I.E.S. CIUDAD DE HERCULES
Chiclana de la Frontera

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

CURSO ACADÉMICO: 2022/2023

FAMILIA PROFESIONAL: Administración y Gestión

CICLO FORMATIVO: TÉCNICO SUPERIOR DEADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Código: 0651

PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO:

Comunicación y Atención al Cliente

Docente: José Garrido Rodríguez

Nº de horas a la semana: 5 horas

Duración del módulo: 160 horas

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN 4

1.1. Referencia normativa 4

2. ANÁLISIS DEL CONTEXTO.....4

Entorno socioeconómico 4

Centro 5

3. COMPETENCIAS Y OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO… 6

Competencias profesionales, personales y sociales 6

Objetivos generales 6

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJES Y CRITERIOS

DE EVALUACIÓN 6

5. CONTENIDOS.....10

Secuenciación de contenidos y distribución temporal 10

Tratamiento de temas transversales/Educación en valores 12

6. METODOLOGÍA 16

6.1. Principios metodológicos 16

6.2. Estrategias y técnicas metodológicas 16

6.3. Desarrollo de las unidades didácticas 18

6.4. Actividades de Enseñanza Aprendizaje 18

6.5. Actividades Complementarias y extraescolares 16

7. EVALUACIÓN 19

Momentos o tipos de Evaluación 20

Criterios de Calificación 20

Técnicas e instrumentos de evaluación 21

8. RECUPERACIÓN 22

Sistema de recuperación de evaluaciones pendientes 22

Plan de Refuerzo para alumnos/as que no hayan superado alguna evaluación trimestral 22

Plan de mejora para alumnos/as que hayan superado todas las evaluaciones trimestrales y deseen mejorar sus resultados 22

9. RECURSOS DIDÁCTICOS Y MATERIALES..... 23

Recursos del Centro 23

Recursos del alumnado 21

10. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD..... 24

11. PLAN DE LECTURA 25

12. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN… 25

1. INTRODUCCIÓN

Referencia normativa

La presente programación se ha realizado siguiendo las directrices de:

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), modificada por la Ley Orgánica para la mejora de la Calidad Educativa 8/2013, de 9 de diciembre (LOMCE).

- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.

- Ley 17/2007, de 10 de diciembre de Educación en Andalucía (LEA)

- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional.

- ***El Real Decreto 1584/2011***, de 4 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas.

- ***Orden de 11 de marzo de 2013***, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas.

- La Orden de 29 de septiembre de 2010 por la que se regulan la evaluación, certificación, acreditación y titulación de la formación profesional inicial.

El **perfil profesional** del título de Técnico Superior en Administración y Finanzas queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales, y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

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

2. ANÁLISIS DEL CONTEXTO

El último fin de la Formación Profesional consiste en la incorporación del alumnado a la vida laboral. Esto nos obliga a estar en contacto con las empresas de la zona, conocer el entorno socioeconómico, las características educativas y entornosocial del alumnado.

El alumnado ejercerá su actividad tanto en grandes como medianas y pequeñas empresas, en cualquier sector de actividad, así como en AA.PP, ofreciendo apoyo

administrativo en las tareas de administración y gestión de dichas empresas e instituciones y prestando atención a los clientes y ciudadanos.

Entorno Socioeconómico:

El centro IES Ciudad de Hércules se encuentra ubicado en una localidad donde mayoritariamente existen PYMES y un gran número de empresarios autónomos.

Las relaciones que se mantienen entre organismos, entidades públicas y privadas de la localidad y centro educativo son bastante positivas y con una larga trayectoria.

Centro:

Este centro recibe cada curso escolar alrededor de 1000 alumnos/as, oferta enseñanza secundaria obligatoria (ESO), bachiller en distintas modalidades y losciclos de formación profesional "Administración y Finanzas" de grado superior, "Gestión Administrativa" de grado medio y "Servicios Administrativos" de Formación profesional básica.

3. COMPETENCIAS Y OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

Competencias profesionales, personales y sociales

Las competencias profesionales, personales y sociales de este Módulo son las que se relacionan a continuación, de entre las relacionadas en el 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.

f) Gestionar los procesos de tramitación administrativa empresarial en relación a las áreas comercial, financiera, contable y fiscal, con una visión integradora de las mismas.

l) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.

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

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

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.

Objetivos Generales

Para conseguir las competencias anteriores se han extraído, de los objetivos generales del Ciclo formativo "Administración y Finanzas", los que corresponden al módulo Comunicación empresarial y atención al cliente, y son los siguientes:

-Conocer los tipos de organización y las tareas que asume cada departamento en función de la estructura interna que se establece en la empresa.

-Conocer la necesidad y utilidad que tiene la comunicación dentro y fuera de laempresa

-Aprender a escuchar y entender la información que transmite el interlocutor, para mantener conversaciones abiertas y fluidas

-Conocer las normas básicas para "saber escribir" y ensalzar la imagen de quien escribe y de la empresa u organismo a quien representa

-Saber confeccionar los documentos que se utilizan entre los departamentos y secciones de la empresa y aquellos documentos que utiliza la empresa ante otras empresas u organismos.

-Aprender la forma y las técnicas de redacción de cartas comerciales, para conseguir con su presentación y contenido dejar en buen lugar a la empresa y a nosotros mismos.

-Aprender el trato que debemos dar a clientes/proveedores para reclamar nuestros derechos sin romper las relaciones comerciales.

-Saber confeccionar comunicaciones por fax, por correo electrónico y a través de los servicios de las oficinas de Correos.

-Conocer las necesidades del consumidor, la actitud o los motivos de compra de cada tipología de cliente/consumidor.

-Conocer los beneficios que obtienen las empresas cuando trabajan con un sistema de calidad en atención al cliente, consumidor o usuario.

-Conocer los servicios postventa de los bienes de uso.

-Saber cómo tenemos que atender al cliente. Cuando está descontento con el artículo que ha comprado, el servicio o atención recibida.

-Conocer las instituciones y organismos que vigilan la protección y defensa del consumidor.

-Conocer los objetivos que se pueden obtener a nivel empresarial aplicando un plan de marketing.

-Conocer los distintos tipos de mercado, nacional, internacional, de consumidores, de fabricantes, de instituciones, etc.

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL MÓDULO

U.D. 1: LA ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA. PROCESO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

RA 1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.

b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.

c) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.

d) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.

e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.

f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.

g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.

h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.

i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.

j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

U.D. 2: LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA

RA 2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.

b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.

c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.

d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación

y a los interlocutores.

e) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.

f) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usosempresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.

RA 5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.

Criterios de evaluación:

a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.

b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.

c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.

d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.

e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.

f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.

g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.

U.D. 3: COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA

RA 2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al

interlocutor.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.

b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.

c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.

d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.

e) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.

f) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usosempresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.

RA 5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.

Criterios de evaluación:

a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.

b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.

c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.

d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.

e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.

f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.

g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.

U.D. 4: DOCUMENTOS ESCRITOS AL SERVICIO DE LA DOCUMENTACIÓN EMPRESARIAL

RA3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos. b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad. c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo. d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.

h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.
i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.
j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).
k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

RA 4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.
b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.
c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.
d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados enfunción de las características de la información que se va a almacenar.
e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.
f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.
g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.
h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).
i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.
j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.
k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.

U.D. 5: TRATAMIENTO, CLASIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN EMPRESARIAL

RA 4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los

medios telemáticos.
b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.
c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de loscriterios de urgencia, coste y seguridad.
d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.
e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.
f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.
g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.
h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de ladocumentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).
i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.
j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.
k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.

U.D. 6: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN COMERCIAL

RA 5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.

Criterios de evaluación:

a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.
b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.
d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.
e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.
f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.

U.D. 7: GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES

RA6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.

Criterios de evaluación:

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

U.D.8: SERVICIO POSTVENTA Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES

RA7.Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.
b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.
c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.
d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.
e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.
f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.
g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.
h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.
j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.

UNIDAD	RA	CE
1	1	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j
2	2	a,b,c,d,e,f
	5	a,b,c,d,e,f,g
3	2	a,b,c,d,e,f
	5	a,b,c,d,e,f,g
4	3	a,h,i,j,k
	4	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k
5	4	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k
6	5	a,b,c,d,e,f,g
7	6	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j
8	7	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j

5.- CONTENIDOS

Secuenciación de contenidos y distribución temporal.

Según la Orden 11 de marzo de 2013, este módulo tiene una duración total de 160 horas con una distribución de 5 horas semanales. Teniendo en cuenta todo esto, hemos distribuido las unidades didácticas en 3 evaluaciones de la siguiente manera:

Título	**U.D**	**Contenido**	**Temporalización**
		Presentación	1 hora
		Prueba Evaluación Inicial	1 hora
1ª) Evaluación:			
La organización en la empresa. Proceso de información y comunicación	1	La empresa: elementos y tipos. La organización interna de la actividad empresarial. La función directiva. La comunicación en la actividad empresarial. Comunicación externa e imagen corporativa. Simulación empresarial.	16 horas.
Criterio de evaluación: Prueba objetiva: 60% Actividades propuestas y observación directa del docente: 40%			
La comunicación presencial en la empresa	2	La comunicación en la empresa. Barreras y tipos de la comunicación La comunicación presencial. Técnicas de comunicación presencial. Las habilidades sociales Situaciones habituales en la comunicación	20 horas

		presencial. Recepción de visitas. Comunicación no verbal. Protocolo y costumbres. Simulación empresarial.	
Criterio de evaluación: Prueba objetiva: 60% Actividades propuestas y observación directa del docente: 40%			
La Comunicación telefónica y telemática	***3***	El proceso de comunicación telefónica. Equipos y prestaciones para la comunicación telefónica.	19 horas

		Pautas en la comunicación telefónica. Objetivos y clasificación de las llamadas telefónicas. Gestión de las comunicaciones telefónicas. Manejo de centralitas. Clientes difíciles y situaciones especiales al teléfono. Tipos de comunicación telemática. Gestión de la comunicación telemática. Simulación empresarial.	
Criterio de calificación: Prueba objetiva: 60% Actividades propuestas y observación directa del docente: 40%			
2ª) Evaluación:			
Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial	***4***	La comunicación escrita: elementos y tipos. Normas para una adecuada redacción Documentos propios de la comunicación escrita Soportes para transmitir documentos escritos Canales para transmitir documentos escritos. Simulación empresarial.	22 horas
Criterio de calificación: Observación sistemática del trabajo del alumnado , actividades y trabajos: 40% Prueba objetiva: 60%			

Tratamiento y archivo de documentación empresarial	**5**	El archivo: finalidad, funciones y tipos Sistemas de clasificación de la documentación. Recepción y archivo de documentación.	20 horas.

		Consulta y conservación de la documentación. Tratamiento de la correspondencia. Seguridad y confidencialidad de la información. La Agencia Española de Protección de Datos. Simulación empresarial.	
Criterio de calificación: Prueba objetiva: 60% Actividades propuestas y observación directa del docente: 40%			
Comunicación y Atención comercial	**6**	El cliente y la empresa. Las motivaciones del cliente y proceso de compra. El departamento de atención cliente. La calidad. Comunicación en la atenció comercial. El proceso de atenció comercial. Tratamiento y gestión de información comercial. Simulación empresarial.	22 horas
Criterio de calificación: Prueba objetiva: 60% Actividades propuestas y observación directa del docente: 40%			
3ª) Evaluación:			

Gestión de conflictos y reclamaciones	**7**	La satisfacción del cliente La protección de los derechos del consumidor. El consumidor y la Administración. La reclamación La negociación. Simulación empresarial.	19 horas
Criterio de calificación:		Prueba objetiva: 60%	

Actividades propuestas y observación directa del docente: 40%			
Servicio Postventa y Fidelización de los clientes	**8**	El servicio posventa y tipos. La calidad en el servicio posventa. Gestión de la calidad. CRM Posventa y Fidelización del cliente Simulación empresarial.	20 horas
Criterio de calificación: Prueba objetiva: 60% Actividades propuestas y observación directa del docente: 40%			

Hay que indicar que dicha distribución temporal tiene un carácter flexible y dinámico, ya que dependerá del nivel de conocimientos de los alumnos/as, de su interés, capacidad de aprendizaje, etc. y, por tanto, que se podrá ir ajustando a lo largo del curso conforme a su desarrollo en clase.

Tratamiento de temas transversales/ Educación en valores

La materia de este módulo de Comunicación y Atención al Cliente es eminentemente práctica, y ello nos facilitará el poder insertar los temas transversales ya que se pretende formar a verdaderos profesionales de la empresa en una serie de valores, de solidaridad y respeto al medio donde se desenvuelven, necesarios para conseguir una sociedad bien estructurada.

Se basará en el empleo de un estilo educativo y de una dinámica basada en la valoración de "actitudes" y "comportamientos" en los que están presentes:

- Educación para la igualdad de oportunidades entre sexos.
- Cultura andaluza.
- Valores éticos y morales
- Educación para el consumo.
- Valores ambientales.
- Educación para la Paz

En el marco de esta programación y teniendo presente el Plan de Centro el análisis de estas circunstancias permite identificar las diferentes necesidades, intereses y perspectivas de mujeres y hombres sobre las que diseñar estrategias que equiparen las oportunidades de ambas partes en las distintas actuaciones que lo integran.

Fundamentalmente las actuaciones se realizarán en los siguientes círculos:

- ✔ Profesores-profesores
- ✔ Alumnos/as-alumnos/as y
- ✔ Alumnos/as-profesores.

En lo que respecta a la <u>Educación de igualdad de oportunidades entre sexos</u> se pretende:

a) Valorar la situación de partida de hombre y mujeres.
b) Analizar las necesidades y obligaciones relacionadas con la actividad cotidiana en el centro y la posición social de justicia y responsabilidad social.
c) Velar por el cumplimiento de la condición de igualdad de género en todos los ámbitos de actuación como cuestión de justicia y responsabilidad social.

Se seguirán las siguientes pautas:

1) Participación en las actividades propuestas por el Plan de Igualdad del Centro articulado a través de actuaciones propias o de acción tutorial:
   - 25 de noviembre. Violencia de Género.

2) Análisis del lenguaje personal en el desempeño de la docencia para eliminar leguaje sexista.

3) En cada unidad didáctica se analizará el material para eliminar el lenguaje sexista.

Se planteará las actividades sin discriminación entre hombres y mujeres, dando las mismas oportunidades de participación y actuación a ambos sexos, por igual, en todas las situaciones docentes. Es decir, no prevalecerá la actuación de hombre frente a mujeres ni de mujeres frente a hombres.

6.- METODOLOGÍA

La metodología es uno de los principales pilares del proceso de enseñanza aprendizaje ya que constituye el conjunto de criterios y decisiones que organizan la acción didáctica y nos ayuda a alcanzar los objetivos previstos.

Principios metodológicos

Entendiendo el aprendizaje como un proceso continuo, dentro de la concepción constructivista y del aprendizaje significativo, se plantean como principios metodológicos los siguientes:

i) Se deberá partir de las capacidades actuales del alumno, evitando trabajar por encima de su desarrollo potencial.
ii) El alumno deberá ser el protagonista y el artífice de su propio aprendizaje. Se tratará de favorecer el aprendizaje significativo y se promoverá el desarrollo de la capacidad de "aprender a aprender", intentando que el alumno adquiera procedimientos, estrategias y destrezas que favorezcan un aprendizaje significativo en el momento actual y que además le permitan la adquisición de nuevos conocimientos en el futuro.
iii) Se propiciará una visión integradora y basada en la **interdisciplinariedad**, donde los contenidos se presentarán con una estructura clara, planteando las interrelaciones entre los distintos contenidos del mismo módulo y entre los de éste con los de otros módulos.
iv) Ya que el aprendizaje requiere esfuerzo y energía, deberemos procurar que el alumno encuentre atractivo e interesante lo que se le propone. Para ello, hemos de intentar que reconozca el sentido y la funcionalidad de lo que aprende. Procuraremos potenciar la **motivación intrínseca** (gusto por la materia en sí misma porque las actividades que proponemos susciten su interés), acercando las situaciones de aprendizaje a sus inquietudes y necesidades y al grado de desarrollo de sus capacidades.

Se aplicará una **metodología basada en la simulación de la realidad** donde el alumnado no es el receptor pasivo de las explicaciones del profesor, sino que aplica conocimientos, analiza y evalúa hechos, organiza los documentos generados, busca soluciones y toma decisiones en su papel de gestor de las operaciones de administración y documentación.

Estrategias y técnicas metodológicas

Todo lo anterior se concreta a través de las estrategias y técnicas didácticas que apuntarán al tipo de actividades que se pueden desarrollar en el aula, así como al modo de organizarlas o secuenciarlas.

La metodología aplicada deberá ser activa, de manera que el alumno no sea únicamente receptor pasivo, sino que observe, reflexione, participe, investigue,

construya, etc. En este sentido, se propiciará a través de las actividades el análisis y la elaboración de conclusiones con respecto al trabajo que se está realizando.

Entre la gran diversidad de estrategias y técnicas didácticas que existen se destacan las siguientes:

Estrategias expositivas	a) Consistirá en presentar de forma oral o escrita los contenidos de forma clara y ordenada. Para ello se hará uso de las nuevas tecnologías, tales como pizarra digital, internet. Al inicio de cada unidad didáctica, se hará una introducción a la misma con el objeto de conocer los conocimientos previos del alumnado y despertar el interés hacia la unidad. Se partirá de los conocimientos del alumnado realizando unalluvia de ideas o una breve puesta en común.
Estrategias de indagación	a) Con esta técnica se pretende que el alumnado investigue y sea el protagonista de su aprendizaje. Los ejercicios y técnicas que realizaremos principalmente son: ● Debate y discusión razonada promoviendo el respeto a la participación por turno de palabra. ● Con el fin de mejorar la expresión escrita, la ortografía y caligrafía, el alumnado deberá realizar resumen y mapa conceptual de cada unidad, que incluirá en la carpeta de trabajo para ser revisada por el profesor. ● Trabajos individuales o en grupos (Aprendizaje cooperativo) ● Juegos de Rol (rol-play) se utilizará muy a menudo sobre el bloque de atención al cliente. ● Exposiciones orales, debates, mesas redondas en particular en el bloque de comunicación oral. ● Simulacros de comunicación oral no presencial (Comunicación telefónica ect) ● Clase invertida, el alumnado será el protagonista del proceso de aprendizaje y se utilizará en determinadas unidades del módulo

Se hará uso de las ***tecnologías de la información y comunicación*** que constituyen un excelente recurso didáctico. El alumnado dispone de ordenadores (compartidos) con acceso a internet del que podrán hacer uso para la elaboración de sus ejercicios.
Se fomentará la lectura con la finalidad de que se expresen adecuadamente y adquieran hábitos de lectura.

Desarrollo de las unidades didácticas

Para cada uno de los temas se realizará una introducción teórica breve, seguida de ejemplos prácticos que serán resueltos en el aula, en primer lugar, por parte del profesor y a continuación por los alumnos. Los ejercicios se corrigen en clase, con la participación de todos los alumnos, se explica la solución y sus posibles variantes y se aclaran las dudas que individualmente vayan surgiendo.

El profesor facilitará a los alumnos las referencias bibliográficas y demásfuentes necesarias para el seguimiento de la asignatura, así como los apuntes y ejercicios con los que se trabajará en clase. Indicará además los ejercicios y trabajos a realizar en casa, así como, las actividades que se deberán entregar a través de la plataforma educativa Classroom en el plazo establecido.

Actividades de Enseñanza Aprendizaje

Las actividades es uno de los elementos más importante en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es necesario diseñar actividades que puedan cumplir una función de diagnóstico, de desarrollo y aprendizaje, de refuerzo o ampliación, de resumen, de evaluación y de recuperación. Entre las actividades que se van a realizar en este módulo podemos destacar:

- **Actividades iniciales o de diagnóstico**: para conocer los conocimientos previos del alumnado, ideas preconcebidas y punto de partida e intentar motivar y despertar el interés sobre los contenidos

  - ✔ *Se realizará torbellinos de ideas para detectar los conocimientos de la unidad.*

  - ✔ *Actividades expositivas, en las que se expondrá las ideas principales, y el tema que vamos a continuación a trabajar.*

  - ✔ *Utilizando la pizarra digital, exponer esquemas y mapas conceptuales.*

- **Actividades de desarrollo y aplicación**: actividades y casos prácticos sobre los diferentes contenidos establecidos en las unidades didácticas, que contribuye a la asimilación de contenidos y consecución de criterios de evaluación de los diferentes resultados de aprendizaje

✔ *Se realizará supuestos prácticos, a nivel individual y grupal, por unidades y bloques de contenidos y las resoluciones de los mismos se someterán a debate.*

✔ *Se propondrán investigaciones y estudios organizados en pequeños grupos, donde se elaborarán informes con sus correspondientes conclusiones.*

❖ **Actividades de síntesis y de resumen**: con estas actividades se pretende dar una visión global de la unidad

✔ *Al finalizar cada unidad didáctica cada alumno/a realizará en su cuaderno o carpeta de trabajo un mapa conceptual y/o resumen de la unidad.*

❖ **Actividades de refuerzo**, con estas actividades se pretende que los alumnos/as que no progresen puedan superar sus dificultades, se les propondrá:

✔ Actividades similares de material alternativo (por ejemplo, actividades de otros manuales)

❖ **Actividades de ampliación**, su objetivo es profundizar en la materia por parte del alumnado que superado los objetivos previstos en las unidades didácticas.

✔ Actividades de mayor complejidad y dificultad.

❖ **Actividades de evaluación** con ellas se pretenden determinar si se han alcanzado los criterios de evaluación de los distintos resultados de aprendizajes: Pruebas específicas, tanto orales como escritas que pueden comprender preguntas cortas, preguntas de desarrollo, preguntas tipo test y/o resolución de supuestos prácticos.

Actividades complementarias y extraescolares

Con el fin de ofrecer a nuestros alumn@s nuevas oportunidades de aprendizaje y la oportunidad de descubrir talentos, habilidades y vocaciones; así como aprender a relacionarse en diferentes contextos, de convivir y adquirir autonomía y espíritu crítico, realizaremos talleres de inteligencia emocional y marca personal en nuestro centro impartidos por el CADE, así como visitas que programaremos desde enero a diversas empresas, eventos, exposiciones, charlas…Estas salidas se efectuarán cada dos semanas, en coordinación con el equipo docente de los grupos. Algunos ejemplos son: Museo de Chiclana, Centro de interpretación de la sal y el vino, interpretación Fenicia, Salinas de Santa Teresa, Vivero empresas CADE, Bodegas Vélez, Mercado medieval, Gymkana, etc..

7. EVALUACIÓN

La evaluación de este módulo de Comunicación y Atención al Cliente, se

realizará, atendiendo a los objetivos y competencias profesionales, personales y sociales y contenidos recogidos en esta programación, así como a los Resultados de aprendizajes y Criterios de Evaluación.

Los criterios de evaluación para el módulo, están expuestos anteriormente.

La evaluación será **formativa** y servirá para la reflexión, orientar y analizar el proceso educativo, por ello la evaluación tendrá que ser:

- **Continua**, para observar el proceso de aprendizaje.
- **Integral**, para considerar tanto la adquisición de nuevos conceptos, como los resultados de aprendizajes, las actitudes, las capacidades de relación y comunicación y el desarrollo autónomo de cada alumno/a.

- **Individualizada**, para que se ajuste al proceso de aprendizaje de cada alumno/a y no del alumnado en general. La evaluación individualizada suministra información al propio alumno sobre sus progresos y lo que puede conseguir según sus posibilidades.
- **Orientadora**, porque debe ofrecer información permanente sobre la evaluación del alumnado con respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje y al alumnado a información precisa para mejorar su aprendizaje y adquirir estrategias apropiadas.

Momentos o tipos de Evaluación

En la evaluación continua cabe distinguir **tres fases** o momentos distintos y complementarios de evaluación:

- **Evaluación inicial**. Se realizará mediante una prueba inicial a todos los/as alumnos/as al comienzo del curso, así como al principio de cada unidad didáctica a través de un debate-coloquio en el cual se pretende determinar los conocimientos e intereses previos a fin de obtener información sobre el punto de partida de nuestros alumnos/as al comienzo de cada unidad de contenidos para así poder determinar los conocimientos, procedimientos y actitudes de los que parte el alumnado.

- **Evaluación formativa.** Con ella se identifican los avances y las dificultades que se van produciendo en cada una de las unidades de trabajo. Facilita el ajuste progresivo de enseñanza y aprendizaje a las condiciones y necesidades del alumnado.

- **Evaluación sumativa.** Tiene como fin conocer lo que se ha aprendido y el grado en que se ha conseguido. Toma datos de la evaluación formativa y añadeotros obtenidos de forma más puntual.

Criterios de calificación

La calificación se expresará mediante la escala numérica de 1 a 10 puntos, sin decimales, considerándose positivas las calificaciones ***iguales o superiores a cinco*** y negativas las restantes.

El alumnado será informado en cada unidad didáctica de la ponderación de los diferentes instrumentos de evaluación que se van a utilizar para alcanzar los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación fijados en la unidad didáctica correspondiente.

En caso de observar que el alumno/a está copiando durante la realización de un examen, se procederá a retirar la prueba escrita y como consecuencia de ello, el examen no será corregido, obteniendo un suspenso en la evaluación correspondiente con opción a recuperación en junio.

La evaluación se hará en base a los criterios de evaluación establecidos para cada resultado de aprendizaje y a los que se hace referencia en las diferentes unidades didácticas.

La **calificación de las evaluaciones parciales** será la media de las calificaciones obtenidas en las unidades didácticas impartidas en cada una de ellas. Para el cálculo de ésta calificación media parcial sólo se tendrán en cuenta aquellas unidades didácticas con una nota igual o superior a 4, en caso contrario el alumnado deberá recuperar dicha unidad.
Para aprobar cada uno de los trimestres se deberá obtener una calificación **igual o superior a 5** y, por tanto, se deben superar, a través de los distintos instrumentos de evaluación, los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación fijados.

La **calificación final** del módulo tendrá en cuenta el grado y nivel de consecución o adquisición de los Resultados de Aprendizaje, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados. Se considera que todos los Resultados de Aprendizaje y criterios de evaluación asociados a los mismos tienen la misma ponderación.

La calificación del módulo profesional se expresará mediante la escala numérica de uno a diez, sin decimales, considerándose positivas las calificaciones iguales o superiores a 5 y negativas las restantes. Se obtendrá realizando la media aritmética de las notas obtenidas en los tres trimestres correspondientes.

Técnicas e instrumentos de evaluación

Técnicas de Evaluación	Instrumentos de Evaluación.
Pruebas específicas	● Pruebas escritas ✔ Ensayo o desarrollo de los contenidos básicos de las unidades didácticas. (Elaboración de documentos) ✔ Preguntas breves ✔ De respuesta única y de completar. ✔ Tipo test. ✔ Preguntas cortas. ✔ Pruebas de textos incompletos. ✔ De verdadero-falso, si-no. Ect ✔ De elección múltiple, en la que sólo una opción es verdadera. ✔ De ordenación, recepción y registro.

Análisis de ejercicios prácticos actividades y exposiciones	● Rúbricas para valorar Debate, charla, trabajos, exposiciones etc.

	● Tareas y actividades dentro y fuera del aula (cuaderno de clase o carpeta de trabajo) ✔ Resúmenes de las unidades didácticas ✔ Mapa conceptual ✔ Actividades de las unidades didácticas. ✔ Tareas telemáticas. ✔ Actividades online. ✔ Actividad diccionario del módulo
Observación Sistemática	● Cuaderno del profesorado ● Rubrica sobre motivación, participación y esfuerzo mostrado.

8. RECUPERACIÓN.

Sistema de recuperación de evaluaciones pendientes.

Recuperación FINAL

Al final del tercer trimestre se realizará un examen global de mínimos para dar la posibilidad de recuperar a quienes tuvieran suspendida la primera o la segunda evaluación.

Esta prueba de recuperación está diseñada para todos/as aquellos/as alumnos/as que no hayan superado alguna unidad didáctica en la primera o segunda evaluación, y por consiguiente no hayan alcanzado el resultado de aprendizaje y criterios de evaluación fijados en dichas unidades. El alumnado se volverá a examinar en el mes de mayo de aquella parte que no haya superado.

Plan de Recuperación, a todo el alumnado que no haya superado un trimestre se les propondrá actividades de refuerzo con la finalidad de superar el trimestre.

Plan de refuerzo para alumnos/as que no hayan superado alguna de las evaluaciones trimestrales

Recuperación EXTRAORDINARIA

Todo aquel alumno/a que no supere el módulo según lo estipulado en el art. 12 de la Orden 29 de septiembre de 2010 sobre evaluación de Formación Profesional Inicial "tendrá que asistir a clases y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clase que no será anterior al día 21 de junio"

El alumnado realizará durante este periodo, actividades que le ayuden a superar las evaluaciones trimestrales no superadas y a conseguir los resultados de aprendizajes no superados.

Se realizará un examen global de todos los contenidos para dar la posibilidad de recuperar a quienes tuvieran suspendida la primera, la segunda o la tercera evaluación.

El resto de alumnos que deseen subir nota también pueden acceder a dicho examen, aunque de forma global.

En el caso de no superar el módulo formativo en la convocatoria final, la parte que cada alumno/a pudiera tener aprobada en ese curso lectivo, no se le mantendrá para el curso siguiente.

Plan de mejora para los alumnos/as que hayan superado todas las evaluaciones trimestrales y deseen mejorar sus resultados.

Los/as alumnos/as, tienen derecho a mejorar sus resultados obtenidos durante el curso, para ello pueden optar al plan de mejora en la que se les propondrá una serie de actividades de ampliación e indagación. Las técnicas e instrumentos que se aplicará para este plan de mejora serán:

Técnicas de Evaluación	Instrumentos de Evaluación
● Pruebas específicas	● Prueba escrita de todas las unidades didácticas.
● Ejercicio Práctico	● Supuesto Práctico -Global
● Observación Sistemática	● Rúbrica sobre actividades de clase

9.- RECURSOS DIDÁCTICOS Y MATERIALES

Recursos del centro:

- Recursos espaciales: aula ordinaria dotada de ordenadores (con acceso a internet), biblioteca del centro.
- Recursos materiales: Mobiliario de aula (pizarra, mesas, sillas, armario, tablón de corcho), pizarra digital, ordenador del profesor.
- Recursos didácticos: Cuaderno del profesor, herramientas digitales, manuales de distintas editoriales del módulo Comunicación Empresarial y Atención al Cliente, apuntes del profesor, noticias emitidas por los medios de comunicación, páginas web de consultas, plataforma moodle.

Recursos del alumnado:

- Cuaderno o carpeta en la que realizará las actividades y guardará toda la documentación.
- Espacio virtual en el Moodle, donde se realizará un glosario del módulo.

- Manual recomendado Comunicación y atención al cliente de la editorial Mc Graw Hill.

10.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

Entendemos la atención a la diversidad, como toda aquella actuación educativa que esté dirigida a dar respuesta a las diferentes capacidades, ritmos de aprendizaje, motivaciones e intereses, situaciones sociales, étnicas, de inmigración y de salud del alumnado.

La LOE/LOMCE establecen que la atención a la diversidad debe abordar todas las etapas educativas, así como la LEA trata en su título III, capítulo I "Alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo".

Pero no solo se considera alumnos/as con necesidades específicas de apoyo educativo, aquellos alumnos/as que presentan discapacidad personal asociada sino también aquellos alumnos/as extranjeros (normalmente con desconocimiento del castellano), minorías culturales que pueden presentar necesidades de compensación educativa u otro alumnado (alumnos/as procedentes de familias desestructuradas, ambientes desfavorecidos ect.)También se incluyen al alumnado sobre dotado por sus elevadas capacidades intelectuales.

La mejor manera de atender a la diversidad y de prevenir problemas de aprendizaje es la de establecer una programación que sea sensible a las diferencias y que favorezca la individualización de la enseñanza.

Nuestra actuación se centrará en dar respuesta a los distintos ritmos de aprendizaje, intereses, expectativas y motivaciones del alumnado. Para ello se organizarán actividades de refuerzo y ampliación en concreto:

- ✔ Actividades con diferentes grados de dificultad, adaptados a las necesidades individuales del alumnado.
- ✔ Actividades en grupo, para fomentar la colaboración y cooperación de los/as alumnos/as con mayor nivel de conocimientos, con los que presenten un nivel más bajo.
- ✔ Actividades de refuerzo, para aquellos alumnos/as que en una evaluación no hayan obtenido un resultado positivo, o no hayan alcanzado los objetivos mínimos programados.
- ✔ Actividades de ampliación, destinados al alumnado con mayor nivel de conocimientos.

No obstante, tanto en Bachillerato como en ciclos, al ser etapas no obligatorias, las adaptaciones curriculares no podrán ser significativas.

Esta programación, por tanto, para dar respuesta a la diversidad del alumnado y a las consiguientes necesidades educativas, contará con las siguientes finalidades básicas:

- Prevenir la aparición o evitar la consolidación de las dificultades de aprendizaje.
- Facilitar el proceso de socialización y autonomía de los/las alumnos/as

- Asegurar la coherencia, progresión y continuidad de la intervención educativa.
- Fomentar actitudes de respeto a las diferencias individuales

11. PLAN DE LECTURA

Uno de los elementos metodológicos utilizados como recursos de aprendizaje en los módulos profesionales, es la lectura por parte del alumnado de publicaciones periódicas de contenido general y de contenido especializado.

Este recurso se suele utilizar en la mayoría de las unidades didácticas, en las que el profesorado propone al alumnado una lectura acorde con los contenidos vistosen la unidad correspondiente y la posterior entrega de un escrito, por parte del alumnoo alumna de una reflexión de la lectura que será evaluada como cualquier otra actividad de enseñanza aprendizaje.

Los objetivos de estas actividades son:

- Favorecer la compresión de textos técnicos y su interpretación.
- Favorecer el aprendizaje de vocabulario y lenguaje técnico relacionados con la materia. Favorecer la competencia propositiva, en el planteamiento de soluciones, hipótesis, juicios de valor, críticas, etc., provocados por la interpretación de los textos leídos.
- Favorecer el aprendizaje de la estructura de un escrito de forma lógica, ordenada, sin faltas ortográficas y una buena presentación.
- Favorecer la intertextualidad entre los conocimientos previos adquiridos por el alumno en la unidad didáctica y entre los textos propuestos para su lectura.
- Acrecentar la disposición favorable del alumnado para realizar las actividades propuestas por el profesorado.
- Favorecer la curiosidad por la búsqueda de información y documentación relacionada con la materia que estudian.

12. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN.

Esta programación se podrá actualizar o modificar en cualquier momento del curso académico y en todo caso se revisará a la finalización de cada trimestre para comprobar su adecuación.

Chiclana de la Frontera, 22 de octubre de 2022

ANEXO I: RÚBRICA CORRECCIÓN TRABAJO DE SIMULACIÓN ESCRITO

CATEGORIA	NIVEL BAJO (0-2,9)	NIVEL BÁSICO (3-3,9)	NIVEL ALTO (4-4,9)	NIVEL SUPERIOR (5-6)
PORTADA	No presenta la portada o los datos están en desorden o incompletos.	Algunos datos no están en el orden correspondiente o hacen falta datos de la portada	La portada tiene todos los datos pero su presentación tiene algunas debilidades estéticas en la distribución de los datos.	La portada tiene todos los datos completos, en el orden correspondiente y están distribuídos en forma estética.
DESARROLLO	La portada tiene todos los datos completos, en el orden correspondiente y están distribuídos en forma estética.	El desarrollo del trabajo tiene una secuencia de títulos y subtítulos pero no su contenido no está suficientemente fundamentado.	El desarrollo del trabajo tiene una estructura visible, con una secuencia lógica y sustentada en forma aceptable, porque hay algunas debilidades de contenido y forma	El desarrollo del trabajo tiene una estructura visible, con una secuencia lógica y sustentada en forma sobresaliente porque la redacción del mismo no presenta errores conceptuales ni formales.
REDACCIÓN Y DESARROLLO DEL LENGUAJE	El trabajo evidencia que no hubo revisión de la redacción, es como un borrador que le falta autocorrección para eliminar aspectos de redacción personal, repeticiones y errores de ortografía, acentos y puntuación.	El trabajo evidencia que no hubo revisión de la redacción, es como un borrador que le falta autocorrección para eliminar aspectos de redacción personal, repeticiones y errores de ortografía, acentos y puntuación.	El trabajo evidencia que no hubo revisión dela redacción, es como un borrador que le falta autocorrección para eliminar aspectos de redacción personal, repeticiones y errores de ortografía, acentos y puntuación.	La redacción es impersonal en la mayoría del escrito. Se evidencia revisión del contenido porque no hay palabras repetidas, puntuación, acentos y ortografía revisada.
ORGANIZACIÓN DE IDEAS	El trabajo no tiene bien delimitados los párrafos y muchas ideas están enunciadas pero no desarrolladas, hay problema con el uso de los conectores.	El trabajo tiene algunos párrafos bien segmentados y otros no. Algunas ideas están enunciadas pero no desarrolladas, algunas ideas no están unidas con el conector apropiado.	El trabajo tiene la mayoría de párrafos bien segmentados. Pocas ideas están enunciadas pero no desarrolladas, pocas ideas no están unidas con el conector apropiado.	El trabajo es pulcro en la segmentación de párrafos. Las ideas están bien enunciadas y desarrolladas. Están unidas apropiadamente con los conectores que corresponde.
BIBLIOGRAFÍA	No hay biografía ni webgrafía o está muy incompleta esta información.	Algunas referencias bibliográficas y la webgrafía tienen datos incompletos	Las referencias bibliográficas y la webgrafía tienen algún dato incompleto o orden incorrecto	Todas las referencias bibliográficas y la webgrafía tienen todos los datos
NOTA				

ANEXO II: RÚBRICA PARA LA EXPOSICIÓN DEL TRABAJO

CATEGORIA	NIVEL BAJO (0-2,9)	NIVEL BÁSICO (3-3,9)	NIVEL ALTO (4-4,9)	NIVEL SUPERIOR (5-6)
Contenido	Ideas no desarrolladas. La investigación y la exposición del material es superficial. La información tiene poco que ver con las preguntas planteadas. No domina la información y no puede responder a las preguntas sobre el tema.	Ideas correctas pero incompletas. Comprensión básica del material, no muy a fondo. Identifica parcialmente la información importante. Responde a las preguntas principales, pero no da detalles y/o ejemplos. No se siente cómodo con su dominio del tema.	Cubre los diferentes temas. Buen a comprensió n y exposición del tema. Responde a las preguntas principales y da ideas secundarias y/o ejemplos. Se siente cómodo y responde a todas las preguntas aunque no elabora sobre ellas.	Estudiante demuestra un conocimiento completo sobre el tema y responde a todas las preguntas con explicaciones y detalles. Profundiza en los temas y ofrece información de fondo. Evidencia relevante, actual.
Organización	Mal estructurada y difcil de entender. Desorganizada. No hay secuencia lógica en la información. Presentación no fluye bien, con oraciones inconexas. Desarrollo del tema es confuso y sin lógica aparente.	Adecuada, pero floja. No siempre clara. Falta de conexiones claras entre las partes de la presentación, las partes parecen aisladas entre sí.	La mayor parte de la información es presentada de manera lógica y bien organizada, pero hace falta mejores transiciones de una idea a otra.	Clara, con transiciones lógicas y efectivas.La información es presentada de manera lógica y coherente que la audiencia puede seguir fácilmente. Conclusón clara y efectiva
Comunicación y claridad	Presentación no es clara. A menudo habla entre dientes o demasiado bajo y no se le	Habla en voz un poco baja y comete algunos errores de pronunciació	En general, articula claramente y la pronunciació n es en su	Articulación y pronunciación claras. apropiado y lenguaje preciso y con buena pronunciación.Estud

	puede entender. O comete errores de pronunciación que dificultan la comprensión. Estudiante lee todo el informe y apenas mira a la audiencia.	n, pero es comprensible en general.El estudiante ocasionalmente mira a la audiencia y lee la mayor parte de su informe.	mayoría correcta.El estudiante mantiene contacto visual con la audiencia la mayor parte del tiempo pero frecuentemente usa sus notas.	iante mantiene contacto visual con la audiencia y rara vez utiliza sus notas.Involucra a la audiencia en la presentación.
Trabajo en grupo	Demasiado individualista. No se ve colaboración.No todos los miembros del grupo presentan.	Demasiado individualista. No se ve colaboración. No todos los miembros del grupo presentan.	Todos los miembros demuestran conocer la presentación global. Todos los miembros del grupo presentan, aunque hay alguna variación en la presentación de los diferentes individuos.	La presentación muestra planificación y trabajo de grupo en el que todos han colaborado. Todos los miembros del grupo presentan y participan por igual. Los presentadores se dirigen cómodamente al público. Modo variado en la presentación.
Creatividad	Falta de originalidad y creatividad. Repetitiva, monótona y sin variedad	La presentación es bastante convencional, no hay mucho énfasis en la originalidad o creatividad para atraer la atención del público.	Algo de creatividad y originalidad. Presenta alguna información de manera original para captar la atención del público	Muy creativa y original. Diseño y presentación del material es original y novedoso. Mantiene la atención del púbico.
NOTA				