

# PROGRAMACI3N DIDÁCTICA

## M3DULO PROFESIONAL:

# COMUNICACI3N Y ATENCI3N AL CLIENTE (INGL3S T3CNICO)

I.E.S. RAM3N MUNTANER  
CURSO ESCOLAR 2023-2024

**FAMILIA:** ADMINISTRACI3N Y GESTI3N

**T3TULO:**

<input type="checkbox"/>	<i>C.F.G.M. T3CNICO EN GESTI3N ADMINISTRATIVA.</i>
<input type="checkbox"/>	<i>C.F.G.S. T3CNICO SUPERIOR EN ADMINISTRACI3N Y FINANZAS.</i>

**CURSO:**

**C3DIGO:**

**DURACI3N HORAS:**

**PROFESOR:**

## ÍNDICE

- 1. INTRODUCCIÓN.**
  - 1.1. Justificación.
  - 1.2. Referencias legislativas.
  - 1.3. Contextualización.
- 2. OBJETIVOS.**
  - 2.1. Objetivos generales del título.
  - 2.2. Relación del módulo profesional con los objetivos generales del título.
- 3. COMPETENCIAS.**
  - 3.1. Competencia general del título.
  - 3.2. Competencias profesionales, personales y sociales del título.
  - 3.3. Relación del módulo profesional con las competencias profesionales, personales y sociales del título.
  - 3.4. Cualificaciones profesionales y unidades de competencia del catálogo nacional de cualificaciones profesionales incluidas en el título.
  - 3.5. Correspondencia entre el módulo profesional y las unidades de competencia.
- 4. CONTENIDOS.**
- 5. UNIDADES DIDÁCTICAS.**
  - 5.1. Organización de las unidades.
  - 5.2. Distribución temporal.
- 6. METODOLOGÍA.**
  - 6.1. Orientaciones pedagógicas.
  - 6.2. Actividades y estrategias de enseñanza-aprendizaje.
  - 6.3. Recursos didácticos y organizativos.
- 7. EVALUACIÓN DEL ALUMNADO.**
  - 7.1. Resultados de Aprendizaje y criterios de evaluación.
  - 7.2. Proceso de evaluación.
  - 7.3. Instrumentos de evaluación.
  - 7.4. Sistema de calificación y recuperación.

- 7.5. Anulación de matrícula.**
- 8. ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES.**
- 9. ELEMENTOS TRANSVERSALES.**
- 10. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE E INDICADORES DE ÉXITO.**

## 1. INTRODUCCIÓN.

### 1.1. Justificación.

La programación didáctica planifica el proceso de enseñanza-aprendizaje para un determinado grupo de alumnos/as de un módulo formativo, se fundamenta en el Real Decreto de enseñanzas mínimas del Título y la Orden Autonómica por la que se establece el currículo de cada ciclo formativo, teniendo en cuenta la realidad del grupo de alumnos/as que van a participar en el proceso.

La Programación está compuesta por un conjunto de unidades didácticas ordenadas y secuenciadas, concretando los contenidos y la organización de las mismas, las actividades de enseñanza-aprendizaje, así como la asignación de tiempos y criterios de evaluación para cada una de las unidades didácticas.

Programar supone, por tanto, un intento organizado de estructurar la práctica de la enseñanza de un modo adecuado, flexible, concreto y realista, esto es, especificando el plan de enseñanza que vamos a poner en práctica en un contexto determinado: el aula. Teniendo, entre otras, las siguientes finalidades:

- Facilitar la práctica docente.
- Asegurar la coherencia entre las intenciones educativas del profesorado y la puesta en práctica en el aula.
- Servir como instrumento de planificación, desarrollo y evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje.
- Ofrecer el marco de referencia más próximo para organizar las medidas de atención a la diversidad del alumnado.
- Proporcionar elementos de análisis para la evaluación del proyecto educativo, de las concreciones de los currículos y de la propia práctica docente.

### 1.2. Referencias legislativas.

<input type="checkbox"/>	<b><i>CFGM Técnico en Gestión Administrativa.</i></b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>R.D.1631/2009, de 30 de octubre (BOE 01/12/2009)</b> , a través del cual se fijan sus enseñanzas mínimas.</li><li>• <b>ORDEN 37/2012, de 22 de junio</b>, por la que se establece para la Comunitat Valenciana el currículo del ciclo formativo.</li></ul>
<input type="checkbox"/>	<b><i>CFGS Técnico Superior en Administración y Finanzas.</i></b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>R.D.1584/2011 de 4 de noviembre (BOE 15/12/2011)</b>, a través del cual se fijan sus enseñanzas mínimas.</li><li>• <b>ORDEN 13/2015, de 5 de marzo</b>, por la que se establece para la Comunitat Valenciana el currículo del ciclo formativo.</li></ul>

Además de la legislación específica para los Ciclos Formativos especialmente citada, la presente programación se basa en:

**Legislación nacional:**

- **Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre**, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- **Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo**, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- **Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio**, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.

**Legislación autonómica:**

- **Orden 78/2010 de 27 de agosto**, de la Conselleria de Educació, por la que se regulan determinados aspectos de la ordenación y organización académica de los ciclos formativos de Formación Profesional del sistema educativo en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.
- **Orden 79/2010, de 27 de agosto**, de la Conselleria de Educació, por la que se regula la evaluación del alumnado de los ciclos formativos de Formación Profesional del sistema educativo en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.
- **Decreto 104/2018 de 27 de julio** del Consell, por el que se desarrollan los principios de equidad y de inclusión en el sistema educativo valenciano.
- **Resolución de 27 de junio de 2023**, del secretario autonómico de Educación y Formación Profesional, por la que se aprueban las instrucciones para la organización y el funcionamiento de los centros que imparten Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato durante el **curso 2023-2024**.

**1.3. Contextualización.**

El título y el módulo quedan identificados por los siguientes elementos:

<b>Título</b>	Técnico Superior en Administración y Finanzas.
<b>Nivel</b>	Formación Profesional de Grado Superior.
<b>Duración</b>	2.000 horas
<b>Familia Profesional</b>	Administración y Gestión
<b>Referente europeo</b>	CINE-5b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación)
<b>Módulo Profesional</b>	Comunicación y atención al cliente (CAC).
<b>Código</b>	0651
<b>Duración anual</b>	160 horas (5 horas semanales)
<b>Curso</b>	1º

### **Alumnado curso 2023/2024.**

La presente programación se llevará a cabo en el IES Ramón Muntaner, que cuenta con acciones de la Formación Profesional cofinanciadas por el Fondo Social Europeo.

La P.D. de este módulo está dirigida al grupo de 1º CFGS de Administración y Finanzas que cuenta con 26 alumnos/as con edades comprendidas entre los 18 y los 45 años.

El grupo de alumnado es muy diverso en edades y en procedencia académica, puesto que algunos/as proceden de haber realizado un Ciclo Medio y otros/as de haber realizado Bachillerato.

Algunos/as de nuestros alumnos/as están compaginando los estudios con un trabajo.

La procedencia geográfica también es diversa, contando con alumnado de la zona (Aldaia, Alaquás, Quart de Poblet y la misma Xirivella) y alumnado migrante con poco tiempo de residencia en España pero bien adaptado y con competencias suficientes lingüísticas en castellano y valenciano. Los países de procedencia de estas alumnas son Venezuela, Bolivia; Ecuador y Rusia.

Por lo general, la totalidad del grupo presenta buena motivación inicial y alta predisposición al aprendizaje y a la convivencia en el aula.

## 2. OBJETIVOS.

### 2.1. Objetivos generales del título.

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes son los dispuestos en la legislación que regula este título. Por lo tanto, los objetivos generales se pueden consultar en:

<input type="checkbox"/>	<b>CFGM Técnico en Gestión Administrativa.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>R.D.1631/2009, de 30 de octubre (BOE 01/12/2009)</b> , a través del cual se fijan sus enseñanzas mínimas.</li></ul>
<input type="checkbox"/>	<b>CFGS Técnico Superior en Administración y Finanzas.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>R.D.1584/2011 de 4 de noviembre (BOE 15/12/2011)</b>, a través del cual se fijan sus enseñanzas mínimas.</li></ul>

### 2.2. Relación del módulo profesional con los objetivos generales del título.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales:

**a), b), c), d), e), g), n) y s) . Tal y como se indica en el R.D. del Título.**

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3. COMPETENCIAS.

#### 3.1. Competencia general del título.

<input type="checkbox"/>	<b>CFGM Técnico en Gestión Administrativa.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>La competencia general de este título consiste en realizar actividades de apoyo administrativo en el ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal, así como de atención al cliente/usuario, tanto en empresas públicas como privadas, aplicando la normativa vigente y protocolos de calidad, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.</li></ul>
<input type="checkbox"/>	<b>CFGS Técnico Superior en Administración y Finanzas.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>La competencia general de este título consiste en organizar y ejecutar las operaciones de gestión y administración en los procesos comerciales, laborales, contables, fiscales y financieros de una empresa pública o privada, aplicando la normativa vigente y los protocolos de gestión de calidad, gestionando la información, asegurando la satisfacción del cliente y/o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental.</li></ul>

#### 3.2. Competencias profesionales, personales y sociales del título.

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan en la legislación que regula este título.

<input type="checkbox"/>	<b>CFGM Técnico en Gestión Administrativa.</b> <ul style="list-style-type: none"><li><b>R.D.1631/2009, de 30 de octubre (BOE 01/12/2009)</b> , a través del cual se fijan sus enseñanzas mínimas.</li></ul>
<input type="checkbox"/>	<b>CFGS Técnico Superior en Administración y Finanzas.</b> <ul style="list-style-type: none"><li><b>R.D.1584/2011 de 4 de noviembre (BOE 15/12/2011)</b>, a través del cual se fijan sus enseñanzas mínimas.</li></ul>



### 3.3. Relación del módulo profesional con las competencias profesionales, personales y sociales del título.

**La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias a), b), c), d), e) y p) del título, tal y como se indica en el R.D. del Título.**

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.
- c) Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.
- d) Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los que interviene.
- e) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- p) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

### 3.4. Cualificaciones profesionales y unidades de competencia del catálogo nacional de cualificaciones profesionales incluidas en el título.

Las Cualificaciones Profesionales y sus correspondientes Unidades de Competencia incluidas en este Título son las detalladas en el real decreto por el que se regulan sus enseñanzas mínimas.

<input type="checkbox"/>	<b><i>CFGM Técnico en Gestión Administrativa.</i></b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>R.D.1631/2009, de 30 de octubre (BOE 01/12/2009)</b> , a través del cual se fijan sus enseñanzas mínimas.</li></ul>
<input type="checkbox"/>	<b><i>CFGS Técnico Superior en Administración y Finanzas.</i></b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>R.D.1584/2011 de 4 de noviembre (BOE 15/12/2011)</b>, a través del cual se fijan sus enseñanzas mínimas.</li></ul>

### 3.5. Correspondencia entre el módulo profesional y las unidades de competencia.

Este módulo está asociado a las siguientes Unidades de Competencia:

- UC0982\_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

## 4. CONTENIDOS.

Los contenidos establecidos para el módulo programado se pueden consultar en la siguiente Legislación Autonómica:

<input type="checkbox"/>	<b><i>CFGM Técnico en Gestión Administrativa.</i></b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>ORDEN 37/2012, de 22 de junio</b>, por la que se establece para la Comunitat Valenciana el currículum del ciclo formativo.</li></ul>
<input type="checkbox"/>	<b><i>CFGS Técnico Superior en Administración y Finanzas.</i></b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>ORDEN 13/2015, de 5 de marzo</b>, por la que se establece para la Comunitat Valenciana el currículum del ciclo formativo.</li></ul>

## 5. UNIDADES DIDÁCTICAS.

### 5.1. Organización de las unidades.

Los contenidos a los que hace referencia el apartado anterior se organizan en la presente Programación Didáctica a través de las siguientes Unidades:

- U.D.1. La empresa, un mundo por conocer.**
- U.D.2. La comunicación en la Empresa.**
- U.D.3. La comunicación oral.**
- U.D.4. La comunicación escrita en la empresa.**
- U.D.5. Documentos profesionales en la comunicación .**
- U.D.6. Gestión de la correspondencia.**
- U.D.7. Clasificación y archivo de la información.**
- U.D.8. La imagen de la empresa. El marketing.**
- U.D.9. La comunicación 2.0.**
- U.D.10. La atención al cliente.**
- U.D.11. El servicio postventa.**
- U.D.12.El consumidor y sus derechos.**

### 5.2 Distribución temporal.

EVAL.	FECHAS	UNIDADES
Primera	11 sept.-20 dic.	U.D.1. La empresa, un mundo por conocer. U.D.2. La comunicación en la Empresa. U.D.3. La comunicación oral. U.D.4. La comunicación escrita en la empresa.
Segunda	21 dic.- 14 mar.	U.D.5. Documentos profesionales en la comunicación . U.D.6. Gestión de la correspondencia. U.D.7. Clasificación y archivo de la información. U.D.8. La imagen de la empresa. El marketing.
Tercera	15 mar.-27 may.	U.D.9. La comunicación 2.0.

		<p><b>U.D.10. La atención al cliente.</b></p> <p><b>U.D.11. El servicio postventa.</b></p> <p><b>U.D.12.El consumidor y sus derechos.</b></p>
--	--	---

## 6. METODOLOGÍA.

### 6.1. Orientaciones pedagógicas.

Las orientaciones pedagógicas relacionadas con este módulo formativo pueden ser consultadas en el correspondiente Real Decreto por el que se establecen las enseñanzas mínimas del Título. En el desarrollo de cada módulo Formativo se incluyen sus orientaciones pedagógicas. Como hemos visto durante esta programación didáctica, los Reales Decretos por los que se rigen estos Títulos son:

<input type="checkbox"/>	<b>CFGM Técnico en Gestión Administrativa.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>R.D.1631/2009, de 30 de octubre (BOE 01/12/2009)</b>, a través del cual se fijan sus enseñanzas mínimas.</li></ul>
<input type="checkbox"/>	<b>CFGS Técnico Superior en Administración y Finanzas.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>R.D.1584/2011 de 4 de noviembre (BOE 15/12/2011)</b>, a través del cual se fijan sus enseñanzas mínimas.</li></ul>

### 6.2 Actividades y estrategias de enseñanza-aprendizaje.

A través de la metodología seguida en el módulo, se pretende conseguir que los/as alumnos/as sean los protagonistas y artífices de su propio aprendizaje, intentando que adquieran procedimientos, estrategias y destrezas que favorezcan un aprendizaje significativo y que además les permitan la adquisición de nuevos conocimientos en el futuro.

A su vez se tratará de ofrecer una visión integradora y basada en la interdisciplinariedad, donde los contenidos se presentan con una estructura clara, planteando las interrelaciones entre los distintos contenidos del módulo y entre los de éste con los de otros módulos.

Para ello se utilizarán diversas técnicas de trabajo que se exponen a continuación a continuación.

- Al comienzo de cada evaluación, se mostrará a los/as alumnos/as una planificación detallada de los contenidos que van a estudiar y se les explicará cuáles van a ser los instrumentos de evaluación y los criterios de calificación que se van a seguir. El alumnado dispone de esta información en la programación didáctica, y podrá acceder a parte de ella (contenidos, evaluación y criterios de calificación) en todo momento a través de la plataforma digital en la que se compartirá información.
- Al comienzo de cada bloque temático, se realizará una valoración previa de los conocimientos que poseen los/as alumnos/as sobre la materia que se va a impartir.
- Posteriormente se introducirá a los/as alumnos/as en la materia explicándoles la utilidad que dichos contenidos les van a aportar a nivel profesional. A medida que se trabajen los contenidos, se planteará la aplicación real que estos tienen en la empresa.

- Se utilizarán técnicas expositivas a través de medios audiovisuales y trabajando en la pizarra, para explicarles los conceptos clave de cada una de las unidades didácticas.
- Se desarrollarán técnicas de trabajo individual, que pretenden facilitar la asimilación y acomodación de los contenidos mediante la realización de diversas actividades prácticas elaboradas por el profesor. Algunas de estas actividades estarán relacionadas con los contenidos de otros módulos de modo que los/as estudiantes puedan apreciar la clara interrelación del módulo con el resto de formación impartida en el ciclo.
- También se desarrollarán técnicas de trabajo en grupo para propiciar el debate y la participación, el intercambio de opiniones y la toma de decisiones, a través de exposiciones ante el grupo-clase y la presentación de trabajos basados en proyectos.
- Se utilizarán técnicas de aprendizaje a través del juego mediante una plataforma digital con la que se podrán organizar concursos de preguntas y respuestas por equipos, de modo que los alumnos/as puedan consolidar los contenidos de las unidades didácticas.
- Por otra parte, la realidad laboral va cambiando y este cambio es más evidente en lo relacionado con las aplicaciones informáticas utilizadas en las empresas, por lo que los/as estudiantes han de disponer de herramientas para buscar información y datos actualizados y han de tener una actitud positiva hacia las novedades que, indudablemente, irán encontrando en su vida laboral. Este módulo incluye formación relacionada con la utilización de tecnologías de la información y comunicación, fundamentales en la actualidad.
- Con respecto a las **horas designadas para la enseñanza de inglés**, se realizarán actividades basadas en los contenidos de las unidades didácticas del Módulo de Comunicación y atención al cliente, de modo que el alumnado adquiera competencia lingüística en inglés a través de la escritura, la lectura, la conversación y la escucha. Se entregará al alumnado textos para su análisis e interpretación, se les hará participar en role playing, se visionará y analizará material de interés relacionado con el módulo, el alumnado elaborará textos propios y documentación empresarial propia en inglés, etc.

### 6.3. Recursos didácticos y organizativos.

El profesor/a facilitará al alumnado los materiales, escritos, o en formato electrónico, necesarios para el seguimiento de las actividades de enseñanza-aprendizaje: apuntes, enunciados de los ejercicios a realizar, y materiales adicionales que se requieran para los mismos.

Se hará uso de los recursos necesarios para el buen desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje:

- Manual de referencia: Comunicación y atención al cliente Editorial Editex. 2020. ISBN: 978-84-1321-222-7
- Equipos y soportes de archivo manual e informático.
- Periféricos de entrada y de salida.
- Software de base, software Standard, paquetes integrados (Libre Office).

- Pizarra.
- Proyector y pantalla.
- Actividades elaboradas por el profesor.
- Páginas web relacionadas con los contenidos.
- Tutoriales y videotutoriales de elaboración propia.
- Plataforma digital de aprendizaje a través del juego (Kahoot).
- Office 365 y su aplicación One Drive, como plataforma para compartir archivos y realizar trabajos en equipo. Se justifica el uso de esta plataforma, por el hecho de su libre uso, así como por la potencialidad de uso por parte de los/as alumnos/as en su aplicación práctica y profesional.
- Office 365 y su aplicación de correo electrónico Microsoft Outlook.
- La entrega de las prácticas individuales y actividades grupales se realizarán a través de la plataforma digital **AULES**. En ella se compartirán los materiales de aula de cada una de las unidades didácticas, actividades, novedades, enlaces con videos y páginas web relacionados con el módulo, fechas de examen y resultados de los mismos, y una variedad de recursos a disposición del alumnado con el objetivo de favorecer la atención a la diversidad y el aprendizaje autónomo del alumnado. Igualmente el alumnado enviará actividades y trabajos en formato digital para su corrección y calificación.
- También será de uso diario la aplicación ITACA, para anotar las faltas de asistencia, comportamientos y también para confirmar nuestra asistencia, ya que la FP está cofinanciada con Fondos Europeos. Además pondremos las calificaciones en cada evaluación y podremos extraer informes de faltas de asistencia con diferentes criterios.
- El material que deben llevar a clase los/as alumnos/as obligatoriamente será una libreta, bolígrafo y una carpeta donde archivar los ejercicios y fotocopias entregadas en clase por el profesor.

*En caso excepcional, si se tuvieran que suspender las clases presenciales durante un período de tiempo y estas continuaran en modalidad a distancia, se utilizarían aplicaciones como **TEAMS**, para el contacto con el alumnado a través de videoconferencia. Los contenidos serían compartidos y evaluados en la plataforma **AULES**, de forma progresiva a lo largo de todo el curso. Es por ello que en la modalidad presencial actual, se enseñarán y se trabajarán en el aula las diferentes posibilidades de esta plataforma, así como la interfaz de usuario, para dar una mayor autonomía e independencia al alumnado en caso de que se confirmara la modalidad educativa a distancia. Los criterios e instrumentos de calificación seguirán siendo los mencionados en el apartado 7 de esta programación.*

## 7. EVALUACIÓN DEL ALUMNADO.

Mediante la evaluación se pretende valorar lo que acontece en el aula y el porqué, analizando las desviaciones que se produzcan entre lo planificado y la práctica docente. La evaluación se realizará teniendo en cuenta lo dispuesto en la normativa vigente.

### 7.1. Resultados de Aprendizaje y criterios de evaluación.

Los Titulos profesionales de Grado Medio en Gestión Administrativa y de Grado Superior en Administración y Finanzas, establecen cuáles han de ser los **Resultados de Aprendizaje (RA)** de los/as alumno/as y cuáles serán los **Criterios de Evaluación del aprendizaje**.

Para el caso concreto de este módulo encontramos esa información en:

<input type="checkbox"/>	<b>CFGM Técnico en Gestión Administrativa.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>R.D.1631/2009, de 30 de octubre (BOE 01/12/2009)</b> , a través del cual se fijan sus enseñanzas mínimas.</li></ul>
<input type="checkbox"/>	<b>CFGS Técnico Superior en Administración y Finanzas.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>R.D.1584/2011 de 4 de noviembre (BOE 15/12/2011)</b>, a través del cual se fijan sus enseñanzas mínimas.</li></ul>

### 7.2. Proceso de evaluación.

La evaluación es uno de los elementos del proceso educativo de mayor importancia y requiere una dedicación constante por parte del profesorado. Las concepciones sobre que es, qué hay que evaluar, como se tiene que hacer y cuando se tiene que efectuar, son variadas y muy diferentes, según la concepción que tengan los profesores de la enseñanza.

La evaluación se puede entender como un proceso continuo de recogida de información y de análisis, que nos permite conocer qué aprendizaje se está consiguiendo, qué variables influyen en este aprendizaje y qué son los obstáculos y dificultades que afectan negativamente el aprendizaje.

Por lo tanto, podemos decir que la evaluación implica la emisión de un juicio de valor: comparativo, porque se hace respecto a un referente, que son los criterios de evaluación; corrector, porque se hace con el fin de mejorar aquello que ha sido objeto de la evaluación; y continuo, porque requiere establecer tres momentos fundamentales en el proceso: el comienzo, el proceso y el final.

El objeto de la evaluación no es único. Podría entenderse que el que hay que evaluar es el producto final, es decir, el aprendizaje salido bien por el alumno o la alumna a lo largo de un periodo de tiempo. Pero también es de suma importancia evaluar la influencia de todas las posibles variables que pueden incidir en el rendimiento final, como la actitud y el trabajo de los alumnos, el proceso de enseñanza que ha llevado a cabo el profesor, los materiales didácticos empleados, etc.; todo esto se suele englobar en la llamada evaluación del proceso.

Dentro del concepto de evaluación del producto o aprendizaje, hay que tener presente que por objeto de aprendizaje se tiene que entender todo conocimiento teórico y



práctico, así como las capacidades competenciales que se han enseñado de manera explícita. De todo esto se deduce que habrá que emplear diferentes instrumentos y procedimientos de evaluación que sean pertinentes con el que se quiere evaluar, tanto para el producto (aprendizaje) como para el proceso (enseñanza).

La evaluación del aprendizaje tiene que efectuarse mediante el uso de instrumentos y procedimientos adecuados al que se pretende medir u observar. Los instrumentos y procedimientos tienen que ser variados y orientadores.

Para la evaluación del proceso se requiere ser crítico y a la vez reflexivo, cuestionando constantemente el que se hace, y procurando analizar los principales elementos que pueden distorsionar el proceso educativo; de este modo podremos identificar los problemas e intentar poner remedio en la medida de nuestras posibilidades.

La evaluación de la propia práctica docente constituye una de las estrategias de formación más potentes que existen para la mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, permitiendo las correcciones oportunas en su labor didáctica.

### **Momentos de la evaluación.**

La evaluación tiene que venir marcada por los tres momentos que definen el proceso continuo de enseñanza-aprendizaje:

#### 1. Evaluación inicial:

Se realiza a comienzos del proceso para obtener información sobre la situación de cada alumno y alumna, y para detectar la presencia de dificultades que actúan como obstáculos para el aprendizaje posterior. Esto comportará una atención a sus diferencias y una metodología adecuada para cada caso.

#### 2. Evaluación formativa:

Tipo de evaluación que pretende regular, orientar y corregir el proceso educativo, al proporcionar una información constante que permitirá mejorar tanto los procesos como los resultados de la intervención educativa. Es, por lo tanto, la más apropiada para tener una visión de las dificultades y de los procesos que se van obteniendo en cada caso. Con la información disponible se valora si se avanza adecuadamente hacia la consecución de los objetivos planteados. Si en algún momento se detectan dificultades en el proceso, se tratará de averiguar sus causas y, en consecuencia, adaptar las actividades de enseñanza-aprendizaje.

#### 3. Evaluación sumativa:

Se trata de valorar los resultados finales de aprendizaje.

### **7.3. Instrumentos de evaluación.**

Para llevar a cabo la evaluación de la manera más completa posible, se utilizarán los siguientes instrumentos de evaluación:

- Pruebas objetivas de desarrollo y/o test.
- Trabajos y actividades desarrolladas durante el curso.
- Observación de la actitud y participación de los/as alumnos/as en clase.

## 7.4. Sistema de calificación y recuperación.

### Criterios de calificación.

La calificación del módulo se expresará en valores numéricos de 1 a 10. Se considerarán positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes.

Para obtener las calificaciones se ponderará de la siguiente manera:

- **Pruebas objetivas: 80%.**
  - Mínimo 5 puntos sobre 10 para poder hacer media ponderada con el resto de los instrumentos de evaluación).
- **Trabajos y actividades individuales y grupales realizadas durante la evaluación: 20%.**
  - Mínimo 5 puntos sobre 10 para poder hacer media ponderada con el resto de los instrumentos de evaluación.
  - Será necesaria la entrega de al menos el 80% de las actividades correctamente realizadas para que esta calificación pueda promediar. Si un alumno no asiste a clase será el responsable de preguntar por las prácticas realizadas ese día, y comprometerse a entregarlas posteriormente.

En la calificación de las prácticas de clase o trabajos en general, así como en los exámenes teóricos y prácticos, se valorará la expresión escrita del alumnado, de manera que los errores ortográficos, gramaticales o de expresión, influirán en la nota como máximo en **1 punto**.

**La nota final del módulo** será la nota media ponderada de las calificaciones de todas las evaluaciones siempre que hayan conseguido **5 puntos** como mínimo, teniendo en cuenta la evolución del alumno/a durante el curso.

**La nota de cada evaluación** individual será redondeada por defecto, tomándose para la nota final del módulo la nota real con 2 decimales.

Sólo en la evaluación final la nota será redondeada por exceso a partir de 0,50, siempre que sea superior a 5 puntos. Es decir ante el hipotético caso de un 4,7, el profesor podrá decidir no aprobar al alumno/a, puesto que en esta nota están incluidos todos los instrumentos de evaluación que forman parte de esta calificación.

### Sistema de recuperación.

No se realizarán recuperaciones parciales, de las pruebas objetivas realizadas a lo largo de la evaluación.

Los/as alumnos/as con evaluaciones pendientes las recuperarán en la Evaluación Ordinaria, examinándose sólo de la parte pendiente.

Aquellos/as alumnos/as que no superen el módulo en la Evaluación Ordinaria de junio tendrán una Convocatoria Extraordinaria con toda la materia impartida en el módulo. La nota máxima en esta Evaluación Extraordinaria será de 5 puntos.

### Otros aspectos.

El alumno/a que NO se presente a un examen podrá repetirlo en el periodo de esa evaluación siempre que sea por motivos familiares graves, enfermedad del alumno/a CON JUSTIFICANTE MÉDICO, o tener que realizar actos administrativos precisos ese día (En la medida de lo posible si sabe la fecha con antelación la debe comunicar).

Si la ausencia el día del examen no está debidamente justificada la nota de la prueba será de 0 puntos.

### 7.5. Anulación de matrícula.

Según la legislación vigente se podrá realizar una anulación de matrícula del alumnado si se dan las siguientes circunstancias:

- El número de faltas no justificadas o con justificación improcedente equivalga al 15% de las horas de formación en el centro que correspondan al total de los módulos en los cuales el alumno/a esté matriculado, excluyendo los módulos pendientes de cursos anteriores, los convalidados o módulos a los que se haya renunciado.
- Inasistencia durante un periodo de 10 días lectivos consecutivos sin justificar.
- Después del mes de octubre también se acordará la anulación de la matrícula cuando se supere el 15% de horas de inasistencia, injustificadas o con justificación improcedente, o 10 días lectivos consecutivos.
- En el caso de no haber vacantes de régimen semipresencial en un centro público de la provincia, no se anulará la matrícula, pero el alumno/a decaerá en su derecho a la evaluación continua y solo podrá presentarse a la evaluación final de los módulos correspondientes.

## 8. ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES.

El profesorado de Formación Profesional ha de desarrollar la capacidad de atender a la diversidad, adquiriendo las competencias necesarias a fin de establecer las medidas adecuadas para que la igualdad de oportunidades sea una realidad.

Además de tener en cuenta la importancia de la atención e inclusión de los alumnos/as con necesidades específicas de atención educativa (diversidad funcional, altas capacidades intelectuales, incorporación tardía al sistema educativo, necesidades educativas especiales, etc).

En Formación Profesional es muy probable encontrar grupos educativos con una variabilidad notablemente marcada (diversas edades, diversos niveles educativos, varios niveles iniciales), a la que se ha de ofrecer una atención educativa de calidad a lo largo de todo el periodo escolar.

Con el objeto de establecer y regular los principios y las actuaciones encaminadas al desarrollo de un modelo inclusivo en el sistema educativo valenciano para hacer efectivos los principios de equidad e igualdad de oportunidades en el acceso, participación, permanencia y progreso de todo el alumnado, y conseguir que los centros docentes se constituyan en elementos dinamizadores de la transformación social hacia la igualdad y la plena inclusión de todas las personas, en especial de aquellas que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad y en riesgo de exclusión, se ha desarrollado el **DECRETO 104/2018, de 27 de julio**, del Consell, por el que se desarrollan los principios de equidad y de inclusión en el sistema educativo valenciano.

Además, para regular la organización de la respuesta educativa en los centros docentes, en el marco de la educación inclusiva, con el fin de garantizar el acceso, la participación, la permanencia y el progreso de todo el alumnado, como núcleo del derecho fundamental a la educación y desde los principios de calidad, igualdad de oportunidades, equidad y accesibilidad universal y asimismo, para regular el proceso de detección de barreras a la inclusión, la identificación de las necesidades específicas de apoyo educativo y las necesidades de compensación de desigualdades, en el ámbito educativo y administrativo, se desarrolla **la ORDEN 20/2019, de 30 de abril**, de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, por la cual se regula la organización de la respuesta educativa para la inclusión del alumnado en los centros docentes sostenidos con fondos públicos del sistema educativo valenciano.

Por último en la **RESOLUCIÓN de 24 de julio de 2019**, de la Secretaría Autonómica de Educación y Formación Profesional, se dictan instrucciones para la aplicación de algunos de los principales procedimientos previstos en la Orden 20/2019, de 30 de abril.

Se estará a lo dispuesto en la normativa mencionada para la correcta atención de las necesidades educativas de los/as alumnos/as bajo el prisma de la inclusión y la equidad educativa.

## 9. ELEMENTOS TRANSEVERSALES.

El departamento de Administración y Gestión propondrá actividades Extraescolares dirigidas a los grupos de Alumnado de cada Ciclo Formativo para trabajar los diferentes contenidos transversales.

Además en el presente módulo se trabajarán en el aula los siguientes contenidos:

### **Fomento del Trabajo en equipo.**

- Trabajos en grupo en clase.
- Dinámicas de grupo, trabajando la comunicación.
- Plantear diferentes situaciones para que se resuelvan en grupo. Puesta en común de los diferentes grupos.

### **Prevención de Riesgos Laborales.**

- Informar sobre los riesgos laborales derivados del uso de equipos informáticos.
- Actividades de Salud postural ante el terminal informático.

### **Ética profesional.**

- Destacar en todas las unidades la importancia de la calidad y eficiencia del trabajo desarrollado.
- Destacar en todas las unidades la importancia de realizar personalmente el trabajo y no copiarlo.

### **Actividad empresarial.**

- Utilización de documentación de casos reales de empresas.

### **Comprensión lectora.**

- Lectura y comentarios de artículos de prensa relacionados con temas del módulo.
- Trabajos de investigación sobre determinados temas para la consolidación de los contenidos del módulo.

### **Expresión oral y escrita.**

- Realización de trabajos escritos para su posterior exposición en clase mediante una presentación Impress, Power Point o Prezi.
- Penalización en las calificaciones por faltas de ortografía.

### **Igualdad.**

- Importancia del lenguaje y vocabulario en el proceso de la comunicación. Ejemplos claros de igualdad.

### **Violencia de género.**

- Importancia del lenguaje y vocabulario en el proceso de la comunicación.  
Atención al tono y comunicación no verbal.

## 10. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE E INDICADORES DE ÉXITO.

Es necesario evaluar el proceso de enseñanza-aprendizaje, es decir, la evaluación de la práctica docente, ya que es una de las funciones del profesorado según la LOMLOE. La selección de contenidos, la adecuación de actividades y su temporalización y secuenciación, los recursos utilizados, el ambiente de clase, la motivación de los alumnos, etc. Será por lo tanto un proceso de evaluación continua de la práctica docente, en el que el profesor, como investigador en el aula, estará receptivo a las motivaciones y requerimientos del alumnado.

Para ello será necesario tener en cuenta:

### Indicadores de logro.

Permitirán reflexionar sobre la actuación con los alumnos/as y sobre los aspectos que se han recogido en la programación.

Algunos indicadores logro pueden ser:

- La planificación ha sido adecuada.
  - Número y duración de las actividades.
    - Interés para los/as alumnos/as.
    - Significatividad para el proceso de aprendizaje.
  - Porcentaje de unidades didácticas impartidas sobre programadas.
  - Porcentaje de alumnado aprobado sobre evaluados
  - La temporalización realizada se ha ajustado a la programada.
  - Los objetivos programados han sido adecuados.
  - Los objetivos programados se han alcanzado.
- Propuestas de aprendizaje colaborativo.
- Motivación y participación de los/as alumnos/as.
- Utilización de las TIC.
- Atención a la diversidad.
- Inclusión de actividades transversales.

### Instrumentos de recogida de datos.

En función de los aspectos a valorar y los datos a obtener se podrán utilizar:

- Hojas de registro para aspectos cuantificables. Rúbrica de autoevaluación de aspectos concretos.
- Diario de aula para recoger situaciones ocurridas en clase.

- Cuestionarios o encuestas a cumplimentar por los/as alumnos/as.

### **Medidas de mejora.**

La evaluación siempre ha de ser un instrumento de mejora. Los datos obtenidos deben ser útiles para identificar áreas de mejora que permitan introducir cambios en la Programación didáctica para adaptarla mejor a las necesidades de los/as alumnos/as.