Profesional.
- Centros de Referencia Nacional.
- Centros públicos del Sistema Nacional de Empleo.
- Centros privados acreditados del Sistema Nacional de Empleo que ofertan Formación Profesional para el Empleo.

El Instituto de Educación Secundaria “San Marcos” de Icod de los Vinos, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, y en particular ORDEN de 9 de octubre de 2013, por la que se desarrolla el Decreto 81/2010, de 8 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, en lo referente a su organización y funcionamiento, en su Artículo 39.

2.2 Características del alumnado

En general provienen de familias de ingresos bajos o medios en gran parte de origen rural, también hay un porcentaje elevado de alumnado inmigrante ya que en sus alrededores hay varias casas que acogen menores extranjeros no acompañados. La franja de edad del alumnado va desde los 13 años hasta adultos, pero la gran mayoría son menores de edad.

Gran parte del alumnado que accede al grado superior viene del grado medio del mismo centro u de otros y los restantes vienen de Bachillerato tanto de este centro como de otros centros.

Los estudiantes del ciclo medio y ciclo superior tienen un perfil parecido, es verdad que se nota algo más de madurez y compromiso tal vez debido a la edad, pero respecto a la actitud son bastantes similares, hay excepciones, pero la mayoría de los grupos son distraídos, se muestra un interés moderado y parece ser que 'aprobar' es el único objetivo.

En cuanto a aptitudes si se nota una diferencia en los grupos, en el ciclo medio se observan dificultades lingüísticas, es decir, comprensión lectora, expresión escrita y oral.

También se observan dificultades con el uso de tecnología, la cual está bastante presente en ambos ciclos, esta dificultad está creada en mayor medida por la ausencia de tecnología en los hogares, ya que como comentábamos antes suele ser de bajos recursos.

Sin embargo, el Proyecto Educativo del centro lucha para poder cumplir sus objetivos a pesar de estas dificultades o barreras, siempre intentando mejorar la estrategia para alcanzar al mayor número de alumnado posible e imponer igualdad dentro de sus posibilidades, además cuenta con un gran cuerpo de profesorado que se caracteriza por su preocupación hacia su alumnado y su responsabilidad con el centro.

Quiero destacar que el centro posee un certificado de Calidad ISO 9001 y pertenecen a la ACEMEC (Asociación de Centros Educativos para la Mejora Continua), esta asociación tiene ámbito regional y está formada actualmente por alrededor de 30 centros, y cuyo objetivo es Mejorar en todos los aspectos, pero fundamentalmente, los resultados académicos y reducirla tasa de abandono escolar.

2.3 Análisis reflexivo y valoración crítica de la programación didáctica de la asignatura del módulo Comunicación y Atención al Cliente 1º CFGS ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN

Después de haber analizado la programación didáctica del módulo de Comunicación y Atención al cliente perteneciente al primer curso de CFGS de Asistencia a la dirección se procede a proponer algunas sugerencias interesantes que podrían implementarse en próximas ediciones del módulo con el objetivo de acercar el

módulo a la vida profesional y perfeccionar el método de aprendizaje e incrementar la motivación del alumnado. Estas mejoras se han elaborado bajo el amparo de la normativa vigente.

A la hora de realizar esta valoración se ha tenido en cuenta el perfil del alumnado, para insistir en aquellas aptitudes y actitudes que necesitan reforzar y les requerirán en el mundo profesional ya que recordemos el objetivo de una formación profesional es capacitar al alumnado en el desempeño de una actividad profesional. Es por ello que esta formación está basada en competencias.

A grandes rasgos la programación actual cumple con los objetivos, sin embargo, hay algunos puntos que tienen posibilidad de mejora y que ayudarían a adquirir mejor las competencias.

A continuación, se mencionan los puntos en los que se proponen las sugerencias.

- Metodología didáctica
- Procedimientos e instrumentos de evaluación con criterios de calificación.
- Procedimientos para valorar el desarrollo y resultados de la programación didáctica.
- Actividades extraescolares.
- Secuenciación de las unidades de trabajo.
- Unidades de trabajo.

a) Metodología didáctica

Respecto a la metodología vemos que se centra únicamente en la metodología activa y el autoaprendizaje, es cierto que considero que estos son los aspectos más importantes, sobre todo, considerando de que se trata de formación profesional y hay que mantener en mente que deben potenciar la autosuficiencia y la capacidad de resolver problemas, es por ello que se considera fundamental aprender a aprender.

Sin embargo, sería interesante basarse más en un enfoque constructivista e interdisciplinar que permita al alumnado relacionar los conocimientos previos, sus experiencias y lo aprendido en otros módulos con el nuevo contenido. De esta

manera se pueden integrar mejor los conocimientos para ser usados en el ámbito laboral cuando se dé la situación. Siguiendo esta línea se propone plantear aprendizajes más significativos, ya que este módulo se centra más en la adquisición de procedimientos y actitudes que de conceptos.

En la metodología actual se propone partir de casos prácticos, pero estos casos no suelen ser realistas, lo cual hace que el alumno, a pesar de hacer la práctica, no vea realmente la utilidad de lo aprendido. Sería conveniente buscar casos más acordes y actuales que generen al alumnado interés y que puedan comprobar la utilidad de lo enseñado. Es decir, debe ser un aprendizaje funcional, que procure que el alumnado utilice lo aprendido en su vida cotidiana y profesional.

Respecto al uso de la TICS, las cuales se mencionan en la programación que se usan en todo momento, lo cierto es que, como lo reflejan las actividades, se les da un uso bastante básico, creo que este módulo podría sacarle más partido a este recurso, ya que solamente se usa el Libre Office para la redacción de algún documento e Internet para buscar información. Se podrían plantear actividades que requieran el uso de las RRSS (Redes Sociales) en el ámbito empresarial y otras aplicaciones que se usan regularmente en el ámbito laboral.

Centrándonos ahora en las actividades, como se ha comentado anteriormente, éstas suelen carecer de realismo y algunas se centran más en lo conceptual, por lo que propondría aumentar el porcentaje de actividades que fomenten la toma de decisiones, la resolución de problemas y la creatividad.

b) Procedimientos e instrumentos de evaluación con criterios de calificación

En cuanto a la evaluación, estoy de acuerdo con la mayoría de aspectos, sin embargo, añadiría y modificaría algunos de ellos.

En primer lugar, me gustaría hablar de la asistencia, añadiría como requisito una asistencia mínima del 70%, ya que es un módulo en el que hay mucha participación en clase y muchas actividades. Se podría recuperar algunas de estas actividades realizando un trabajo compensatorio, pero también con fecha límite. Sin embargo,

aquellas actividades fuera del centro, conferencias o actividades similares serían irrecuperables sin una justificación de causa mayor.

Por otro lado, respecto a las actividades, pondría como requisito haber entregado todas las actividades y tener como mínimo un 5 de media en estas para poder realizar los exámenes.

Esta programación propone como herramientas de evaluación:

- Controles sobre los contenidos de la unidad.
- Actividades de enseñanza-aprendizaje realizadas en clase y que aparezcan señaladas como actividades de evaluación.
- Elaboración de trabajos individuales o de grupo, con o sin exposición oral.

Me gustaría modificar el apartado de trabajos y unificarlo en un único proyecto final el cual consistiría en la elaboración de perfiles empresariales en RRSS. En este trabajo se irán incorporando tareas y actividades conforme se impartan las unidades, las cuales se evaluarán trimestralmente y además estos perfiles podrán usarlos en un futuro para su uso personal. Con esto pretendo incluir todos los conocimientos en un mismo lugar para que el alumnado integre todo lo enseñado y lo relacione entre sí, además de fomentar el uso de las TICS.

c) Procedimientos para valorar el desarrollo y resultados de la programación didáctica

El centro utiliza un cuestionario que realiza el alumnado trimestralmente con el objetivo de realizar correcciones en la programación. Añadiría al cuestionario (Anexo I) actual, las siguientes cuestiones, ya que creo a parte de las cuestiones diez cuestiones ya recogidas en el cuestionario existente añadir estas últimas nos daría una información más completa. Este cuestionario se puntuará de 1 a 4 según lo acuerdo que esta el alumnado con las afirmaciones siguientes, siendo el 1 el nada de acuerdo y el 4 muy de acuerdo.

11- He encontrado de utilidad las actividades planteadas.

12- la metodología es la ideal para los contenidos.

A parte de este cuestionario sería interesante plantear un cuestionario de Autoevaluación para el alumnado de forma individual y grupal. Esto ayudara a su capacidad de reflexión y análisis para el siguiente cuatrimestre.

d) Actividades extraescolares.

En la programación no se especifica ninguna actividad extraescolar, a excepción de aquellas oficiales en el centro, sin embargo, se deja la puerta abierta a propuestas.

En primer lugar, en las actividades típicas del centro, propondría que el alumnado tuviera un papel activo, creando la cartelería y demás documentos, además de registrarlos todo en el perfil de RRSS mencionado anteriormente.

En cuanto a las actividades fuera del calendario escolar, realizaría una actividad extraescolar por trimestre:

- Visita a un hotel (ningún sitio se puede aprender tanto del trato al cliente como un hotel)
- Charla de un comercial experto, quien puede aportar nuevas técnicas del trato con el cliente.
- Visita a organismo público Canario.

e) Secuenciación de las unidades de trabajo.

La programación del módulo del centro sigue este orden secuencial en sus unidades de trabajo:

UT N° 1: La organización en la empresa. Proceso de información y comunicación

UT N° 2: La comunicación presencial en la empresa

UT N° 3: Comunicación telefónica y telemática: Las redes sociales

UT N° 4: Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial

UT N° 5: Tratamiento y envío de información empresarial.

UT N° 6: Comunicación y atención comercial.

UT N° 7: Gestión de conflictos y reclamación.

UT N° 8: Servicio postventa y fidelización de los clientes

Debido al trabajo global propuesto anteriormente, cuya herramienta principal son las redes sociales, sería conveniente invertir el orden de la UT 2 y la UT 3, ya que en la UT 3 recibirán los conocimientos que necesitan para empezar a trabajar en este proyecto el cual recordemos engloba todas las actividades.

Por lo tanto, lo más adecuado es darles primero las herramientas necesarias para que, luego, el alumnado siga mejorando e investigando en este ámbito, estas herramientas se encuentran en la UT 3.

Además del motivo académico, la UT 3 es más atractiva para el alumnado, ya que trata de herramientas que usan diariamente desde otra perspectiva, esto puede aumentar la motivación y mantenerlos interesados, ya que todas las actividades se realizarán a través de las mismas.

El contenido de la UT3 COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA: LAS REDES SOCIALES es:

- El proceso de comunicación telefónica
- Medios, equipos y prestaciones para la comunicación telefónica
- Protocolos en la comunicación telefónica
- Gestión empresarial en las comunicaciones telefónicas
- Tipos de comunicación telemática
- Gestión de las comunicaciones telemáticas en la empresa

Mientras que el contenido en la UT2 LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA es:

- La comunicación en la empresa: elementos y tipos
- La comunicación presencial
- Técnicas de comunicación presencial
- Situaciones presenciales más usuales
- La comunicación no verbal en la comunicación presencial
- Costumbres, protocolo y formas de actuación

f) Unidades de trabajo.

Todas las actividades diseñadas para las Unidades de Trabajo del módulo propuestas por el centro, son básicas y se centran demasiado en el libro de texto y en la descripción de conceptos, por lo que, como aspecto a mejorar, nos centraremos en alejarnos de estas actividades típicas y crear algunas que fomenten la creatividad y la funcionalidad, es por ello que se modificarán la mayoría de las actividades, ya que considero que buscar la respuesta a preguntas en Internet, ni fomenta el uso de TICS ya que es un uso básico de las mismas, ni fomenta el aprendizaje ya que ni ayuda a retener los conocimientos ni a ponerlos en práctica.

Antes de exponer mi propuesta sobre las actividades, considero necesario mostrar el contenido de la Unidad de Trabajo número siete:

- Exteriorización de la satisfacción del cliente: actuación empresarial
- La reclamación: documentación asociada
- Gestión empresarial de reclamaciones escritas
- Gestión de reclamaciones presenciales
- Conflicto y negociación comercial: técnicas y herramientas de negociación
- La protección de los derechos del consumidor

Las actividades que propone el centro son las siguientes:

7.1 Valorar el grado de satisfacción de los clientes

7.2 Resolución dossier preguntas con ayuda del libro de texto y con la búsqueda en Internet.

7.3 Prueba escrita, oral y/o practica

A partir de estos datos, se ha llegado a la reflexión de que sería más beneficioso para el alumnado y su aprendizaje el uso de la metodología funcional, ya que es idóneo para las enseñanzas de formación profesional porque se enfoca en el uso práctico de los conocimientos aprendidos, además de permitir al alumnado comprobar cómo usar estos conocimientos en el entorno laboral. Focalizando las actividades en estos aspectos, dotaremos a las mismas de una mayor posibilidad de

generar interés en el alumnado y mejoraremos el proceso de enseñanza-aprendizaje, a la vez que el contenido se consolidará mejor en el alumnado.

Esta metodología es muy beneficiosa, se describirá con más detalle en el apartado 4.1 de este documento. Sin embargo, podemos mencionar el hecho de que poner en práctica los conocimientos en una situación de realidad simulada ayuda a afianzar los conocimientos. A este hecho se suma el factor de que, concebir las actividades como algo útil, hace crecer el interés del alumnado, además de fomentar su creatividad, y ayudará a que en un futuro se desenvuelvan mejor en el entorno laboral.

Por otra parte, con mi experiencia en este ciclo, he observado que el alumnado mostraba una especial predisposición ante actividades similares, porque manifestaban que su principal objetivo era entrar en el mercado laboral.

Bajo esta premisa se propone una actividad para la UT 7 a la cual llamaremos 'Quejas 360º' (en el apartado 4 de este documento se desarrollará dicha Unidad de trabajo) y está compuesta por las siguientes sesiones/fases:

1. Cumplimentar y tratar las quejas escritas.
2. Exposición oral técnicas y herramientas de negociación
3. Rol play gestión de reclamaciones presenciales
4. Prueba escrita, oral y/o práctica

Debido a estos cambios, los datos que se establecen para la evaluación de las actividades tendrán que ser modificados. Se especificarán la nueva evaluación y porcentajes en el apartado 3.3.

3. Propuesta de programación anual del módulo de Comunicación y Atención al Cliente 1º CFGS ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN

En este apartado se describirá la propuesta de programación anual del módulo. Se ha realizado tras el análisis y la valoración crítica del apartado anterior y se han añadido las propuestas de mejora para elaborar este documento y que pueda servir para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje en futuros cursos lectivos. En primer lugar, se comenzará con el marco normativo el cual amparará este TFM.

Seguidamente contextualizaremos el CFGS Asistencia a la Dirección y terminaremos el apartado con la programación ya mejorada.

3.1. Marco normativo

Normativa estatal

- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre para la mejora de la calidad educativa.
- Ley Orgánica 3/2020 de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el cual se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección y se fijan sus enseñanzas mínimas
- Anexo I cumpliendo lo previsto en el artículo 10 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio. por la que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas.

Normativa autonómica

- Ley 6/2014, de 25 de julio, Canaria de Educación no Universitaria.
- Decreto 81/2010, de 8 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Decreto 25/2018, de 26 de febrero, por el que se regula la atención a la diversidad en el ámbito de las enseñanzas no universitarias en la Comunidad Autónoma de Canarias.

- Orden de 15 de enero de 2001, por la que se regulan las actividades extraescolares y complementarias en los centros públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Orden 3 de diciembre de 2003, por la que se modifica y amplía la Orden de 20 de octubre de 2000, que regula los procesos de evaluación de las enseñanzas de la Formación profesional específica en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Orden 3 de diciembre de 2003, por la que se modifica y amplía la Orden de 20 de octubre de 2000, que regula los procesos de evaluación de las enseñanzas de la Formación profesional específica en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

3.2 Contextualización 1º CFGS Asistencia a la Dirección

Según el Art.2 del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección y se fijan sus enseñanzas mínimas, sabemos que el CFGS pertenece a la rama de **Administración y Gestión** y consta de 2000 horas. A continuación, se muestran las competencias generales del título extraídas del artículo 4 de dicho Real Decreto. También aparecen las competencias profesionales, personales y sociales. Y por último los módulos que componen el título y a través de los que se alcanzan sus objetivos generales

COMPETENCIA GENERAL

‘La competencia general de este título consiste en asistir a la dirección y otros departamentos en las actividades de organización, representación de la entidad y funciones administrativa y documental; gestionar la información y la comunicación interna y externa de la misma, y realizar otras tareas por delegación, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera, aplicando la normativa vigente y protocolos de gestión de calidad que aseguren la satisfacción del cliente o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.’ (Art.2 del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre)

COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título son las que se relacionan a continuación se ha destacado en negrita aquellas que corresponden al módulo:

a) Administrar sistemas de información y archivo, en soporte convencional e informático, en condiciones de seguridad y estableciendo medidas de control.

b) Comunicarse oralmente y por escrito de forma precisa en, al menos, dos lenguas extranjeras.

c) Organizar y gestionar la agenda y las comunicaciones de la dirección, coordinando su actividad con otras áreas u organizaciones.

d) Gestionar la organización de eventos, reuniones y demás actos corporativos, siguiendo normas y protocolos establecidos.

e) Gestionar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante organismos y administraciones públicas en plazo y forma requeridos.

f) Desarrollar tareas de relaciones públicas en la empresa, mediante la cooperación con otras instancias internas y externas.

g) Realizar presentaciones de documentos e informes, integrando textos, datos y gráficos, y utilizando aplicaciones informáticas.

h) Realizar tareas básicas de administración de las áreas comercial, financiera, contable y fiscal de la empresa, con una visión global e integradora de esos procesos. i) Realizar y controlar las tareas administrativas de selección, formación y desarrollo de los recursos humanos, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial.

j) Desarrollar y verificar la atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo, asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.

k) Tramitar documentos y comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.

l) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.

m) Detectar necesidades y anticipar soluciones de diversos tipos, dentro de su ámbito, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.

n) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.

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

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

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

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

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

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

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

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

Todas estas competencias se logran mediante la realización de los módulos que componen el Ciclo. Estos módulos Quedan desarrollados en el Anexo I cumpliendo lo previsto en el artículo 10 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio. por la que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas, y son:

- 0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial.
- 0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.
- 0649. Ofimática y proceso de la información.
- 0650. Proceso integral de la actividad comercial.
- 0651. Comunicación y atención al cliente.
- 0179. Inglés. 0180. Segunda lengua extranjera.
- 0661. Protocolo empresarial.
- 0662. Organización de eventos empresariales.
- 0663. Gestión avanzada de la información.
- 0664. Proyecto de asistencia a la dirección.
- 0665. Formación y orientación laboral.
- 0667. Formación en centros de trabajo.

Al superar estos módulos se podrán alcanzar los objetivos generales del título que aparecen en el artículo 9 Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección y se fijan sus enseñanzas mínimas.

A continuación, se presenta los objetivos generales del título se ha destacado en negrita aquellos que corresponden al módulo:

a) Identificar datos y parámetros, relacionándolos con los diferentes sistemas de comunicación y archivo para administrar estos sistemas.

b) Interpretar las normas lingüísticas, el vocabulario, los modelos y vías de comunicación, aplicando los apropiados a cada situación profesional para comunicarse en dos lenguas extranjeras.

c) Reconocer los actos y los tiempos que determinan la tarea de la dirección, priorizando y clasificando según criterios y procedimientos para organizar la agenda y las comunicaciones.

d) Analizar los objetivos, rasgos definitorios y fases de los diferentes eventos empresariales, caracterizando los métodos de su desarrollo para gestionar su organización.

e) Identificar los diferentes documentos jurídico-empresariales, describiendo sus características y vías de gestión para tramitarlos ante administraciones públicas.

f) Identificar los puntos críticos y necesidades de comunicación interna y externa de las organizaciones, aplicando técnicas específicas a cada situación para desarrollar tareas de relaciones públicas de la empresa o institución.

g) Interpretar documentos y datos empresariales, seleccionando medios técnicos para realizar presentaciones.

h) Analizar los requisitos y técnicas de gestión de las áreas comercial, financiera, contable y fiscal, aplicando la normativa en vigor para realizar tareas administrativas en ellas.

i) Interpretar la normativa, los métodos y las técnicas de selección y formación de recursos humanos, relacionándolas con cada tipo de empresa para realizar y controlar las tareas administrativas de estas funciones.

j) Analizar los puntos críticos y las fases de la atención al cliente/usuario, identificando las necesidades técnicas y actitudinales de cada una de ellas para desarrollarla y planificarla.

k) Identificar los circuitos de comunicación de la empresa, relacionando los documentos que en cada instancia o departamento se producen para tramitarlos.

l) Caracterizar las exigencias formales y técnicas de la comunicación empresarial, poniéndolas en conexión con diferentes contextos para elaborar documentos.

m) Analizar los diferentes procesos en los que el asistente de dirección tiene competencia, contrastando la suficiencia de medios, recursos y tiempos para detectar necesidades y anticipar soluciones.

n) Identificar técnicas y procedimientos, relacionándolas con los diferentes tipos de documentos y con las necesidades de las empresas, para clasificar, registrar y archivar comunicaciones.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.3 Programación anual propuesta

Primero aclararemos lo que se entiende por programación didáctica. Escamilla (1993, p.39) lo define como “una forma de planificar el proceso de enseñanza-aprendizaje alrededor de un elemento de contenido que se convierte en eje integrador del proceso, aportándole consistencia y significatividad. Esta forma de organizar conocimientos y experiencias debe considerar la diversidad de elementos que contextualizan el proceso (nivel de desarrollo del alumno, medio sociocultural y familiar, Proyecto Curricular, recursos disponibles) para regular la práctica de los contenidos, seleccionar los objetivos básicos que pretende conseguir, las pautas metodológicas con las que trabajará, las experiencias de enseñanza-aprendizaje necesarios para perfeccionar dicho proceso”.

Además, debemos mencionar las características y elementos imprescindibles que debe contener una programación de formación profesional según el artículo 44 del DECRETO 81/2010, de 8 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, son:

- Concreción de objetivos, contenidos y su distribución temporal, criterios de evaluación y las competencias básicas a alcanzar.
- La metodología didáctica y los materiales y recursos que se vayan a utilizar.
- Las medidas de atención a la diversidad, y, en todo caso, las adaptaciones curriculares para el alumnado que la precise.
- Estrategias de trabajo para el tratamiento transversal de la educación en valores.
- Actividades extraescolares y/o complementarias que se pretendan realizar.
- Procedimientos e instrumentos de evaluación y los criterios de calificación de las evaluaciones.
- Actividades de refuerzo y planes de recuperación para el alumnado con áreas, materias, módulos o ámbitos no superados.
- Procedimientos que permitan valorar el ajuste entre el diseño, el desarrollo y los resultados de la programación didáctica.

Basándome en todo esto he creado un índice con el fin de ordenar los aspectos mencionados anteriormente. En esta ocasión el orden será igual al propuesto por el centro ya que considero es lo más eficiente. En la Tabla 2 se detalla la cronología que tendrá nuestra propuesta de programación.

Tabla 2. Índice de la programación didáctica.

ÍNDICE PROGRAMCIÓN DIDÁCTICA
1. Unidad de competencia del módulo y competencias profesionales, personales y sociales asociadas al módulo.
2. Objetivos del módulo.
3. Resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos del currículo.
4. Adaptaciones curriculares.
5. Metodología didáctica a aplicar.
6. Procedimientos e instrumentos de evaluación con criterios de calificación.
7. Procedimientos para valorar desarrollo y resultados de la programación didáctica.
8. Secuenciación de Unidades de Trabajo por Evaluación.
9. Actividades Extraescolares.
10. Actividades complementarias.
11. Tratamiento transversal de la educación en valores.
12. Unidades de trabajo del módulo.
13. Materiales, recursos didácticos y/o referencias bibliográficas.

Fuente: Elaboración propia basado en la programación didáctica anual del módulo de Comunicación y Atención al Cliente del IES San Marcos (2020.21)

3.3.1 Unidades de competencia acreditables al módulo

En primer lugar, debemos aclarar que las competencias son el conjunto de conocimientos y capacidades que permiten el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción, tal y como aparece en el artículo 7 de la Ley 5/2002 de Cualificaciones y de la Formación Profesional. Y a través de los diversos módulos se adquirirán las correspondientes a cada uno.

Desarrollando desde la competencia general de CFGS de Asistencia a la dirección la cual mencionamos en el apartado anterior nos acerca junto con el módulo para conseguir las competencias específicas que aparecen en Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección y se fijan sus enseñanzas mínimas, son las que se muestran a continuación:

- UC0982_3: administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.
- UC0987_3: administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.
- UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

3.3.2 Competencias profesionales, personales y sociales a las que contribuye el módulo.

Por otra parte, el módulo intenta lograr las competencias profesionales, personales y sociales a), j), k), l), n) y q) del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección las cuales mencionamos en el apartado anterior y que vienen del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, las cuales resaltamos en negrita. Estas competencias son las siguientes:

- a) Administrar sistemas de información y archivo, en soporte convencional e informático, en condiciones de seguridad y estableciendo medidas de control.
- j) Desarrollar y verificar la atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo, asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.
- k) Tramitar documentos y comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- l) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.
- n) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- q) comunicarse con sus iguales, superiores, clientes, y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

3.3.3 Objetivos

En cuanto a los objetivos del módulo, decir que la formación del mismo contribuye a alcanzar los objetivos generales a), f), j), k), l), n) y r) del título. Dichos objetivos son los siguientes:

a) Identificar datos y parámetros, relacionándolos con los diferentes sistemas de comunicación y archivo para administrar estos sistemas.

f) Identificar los puntos críticos y necesidades de comunicación interna y externa de las organizaciones, aplicando técnicas específicas a cada situación para desarrollar tareas de relaciones públicas de la empresa o institución.

j) Analizar los puntos críticos y las fases de la atención al cliente/usuario, identificando las necesidades técnicas y actitudinales de cada una de ellas para desarrollarla y planificarla.

k) Identificar los circuitos de comunicación de la empresa, relacionando los documentos que en cada instancia o departamento se producen para tramitarlos.

l) Caracterizar las exigencias formales y técnicas de la comunicación empresarial, poniéndolas en conexión con diferentes contextos para elaborar documentos.

n) Identificar técnicas y procedimientos, relacionándolas con los diferentes tipos de documentos y con las necesidades de las empresas, para clasificar, registrar y archivar comunicaciones.

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

3.3.4 Resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos básicos.

Ahora en la Tabla 3 mencionaré los resultados de aprendizaje que se espera que el alumnado alcance a través de la formación del módulo, los criterios de evaluación que se usarán para saber si se han alcanzado estos resultados de aprendizaje con éxito y los contenidos básicos de cada uno de ellos.

Tabla 3. Resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos básicos.

RESULTADO DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS BÁSICOS
<p>1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas</p>	<p>A) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.</p> <p>B) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.</p> <p>C) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.</p> <p>D) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.</p> <p>E) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.</p> <p>F) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.</p> <p>G) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de</p>	<p>I. Técnicas de comunicación institucional y promocional:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Las organizaciones empresariales. -Las funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. Los departamentos. -Tipología de las organizaciones. Organigramas. -Dirección en la empresa. -Procesos y sistemas de información en las organizaciones. -Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales. -Elementos y barreras de la comunicación. -Comunicación e información y comportamiento. -Las relaciones humanas y laborales en la empresa. -La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal. -La comunicación externa en la

	<p>información prestado.</p> <p>H) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.</p> <p>I) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.</p> <p>J) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.</p>	<p>empresa.</p> <p>-Calidad del servicio y atención de demandas.</p> <p>-La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.</p>
<p>2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor</p>	<p>a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.</p> <p>b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.</p> <p>c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.</p> <p>d) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.</p> <p>e) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.</p> <p>f) Se han detectado las</p>	<p>II. Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:</p> <p>-Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.</p> <p>-Principios básicos en las comunicaciones orales.</p> <p>-Técnicas de comunicación oral. Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.</p> <p>-Formas de comunicación oral.</p> <p>-Barreras de la comunicación verbal y no verbal.</p> <p>-Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor.</p> <p>-Utilización de técnicas de imagen personal.</p> <p>-Comunicaciones en la recepción de visitas.</p> <p>-Realización de entrevistas.</p> <p>-Realización de presentaciones.</p> <p>-La comunicación telefónica.</p>

	<p>interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.</p> <p>g) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.</p> <p>h) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.</p> <p>i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.</p> <p>j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.</p>	<p>-Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas.</p> <p>-La cortesía en las comunicaciones telefónicas.</p> <p>-Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.</p> <p>-Preparación y realización de llamadas.</p> <p>Identificación de los interlocutores.</p> <p>-Tratamiento de distintas categorías de llamadas.</p> <p>-La centralita.</p> <p>-Uso del listín telefónico.</p> <p>-La videoconferencia</p>
<p>3. Elabora documentos</p>	<p>a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.</p> <p>b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.</p> <p>c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.</p> <p>d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional. e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y</p>	<p>III. Elaboración de documentos profesionales escritos:</p> <p>-La comunicación escrita en la empresa.</p> <p>-Estilos de redacción.</p> <p>-Siglas y abreviaturas.</p> <p>-Herramientas para la corrección de textos.</p> <p>-Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional</p> <p>-Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.</p> <p>-Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería</p>

<p>escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.</p>	<p>forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida. f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección. g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0. h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo. i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas. j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar). k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.</p>	<p>instantánea, entre otros). La «netiqueta»</p> <ul style="list-style-type: none"> -Técnicas de comunicación escrita. -Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.
	<p>a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.</p> <p>b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.</p> <p>c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.</p>	<p>IV. Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La recepción, envío y registro de la correspondencia. -Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería. -Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información. - Clasificación y ordenación de documentos. -Técnicas de archivo: naturaleza. Finalidad del archivo.

<p>4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.</p>	<p>d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.</p> <p>e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.</p> <p>f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.</p> <p>g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.</p> <p>h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).</p> <p>i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.</p> <p>j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.</p> <p>k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Archivo de documentos. -Sistemas de archivo. -Clasificación de la información. -Centralización o descentralización del archivo. -El proceso de archivo. -Custodia y protección del archivo. -Las bases de datos para el tratamiento de la información. -El correo electrónico.
	<p>a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en</p>	<p>V. Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> -El cliente.

<p>5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.</p>	<p>situaciones de atención/asesoramiento al mismo.</p> <p>b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.</p> <p>c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.</p> <p>d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.</p> <p>e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.</p> <p>f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.</p> <p>g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.</p>	<p>-La atención al cliente en la empresa/organización.</p> <p>-El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa.</p> <p>-Documentación implicada en la atención al cliente.</p> <p>-Sistemas de información y bases de datos.</p> <p>-Relaciones públicas.</p> <p>-Canales de comunicación con el cliente.</p> <p>-Procedimientos de obtención y recogida de información.</p> <p>-Técnicas de atención al cliente: dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.</p>
<p>6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la</p>	<p>a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.</p> <p>b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos. c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.</p> <p>d) Se han relacionado los</p>	<p>VI. Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:</p> <p>-La protección del consumidor y/o usuario.</p> <p>-El rol del consumidor y/o usuario.</p> <p>-Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios.</p> <p>-La defensa del consumidor.</p> <p>-Instituciones y organismos de</p>

<p>normativa vigente</p>	<p>elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.</p> <p>e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.</p> <p>f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.</p> <p>g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.</p> <p>h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.</p> <p>i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.</p> <p>j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.</p>	<p>protección al consumidor.</p> <p>-Reclamaciones y denuncias.</p> <p>-Mediación y arbitraje: concepto y características.</p> <p>-Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje.</p>
<p>7. Organiza el servicio</p>	<p>a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.</p> <p>b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.</p> <p>c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.</p> <p>d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del</p>	<p>VII. Organización del servicio posventa:</p> <p>-El valor de un producto o servicio para el cliente.</p> <p>-Actividades posteriores a la venta.</p> <p>-El proceso posventa y su relación con otros procesos.</p> <p>-Tipos de servicio posventa.</p> <p>-La gestión de la calidad en el proceso del servicio posventa.</p> <p>-Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa.</p> <p>-Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad.</p>

<p>postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.</p>	<p>cliente.</p> <p>e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.</p> <p>f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.</p> <p>g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.</p> <p>h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.</p> <p>i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.</p> <p>j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.</p>	
--	--	--

Fuente: Elaboración propia basado en la programación didáctica anual del módulo de Comunicación y Atención al Cliente del IES San Marcos (2020.21)

3.3.5 Atención al alumnado con NEAE

En primer destacar que la adaptación curricular en la formación profesional tiene un carácter más estricto que en Secundaria tal y como lo refleja a Orden 13 de diciembre de 2010 (BOC nº 250, miércoles 22 diciembre de 2010), por la que se regula la atención al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo en la Comunidad Autónoma de Canarias en el Artículo 10, punto 2 queda redactado como se deben realizar las adaptaciones curriculares en la FP (2. En la Formación Profesional Específica, las adaptaciones no supondrán la desaparición de objetivos relacionados con las competencias profesionales necesarias para el logro de la competencia general a que se hace referencia en cada uno de los títulos, a tenor del artículo 20 del Decreto 156/1996, de 20 de junio (BOC nº 83, de 10 de julio), por el que se establece la Ordenación General de las Enseñanzas de Formación Profesional Específica en la Comunidad Autónoma de Canarias...)

Una vez aclarado este punto las adaptaciones necesarias serán realizadas por el equipo docente coordinado por el tutor o tutora, teniendo siempre en cuenta la colaboración del profesor o profesora del módulo que necesita realizar dicha adaptación.

Para realizar la adaptación curricular para el alumnado que las necesite se desarrollará basándose en la capacidad funcional del alumnado, ya que será necesaria para desempeñar un futuro puesto de trabajo. También debemos preguntarnos si son compatibles las limitaciones funcionales del alumnado con el desarrollo de un perfil profesional completo.

La valoración se hará de manera individual. Los apartados que podrán adaptarse son actividades de enseñanza-aprendizaje, metodología, recursos y/o instrumentos de evaluación. Para asegurarnos de que las medidas tomadas son eficaces, se debe hacer sondeos periódicos donde se analicen los resultados, esto nos servirá para comprobar que las adaptaciones son las adecuadas, además nos permitirá hacer a tiempo las modificaciones necesarias.

3.3.6. Metodología didáctica a aplicar.

Toda la metodología que se desarrolle partirá de los conocimientos y capacidades previas que tenga el alumnado, así se evitará trabajar por encima de las posibilidades del alumnado.

- **Aprender a aprender:** El alumnado creará su propio aprendizaje, su conocimiento, sus esquemas cognitivos. Esto se logrará a través del aprendizaje por descubrimiento y el aprendizaje significativo que además le permitan la adquisición de nuevos conocimientos en el futuro y estimule su creatividad. Partimos de la teoría constructivista. El profesor hace el papel de guía, lo cual facilita que el alumnado construya los conocimientos desde lo que ya conoce hacia la nueva información. Este proceso se realizará a través de las actividades programadas, esto facilitará el descubrimiento de nuevos niveles de conocimiento. Las actividades de aprendizaje se basarán en contrastar nuevas ideas con objeto de modificar los conocimientos de partida a través del acercamiento progresivo a nuevos significados. Esto tendrá como resultado que el alumnado sea más autónomo y creativo.

- **Aprendizaje integrador e interdisciplinar:** para mejorar el asentimiento y asimilación de los conocimientos, se presentarán los contenidos estableciendo las conexiones entre los diferentes contenidos del mismo módulo y con otros módulos. Además, se realizarán en las diferentes unidades ejercicios creados para ser percibidos como cercanos a su realidad que ayudarán a que el alumnado encuentre más atractivo el contenido.
- **La integración de la práctica en la teoría y el aprendizaje funcional:** una forma de fomentar el interés es presentar los contenidos a través de una práctica ya que el alumnado puede ver la funcionalidad de los conocimientos que están aprendiendo y pueden imaginarse aplicándolos en su vida diaria o en un entorno laboral. Se utilizará, por lo tanto, una metodología contextualizada al entorno socioeconómico, al centro y al propio alumnado.
- **Metodología activa:** se busca que el alumno no sea un agente pasivo, que sólo reciba información, sino que observe, reflexione, participe, investigue, construya, sea creativo, etc.
- **Trabajo grupal y colaborativo:** en el mundo laboral el alumnado se enfrentará al trabajo en equipo, por ello se plantean agrupamientos para realizar actividades de enseñanza-aprendizaje. A parte de esto se dan otros beneficios a raíz de la colaboración, tales como información y conocimientos más completos; se suman las capacidades de varias personas; hay diversidad de enfoques para solucionar problemas; aceptación y apoyo por parte de sus miembros; toma de decisiones democráticas y compartidas.
- **Uso de las Tics:** el uso de las tecnologías es imprescindible en el contexto actual, ya que se usan en el día a día y las deberán usar en el contexto laboral, es por ello que el objetivo es a partir de sus conocimientos actuales transformarlos en un uso para el ámbito empresarial.

Los objetivos de actuación metodológica que tendremos en cuenta para el proceso de enseñanza serán:

- Adaptar el módulo al alumnado, a partir de un conocimiento previo del grupo.
- Tomar los conocimientos previos del alumnado como el punto de partida para la adquisición de los nuevos aprendizajes.

- Conectar del aprendizaje con la realidad de nuestro entorno social y profesional y el resto de módulos formativos.
- Ofrecer aprendizajes procedimentales como base para la aplicación de la teoría a la práctica.
- Adecuar del lenguaje a las características del alumnado.
- Utilizar recursos didácticos y materiales variados y adecuados.
- Fomentar un clima de confianza que fomente la participación activa del grupo en el contexto educativo del aula.
- Fomentar la iniciativa, la autonomía y el trabajo en equipo.
- Incentivar la capacidad innovadora y el interés por la mejora continua.
- Motivar una actitud proactiva hacia la igualdad de género y la igualdad de oportunidades para todas las personas.
- Usar las TIC como recurso educativo docente y como medio de búsqueda de información, actualización e intercambio de conocimientos, desde una visión crítica.

3.3.7. Procedimientos e instrumentos de evaluación con criterios de calificación

En primer lugar, me gustaría hablar de la asistencia, añadiría como requisito una asistencia mínima del 70%, ya que es un módulo en el que hay mucha participación en clase y muchas actividades. Se podría recuperar algunas de estas actividades realizando un trabajo compensatorio, pero también con fecha límite. Sin embargo, aquellas actividades fuera del centro, conferencias o actividades similares serían irrecuperables sin una justificación de causa mayor.

Las herramientas que se usarán para evaluar el módulo serán:

a- controles escritos: en estos controles se examinarán los conocimientos de los contenidos teóricos y prácticos de la unidad. La puntuación de los controles será de 0-10, y todas las preguntas contendrán las puntuaciones referentes a cada una de ellas. El control podrá estar conformado por preguntas de desarrollo, preguntas del tipo verdadero y falso, de respuesta breve y de selección múltiple.

b- actividades de enseñanza-aprendizaje: con estas actividades nos referimos a las realizadas en clase, pero solo las marcadas como actividades de evaluación. En

cada actividad se desglosa sus criterios de calificación al igual que su ponderación en el módulo.

c- trabajos individuales o grupales: entregados a través de plataformas digitales o expuestos en clase, se valorarán de manera objetiva, informando anteriormente al alumnado los criterios. Algunos de estos parámetros son, la expresión oral, escrita, ortografía, presentación, creatividad...

Al principio de cada unidad se informará las actividades de evaluación, controles y trabajos que se realizarán y la ponderación correspondiente a cada uno de ellos. Solo podrá superarse la unidad si se obtiene como mínimo 5.00 en cada uno de los apartados mencionados anteriormente.

No se recogerán trabajos fuera de fecha si no hay justificación de causa mayor.

Si el alumnado supera todos los resultados de aprendizaje terminados en ese trimestre, la nota de esa evaluación parcial será la media ponderada de los resultados de aprendizaje correspondientes. En cuanto a la evaluación final, su calificación será el resultado de realizar la media ponderada de los resultados de aprendizaje, siempre y cuando, todos hayan obtenido al menos una media de cinco

Recuperaciones:

- Evaluaciones: Si el alumnado no supera la unidad de trabajo, se podrán repetir las actividades o realizar nuevas. (siempre relacionadas con los aspectos no superados), intentando que consiga los objetivos marcados (Resultados de Aprendizaje trabajados en el trimestre). Todo esto respetando las capacidades personales de cada uno de los alumnos.
- Módulos: El Artículo 25 de la Orden 20 de octubre de 2000 por la que se regulan los procesos de evaluación de la FP específica en el ámbito de CCAA canaria. Los alumnos con módulos pendientes hay que comprobar el informe individualizado donde se deben reflejar los contenidos del módulo no superados, las actividades de recuperación, periodo de realización de las actividades e indicación de la evaluación final en que serán calificados. Se les recordará dicho informe a los alumnos y se les hará un seguimiento individual

Sistema de evaluación extraordinaria (pérdida de evaluación continua)

Normativa que regula este punto:

- Apartado 2 del artículo 41 del Decreto 292/1995 de 3 de octubre.
- Orden 20 de octubre de 2000 por la que se regulan los procesos de evaluación de la FP específica en el ámbito de CCAA canaria: artículo 2, punto 3 e y 6.

Aquellos alumnos que pierdan el derecho a la evaluación continua por falta de asistencia a clase, previa notificación, tendrán derecho a una evaluación final extraordinaria. El periodo para realizar esta evaluación será fijado por el Equipo Educativo de cada Ciclo Formativo, así como la duración del mismo, siempre respetando la normativa que regula este tipo de pruebas.

La evaluación extraordinaria consistirá en las siguientes actividades, a través de las cuales se pretende constatar que estos alumnos superan los resultados de aprendizaje del módulo:

- Realización de pruebas objetivas y actividades prácticas y escritas donde se recojan los criterios de evaluación de los diferentes resultados de aprendizaje de cada unidad de trabajo.
- Realización de trabajos, que hayan desarrollado el resto de los alumnos que han cursado los módulos en periodo normal. Todas estas pruebas pueden durar más de un día.

Todo ello se publicará previamente en el tablón correspondiente, respetando la normativa que regula estas pruebas. Teniendo en cuenta que, en los criterios de calificación se reflejan de manera notable la observación de actitudes durante las tareas a realizar y el trabajo en pequeño grupo y que el alumno que se presenta al sistema extraordinario es porque no ha asistido a clase con normalidad (por lo que no se pudieron observar los anteriores criterios), la nota final del módulo en ningún caso podrá llegar al 100% del total de la nota máxima.

Plan de recuperación:

Para los alumnos/as que tengan derecho a presentarse a las pruebas de recuperación extraordinarias del mes de junio, se elaborará el correspondiente informe individualizado de actividades de recuperación donde se asignaran las actividades de recuperar, plazos de entrega, y el calendario de las pruebas teórico/práctica a realizar.

3.3.8. Procedimientos para valorar el desarrollo y resultados de la programación didáctica.

Con el fin de la mejora continua de la programación, se debe evaluar trimestralmente para corregir los posibles defectos. Los aspectos a tener en cuenta son:

- Nivel de cumplimiento de la Programación.
- Puesta en práctica de la programación.
- Resultados: se hará un estudio de éstos principalmente en las evaluaciones trimestrales y se aplicaran las medidas correctoras que se consideren oportunas.

En este aspecto el centro utiliza un cuestionario que realiza el alumnado trimestralmente con el objetivo de realizar correcciones en la programación.

Añadiría al cuestionario actual (Anexo I), las siguientes cuestiones, ya que creo ayudaría a recabar información importante:

11- He encontrado de utilidad las actividades planteadas.

12- La metodología es la ideal para los contenidos.

A parte de este cuestionario, sería interesante plantear un cuestionario de Autoevaluación para el alumnado de forma individual y grupal. Esto ayudará a su capacidad de reflexión y análisis para el siguiente cuatrimestre.

3.3.9. Secuenciación de Unidades de Trabajo por Evaluación.

A continuación, se presenta una tabla con la secuencia que se considera ideal, con su número de hora y porcentaje correspondiente a cada unidad de trabajo.

Tabla 4. Unidades de trabajo

TRIM.	Nº UT	Nº Horas	Ponderación
1º	1. La organización en la empresa. Proceso de información y comunicación	15	12%
1º	2. La comunicación telefónica y telemática. Las redes sociales	15	10%
1º y 2º	3. La comunicación presencial en la empresa	20	15%
2º	4. Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial	15	12%
2º	5. Tratamiento y envío de información empresarial	12	12%
2º y 3º	6. Comunicación y atención comercial	16	15%
3º	7. Gestión de conflictos y reclamaciones	25	12%
3º	8. Servicio posventa y fidelización de los clientes	25	12%
Nº DE HORAS TOTALES		143	

Fuente: Fuente: Elaboración propia basado en la programación didáctica anual del módulo de Comunicación y Atención al Cliente del IES San Marcos (2020.21)

3.3.10. Actividades Extraescolares.

Se propone realizar una actividad extraescolar en cada trimestre, distribuidas de la siguiente forma:

- Primer trimestre: Visita a un hotel, ningún sitio se puede aprender tanto del trato al cliente como un hotel, verán en primera persona cómo se aplican algunos conceptos y aprenderán cosas útiles que tal vez no están en el módulo.
- Segundo Trimestre: Charla de un comercial experto, quien puede aportar nuevas técnicas del trato con el cliente.
- Tercer trimestre: Visita a organismo público canario.

3.3.11 Actividades complementarias

En primer lugar, en las actividades típicas del centro, propondría que el alumnado tuviera un papel activo, creando la cartelera y demás documentos, además de registrarlo todo en el perfil de RRSS mencionado anteriormente.

En segundo lugar, propondría algunas actividades propias del módulo como charlas de empresarios de la zona, visitas de expertos y otras actividades propuestas por el departamento.

3.3.12. Tratamiento transversal de la educación en valores.

La transversalidad es un concepto realmente necesario en las aulas para poder educar en valores y poder concienciar al alumnado.

Estos temas no son contenidos que nacen separados o en paralelo a los módulos profesionales si no que son temas recurrentes en el currículo, de esta forma los temas específicos del módulo y los temas transversales se mezclan. Son añadidos al currículo de forma pareja con los contenidos prácticos y teóricos del currículo. Estos valores y actitudes están presente en todo el ciclo, no son exclusivos de un módulo.

Es importante que el alumnado reciba formación en los aspectos fundamentales del civismo, convivencia en sociedad y la democracia. Los principales temas que se tratarán son:

- La educación moral y cívica.
- La educación para la paz y la cooperación internacional.
- La educación para la igualdad de derechos entre sexos
- La educación ambiental
- La educación para la salud.
- La educación para el consumo:

3.3.13. Unidades de trabajo del módulo

En este apartado se plasmará las unidades de trabajo, incorporando el cambio mencionado en el apartado 2.3, en la valoración crítica del centro. Además, la Unidad de Trabajo elegida (UT7) está desarrollada de manera detallada en el apartado 4 de este TFM.

En la Tabla 5 se muestran las unidades de trabajo con su ponderación correspondiente, las horas de cada una de ellas y los contenidos y actividades, todo ello con el porcentaje de evaluación. Además, se mostrarán los resultados de aprendizaje (RA) asociados a cada unidad y sus criterios de evaluación (CE).

Tabla 5. Propuesta de Unidades de trabajo del módulo.

UT Nº	NOMBRE DE LA UT	%	HORAS ESTIMADAS
1	La organización en la empresa. Proceso de información y comunicación	12	20
CONTENIDOS			
Criterios de evaluación		Conceptos	
a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas. b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control. c) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad. d) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan. e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama. f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales. g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las		<ul style="list-style-type: none"> • La empresa: elementos y tipos. • La organización interna de la actividad empresarial • La función directiva. • La información en la actividad empresarial. • La comunicación en la actividad empresarial. • Comunicación externa e imagen corporativa 	

<p>cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.</p> <p>h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.</p> <p>i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.</p> <p>j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.</p>		
ACTIVIDADES		
Actividades de enseñanza aprendizaje	Actividades de evaluación	RA/CE
<p>1. Exposición en pareja tipos de empresa. Cada pareja investiga un tipo de empresa y lo expone a la clase.</p> <p>2.Trabajo individual, creación de organigrama empresarial.</p> <p>3. Pruebas objetivas, oral o escrita y/o práctico para comprobar el grado de asimilación de los distintos tipos de contenidos</p>	<p>AE1: 4%</p> <p>AE2: 2%</p> <p>Prueba escrita UT1 : 6%</p>	<p>RA1: a, b. d</p> <p>RA1: c, d, e</p> <p>RA1: todos</p>

UT N°	NOMBRE DE LA UT	%	HORAS ESTIMADAS
3	Comunicación telefónica y telemática: Las redes sociales	12	15
CONTENIDOS			
Criterios de evaluación		Conceptos	
<p>a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.</p> <p>b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.</p> <p>c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.</p> <p>d) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.</p> <p>e) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.</p> <p>f) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.</p> <p>g) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.</p> <p>h) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.</p> <p>i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto</p>		<ul style="list-style-type: none"> • El proceso de comunicación telefónica • Medios, equipos y prestaciones para la comunicación telefónica • Protocolos en la comunicación telefónica • Gestión empresarial en las comunicaciones telefónicas • Tipos de comunicación telemática • Gestión de las comunicaciones telemáticas en la empresa 	

y con sensibilidad.

j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.

ACTIVIDADES

Actividades de enseñanza aprendizaje	Actividades de evaluación	RA/CE
<p>3.1 Crear perfil en redes sociales. Individualmente crearán un perfil de una empresa ficticia en Instagram, Facebook y Tik Tok, teniendo así que crear:</p> <ul style="list-style-type: none">- Foto de perfil- Biografía- Foto portadas <p>3.2 Rol play llamada telefónica. En parejas se prepara una conversación ficticia la cual representarán en frente de la clase</p> <p>3.3 Crear post y subirlo al perfil, individualmente el alumno creará un post sobre la comunicación empresarial y lo subirá en el formato adecuado a cada plataforma</p> <p>3.4 Prueba escrita, oral y/o practica</p>	<p>AE3.1 :4%</p> <p>AE3.2: 2%</p> <p>AE3.3: 3%</p> <p>Prueba escrita UT3: 3%</p>	<p>RA2: c, e, g, i</p> <p>RA2: a, b, d, g, h</p> <p>RA2: a, e, i</p> <p>RA2: todos</p>

UT N°	NOMBRE DE LA UT	%	HORAS ESTIMADAS
2	La comunicación presencial en la empresa	13	20
CONTENIDOS			
Criterios de evaluación		Conceptos	
<p>a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.</p> <p>b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.</p> <p>c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.</p> <p>d) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.</p> <p>e) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.</p> <p>f) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.</p> <p>g) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.</p> <p>h) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.</p> <p>i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.</p> <p>j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto</p>		<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación en la empresa: elementos y tipos • La comunicación presencial • Técnicas de comunicación presencial • Situaciones presenciales más usuales • La comunicación no verbal en la comunicación presencial • Costumbres, protocolo y formas de actuación 	

las acciones correctoras necesarias.		
ACTIVIDADES		
Actividades de enseñanza aprendizaje	Actividades de evaluación	RA/CE
<p>2.1 Simular las etapas en la atención de una visita a la recepción de una empresa. En pareja recrearán una escena, poniendo en práctica las técnicas de comunicación.</p> <p>2.2 Crear post técnicas de comunicación. individualmente el alumno creará un post sobre las técnicas de comunicación empresarial y lo subirá en el formato adecuado a cada plataforma</p> <p>2.3 Analizar comunicación no verbal vídeo. Individualmente examinar el vídeo proyectado y pondrán los aspectos negativos y positivos del vídeo.</p> <p>2.4 Control escrito, oral y/o práctico</p>	<p>AE2.1: 2%</p> <p>AE2.2: 2%</p> <p>AE2.3: 3%</p> <p>Prueba escrita UT2: 6%</p>	<p>RA2: a, b, h</p> <p>RA2: e,c,g</p> <p>RA2: c, f, j,</p> <p>RA2: todos</p>

UT N°	NOMBRE DE LA UT	%	HORAS ESTIMADAS
4	Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial	12	25
CONTENIDOS			
Criterios de evaluación		Conceptos	
<p>a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.</p> <p>b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.</p> <p>c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.</p> <p>d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.</p> <p>e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.</p> <p>f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.</p> <p>g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.</p> <p>h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.</p> <p>i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.</p> <p>j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las</p>		<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación escrita: elementos y tipos • Normas para una adecuada redacción • Documentos propios de la comunicación escrita • Soportes para transmitir documentos escritos • Canales para transmitir documentos escritos 	

técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).	
k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones	

ACTIVIDADES

Actividades de enseñanza aprendizaje	Actividades de evaluación	RA/CE
4.1 Describir las principales características y elementos de la comunicación escrita. Individualmente realizar presentación.	AE4.1: 2%	RA3: a, b.
4.2 Redactar documentos escritos con un lenguaje adecuado, utilizando aplicaciones informáticas, así como sus herramientas de corrección. Individualmente redactar varias	AE4.2: 4%	RA3: c, d, e, f
4.4 Prueba escrita, oral y/o práctica.	Prueba escrita UT4: 6%	RA3: a, b, c, d, e, f, k

UT Nº	NOMBRE DE LA UT	%	HORAS ESTIMADAS
-------	-----------------	---	-----------------

5	Tratamiento y envío de información empresarial	12	15
---	--	----	----

CONTENIDOS

Criterios de evaluación	Conceptos
a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios	

más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.

b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.

c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.

d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.

e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.

f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.

g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.

h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.

j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.

k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.

- El archivo: finalidad, funciones y tipos de archivo
- Sistema de clasificación de documentación
- Recepción y archivo de documentación
- Consulta y conservación de la documentación
- Tratamiento de la correspondencia empresarial
- Seguridad y confidencialidad de la información: la Ley de protección de datos

ACTIVIDADES		
Actividades de enseñanza aprendizaje	Actividades de evaluación	RA/CE
5.1 Describir las técnicas para organizar la documentación, utilidad, ventajas e inconvenientes. Crear presentación.	AE5.1: 2%	RA4: a, b, c
5.2 Identificar el sistema de clasificación apropiado a cada tipo de documento. Individualmente clasificar los documentos entregados.	AE5.2: 2%	RA4: d, e, f
5.3 Interpretar la legislación aplicable sobre protección de datos. En parejas resolver los casos entregados	AE5.3: 2%	RA4: g, h, i, j, k
5.4 Prueba escrita, oral y/o práctica.	Prueba escrita UT5: 6%	RA4: todos

UT Nº	NOMBRE DE LA UT	%	HORAS ESTIMADAS
6	Comunicación y Atención comercial	15	15
CONTENIDOS			
Criterios de evaluación		Conceptos	
a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario 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.		<ul style="list-style-type: none"> El cliente tipos de clientes e importancia para la empresa Las motivaciones del cliente y el proceso de compra El departamento de atención al cliente 	

<p>c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.</p> <p>d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.</p> <p>e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.</p> <p>f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.</p> <p>g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación en la atención comercial • El proceso de atención comercial: elementos y técnicas • Tratamiento y gestión de la información comercial: los CRM (Dirección de las relaciones con los clientes)
--	--

ACTIVIDADES

Actividades de enseñanza aprendizaje	Actividades de evaluación	RA/CE
6.1 Crear post figura del cliente. individualmente el alumno creará un post sobre el perfil de cliente y lo subirá en el formato adecuado a cada plataforma	AE6.1: 2%	RA5: a, b.
6.2 Describir las funciones del departamento de atención al cliente. Individualmente crear presentación.	AE6.2: 3%	RA5: c, d
6.3 Aplicar técnicas de comunicación al asesorar a los clientes, analizando y solucionando los errores más comunes. En grupo analizar escenas de películas proyectadas y analizar las mimas.	AE6.3: 4%	RA5: e, f, g RA5: todos

6.4 Prueba escrita, oral y/o práctica.	Prueba escrita UT6: 6%	
--	------------------------	--

UT Nº	NOMBRE DE LA UT	%	HORAS ESTIMADAS
-------	-----------------	---	-----------------

7	Gestión de conflictos y reclamación	12	20
---	-------------------------------------	----	----

CONTENIDOS

Criterios de evaluación	Conceptos
<p>a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.</p> <p>b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.</p> <p>c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.</p> <p>d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.</p> <p>e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.</p> <p>f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.</p> <p>g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.</p> <p>h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.</p> <p>i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exteriorización de la satisfacción del cliente: actuación empresarial • La reclamación: documentación asociada • Gestión empresarial de reclamaciones escritas • Gestión de reclamaciones presenciales • Conflicto y negociación comercial: técnicas y herramientas de negociación • La protección de los derechos del consumidor

j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.

ACTIVIDADES

Actividades de enseñanza aprendizaje	Actividades de evaluación	RA/CE
7.1 Cumplimentar y tratar las quejas escritas. Individualmente rellenaran y corrigieran diferentes tipos de documentos.	AE7.1: 2%	RA7: e, f, g, h
7.2 Exposición oral técnicas y herramientas de negociación. Individualmente crear una presentación.	AE7.2: 2%	RA7: a, b, c, d
7.3 Rol play gestión de reclamaciones presenciales. En pareja representar una situación ficticia.	AE7.3: 2%	RA7: c, d, f
7.4 Prueba escrita, oral y/o práctica.	Prueba escrita UT7: 6%	RA7: todos

UT Nº	NOMBRE DE LA UT	%	HORAS ESTIMADAS
-------	-----------------	---	-----------------

8	Servicio posventa y fidelización de los clientes	12	25
---	--	----	----

CONTENIDOS

Criterios de evaluación	Conceptos
a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio posventa: definición y tipos • La calidad y el servicio posventa

<p>b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.</p> <p>c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.</p> <p>d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.</p> <p>e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.</p> <p>f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.</p> <p>g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.</p> <p>h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.</p> <p>i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.</p> <p>j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la calidad: planificación y evaluación del servicio posventa • Tratamiento de errores y anomalías. • Control y mejora del servicio • El CRM como instrumento de gestión posventa.
---	---

ACTIVIDADES

Actividades de enseñanza aprendizaje	Actividades de evaluación	RA/CE
8.1 Crear post servicio post venta. individualmente el alumno creará un post sobre el servicio post venta y lo subirá en el formato adecuado a cada plataforma	AE8.1: 2%	RA7: a, b, c
8.2 Creación y diseño de un	AE8.2: 2%	RA7: d,e,f

servicio y evaluación post venta propio. En pareja diseñar servicio para una empresa ficticia.		
8.3 Práctica con el CRM, individualmente hacer práctica en ordenadores con el sistema CRM.	AE8.3: 2%	RA7: g, h, i, j
8.4 Prueba escrita, oral y/o practica	Prueba escrita UT8: 6%	RA7: todos

Fuente: Fuente: Elaboración propia basado en la programación didáctica anual del módulo de Comunicación y Atención al Cliente del IES San Marcos (2020.21)

3.3.14. Materiales y recursos didácticos.

Se han seleccionado los materiales en base a los contenidos y objetivos propuestos en la programación y coherentes con el nivel impartido. estos son:

- o El equipamiento normal de una de las aulas taller asignadas al ciclo.
- o Libros especializados sobre los diferentes temas a que hace referencia el módulo.
- o Recursos digitales para el desarrollo de contenidos
- o Cuaderno del profesor
- o Equipos informáticos conectados a Internet.
- o Aplicaciones informáticas de propósito general. o Material de oficina (escritura, archivo, reproducción de documentos, etc.).
- o Publicaciones periódicas de contenido general y de contenido especializado.
- o Páginas web

4. Unidad de trabajo a desarrollar, Gestión de Conflictos y Reclamaciones

Se va a desarrollar la unidad de trabajo nº7 Gestión de Conflictos y Reclamaciones. Esta unidad cuenta con 25 horas lectivas y se desarrolla en el tercer trimestre y supone un 12% de la asignatura total.

4.1 Justificación

Se ha escogido esta unidad ya que considero que es de las unidades que más útiles y funcionales serán en el ambiente laboral, ya que es algo que no se suele enseñar en el lugar de trabajo y el alumnado tendrá que gestionarlo con sus propias herramientas, es por ello que es nuestra responsabilidad capacitarlos lo mejor que podamos para que se enfrenten a estas situaciones.

Por otra parte, se escoge porque es la unidad que se presta más a realizar actividades diferentes, favoreciendo un aprendizaje centrado en lo actitudinal más que en lo conceptual.

4.2 Fundamentación curricular

El desarrollo de esta unidad de trabajo tiene la intención de alcanzar los objetivos, resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos establecidos en el Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección y se fijan sus enseñanzas mínimas

Los resultados de aprendizaje que se pretenden alcanzar son:

- 6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente

El contenido a impartir en esta unidad para alcanzar los resultados de aprendizaje es:

- Exteriorización de la satisfacción del cliente: actuación empresarial
- La reclamación: documentación asociada
- Gestión empresarial de reclamaciones escritas
- Gestión de reclamaciones presenciales
- Conflicto y negociación comercial: técnicas y herramientas de negociación

- La protección de los derechos del consumidor

Y sabremos si hemos alcanzado los objetivos del módulo mediante los criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
- b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
- c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
- d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
- e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.
- f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.
- g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.
- j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.

4.3 Fundamentos metodológicos

La metodología es imprescindible para conseguir los objetivos y competencias necesarias. Es por ello que nos centraremos en la integración de la práctica en la teoría y el aprendizaje funcional.

La funcionalidad de los aprendizajes tiene que ver directamente con la utilización de estos en situaciones futuras de la vida y del aprendizaje. Se rige por la ley de transferencia que permite que un aprendizaje sea extrapolable o ampliable en el

futuro a aprendizajes análogos o parecidos. La funcionalidad del aprendizaje es el indicador que permite saber el grado de comprensión del aprendizaje adquirido. La funcionalidad responde a esta pregunta: ¿Para qué sirve lo que he aprendido? ¿Cómo puedo aplicar lo aprendido en situaciones concretas de la vida? ¿Qué puedo aprender con lo que he aprendido hasta hoy? ¿Cómo puedo aplicar lo aprendido para seguir aprendiendo? Las respuestas a estas preguntas son indicadores pertinentes sobre la flexibilidad de los aprendizajes.

Para realizar las sesiones de la UT7 se usarán ejes del proceso de enseñanza-aprendizaje como:

- Estrategias expositivas, basadas en la exposición por parte del docente de los contenidos básicos de cada unidad didáctica de forma clara y coherente, que conecten con los conocimientos de partida del alumnado.
- Investigación, búsqueda de información de forma individual y/o en grupo de información mediante la dirección del docente.
- Enseñanza directiva, entrenamiento de habilidades y destrezas. Después de mostrar el procedimiento, se realiza una práctica guiada y, a continuación, una práctica autónoma.
- Juego de roles: Dramatización de situaciones “reales”, en las que cada alumno/a asume un rol dado y actúa en relación con él.

Además, se pretende crear en el aula un clima de comodidad para el alumnado, usando un lenguaje cercano, libertad de ir al baño sin pedirlo, oportunidad de intervenir en la clase... En un ambiente relajado se facilitará la adquisición de conocimientos.

4.4 Secuencia de actividades propuestas

A continuación, se mostrará una tabla donde se muestre cronológicamente las sesiones de la actividad ‘quejas 360°’

Tabla 6. Secuencia de actividades

ACTIVIDAD 'QUEJAS 360°'			
MES	DÍA	DURACIÓN	SESIONES
ABRIL	20, 22 y 27	3	Sesión 1: 'Tratamiento de quejas escritas'
	27 y 29	2	Sesión 2: 'Técnicas y herramientas de negociación'
MAYO	2	1	Sesión 3: 'Gestión de reclamaciones presenciales'
	5	1	Sesión 4: 'Prueba escrita'

Fuente: elaboración propia

4.5 Desarrollo de las actividades propuestas

Las actividades se han diseñado con el fin de consolidar conocimientos a través de la práctica. Se dividen en seis sesiones o días. Algunas actividades serán individuales y otras grupales.

Se busca que el alumno aprenda todos los aspectos de la gestión de las quejas según va avanzando la unidad y que sepa definir los procedimientos para la gestión y seguimiento de quejas, justificando la selección de las estrategias, técnicas e instrumentos usados.

El orden de las actividades es importante para conseguir los objetivos ya que estas están relacionadas, se irá de menos a más.

A continuación, se especifican las sesiones detallando el objetivo de cada una, sus objetivos de evaluación, el desarrollo, duración y los recursos materiales utilizados.

4.5.1. Sesión 1 'tratamiento de quejas escritas'

El objetivo de esta actividad es que los estudiantes se aproximen de una forma lo más realista posible a la gestión de quejas escritas.

- **Duración:** 3 horas, 3 días de clases
- **Objetivos de evaluación:**
 1. Saber los apartados que conforman una queja escrita convencional.
 2. Conocer la correcta gestión de una queja escrita.
 3. aprender a contestar quejas en RRSS
- **Desarrollo:**

DÍA 1

1. Se entrega a cada alumno 3 diferentes versiones de un formulario de quejas, se explican los apartados de cada uno de estas impresiones y la manera correcta de rellenarlas.
2. Se pedirá a los alumnos que rellenen estas tres copias inventándose 3 quejas diferentes.
3. Una vez los estudiantes hayan terminado se recogerán todas las copias, se mezclarán y se repartirán nuevamente, cambiándose en caso de que el alumno reciba una copia rellena por él.
4. Posteriormente se explicará al alumnado que deberán hacer una exposición individual comentando como gestionar correctamente cada una de las quejas que le han tocado.

DÍA 2

1. Los alumnos expondrán sus presentaciones.

DÍA 3:

1. los alumnos se pondrán en los ordenadores y se les entregará una ficha donde se les explicara las búsquedas que deben hacer, las cuales serán:
 - 2 quejas en RRSS con una mala contestación por parte de la empresa.
 - 2 quejas en RRSS con una buena contestación por parte de la empresa.
 - 2 quejas en RRSS sin contestación y redactar la respuesta adecuada.
2. todo esto deberán plasmarlo en una presentación y subirlo a la plataforma.

- **Materiales:**
 - Proyector
 - Ordenador
 - Cuadernos y bolígrafos
 - Mesas y sillas
 - Fotocopias

4.5.2 Actividad 2 técnicas y herramientas de negociación

Esta actividad pretende que el alumnado profundice en el conocimiento de las técnicas y herramientas necesarias para la negociación. El dominio de estas técnicas será estrictamente necesario para realizar la siguiente actividad.

- **Duración:** dos días
- **Objetivos de evaluación:**

1. Descripción técnicas y herramientas de negociación
2. Conocer los aspectos conflicto y negociación comercial

- **Desarrollo:**

DÍA 1

1. Se repartirán las técnicas entre los alumnos y se les explicará que deberán exponer y explicar en qué consiste al resto de la clase, acompañándose de una presentación.

DÍA 2

1. Cada estudiante expondrá la técnica asignada y subirá la presentación a la nube para que los demás estudiantes puedan estudiarla.

- **Materiales:**
 - Proyector
 - Ordenador
 - Cuadernos y bolígrafos
 - Mesas y sillas

- Fotocopias

4.5.3 Actividad 3 Gestión de reclamaciones presenciales.

Con esta actividad se pretende poner en práctica todo lo desarrollado en las actividades anteriores, acercando estos conocimientos a un ambiente más realista y poniendo al alumnado en diferentes situaciones a través del role playing y la improvisación.

- **Duración:** 1 día.
- **Objetivos de evaluación:**

1. Aplicar las técnicas aprendidas en una interacción real.
2. Capacidad de resolución de problemas.
3. Expresión oral.

- **Desarrollo**

DÍA 1

1. En un bote se meterán varias situaciones a interpretar por los alumnos y en otro bote la técnica de negociación a usar.
2. La clase se pondrá en parejas, y se explicará la actividad
3. Cada miembro de la pareja cogerá un papel de cada bote, lo pondrán en común e improvisaran una escena de rol play sin decirle al resto de la clase cuál es la técnica, pero si se revelara la situación para crear contexto.
4. Cuando la pareja termine, se preguntará al alumnado que técnica usaron la pareja que estaba haciendo el rol play
5. Cada pareja hará dos rondas para que cada miembro pueda interpretar ambos papeles, el de cliente y trabajador.

- **Materiales:**

- Mesas y sillas
- Fotocopias

4.5.4 Actividad 4 Prueba escrita

- **Duración:** 1 sesión
- **Objetivo de evaluación:**

1. Con esta actividad se pretende comprobar que los estudiantes han asimilado correctamente los conocimientos de la unidad.

- **Desarrollo:**

1. Realizar prueba escrita

- **Materiales:**
 - mesas y sillas
 - Cuestionarios de evaluación
 - bolígrafos

4.6 Criterios de evaluación y calificación de la U.T 7

Se han utilizado los criterios de evaluación de acuerdo a lo previsto en Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección y se fijan sus enseñanzas mínimas, visto en el apartado 4.2. Y se han especificado en las actividades de esta unidad como objetivos de evaluación.

Los requisitos para superar la UT 7 serán:

- Asistir como mínimo al 70% de las sesiones.
- Tener una media en las Actividades de evaluación de 5,00. (50% de la nota total de la UT)
- Superar la prueba escrita con un mínimo de 5,00. (50% de la nota total de la UT)

Alcanzar la máxima nota en todas sus partes supondrá un diez en la unidad 6, que a su vez equivale a un 12% de la nota total del módulo. Y nuestros instrumentos de evaluación serán:

- Registro de asistencia a clase (mediante el programa del aula virtual).

- Cuestionario de valoración realizado por el centro colaborador, que consistirá en calificar como adecuado o no la actitud del alumno, siendo imprescindible la favorable valoración para superar la UT 7

Y, por último, para evaluar el desarrollo de la Unidad de Trabajo número seis, respecto a la metodología, el centro colaborador, la satisfacción de los alumnos etc. también se dispone de un instrumento de medición. Consta de:

- Cuestionario de valoración del alumnado sobre la UT 7 del módulo, que se realiza en la última sesión y contiene aspectos que medirán la satisfacción del desarrollo de la misma

5. Conclusiones

Con este TFM se ha confirmado lo importante que es el uso de la programación didáctica, es una gran herramienta para el docente, ya que se presenta como una herramienta flexible donde podrá organizar todo el curso de una forma precisa. El fin de toda programación es que el alumnado adquiera las competencias y objetivos y describir la forma de alcanzarlos. Para que esta herramienta sea eficaz cada programación debe estar adaptada al contexto del centro y las particularidades del alumnado.

Por otra parte, se ha llegado a la conclusión de que es extremadamente importante que la programación este en constante análisis crítico y que cuente con instrumentos para evaluar el seguimiento y cumplimiento de la programación. Siempre hay posibilidad de mejora es por ello que estos aspectos son tan importantes, no debemos aferrarnos a una programación didáctica, si no que esta debe ser moldeable. Por otra parte, no es lo mismo la programación en el papel que llevada a la práctica, algunas actividades no serán tan efectivas como creemos y viceversa.

Como conclusión final haremos hincapié en la relevancia de las metodologías para conseguir los objetivos de aprendizaje como se ha demostrado en este TFM en el análisis de las metodologías. Podríamos considerar la metodología la piedra angular de la programación, este caso nos hemos centrado en la funcional. El objetivo de esta elección ha sido crear interés en el alumno, facilitar el aprendizaje y mostrarles el entorno real donde podrán usar los conocimientos, además no solo enfocándonos

en el ambiente laboral si no en su día a día, ya que nos centraremos más en el aprendizaje de habilidades que de conocimientos. Se recomienda la utilización de esta metodología sobre todo en los ciclos formativos ya que el perfil de alumnado está más enfocado a su inserción laboral y esta metodología les hará ver la utilidad de lo aprendido además de dotarlos de las aptitudes necesarias para entrar en el mercado laboral. Como docentes debemos tener como objetivo la facilitación de la adquisición de conocimientos del alumnado y esta metodología nos acerca a este objetivo.

6. Bibliografía

Escamilla, A. (1993). Unidades didácticas. Alianza Editorial.

Latorre, M. y Seco, C. J. (2011). Estrategias y técnicas metodológicas. Lima: Universidad Marcelino Champagnat.

NORMATIVA

- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre para la mejora de la calidad educativa.
- Ley Orgánica 3/2020 de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el cual se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección y se fijan sus enseñanzas mínimas
- Anexo I cumpliendo lo previsto en el artículo 10 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio. por la que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas.

- Ley 6/2014, de 25 de julio, Canaria de Educación no Universitaria.
- Decreto 81/2010, de 8 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Decreto 25/2018, de 26 de febrero, por el que se regula la atención a la diversidad en el ámbito de las enseñanzas no universitarias en la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Orden de 15 de enero de 2001, por la que se regulan las actividades extraescolares y complementarias en los centros públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Orden 3 de diciembre de 2003, por la que se modifica y amplía la Orden de 20 de octubre de 2000, que regula los procesos de evaluación de las enseñanzas de la Formación profesional específica en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Orden 3 de diciembre de 2003, por la que se modifica y amplía la Orden de 20 de octubre de 2000, que regula los procesos de evaluación de las enseñanzas de la Formación profesional específica en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

ANEXOS

ANEXO I: ENCUESTA VALORACIÓN SOBRE LAS PROGRAMACIONES DOCENTES

Cuestionario de valoración trimestral	
Rellena según el grado de conformidad de la afirmación siendo;	
4 - Muy conforme	2 – No corresponde a valoración
3 - Conforme	1 - Disconforme
1.- Sabes o conoces cómo te va a evaluar el profesor/a	-1-2-3-4
2.- Hace que apliques lo que has aprendido (actividades, simulaciones, prácticas, rellenar documentos).	-1-2-3-4
3.- Estimula la participación en clase	-1-2-3-4
4.- Fomenta el trabajo en grupo siempre que sea posible	-1-2-3-4
5.- Es tolerante, receptivo y abierto a nuevas ideas, generando un ambiente adecuado de clase	-1-2-3-4
6.- Resuelve las dudas que se le plantean.	-1-2-3-4
7.- Son adecuados los recursos que utiliza para dar la clase (apuntes, libros, medios visuales-audio y medios informáticos)	-1-2-3-4
8.- Se preocupa por detectar si los alumnos/as comprenden	-1-2-3-4
9.- Presenta y expone las clases de forma organizada	-1-2-3-4
10.- Cumple con los acuerdos establecidos al inicio del módulo	-1-2-3-4
11.- He encontrado de utilidad las actividades planteadas	-1-2-3-4
12.- la metodología es la ideal para los contenidos	-1-2-3-4
Aspectos de la práctica docente que se hayan detectado como poco adecuados a las características de los alumnos y al contexto del centro:	
Observaciones y propuestas de mejora:	