



**AUTOR: FRANCISCO DE ASÍS RODRÍGUEZ VIELBA**

**TRABAJO FIN DE MÁSTER  
UNIVERSITARIO PROFESOR DE SECUNDARIA, BACHILLERATO,  
FORMACIÓN PROFESIONAL E IDIOMAS,  
ESPECIALIDAD ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO**

**PROGRAMACIÓN DIDACTICA DEL  
MÓDULO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL**

**TUTOR:  
José Maria Beser Hernández**

**CURSO 2020-2021**

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>1.1 ¿Por qué programamos?</b>	<b>2</b>
<b>1.2 Contextualización del centro</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVOS</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Objetivos generales</b>	<b>5</b>
<b>3. COMPETENCIAS</b>	<b>7</b>
<b>3.1 Competencias clave</b>	<b>7</b>
<b>4. METODOLOGÍA</b>	<b>9</b>
<b>5. CONTENIDO</b>	<b>13</b>
<b>6. ORGANIZACIÓN UNIDADES DIDÁCTICAS</b>	<b>16</b>
<b>7. EVALUACIÓN</b>	<b>21</b>
<b>7.1 Valoración de contenidos</b>	<b>21</b>
<b>7.2 Criterio de evaluación</b>	<b>22</b>
<b>7.3 Medidas recuperación</b>	<b>25</b>
<b>7.4 Autoevaluación del alumnado</b>	<b>25</b>
<b>8. ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECÍFICAS</b>	<b>26</b>
<b>9. CRONOGRAMA</b>	<b>29</b>
<b>10. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS</b>	<b>29</b>
<b>11. FOMENTO DE LA LECTURA</b>	<b>29</b>
<b>12. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA EDUCATIVA</b>	<b>30</b>
<b>13. BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>31</b>
<b>14. RECURSOS WEB</b>	<b>32</b>
<b>15. ANEXOS</b>	<b>33</b>
<b>ANEXO 1 Informe de evaluación individual</b>	<b>33</b>
<b>ANEXO 2 Informe de evaluación grupal</b>	<b>34</b>
<b>ANEXO 3 Informe de evaluación del profesorado</b>	<b>35</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

Con el fin de ofrecer una programación didáctica alineada con los [Objetivos de Desarrollo Sostenible](#) (ODS) (Figura 1), además de incorporar una metodología activa y participativa, se pretende conectar teorías pedagógicas sensibles y de alteridad con la Educación para la Paz, pues se cree que, de este modo, además de colaborar en la consecución de objetivos propios del ciclo, se estará favoreciendo el acercamiento a los ODS.

1. Fin de la pobreza	2. Hambre cero	3. Salud y bienestar
4. Educación de calidad	5. Igualdad de género	6. Agua limpia y saneamiento
7. Energía asequible y no contaminante	8. Trabajo decente y crecimiento económico	9. Industria, innovación e infraestructuras
10. Reducción de las desigualdades	11. Ciudades y comunidades sostenibles	12. Producción y consumo responsables
13. Acción por el clima	14. Vida submarina	15. Vida de ecosistemas terrestres
16. Paz, justicia e instituciones sólidas	17. Alianzas para lograr los objetivos	

*Figura 1. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Elaboración propia.*

En concreto, se propone el fomento de los objetivos 4 (Educación de calidad), 5 (Igualdad de género) y 10 (Reducción de las desigualdades) mediante la presencia de un “currículum oculto” (Bel Martínez, 2016, p. 220) que, a través de tareas inclusivas y participativas, esté formando no solo en los contenidos esperados por el ciclo, sino que fomente la educación en valores.

Asimismo, además de para la convivencia en el aula y del enriquecimiento personal como ciudadanos o futuros ciudadanos con derecho a voto, puesto que la asignatura está enfocada principalmente en el trato con clientes, es decir, en la teoría relacional, es indispensable cimentar los valores de respeto, empatía y solidaridad entre el alumnado. No solo necesitan dichas herramientas sociales para su vida profesional, como se ha dicho, también serán de utilidad en su recorrido vital más íntimo.

Con todo, la presente programación, no solo prestará atención a la dimensión social, sino que presentará unas tareas que animen al alumnado a mejorar su capacidad de gestionar información, conocimiento de TICs, comunicación, etc. En definitiva, habilidades que también serán de suma utilidad para su madurez personal.

### **¿Por qué programamos?**

Ante la pregunta sobre si es necesario programar, la respuesta es un rotundo sí. Sin un proyecto, solo se tienen objetivos y contenidos mezclados e impuestos; sin una

motivación o meta real y sin una estrategia de cómo alcanzar con éxito ambos, solo se está abocado/a al fracaso.

Por lo tanto, el motivo principal por el que se programa es para trazar el sendero por el que se caminará hacia los objetivos propuestos para el ciclo pertinente. No obstante, dicho trazado debe estar perfectamente delimitado con los diferentes apartados que se van a mostrar en la presente programación, a saber: metodología, objetivos, contenidos, actividades, evaluación, etc.

Sin embargo, dicha delimitación no es impedimento para que nuestro camino sea dinámico, es decir, se debe ser consciente de lo imposible que es la rigidez en los tiempos que corren. En muchas ocasiones se presentan dificultades o contratiempos que exigen una adaptación, por lo que, ante todo, se debe programar siempre desde la flexibilidad.

Además, y en relación con lo dicho en la introducción, también se programa para poder alinear los contenidos propios de la asignatura oportuna con aquellos que formarán al alumnado en su faceta más personal y sensible.

### **Contextualización del centro**

La programación didáctica está diseñada para los alumnos del ciclo formativo de grado medio de Técnico en Actividades Comerciales, más concretamente el módulo de Servicios de Atención Comercial, que se imparte en el Institut Educació Secundària El Caminàs situado en Castelló de la Plana, siendo esta la capital de la provincia de Castellón. La provincia tiene 585.590 habitantes de los cuales, en torno al 30% residen en la capital.

En el curso 2019-2020 se matricularon 5.175 estudiantes en los ciclos de grado medio, de los cuales 351, un 6,7%, lo hicieron del módulo en Actividades Comerciales, distribuidos en 9 centros provinciales, 3 de los cuales se encuentran en Castelló de la Plana.

Se trata de un módulo de segundo curso con 88 horas lectivas, en el que el alumnado que tenga menos de 240 horas lectivas suspendidas podrá realizar la formación en los centros de trabajo.

El curso está conformado por 23 estudiantes, de los cuales 19 vienen tras haber superado el 1er curso. Por lo que hay 4 nuevos alumnos en el grupon que repiten del curso anterior, habiendo pasado 2 de ellos desde un ciclo formativo básico, por lo que sus capacidades no están al mismo nivel que el resto de sus antiguos compañeros, pero demuestran un gran interés en el aula.

Al aula asiste un alumno que tiene Necesidades Educativas Especiales (NEE), en concreto, tiene el Trastorno del Espectro Autista (TEA), por lo que, una de las principales pretensiones en la presente programación didáctica es la de ser adecuada para tal situación.

Ocurre que el concepto NEE hace creer que se requiere de recursos humanos extras (Echeita, 2002), y a esto se debe añadir que en la Formación Profesional (FP) la adaptación curricular está muy limitada. No obstante, al error que supone etiquetar/juzgar y el de someter a un currículum estándar, se cree que la inclusión no es un lugar, sino una actitud y un valor (Echeita, 2002), por lo tanto, esto será la motivación principal. Así pues, y como se explicará en el apartado 8, no solo se ofrece una programación basada en el Diseño Universal de Aprendizaje (DUA), sino que se educará a todo el alumnado en la pedagogía de la diferencia. Pues, si seguimos las palabras de personas con diversidad funcional, como Marta Allué:

¿por qué los válidos no saben dar las respuestas adecuadas a la desventaja? ¿por qué cuestionan lo que entienden por privilegios? ¿por qué violan las normas establecidas? ¿por qué nos miran? Fundamentalmente, porque desconocen la deficiencia [...] lo que automáticamente nos reenvía a la necesidad de aprendizaje. Aprendizaje para el conocimiento y la comprensión de la legislación [...]; aprendizaje en las escuelas cuando los niños son aún vírgenes frente al estereotipo; aprendizaje o reforzamiento adulto a través de campañas inteligentes sobre discriminación positiva; [...] se aprende mucho más si los válidos nos ven con en cualquier sitio y no en lugares especiales: si las personas con discapacidad *salen del armario* aunque para ello es necesaria la accesibilidad. Nos verán si podemos circular por sus mismos entornos. Se hicieron las leyes y las normativas, pero para que las respeten todos y para que la actitud cambie, hay que enseñar, mostrar (Allué, 2002, 68).

En definitiva, además de ofrecer una metodología basada en el DUA, se va a buscar educar en la alteridad, para que tanto la convivencia dentro del aula como la vida profesional futura del alumnado (que presumiblemente trabajará cara al público) cuente con las habilidades sociales idóneas dentro de valores de solidaridad, igualdad y justicia.

## **2. OBJETIVOS**

Aunque los objetivos propuestos principalmente corresponden al Real Decreto 1688/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico en Actividades comerciales y se fijan sus enseñanzas mínimas, se debe tener claro que los mismos son lo que motiva todo el proceso E/A, es decir, sin objetivos no habría nada. Partiendo de esa consideración, se debe diseñar la programación didáctica para la consecución de los mismos.

Como se ha explicado en la introducción se programa precisamente para establecer la estrategia que permita lograr los objetivos, y para ello, se sirve de la metodología y de las diferentes tareas propuestas desde ella.

### **2.1 Objetivos generales**

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales ñ), q), r), s), t), u),

v) y w) del ciclo formativo, y las competencias j), m), n), ñ), o) y q) del título.

ñ) Seleccionar acciones de información al cliente, asesorándolo con diligencia y cortesía y gestionando en su caso las quejas y reclamaciones presentadas, para ejecutar los planes de atención al cliente.

q) Analizar y utilizar los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación para aprender y actualizar sus conocimientos, reconociendo las posibilidades de mejora profesional y personal, para adaptarse a diferentes situaciones profesionales y laborales.

r) Desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización, participando con tolerancia y respeto, y tomar decisiones colectivas o individuales para actuar con responsabilidad y autonomía.

s) Adoptar y valorar soluciones creativas ante problemas y contingencias que se presentan en el desarrollo de los procesos de trabajo, para resolver de forma responsable las incidencias de su actividad.

t) Aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a su finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia del proceso.

u) Analizar los riesgos ambientales y laborales asociados a la actividad profesional, relacionándolos con las causas que los producen, a fin de fundamentar las medidas preventivas que se van adoptar, y aplicar los protocolos correspondientes para evitar daños en uno mismo, en las demás personas, en el entorno y en el medio ambiente.

v) Analizar y aplicar las técnicas necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al “diseño para todos”.

w) Aplicar y analizar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo en el proceso de aprendizaje y del sector productivo de referencia.

### 3. COMPETENCIAS

Las competencias del módulo son las siguientes:

- j) Ejecutar los planes de atención al cliente, gestionando un sistema de información para mantener el servicio de calidad que garantice el nivel de satisfacción de los clientes, consumidores o usuarios.
- m) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos, actualizando sus conocimientos, utilizando los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación.
- n) Actuar con responsabilidad y autonomía en el ámbito de su competencia, organizando y desarrollando el trabajo asignado, cooperando o trabajando en equipo con otros profesionales en el entorno de trabajo.
- ñ) Resolver de forma responsable las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan, dentro del ámbito de su competencia y autonomía.
- o) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
- q) Aplicar procedimientos de calidad, de accesibilidad universal y de “diseño para todos” en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

#### **Competencia clave**

Para avalar la madurez personal, la capacidad de ejercer la ciudadanía activa, y para conseguir un aprendizaje permanente a lo largo de su vida, el sistema educativo español, concretamente desde la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE), al integrar las competencias clave en el currículum, establece estos mínimos para lograrlo mediante siete competencias clave que se enumeran a continuación y se acompañan de una breve explicación de cómo se pretende favorecerlas:

- Comunicación lingüística (CCL): Se realizarán diferentes actividades que ayuden al alumno a comprender un tema, aprender a expresarse, exponer sus ideas de una forma clara y concisa y argumentar. Por ejemplo, con actividades como los debates.
- Competencia matemática y competencias básicas en ciencia y tecnología (CMCT): Su futuro profesional va ligado a los diferentes departamentos dentro de la empresa, por lo que deben tener una idea general de ciertas normativas que tienen una base científica, para que en el momento de tratarlas con los clientes puedan comprenderlas y defenderlas sin problemas.

- Competencia digital (CD): Ciertas unidades didácticas y actividades se realizarán en el aula de tecnología para que los alumnos puedan sacar el máximo partido al uso de las TIC, ya que su futuro profesional está ligado al uso de las mismas.
- Aprender a aprender (CPAA): A través de una metodología constructivista y cooperativa se potenciará esta capacidad para que el alumno sepa organizar el proceso de aprendizaje de manera individual y colaborativa.
- Competencia social y cívicas (CSC): Al igual que la anterior esta capacidad se verá reforzada por la metodología del aprendizaje cooperativo que se pretende poner en práctica. El alumnado deberá relacionarse con sus compañeros y trabajar unidos por un fin común.
- Sentido de iniciativa y espíritu emprendedor (SIE): Por medio del Caso Práctico de Simulación, se gestionará un proyecto en el que el alumno deberá tomar todas las decisiones que conlleven la consecución del mismo.
- Conciencia y expresiones culturales (CEC): Esencialmente en la parte relacional de la asignatura ya mencionada, el alumnado fomentará su conciencia y expresión culturales. Y es que, como dice Vila Merino: «somos en sociedad, somos seres culturales» (2019, p. 179).

#### **4. METODOLOGÍA**

Una vez se han presentado los objetivos y competencias que guiarán la programación, se procede a definir la metodología (Figura 2) que marcará el proceso de Enseñanza/Aprendizaje a modo de estrategia. Se sigue, esencialmente, un **modelo constructivista**, que destaca el protagonismo del alumnado en el estudio y el desarrollo del mismo, y en el que, por ende, se tienen en cuenta sus particularidades. Y es que, como indican Rodríguez, et al. (2011), el estudiantado:

se convierte en el protagonista del aprendizaje, ya que no se limita a reproducir las informaciones o contenidos que recibe, sino que es él quien los construye activamente relacionando las nuevas informaciones con los conocimientos previos que tiene almacenados en la memoria (p.125).



*Figura 2: Metodología a seguir. Elaboración propia con SmartArt de Word.*

Se cree que solo comprendiendo se aprende. Sobre esto, referentes en el tema como Bruner aportó que esto sucede desde el descubrimiento guiado, mientras que Ausubel creía que venía desde la recepción (deducción) (Rodríguez et al., 2011).

Al constructivismo, desde los Estudios para la Paz ya mencionados (con el fin de educar en valores), se le añade el **método reconstructivo-empoderador** de Herrero Rico (Martínez, 2017) con el que:

Educarnos para hacer las paces será reconstruir las capacidades, aptitudes y habilidades que tenemos para articular nuestra convivencia con criterios de justicia y cuidado, de manera que quienes *nos* eduquemos seamos los sujetos-agentes de su potenciación o empoderamiento. No seremos unos seres humanos, los presuntamente expertos, quienes empoderemos a otros, sino que quienes potencian sus capacidades son agentes de su propio empoderamiento en interrelación con la de otros seres humanos (p. 15).

Por otra parte, el modelo constructivista en el que el alumnado es el centro del proceso bebe de la **Participación activa**, a través de propuestas como:

- Lluvia de ideas:

Este recurso nos permitirá trabajar tanto en la resolución de problemas como la introducción de nuevos conceptos. El alumnado deberá proponer soluciones a problemas o cuestiones que el profesor plantee.

- **Role-Playing:**

Divididos en grupos de dos o más alumnos se crearán situaciones en las que el alumnado deberá interpretar diferentes papeles con el fin de resolver un problema. Ayuda a comprender y asimilar conceptos teóricos.

- **Estudio de casos:**

Se presenta a los alumnos con situaciones que se pueden encontrar en su vida laboral para que analicen y generen soluciones. Se seguirán las dos categorías presentadas por Stake (1995), intrínsecas e instrumentales y dependiendo del formato de resolución (individual o en grupo) serán casos abiertos o en pirámide.

- **Debate:**

Organizando pequeños grupos de trabajo esta herramienta permitirá al alumnado recabar información, procesarla y argumentarla con el resto de sus compañeros.

Para profundizar todavía más en el proceso en el que el alumnado es el protagonista, así como en el que ellos o ellas construyen su propio conocimiento, el **Aprendizaje Cooperativo (AC)** será otro gran aliado. De hecho, y puesto que, como se ha indicado en la introducción, en el aula se presentan dos alumnos que requieren de atención específica en el aula, se plantea el AC como vehículo para tal adaptación. Las interacciones entre el propio alumnado que permite esta metodología son la clave para, por un lado, favorecer un aprendizaje inclusivo (adaptado a alumnado NEE), así como para enriquecer las herramientas sociales que asimismo se requieren a nivel personal y profesional (atención al cliente) desde los objetivos.

Por lo que respecta al AC, los hermanos Johnson desarrollaron su teoría en la que establecieron una interrelación en tres estructuras, como son:

1. Estructura competitiva: El alumnado trabaja de forma separada para conseguir sus propias metas. Solo un alumno alcanzará la meta, por lo que el éxito de uno supondrá el fracaso de varios.
2. Estructura individualista: El alumnado trabaja para conseguir sus metas sin tener en cuenta las de los demás. Cada uno es el responsable de su aprendizaje individual.
3. Estructura cooperativa: El alumno alcanza su meta siempre que sus compañeros la alcancen también.

Estas tres estructuras se pueden combinar, siempre que haya un trasfondo de cooperación en el aula. Las recomendaciones indican que los grupos deben ser pequeños, de entre 3 y 5 participantes, ya que los grandes conllevarán un nivel de complejidad más elevado que dificulta el trabajo. Es importante explicar bien al alumnado que es lo que se espera de ellos/as, así evitaremos los grupos de pseudo-aprendizaje o los grupos tradicionales como indican Gavilán y Alario (2010, p. 117).

Con una serie de técnicas de AC que se procede a describir a continuación, se pretende sustituir las clases magistrales y de esta forma responsabilizar al alumnado de los contenidos aprendidos:

- **Puzzle de Aaronson:**  
Desarrollado por Aaronson en 1978, conlleva una gran dependencia de los otros miembros del grupo. Se dividirá a los alumnos en grupos de cuatro y se proporcionará distintos materiales independientes a cada miembro del grupo. Posteriormente el grupo inicial se dividirá los alumnos se reagruparán con el resto de los expertos, creando un grupo de expertos, para investigar y desarrollar la materia. Una vez hecho esto el alumno volverá a su grupo inicial donde explicará al resto su materia. Finalmente, todos los alumnos harán una actividad individual de la materia.
- **Aprender Juntos:**  
Ideado por los hermanos Johnson, se pretende que los alumnos aprendan los nuevos conceptos en común. Dividiendo a la clase en grupos de 3 o 4 alumnos, se enunciará los objetivos académicos que se pretenden conseguir con este ejercicio y los alumnos en grupo deberán trabajar para su consecución. Al final de la actividad, que puede durar una o varias clases, se pondrán en común los conocimientos y se realizarán una serie de actividades individuales.
- **STAD, Student Team-Achievement Divisions:**  
Desarrollado por Slavin en 1986, el objetivo es la consecución de metas grupales. El profesor presentará una serie de contenidos, que por medio de la técnica del “flipped classroom” el alumnado deberá preparar fuera del aula. Una vez en clase los alumnos deberán poner en común sus conocimientos, ya sea por medio de tutorías personalizadas, formulación de preguntas, elaboración de mapas conceptuales, etc. Para que de esta forma todos los miembros asimilen dichos conocimientos. Se evaluarán de forma individual los conocimientos de los alumnos, asignándoles un rango divisional dependiendo de sus capacidades. Los alumnos competirán dentro de su división con los otros grupos, sumando puntuaciones a su equipo. Por lo que la ventaja de este sistema es que los alumnos con capacidades inferiores se verán motivados a participar para que su equipo gane.
- **Scripted Cooperation:**  
Creado por Dansereau y O’Donell en 1988, pone un énfasis especial en la comprensión lectora. En grupos de dos los alumnos deberán leer un texto por secciones, un alumno repetirá los elementos más importantes del texto al otro y éste le proporcionará feedback. En la siguiente sección del texto se intercambiarán los papeles. Finalmente, se les propondrán una serie de actividades individuales para observar los conocimientos adquiridos.

Las actividades individuales mencionadas en las técnicas de AC serán ejercicios, tales como: unir con flechas, verdadero o falso, agrupación de conceptos, desarrollo de preguntas cortas, etc. que servirán como indicador del éxito o no de la técnica.

La unidad didáctica 10 es una actividad transversal que abarca todas las unidades didácticas, en la que se pretende que gracias a la metodología de AC y el Aprendizaje Orientado a Proyectos, concretamente a la técnica de Grupos de Investigación, se desarrolle el departamento de atención comercial aplicando los conocimientos adquiridos en cada unidad didáctica y relacionándolos con el resto de las unidades. Pretendemos que el alumnado tome las riendas de su aprendizaje que les ayudaran a descubrir, aprender y asimilar conceptos y principios propios del módulo.

Con la siguiente tabla (Figura 3) se pretende presentar una distribución orientativa de las sesiones, pudiendo estas variar dependiendo del éxito que el profesor considere que la actividad o técnica está teniendo:

<b>TIPO 1</b>	<b>TIPO 2</b>
<b>CLASE CONTENIDO</b>	<b>CLASE GRUPO INVESTIGACIÓN</b>
33 Sesiones	5 Sesiones
Aprendizaje Cooperativo: 1:00	Aprendizaje Cooperativo: 0:30
Participación Activa: 0:40	Grupo Investigación: 1:30
Ejercicios Individuales: 0:20	
<b>TIPO 3</b>	<b>TIPO 4</b>
<b>CLASE EVALUACIÓN</b>	<b>CLASE EXPOSICIÓN ORAL</b>
4 Sesiones	2 Sesiones
Prueba escrita: 1:00	Sesión 1:
Grupo Investigación: 1:00	Prueba recuperación: 1:00
	Exposición trabajo anual: 1:00
	Sesión 2:
	Exposición trabajo anual: 2:00

Figura 3: Tipos de clases. Elaboración propia.

## 5. CONTENIDO

El contenido del módulo se distribuirá en 5 bloques, aunque uno de ellos se trata del grupo de investigación y se irá repartiendo el trabajo a lo largo del curso. El total de horas del módulo es de 88 horas, dividido en 44 sesiones de 2 horas cada una (Figura 4). La distribución de las clases se puede ver en el calendario escolar a continuación:

 <b>GENERALITAT VALENCIANA</b> <small>Conselleria d'Educació, Cultura i Esport</small>		 <small>Institut Educació Secundària</small> <b>El Caminàs</b>		 <b>Unió Europea</b> <small>Fons Social Europeu</small> <i>El FSE inverteix en el teu futur</i>																
<b>CALENDARI ESCOLAR 2020/2021</b>																				
<b>septiembre</b>		<b>octubre</b>		<b>noviembre</b>																
L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6				1	2	3	4							1
7	8	9	10	11	12	13	5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8
14	15	16	17	18	19	20	12	13	14	15	16	17	18	9	10	11	12	13	14	15
21	22	23	24	25	26	27	19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22
28	29	30					26	27	28	29	30	31		23	24	25	26	27	28	29
														30						
<b>diciembre</b>		<b>enero</b>		<b>febrero</b>																
L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6					1	2	3	1	2	3	4	5	6	7
7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14
14	15	16	17	18	19	20	11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21
21	22	23	24	25	26	27	18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28
28	29	30	31				25	26	27	28	29	30	31							
<b>marzo</b>		<b>abril</b>		<b>mayo</b>																
L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7				1	2	3	4						1	2
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11	3	4	5	6	7	8	9
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18	10	11	12	13	14	15	16
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25	17	18	19	20	21	22	23
29	30	31					26	27	28	29	30			24	25	26	27	28	29	30
														31						
<b>junio</b>		<b>julio</b>		<b>septiembre</b>																
L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6				1	2	3	4						4	5
7	8	9	10	11	12	13	5	6	7	8	9	10	11	6	7	8	9	10	11	12
14	15	16	17	18	19	20	12	13	14	15	16	17	18	13	14	15	16	17	18	19
21	22	23	24	25	26	27	19	20	21	22	23	24	25	20	21	22	23	24	25	26
28	29	30					26	27	28	29	30	31		27	28	29	30			

Figura 4: Calendario escolar.

Los bloques anteriormente mencionados se distribuirán según se indica en la tabla de aquí abajo e incluirán los siguientes contenidos:

<b>BLOQUE I</b>	
Unidad 1. El departamento de atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La atención al cliente en las empresas y organizaciones.</li> <li>- Gestión de las relaciones con clientes.</li> <li>- La identidad corporativa y la imagen de marca.</li> <li>- Servicios de atención al cliente/consumidor/usuario.</li> <li>- El departamento de atención al cliente en las empresas y</li> </ul>

	<p>organizaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones con otros departamentos de la empresa u organización.</li> <li>- Estructuras organizativas: organigramas.</li> <li>- Tipos de organigramas.</li> <li>- Los contact centers. Funciones que desarrollan en la relación con los clientes. Tipología. Servicios que prestan a las empresas.</li> </ul>
<p>Unidad 2. Los organismos de atención al consumidor</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto de consumidor y usuario.</li> <li>- Consumidores y usuarios finales e industriales.</li> <li>- Derechos del consumidor.</li> <li>- La defensa del consumidor. Normativa legal.</li> <li>- Instituciones públicas de protección al consumidor. Tipología. Competencias.</li> <li>- Entidades privadas de protección al consumidor. Tipología. Competencias.</li> </ul>
<b>BLOQUE II</b>	
<p>Unidad 3. Comunicación en la atención comercial presencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunicación en la empresa. Información y comunicación.</li> <li>- El proceso de comunicación.</li> <li>- Tipos de comunicación.</li> <li>- Técnicas de comunicación en situaciones de información al cliente.</li> <li>- La empatía.</li> <li>- La asertividad.</li> </ul>
<p>Unidad 4. Comunicación en la atención comercial no presencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunicación oral. La comunicación telefónica. La comunicación no verbal.</li> <li>- La comunicación escrita. Tipos de cartas comerciales. Comunicaciones formales (instancia, recurso, certificado, declaración y oficio). Informes. Otros documentos escritos.</li> <li>- La comunicación escrita a través de la red (Internet/Intranet).</li> <li>- El correo electrónico. La mensajería instantánea.</li> <li>- Comunicación en tiempo real (chat y videoconferencia) y comunicación diferida</li> <li>- (foros).</li> </ul>
<b>BLOQUE III</b>	
<p>Unidad 5. Detección de quejas y reclamaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias más habituales en materia de consumo.</li> <li>- Normativa vigente en materia de consumo aplicable a la gestión de reclamaciones y denuncias.</li> <li>- Fases del proceso de tramitación de reclamaciones y denuncias.</li> </ul>
<p>Unidad 6. Atención de quejas y reclamaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de recogida de las reclamaciones.</li> <li>- Las técnicas de comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones.</li> <li>- Tratamiento al cliente ante las quejas y reclamaciones. La escucha activa. La empatía. La asertividad</li> </ul>
<p>Unidad 7. Tramitación de quejas y reclamaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de tramitación de las reclamaciones.</li> <li>- Las reclamaciones ante la Administración.</li> <li>- La negociación en la resolución de quejas y reclamaciones.</li> <li>- El plan de negociación. Fases: preparación y estrategia,</li> </ul>

	<p>desarrollo y acuerdo. - Técnicas de negociación en las reclamaciones.</p>
<b>BLOQUE IV</b>	
Unidad 8. Organización y archivo de la documentación	<p>- Técnicas de organización y archivo de documentación. Sistemas de - clasificación, catalogación y archivo de documentos. - Tipos de archivos. - Organización de documentos de atención al cliente. - Ficheros de clientes. - Las bases de datos. - Bases de datos documentales. - Herramientas de gestión de las relaciones con clientes (CRM). - Manejo de bases de datos de clientes. - Transmisión de información en la empresa. Elaboración de informes. - Normativa legal en materia de protección de datos.</p>
Unidad 9. Control de la calidad y mejora del servicio	<p>- Incidencias, anomalías y retrasos en el proceso de atención/información al - cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones. - Tratamiento de las anomalías. - Procedimientos de evaluación y control del servicio de atención al cliente. - Normativa aplicable en la atención al cliente. - Estrategias y técnicas de fidelización de clientes. - Programas de fidelización de clientes.</p>
<b>BLOQUE V</b>	
Unidad 10. Caso práctico de simulación	<p>- Repaso contenidos individuales de cada unidad. - Aplicación de conceptos para el desarrollo del departamento de Atención Comercial.</p>

*Figura 5: Distribución de los bloques. Elaboración propia.*

Al tratarse de un módulo del segundo año del Ciclo Formativo: Actividades Comerciales, el alumnado que tenga menos de 240 horas suspendidas podrá realizar prácticas, lo que implica un final de curso más temprano. Entre el 3 de marzo y el 23 de junio se pondrá a disposición de aquellas personas que hayan suspendido más de 240 horas, dentro de los horarios habituales de las sesiones del módulo, clases de repaso para reforzar los conocimientos o habilidades que el alumno o alumna no haya podido desarrollar o asimilar correctamente.

## **6. UNIDADES DIDÁCTICAS**

<b>Unidad 1. El departamento de atención al cliente</b>		
En este tema se introducirá al alumnado al módulo de Servicios de Atención Comercial. Los estudiantes aprenderán la estructura de la empresa y cual es el peso y las funciones del departamento dentro de la empresa.		10 horas
<b>Criterios de evaluación</b>	<b>Competencias</b>	<b>Objetivos</b>
1a, 1b, 1c, 1d, 1e, 1f	j, m, n	q, r
<b>Contenidos</b>		<b>Técnicas y metodologías</b>
La atención al cliente en las empresas y organizaciones. Gestión de las relaciones con clientes. La identidad corporativa y la imagen de marca. Servicios de atención al cliente/consumidor/usuario. El departamento de atención al cliente en las empresas y organizaciones. Relaciones con otros departamentos de la empresa u organización. Estructuras organizativas: organigramas. Tipos de organigramas. Los contact centers. Funciones que desarrollan en la relación con los clientes. Tipología. Servicios que prestan a las empresas.		1.- Scripted Cooperation - Actividad de verdadero o falso - Ordenar organigrama - Relacionar conceptos - Definición y diferencias entre conceptos 2.- Lluvia de Ideas 3.- Debate 4.- Grupo de Investigación

<b>Unidad 2. Los organismos de atención al consumidor</b>		
Se tratará en clase el concepto de consumidor y sus derechos al igual que la normativa actual. Se distinguirán las diferentes instituciones públicas y privadas de protección del consumidor. Los estudiantes podrán identificar las instituciones de protección y defensa del consumidor, analizando sus competencias.		10 horas
<b>Criterios de evaluación</b>	<b>Competencias</b>	<b>Objetivos</b>
4a, 4b, 4c, 4d, 4e	m, n	r
<b>Contenidos</b>		<b>Técnicas y metodologías</b>
Concepto de consumidor y usuario. Consumidores y usuarios finales e industriales. Derechos del consumidor. La defensa del consumidor. Normativa legal. Instituciones públicas de protección al consumidor. Tipología. Competencias. Entidades privadas de protección al consumidor. Tipología. Competencias.		1.- Puzzle de Aaronson - Actividad de verdadero o falso - Mapas conceptuales - Relacionar conceptos - Definición y diferencias entre conceptos 2.- Estudio de casos abiertos 3.- Debate 4.- Grupo de Investigación

Unidad 3. Comunicación en la atención comercial presencial		
Estudiando los procesos de información y comunicación el alumnado será capaz de aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y asesoramiento presencial del cliente.		10 horas
Criterios de evaluación	Competencias	Objetivos
2a, 2b, 2c, 2d	o, n, ñ	ñ, r, s, t, v
Contenidos		Técnicas y metodologías
La comunicación en la empresa. Información y comunicación. El proceso de comunicación. Tipos de comunicación. Técnicas de comunicación en situaciones de información al cliente. La empatía. La asertividad.		1.- Aprender Juntos <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividad de verdadero o falso</li> <li>- Ordenar fases</li> <li>- Relacionar conceptos</li> <li>- Definición y diferencias entre conceptos</li> </ul> 2.- Role-Playing 3.- Debate 4.- Grupo de Investigación

Unidad 4. Comunicación en la atención comercial no presencial		
Se analizará en clase la comunicación no presencial, telefónica y escrita. Se asimilarán las diferentes técnicas para que el alumnado pueda usarlas en situaciones de atención no presencial al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada.		10 horas
Criterios de evaluación	Competencias	Objetivos
2e, 2f, 2g, 2h	o, n, ñ	ñ, q, r, s, t, v
Contenidos		Técnicas y metodologías
La comunicación oral. La comunicación telefónica. La comunicación no verbal. La comunicación escrita. Tipos de cartas comerciales. Comunicaciones formales (instancia, recurso, certificado, declaración y oficio). Informes. Otros documentos escritos. La comunicación escrita a través de la red (Internet/Intranet). El correo electrónico. La mensajería instantánea. Comunicación en tiempo real (chat y videoconferencia) y comunicación diferida (foros).		1.- Puzzle de Aaronson <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividad de verdadero o falso</li> <li>- Ordenar fases</li> <li>- Relacionar conceptos</li> <li>- Definición y diferencias entre conceptos</li> </ul> 2.- Lluvia de ideas 3.- Estudio de caso en pirámide 4.- Grupo de Investigación

Unidad 5. Detección de quejas y reclamaciones		
El alumando aprenderá a identificar procedimientos de recogida de información que determinen el grado de satisfacción del cliente y a diferenciar los tipos de consultas, quejas y reclamaciones más habituales.		8 horas
Criterios de evaluación	Competencias	Objetivos
5a, 5b	n, j	r
Contenidos		Técnicas y metodologías
Tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias más habituales en materia de consumo. Normativa vigente en materia de consumo aplicable a la gestión de reclamaciones y denuncias. Fases del proceso de tramitación de reclamaciones y denuncias.		1.- STAD, Student Team-Achievement Divisions - Actividad de verdadero o falso - Mapas conceptuales - Relacionar conceptos - Definición y diferencias entre conceptos 2.- Role-Playing 3.- Estudio de casos en pirámide 4.- Grupo de Investigación

Unidad 6. Atención de quejas y reclamaciones		
Al acabar esta unidad el alumnado será capaz de aplicar técnicas de comunicación verbal y no verbal para atender quejas y reclamaciones y tambien de informar correctamente al cliente de sus derechos y de los trámites para resolver una reclamación.		8 horas
Criterios de evaluación	Competencias	Objetivos
2e, 5b, 5e	n, j	r, t
Contenidos		Técnicas y metodologías
Procedimiento de recogida de las reclamaciones. Las técnicas de comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones. Tratamiento al cliente ante las quejas y reclamaciones. La escucha activa. La empatía. La asertividad		1.- Scripted Cooperation - Actividad de verdadero o falso - Mapas conceptuales - Relacionar conceptos - Definición y diferencias entre conceptos 2.- Role-Playing 3.- Estudio de casos en pirámide 4.- Grupo de Investigación

<b>Unidad 7. Tramitación de quejas y reclamaciones</b>		
Mediante el estudio de la gestión de quejas y reclamaciones y las diferentes técnicas y herramientas de negociación los estudiantes podrán tramitarlas enfocándose a la resolución más favorable para las partes implicadas.		8 horas
<b>Criterios de evaluación</b>	<b>Competencias</b>	<b>Objetivos</b>
7c, 7d, 7f, 7g, 7h	n, ñ, j	ñ, r, s, t
<b>Contenidos</b>		<b>Técnicas y metodologías</b>
Proceso de tramitación de las reclamaciones. Las reclamaciones ante la Administración. La negociación en la resolución de quejas y reclamaciones. El plan de negociación. Fases: preparación y estrategia, desarrollo y acuerdo. Técnicas de negociación en las reclamaciones.		1.- Aprender Juntos <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividad de verdadero o falso</li> <li>- Mapas conceptuales</li> <li>- Ordenar fases</li> <li>- Definición y diferencias entre conceptos</li> </ul> 2.- Role-Playing 3.- Estudio de casos abiertos 4.- Grupo de Investigación

<b>Unidad 8. Organización y archivo de la documentación</b>		
Se busca que el alumnado sea capaz de organizar y gestionar la información ya sea de manera manual como informática.		10 horas
<b>Criterios de evaluación</b>	<b>Competencias</b>	<b>Objetivos</b>
3a, 3b, 3c, 3d, 3e, 3f, 3g	n, ñ	q, r, w
<b>Contenidos</b>		<b>Técnicas y metodologías</b>
Técnicas de organización y archivo de documentación. Sistemas de clasificación, catalogación y archivo de documentos. Tipos de archivos. Organización de documentos de atención al cliente. Ficheros de clientes. Las bases de datos. Bases de datos documentales. Herramientas de gestión de las relaciones con clientes (CRM). Manejo de bases de datos de clientes. Transmisión de información en la empresa. Elaboración de informes. Normativa legal en materia de protección de datos.		1.- Puzzle de Aaronson <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividad de verdadero o falso</li> <li>- Mapas conceptuales</li> <li>- Ordenar fases</li> <li>- Definición y diferencias entre conceptos</li> </ul> 2.- Lluvia de ideas 3.- Estudio de casos abiertos 4.- Grupo de Investigación

<b>Unidad 9. Control de la calidad y mejora del servicio</b>		
Los estudiantes aprenderán a ejecutar el plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente.		10 horas
<b>Criterios de evaluación</b>	<b>Competencias</b>	<b>Objetivos</b>
6a, 6b, 6c, 6d, 6e, 6f, 6g, 6h	m, n, ñ, q	r, s, u, v, w
<b>Contenidos</b>		<b>Técnicas y metodologías</b>
Incidencias, anomalías y retrasos en el proceso de atención/información al cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones. Tratamiento de las anomalías. Procedimientos de evaluación y control del servicio de atención al cliente. Normativa aplicable en la atención al cliente. Estrategias y técnicas de fidelización de clientes. Programas de fidelización de clientes.		1.- STAD, Student Team-Achievement Divisions - Actividad de verdadero o falso - Mapas conceptuales - Relacionar conceptos - Definición y diferencias entre conceptos 2.- Lluvia de ideas 3.- Discusión en grupo 4.- Grupo de Investigación

<b>Unidad 10. Caso práctico de simulación</b>		
Se busca la aplicación práctica de los contenidos aprendidos en las otras unidades didácticas.		4 horas
<b>Criterios de evaluación</b>	<b>Competencias</b>	<b>Objetivos</b>
1, 2, 3, 4, 5, 6	j, m, n, ñ, o, q	ñ, q, r, s, t, u, v, w
<b>Contenidos</b>		<b>Técnicas y metodologías</b>
Desarrollo de actividades de atención/información al cliente Utilización de técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente Organización de la información relativa a la relación con los clientes Identificación de los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario Realización de la tramitación de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor Colaboración en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario		Grupo Investigación: - Búsqueda en internet - Definición de conceptos - Actividades de verdadero o falso - Preguntas a desarrollar

Figura 7: Unidades didácticas detalladas. Elaboración propia.

## 7. EVALUACIÓN

Debemos alejarnos del modelo tradicional de evaluación como proponen Delgado y Oliver (2006), por lo que se seguirá el modelo de evaluación continua, con el que se pretende acompañar al alumnado en todo el proceso instructivo, y realizar un mayor y mejor seguimiento del progreso en el aprendizaje del estudiantado. Por lo que la evaluación será provisional y modificable (Figura 8), de acuerdo al avance de los aprendizajes.

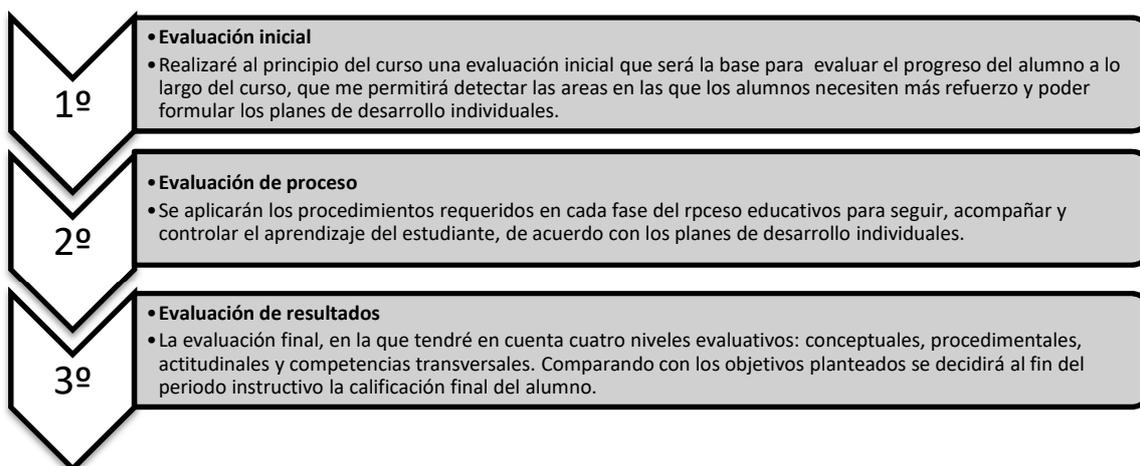


Figura 8: Fases de la evaluación continua. Elaboración propia.

### 7.1 Valoración contenidos

Los alumnos serán evaluados de cada bloque, de forma numérica entre 1 y 10, para su determinación se tendrá en cuenta:

CALIFICACIÓN DE CADA BLOQUE		
Metodología	Ponderación	Calificación Máxima
Examen escrito	20%	2 puntos
Actividades en grupo	15%	1,5 punto
Actividades individuales	10%	1 punto
Exposición Oral	15%	1,5 puntos
Grupo de Investigación	40%	4 puntos
<b>PUNTUACIÓN TOTAL:</b>		<b>10 puntos</b>

Figura 9: Desglose de la evaluación. Elaboración propia.

Para obtener una evaluación positiva en cada bloque será necesario que el alumnado haya obtenido una clasificación igual o superior a un 4 en cada bloque. Para que el

alumnado obtenga un aprobado al final del módulo, será necesario que el compendio de las notas de los 4 bloques sea igual o superior a un 5.

## **7.2 Criterios de evaluación**

1. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las funciones del departamento de atención al cliente de distintos tipos de empresas y organizaciones.
  - b) Se han identificado diferentes tipos de organización del departamento de atención al cliente según características de la empresa u organización.
  - c) Se han definido las relaciones del departamento de atención al cliente con el de marketing, el de ventas y otros departamentos de la empresa.
  - d) Se han confeccionado organigramas de empresas comerciales, teniendo en cuenta su tamaño, estructura y actividad.
  - e) Se han diferenciado las áreas de actividad y acciones del servicio de atención al cliente, teniendo en cuenta la legislación vigente.
  - f) Se han identificado las funciones de los contact centers y los servicios que prestan a las empresas u organizaciones.
2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/ usuario, proporcionando la información solicitada.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha descrito el proceso de comunicación, los elementos que intervienen y las barreras y dificultades que pueden surgir en el mismo.
- b) Se han identificado los canales de comunicación, interna y externa, de las empresas y organizaciones.
- c) Se han descrito las fases del proceso de información al cliente y las técnicas utilizadas en los diferentes canales de comunicación.
- d) Se ha solicitado la información requerida por el cliente al departamento u organismo competente, a través de distintos canales de comunicación.
- e) Se ha facilitado información a supuestos clientes, utilizando la escucha activa y prestando especial atención a la comunicación no verbal.
- f) Se han mantenido conversaciones telefónicas para informar a supuestos clientes, utilizando actitudes, normas de protocolo y técnicas adecuadas.

g) Se han redactado escritos de respuesta a solicitudes de información en situaciones de atención al cliente, aplicando las técnicas adecuadas.

h) Se ha utilizado el correo electrónico y la mensajería instantánea para contestar a las consultas de clientes, respetando las normas de protocolo y adoptando una actitud adecuada.

3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito las técnicas de organización y archivo de la información, tanto manuales como informáticas.

b) Se han descrito las técnicas más habituales de catalogación y archivo de documentación, analizando sus ventajas e inconvenientes.

c) Se han clasificado distintos tipos de documentación en materia de atención al cliente/consumidor/usuario.

d) Se han elaborado, actualizado y consultado bases de datos con la información relativa a los clientes.

e) Se han manejado herramientas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM), de acuerdo con las especificaciones recibidas.

f) Se ha registrado la información relativa a las consultas o solicitudes de los clientes en la herramienta de gestión de las relaciones con clientes.

g) Se han aplicado métodos para garantizar la integridad de la información y la protección de datos, de acuerdo con la normativa vigente.

4. Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.

Criterios de evaluación:

a) Se ha definido el concepto del consumidor y usuario, diferenciando los consumidores finales y los industriales.

b) Se ha identificado la normativa nacional, autonómica y local que regula los derechos del consumidor y usuario.

c) Se han identificado las instituciones y organismos, públicos y privados, de protección al consumidor y usuario, describiendo sus competencias.

d) Se ha interpretado la normativa aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario en materia de consumo.

e) Se han descrito las fuentes de información que facilitan información fiable en materia de consumo.

5. Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias más habituales en materia de consumo.

b) Se ha descrito el procedimiento que hay que seguir, así como las fases, la forma y los plazos del proceso de tramitación de las reclamaciones del cliente.

c) Se ha informado al cliente de sus derechos y los posibles mecanismos de solución de la reclamación, de acuerdo con la normativa vigente.

d) Se ha cumplimentado la documentación necesaria para cursar la reclamación hacia el departamento u organismo competente.

e) Se han aplicado técnicas de comunicación en la atención de las quejas y reclamaciones, utilizando la escucha activa, la empatía y la asertividad.

f) Se han utilizado técnicas de negociación y actitudes que faciliten el acuerdo para resolver las reclamaciones del cliente.

g) Se han identificado y cumplimentado los documentos relativos a la tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias.

h) Se ha informado al reclamante de la situación y del resultado de la queja o reclamación, de forma oral y/o escrita, y/o por medios electrónicos.

6. Colabora en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente, aplicando técnicas de evaluación y control de la eficacia del servicio.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los métodos aplicables para evaluar la eficacia del servicio de atención/información al cliente.

b) Se ha realizado el seguimiento del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones, evaluando la forma y los plazos de resolución.

c) Se han identificado las principales incidencias y retrasos en el servicio de atención al cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones.

d) Se han descrito las principales medidas aplicables para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.

- e) Se han aplicado técnicas para medir el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia del servicio prestado.
- f) Se han redactado informes con los resultados y conclusiones de la evaluación de la calidad, utilizando herramientas informáticas.
- g) Se han aplicado las acciones establecidas en el plan de mejora de la calidad del servicio, utilizando aplicaciones informáticas.
- h) Se han desarrollado las acciones establecidas en el plan de fidelización de clientes, utilizando la información disponible en la herramienta de gestión de las relaciones con los clientes (CRM).

### ***7.3 Medidas recuperación***

Se realizará una recuperación para aquel alumnado que no haya alcanzado la nota mínima en alguna de los apartados de cada bloque. Se realizará algún tipo de actividad similar a la que el alumno no haya superado, que se realizarán fuera del centro educativo y se entregarán en el plazo estipulado.

El plan cuenta también con una convocatoria extraordinaria que se realizará en el mes de marzo, en la que el alumno se presentará del contenido del bloque correspondiente, pudiendo luego hacer media con los otros bloques si se supera la prueba de manera favorable.

Aquellas actividades, pruebas escritas o actividades grupales a las que el alumno haya faltado y para las que el alumno no haya presentada un justificante oficial no se repetirán.

### ***7.4 Autoevaluación del alumnado***

Con el fin de conferir mayor autonomía al alumnado se utilizará un sistema de autoevaluación para el Proyecto en Grupo. Mediante dos tablas (Anexo 1, Anexo 2) se instará a los alumnos a evaluarse a sí mismo y a los compañeros de su equipo.

En un primer momento el alumno evaluará individualmente a los miembros de su equipo y a sí mismo basándose en la participación e implicación con el grupo, en 6 cuestiones con un rango de puntuación entre 0 y 10. A posteriori se pondrán en común dichas evaluaciones, sacando una media individual (ECTI) de los 4 integrantes del grupo de trabajo y de esta puntuación se sacará una media grupal (ECTM). Con estas dos medias se sacará un coeficiente de contribución al equipo (EC).

Como se ha dicho en el apartado 6.1, el peso del Grupo de Investigación dentro de la evaluación general del módulo es de 4 puntos, dependiendo del rendimiento que indique el coeficiente de contribución al equipo se podrá optar al 100% de la nota, multiplicando la nota final del trabajo del Grupo de Investigación por el EC (en caso de que el EC sea superior al 100% el máximo al que se puede optar son 4 puntos).



## **8. ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECÍFICAS**

Además de acatar, en la medida de lo posible los niveles de respuesta del Decreto 104/2018, de 27 de Julio del Consell, y como se ha indicado en la introducción, no solo se busca que la presente programación tenga un enfoque solidario con la diversidad, sino que, a través de la propia práctica de clase se pretende educar al resto de alumnado en la diferencia.

Según se indica en el Preámbulo del 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:

Educación en la diversidad es reconocer que cada alumna y cada alumno tiene necesidades únicas que pueden requerir apoyos en diferente nivel de amplitud, intensidad y duración. La escuela inclusiva requiere la aplicación de múltiples recursos de naturaleza distinta, funcionales, organizativos, curriculares o personales, para atender un amplio abanico de situaciones en que el alumnado requiera algún tipo de apoyo, transitoriamente o a lo largo de toda su escolaridad.

Pese a que el centro dispone de un aula de audición y lenguaje (AL) la normativa de la Comunidad Valenciana no contempla el apoyo de docentes de la especialidad de pedagogía terapéutica (PT) ni de AL en FP. Por lo que nos surge la cuestión: ¿cómo podemos atender al alumnado con NEE?

En la actual legislación para los módulos de FP tampoco se contemplan las adaptaciones curriculares individuales significativas (ACIS) que vienen definidas en el artículo 20 de 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.

Como ya se ha mencionado en el apartado de la metodología se ha adoptado una metodología constructivista, ya que en la tradicional o conductivista a mayor diversidad, mayores serán los problemas de inclusión. Según el Artículo 27 del Decreto 104/2018 el centro debe facilitar un itinerario adaptado a los diferentes ritmos y posibilidades de aprendizaje de cada alumna y alumno.

En síntesis, el diseño universal de aprendizaje proviene de la arquitectura y del término diseño universal. El Centro de Diseño Universal de la Universidad de Carolina del Norte invita a diseñar los productos y los entornos para ser utilizados por todas las personas (Díez y Sánchez, 2015), sin necesidad de adaptación o diseño específico, y es que, desde el surgimiento en los años 90 de los *Disability Studies*, son muchas las corrientes de pensamiento que creen que mucha veces el culpable de la discriminación que padecen las personas con diversidad funcional es el entorno, y no el padecimiento o diferencia de la propia persona (Barton, 1998).

El DUA tiene tres principios (Díez y Sánchez, 2015):

- La representación: dentro del contenido y los conocimientos (qué aprender). Se ofrecerán distintas opciones para el acceso al contenido, tanto a nivel perceptivo como comprensivo.
- La motivación: dentro del compromiso y la cooperación, al involucrarse (por qué aprender). Se proveerán diferentes formas de contribuir al interés de los estudiantes, tanto para captarlo como para mantenerlo, promoviendo su autonomía y su capacidad de autorregulación.
- La acción y la expresión: (cómo aprender). En este caso, otorgando todo el protagonismo a los alumnos, mediante el empleo de metodologías activas.

Por todo esto, se adoptará un modelo basado en el DUA, por el cual la metodología seleccionada tiene como objetivo eliminar barreras y facilitar la inclusión y para su consecución nos apoyaremos en el Capítulo IV de la ORDEN 20/2019. Algunos de los artículos en los que nos basaremos son:

Artículo 14. Adecuación personalizada de las programaciones didácticas. Para garantizar la participación del alumnado en el proceso de enseñanza-aprendizaje es posible adaptar le currículo para ajustarse a las idiosincrasias de todo el alumnado. Será necesaria la colaboración del equipo docente, el personal especializado de apoyo y el asesoramiento, si procede, del servicio especializado de orientación.

Artículo 15. Refuerzo pedagógico. Adecuación de la metodología y de las estrategias organizativas que se consideren oportunas con los apoyos ordinarios. Es una medida organizativa que deberá gestionar el equipo directivo del centro.

Artículo 23. Itinerarios formativos personalizados en la Formación Profesional. El primer apartado del artículo especifica que:

Los centros que imparten la Formación Profesional han de diseñar itinerarios que se adapten a los diferentes ritmos y circunstancias del alumnado y, de este modo, faciliten la implantación de las diferentes adaptaciones, la inclusión educativa y la inserción sociolaboral. Asimismo, tienen que realizar una oferta parcial de módulos que permitan la acreditación de competencias profesionalizadoras.

Artículo 36. Flexibilización en la duración de los ciclos formativos de Formación Profesional para alumnado con NEE. En caso de que fuese necesario el modulo se podrá realizar en dos cursos en vez de uno con el fin de adaptarse a las necesidades de aprendizaje del alumnado con NEE.

Por otra parte, y como medio para facilitar la inclusión del alumnado TEA, pero también para educar en la diversidad para el resto de su vida al alumnado en general, como se ha anunciado, se buscará – principalmente desde el aprendizaje cooperativo, es decir, desde el contacto constante e intenso – realizar una pedagogía de la diferencia o alteridad. Se defiende aquí la idoneidad de alinear este tipo de pedagogía con el aprendizaje cooperativo:

¿Qué pasa si consideramos la educación como un proceso de construcción de relaciones? [...]. Pues supone, entre otras cosas, considerar los procesos como algo fundamental en educación, otorgarle el lugar que se merece a la presencia del otro-a en la acción educativa, entender el aprendizaje como algo no sólo vinculado con el “hacer” y “pensar”, sino también con el sentir, el convivir y el cuidar (Vila Merino, 2019, p. 182).

Así, mediante: comunicación, confianza, seguridad, textura afectiva, clima positivo, responsabilidad, influencia, empatía y mutuo reconocimiento (Vila Merino, 2019) se fomentará una nueva mirada hacia la otredad. Como se señalaba en la introducción, todo esto se encuentra en el “currículum oculto”, y es que aunque el autor que suscita tal expresión – Bel Martínez, 2016 – lo hace desde lo negativo (en su caso acusa a los manuales tradicional de tener tal currículum anclado en el sexismo), por lo que aquí respecta, se busca la existencia de un currículum oculto que, en lugar de dar mensaje “naturales” de discriminación/hegemonía, lo haga de valores como el respeto, la igualdad, la solidaridad...

## 9. CRONOGRAMA

Aunque, como se ha dicho, la programación didáctica puede ser flexible, se propone seguir la siguiente planificación semanal para el curso:

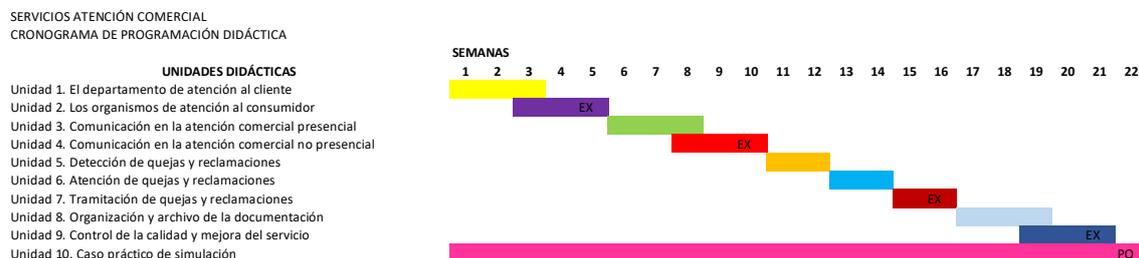


Figura 10: Organigrama semanal. Elaboración propia.

## 10. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Con la finalidad de dinamizar la experiencia y de que el alumnado profundice en ciertos contenidos específicos se plantea la posibilidad de realizar algunas salidas del centro. En este curso se plantean dos visitas que mostraran la relación directa del departamento con los clientes o usuarios finales y la relación con los departamentos internos que muchas veces van a marcar la respuesta que se va a dar al cliente:

1. Visita al centro de atención al cliente de IKEA.
2. Visita al departamento de calidad del Grupo Porcelanosa.

## 11. FOMENTO DE LA LECTURA

Para fomentar la lectura, práctica esencial para el alumnado, se recomendará una lista de libros y artículos relacionados con la asignatura. Además, se creará un “Rincón de libros”, en el que el estudiantado podrá traer textos relacionados con la asignatura para compartirlos con sus compañeros y compañeras, como si de una biblioteca se tratara.

## **12. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA EDUCATIVA**

Decía el profesor (referente internacional de los Estudios para la Paz y de la Universitat Jaume I) Martínez Guzmán (2017) que las y los docentes siguen educándose siempre, de ahí que abogase por el uso del pronombre enclítico “nos” en artículos como el de “Educarnos las mentes para erigir los baluartes de la paz”, y es que, para él la educación es un acto recíproco. De hecho, no es ninguna novedad que «el aprendizaje es un proceso que se encuentra siempre presente en la vida humana» (Pallarès & Muñoz, 2017, 4). Por todo esto, y por la necesidad de saber si nuestra metodología está siendo la adecuada y si se está siguiendo correctamente la presente programación, se observarán los siguientes ítems:

- El grado de cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Si se sigue el cronograma jornada a jornada.
- Averiguar cuál es la respuesta del alumnado a cada paso.
- Comprobar que los criterios de evaluación y la forma de puntuar son justas.

Algunos indicadores darán información a lo largo del proceso, como la nota media del alumnado, notas más bajas y altas, su comportamiento en clase, etc. No obstante, para recabar esta información de forma directa y certera se pasará una encuesta entre el alumnado, tras cada examen (Anexo 3). En cualquier caso, y como se ha indicado en la introducción, la presente programación está pensada desde la flexibilidad, para adaptarla a cualquier contratiempo.

En definitiva, la autocrítica será habitual por parte del profesorado, y es que, como se ha dicho, también este aprende en todo momento. Es más, ante situaciones en las que los y las propias docentes se vean limitados, siempre se tendrá en cuenta los grupos de apoyo de profesorado, y las redes de centros de las que, entre otros referentes, señala Gerardo Echeita (2002), y es que el intercambio de experiencias con compañeros/as de profesión es sumamente enriquecedor.

### **13. BIBLIOGRAFÍA**

Allué, M. (2002). El etnógrafo discapacitado. Algunos apuntes sobre la observación de conductas frente a la discapacidad. *Acciones e investigaciones Sociales*, 15, 57-70.

Barton, L. (1998). *Discapacidad y sociedad*. Madrid: Ediciones Morata S.L.

Bel Martínez, J.C. (2016). El papel de las mujeres en la Historia según las imágenes de los libros de texto. Comparación de manuales editados durante la LOE y la LOMCE. *Aula: Revista de Pedagogía de la Universidad de Salamanca*. 22, 219-233.

Delgado Santa Gadea, Kenneth (2010) *Evaluación y calidad de la educación*. Lima: Derrama Magisterial.

Delgado García, A.M. & Oliver Cuella, R. (2006). La evaluación continua en un nuevo escenario docente. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 3 (1), 2-3.

Díez Villoria, E. & Sánchez Fuentes, S. (2015). Diseño universal para el aprendizaje como metodología docente para atender a la diversidad en la universidad. *Aula Abierta*, 43 (2), 87-93. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.aula.2014.12.002>

Echeita, G. (2002). *Educación para la inclusión o educación sin exclusiones*. Ministerio de Educación, Cultura y Deportes.

Martínez Guzmán, V. (2017). Educarnos las mentes para erigir los baluartes de la paz. *Convives*, 18: 12-19.

Pallarès Piquer, M. & Muñoz Escalada, M.C. (2017). La vigencia de Hannah Arendt y John Dewey en la acción docente del siglo XXI. *Foro de Educación*, 15 (22), 1-23.

Rodríguez Pérez, C.; Álvarez García, D. & Bernardo, Ana. (2011). Modelos psicológicos del proceso de enseñanza y aprendizaje, en: Martín Bravo, C. & Navarro Guzmán, J. I. (2011). *Psicología para el profesorado de Educación Secundaria y Bachillerato*. Ediciones Pirámide. pp.115-138.

Stake, R. (1995). *The Art of Case Study Research*. Thousand Oaks, Sage Publications Ed.  
<https://books.google.es/books?id=ApGdBx76b9kC&printsec=frontcover&hl=ca#v=onepage&q&f=false>

Vila Merino, E. S. (2019). Repensar la relación educativa desde la pedagogía de la alteridad. Ediciones Universidad de Salamanca, *Teri*. 31 (2), 177-196. DOI: <http://dx.doi.org/10.14201./teri.20271>

#### **14. RECURSOS WEB**

Conselleria d'Educació de la Generalitat Valenciana (20 de junio de 2021). "Centros docentes". Recuperado de: <https://ceice.gva.es/es/web/centros-docentes/formacion-profesional/listados>

Conselleria d'Educació de la Generalitat Valenciana (20 de junio de 2021). "Listados". Recuperado de: <https://ceice.gva.es/es/web/centros-docentes/listados-fp?ciclo=09141A10104>

Instituto Nacional de Estadística (30 de junio de 2021). LOE y LOMCE. Recuperado de: [www.ine.es](http://www.ine.es)

Ministerio de educación (30 de junio de 2021). Recuperado de: <https://www.educacionyfp.gob.es/servicios-al-ciudadano/estadisticas/no-universitaria/alumnado/fp/2019-2020.html>

## MODULO – SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL

### ¿Cómo ha trabajado nuestro equipo?

#### INFORME DE EVALUACIÓN INDIVIDUAL

Siguiendo los criterios sobre lo que se espera de ti y de tus compañeros en el trabajo en equipo (visto en la Lectura 3), has de rellenar el Informe de evaluación (autoevaluación y evaluación de compañeros), asignándote a ti mismo y a cada uno de tus compañeros, una calificación entre 0 y 10 para cada uno de los aspectos que se señalan. Imprímelo y llévalo a clase porque tendréis que elaborar el Informe de Evaluación Grupal a partir de los individuales, y adjuntarlo al Informe de evaluación grupal.

#### Nombre del estudiante evaluador:

Asigna una columna (entre la #2 y la #6) a cada uno de tus compañeros de grupo: #2 #3 #4 #5 #6	Tú	#2	#3	#4	#5	#6
Asiste con regularidad a las reuniones del grupo						
Aporta ideas						
Busca, analiza y prepara el material para la tarea						
Ayuda a que al grupo funcione correctamente						
Anima y apoya a los diferentes miembros del grupo						
Tiene una contribución valiosa en el producto final						
<b>Totales</b>						

La fila de los totales es la que se va a utilizar para el Informe de Evaluación Grupal.

## MODULO – SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL

### ¿Cómo ha trabajado nuestro equipo?

#### INFORME DE EVALUACIÓN GRUPAL

Trasladar a la tabla las puntuaciones totales de cada miembro del equipo al resto de compañeros en el Informe de evaluación Individual. El Informe de Evaluación Grupal permitirá analizar, siempre desde la opinión de los miembros de un equipo, que compañeros han trabajado y se han comprometido más que la media del equipo (puntuación superior a 1), por debajo de la media (puntuación inferior a 1), o en la media del equipo (puntuación igual a 1). De hecho, nos permite calcular la contribución que cada miembro hace al equipo (**EC**) según la evaluación de los compañeros.

#### NOMBRE DEL EQUIPO:

	Escala	#1	#2	#3	#4
#1	0-60				
#2	0-60				
#3	0-60				
#4	0-60				
SUMA PUNTOS CADA COLUMNA (ECTI)					
MEDIA DEL EQUIPO (ECTM)					
CONTRIBUCIÓN AL EQUIPO (EC=ECTI/ECTM)					

#\* Nombre y apellidos de los distintos miembros del equipo.

## MODULO – SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL

### INFORME DE EVALUACIÓN DEL PROFESORADO

Una vez finalizado el curso es hora de evaluar al profesor para conocer los puntos positivos del módulo y las áreas en las que es necesario mejorar. Por favor marca en las tablas tu conformidad con cada apartado, siendo el 1 un “Total desacuerdo” y el 10 “Totalmente de acuerdo”:

1. El profesor se implica con el alumnado:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. Los recursos empleados son adecuados:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3. Las clases invitan a participar en las actividades:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4. La comentarios en las actividades y exámenes corregidos sirven de ayuda:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5. Considero apropiado y equitativo el sistema de evaluación:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6. He logrado mejorar mis conocimientos:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7. Las carga de trabajo de las actividades ha sido adecuada:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

8. El trabajo en grupo ha sido una experiencia positiva:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

En este recuadro puedes dejar tus comentarios sobre lo que consideres que pueda ayudar a mejorar el módulo o aquello que más te ha gustado: