

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN	Página 1 de 25	

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

(FORMACIÓN PROFESIONAL ESPECÍFICA)

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Denominación: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Nivel: Formación Profesional de Grado Superior

Duración: 2000 horas

Familia Profesional: Administración y Gestión

Referente europeo: CINE-5b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación)

PROFESORES/AS QUE IMPARTEN LA EL MÓDULO

ANA ROSA LUIS MARTÍN

LIBRO DE TEXTO DE REFERENCIA

Gestión Logística y Comercial

Editorial: Mc Graw Hill.

MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS PARA EL ALUMNADO

Ordenador con conexión a Internet

Pizarra

Proyector para el ordenador, para poder utilizar presentaciones multimedia, vídeos, etc.

COMPETENCIA GENERAL

Organizar y ejecutar las operaciones de gestión y administración en los procesos comerciales, laborales, contables, fiscales y financieros de una empresa pública o privada, aplicando la normativa vigente y los protocolos de gestión de calidad, gestionando la información, asegurando la satisfacción del cliente y/o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental.

COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

- Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.
- Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN		
Página 2 de 25			

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

propiadas 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.

g) Realizar la gestión contable y fiscal de la empresa, según los procesos y procedimientos administrativos, aplicando la normativa vigente y en condiciones de seguridad y calidad.

h) Supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión, siguiendo las normas y protocolos establecidos.

i) Aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contratación, formación y desarrollo de los Recursos Humanos, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial.

j) Organizar y supervisar la gestión administrativa de personal de la empresa, ajustándose a la normativa laboral vigente y a los protocolos establecidos.

k) Realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales, llevando a cabo las tareas de documentación y las actividades de negociación con proveedores, y de asesoramiento y relación con el cliente.

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.

m) Tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en diferentes organismos y administraciones públicas, en plazo y forma requeridos.

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

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.

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

r) Supervisar y aplicar procedimientos de gestión de calidad, de accesibilidad universal y

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN	Página 3 de 25	

de “diseño para todos”, en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

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

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

OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO

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

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

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

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

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

f) Organizar las tareas administrativas de las áreas funcionales de la empresa para proponer líneas de actuación y mejora.

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

h) Reconocer la interrelación entre las áreas comercial, financiera, contable y fiscal para gestionar los procesos de gestión empresarial de forma integrada.

i) Interpretar la normativa y metodología aplicable para realizar la gestión contable y fiscal.

j) Elaborar informes sobre los parámetros de viabilidad de una empresa, reconocer los productos financieros y los proveedores de los mismos, y analizar los métodos de cálculo financieros para supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión.

k) Preparar la documentación así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contratación, formación y desarrollo de los recursos humanos.

l) Reconocer la normativa legal, las técnicas asociadas y los protocolos relacionados con el departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral y la documentación derivada, para organizar y supervisar la gestión administrativa del personal de la empresa.

m) Identificar la normativa vigente, realizar cálculos, seleccionar datos, cumplimentar documentos y reconocer las técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y de asesoramiento a clientes, para realizar la gestión administrativa de los procesos

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN	Página 4 de 25	

comerciales.

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

ñ) Identificar modelos, plazos y requisitos para tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en organismos y administraciones públicas.

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

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

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

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

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

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

u) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias, para dar respuesta a la accesibilidad universal y al "diseño para todos".

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

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

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN	Página 5 de 25	

características jurídicas, funcionales y organizativas.

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

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

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

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

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

g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las 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.

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 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.

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

f) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.

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

h) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.

i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.

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

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

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN	Página 6 de 25	

Criterios de evaluación:

- Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.
- Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.
- Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.
- Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.
- Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.
- Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.
- Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.
- Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.
- Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).
- Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

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:

- 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.
- Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.
- Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.
- Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.
- Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.
- Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.
- Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.
- 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).
- Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.
- Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN	Página 7 de 25	

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.
- Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.
- Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.
- 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.

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN	Página 8 de 25	

- 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.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

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

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

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

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

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

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

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.

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.

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

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

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

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

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.

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

Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.

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

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN	Página 9 de 25	

Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.

Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.

Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos. Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.

Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.

Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.

Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.

Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.

Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.

Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.

Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.

Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).

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.

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

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

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

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

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

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

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).

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

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

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN	Página 10 de 25	

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

Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.

Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.
Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.
Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.

Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.
Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.
Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.
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.
Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.
Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.
Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.
Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.
Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN	Página 11 de 25	

<p>NOMBRE DEL MÓDULO: GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL</p> <p>TIPO DE EJE ORGANIZADOR: conceptual o procedimental</p> <p>ENUNCIADO DEL EJE ORGANIZADOR: Aplicar estrategias de aprovisionamiento, optimizando recursos, costes y plazos de entrega dentro del departamento de producción, compras y/o logístico, en todo tipo de empresas, independientemente del sector al que pertenezcan.</p> <p>CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO DE ALUMNOS/AS</p> <p>Los alumnos suelen venir de distintos niveles educativos como pruebas de acceso, bachillerato e incluso algunos de ellos proceden de la universidad.</p> <p>RELACIÓN CON OTROS MÓDULOS DEL CICLO</p> <p>Ofimática y proceso de la información Proceso integral de la actividad comercial</p>

RELACIÓN SECUENCIADA DE UNIDADES DE TRABAJO			
Nº U. T.	NOMBRE DE LA UNIDAD DE TRABAJO	TEMPOR.	TRIMES.
1	Gestión de compras	15	1º
2	Gestión de las existencias	15	1º
3	El almacén dentro de la red logística	13	1º
4	Búsqueda, selección y evaluación de proveedores	15	1º
5	La gestión logística	18	2º
6	Los costes logísticos	18	2º
7	La gestión del transporte	15	2º

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN	Página 12 de 25	

TOTAL DE HORAS	109	
-----------------------	------------	--

DESARROLLO DE LAS UNIDADES DE TRABAJO
UNIDAD DIDÁCTICA Nº 1: La gestión de compras
OBJETIVO/ CAPACIDADES
<p>OBJETIVOS:</p> <p>Determinar los principales parámetros que configuran un programa de aprovisionamiento que garantice la calidad y el cumplimiento del nivel de servicio establecido.</p> <p>Prever con tiempo suficiente el reaprovisionamiento de la cadena de suministro para ajustar los volúmenes de <i>stock</i> al nivel de servicio, evitando los desabastecimientos</p> <p>RESULTADOS DE APRENDIZAJE:</p> <p>Elabora planes de aprovisionamiento, analizando información de las distintas áreas de la organización o empresa.</p> <p>Programa el seguimiento documental y los controles del proceso de aprovisionamiento, aplicando los mecanismos previstos en el programa y utilizando aplicaciones informáticas.</p>

CONCEPTO (contenidos soporte)

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN	Página 13 de 25	

1. La función de aprovisionamiento.
2. La función de compras.
3. El coste de las compras.
4. El control de las compras y sus indicadores.
5. El periodo medio de maduración de la empresa.

PROCEDIMIENTOS (contenidos organizadores)

Cálculo y análisis de ratios e indicadores en la gestión con proveedores y proveedoras.
Elaboración de documentación del proceso de aprovisionamiento.
Detección de las incidencias más frecuentes en el proceso de aprovisionamiento.
Análisis de las medidas a adoptar ante las anomalías en la recepción de un pedido.

ACTITUDES (contenidos organizadores)

Valorar los principales parámetros que configuran el aprovisionamiento.
Pulcritud en la cumplimentación de la documentación.
Precisión a la hora de realizar los cálculos.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE- EVALUACIÓN

Obtener el periodo medio de maduración económico y financiero de una empresa comercial.

DESARROLLO DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA Nº 2: La Gestión de las existencias

OBJETIVO/ CAPACIDADES

OBJETIVOS:

- Obtener el cálculo de los costes de aprovisionamiento: pedido y almacén.
- Utilizar el método ABC para controlar por excepción los materiales más importantes de la empresa.
- Comprender la importancia del volumen óptimo de pedido (VOP) y del *stock* de seguridad como herramientas para no desabastecer los almacenes.
- Comprender que la demanda de productos suele seguir a la ley normal, por lo que el *stock* de seguridad del almacén se puede modelar siguiendo la distribución normal.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

- Elabora las previsiones de demanda del periodo de cada departamento implicado.
- Contrasta los consumos históricos, lista de materiales y pedidos realizados, en función del cumplimiento de los objetivos del plan de ventas y producción.
- Determina la capacidad óptima de almacenamiento de la organización, teniendo en cuenta la previsión de *stocks*.

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN	Página 14 de 25	

- Elabora las órdenes de suministro de materiales con fecha, cantidad y lotes indicando el momento y destino del suministro al almacén y las unidades productivas precedentes.

CONCEPTO (contenidos soporte)

- 1 Existencias: definición y clases.
- 2 La clasificación de las existencias.
- 3 El control de los materiales.
3. El cálculo de los costes de gestión de compras y de almacenamiento.
4. El volumen óptimo de pedido (VOP).
5. El punto de pedido.
6. El stock de seguridad y sus costes asociados.
7. El cálculo del punto de pedido y del stock de seguridad cuando la demanda sigue una distribución normal.

PROCEDIMIENTOS (contenidos organizadores)

- Utiliza la hoja de cálculo para mecanizar las operaciones repetitivas.
- Resuelve las actividades realizando planteamientos originales.

ACTITUDES (contenidos organizadores)

- Esfuerzo por plantear y resolver problemas versiones de problemas inventados por el alumno utilizando la curva normal.
- Precisión a la hora de realizar los cálculos.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE- EVALUACIÓN

Determinar la capacidad óptima de almacenamiento de la organización teniendo en cuenta la previsión de stocks.

DESARROLLO DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA Nº 3: El almacén dentro de la red logística

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN	Página 15 de 25	

OBJETIVO/ CAPACIDADES

OBJETIVOS:

- Conocer los factores que pueden influir en la localización.
- Conocer los sistemas de codificación de almacenes.
- Calcular la superficie necesaria para realizar el almacenaje.
- Conocer los métodos de localización de almacenes.
- Conocer los principales índices de control de los almacenes.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

- Establece las condiciones para desarrollar con seguridad y sin riesgos el diseño del almacén.
- Establece la ubicación, dimensiones, capacidad e instalaciones más económicas para el almacén.
- Identifica indicadores para el control del almacén.

CONCEPTO (contenidos soporte)

1. El almacén.
2. Funciones del almacén.
3. Las zonas del almacén (*lay-out*).
4. Localización de almacenes.
5. Indicadores de control de los almacenes.

PROCEDIMIENTOS (contenidos organizadores)

- Manejo de la hoja del cálculo para representar la localización de almacenes por el método de centro de gravedad.
- Realización de esquemas de las zonas de almacén.
- Aplicación de los indicadores de control de los almacenes.

ACTITUDES (contenidos organizadores)

- Creación de nuevos indicadores a utilizar en el control de los almacenes.
- Valoración de la importancia de los almacenes como reguladores de los *stocks* de entrada y salida.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE- EVALUACIÓN

Calcular los principales índices de control de los almacenes.

DESARROLLO DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA Nº 4: Búsqueda selección y evaluación de proveedores

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN	Página 16 de 25	

OBJETIVO/ CAPACIDADES

OBJETIVOS:

- Confeccionar un fichero con los proveedores potenciales de acuerdo a los criterios de búsqueda *on-line* y *off-line*.
- Comparar las ofertas de varios proveedores de acuerdo con los parámetros de precio, calidad y servicio.
- Establecer un baremo de los criterios de selección en función del peso específico que, sobre el total, representa cada una de las variables consideradas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

- Realiza procesos de selección de proveedores, analizando las condiciones técnicas y los parámetros habituales.
- Planifica la gestión de las relaciones con los proveedores, aplicando técnicas de negociación y comunicación.

CONCEPTO (contenidos soporte)

1. La búsqueda de los proveedores.
2. La selección de los proveedores.
3. La evaluación de los proveedores.
4. La cuantificación de las necesidades de materiales.
5. Las estrategias de negociación con proveedores.

PROCEDIMIENTOS (contenidos organizadores)

- Identificación de fuentes de suministro y búsqueda *on-line* y *off-line* de los proveedores potenciales: Internet, e-mail, cartas comerciales, revistas, etc.
- Realización de peticiones de ofertas y pliegos de condiciones de aprovisionamiento.
- Realización de fichas de proveedores con los datos recibidos para su archivo.
- Realización de cálculos de coste de ofertas.
- Comparación de las ofertas de acuerdo con los parámetros de precio, calidad y servicio.
- Baremación de las ofertas recibidas según los criterios establecidos por la empresa.
- Elección del proveedor más idóneo.
- Simulación de procesos de negociación.

ACTITUDES (contenidos organizadores)

- Pulcritud en la cumplimentación de la documentación.
- Utilización de criterios objetivos y de defensa de los intereses de la empresa en la selección de los proveedores.
- Autonomía en la ejecución de los trabajos.
- Reconocimiento de la importancia de una buena estrategia negociadora en las operaciones de compra.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE- EVALUACIÓN

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN	Página 17 de 25	

Comparar las ofertas de varios proveedores de acuerdo con los parámetros de precio, calidad y servicio.

DESARROLLO DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA Nº 5: La gestión logística

OBJETIVO/ CAPACIDADES

OBJETIVOS:

- Describir las características básicas de la cadena logística, identificando las actividades, fases y agentes que participan y las relaciones entre ellos.
- Reconocer las fases de la cadena logística de la empresa y su duración.
- Comprender las ventajas de la logística como arma competitiva.
- Diferenciar las fases de decisión empresarial.
- Realizar e interpretar estructuras de redes logísticas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

- Realiza organigramas ubicando a la función logística según las distintas teorías.
- Comprende las fases de un plan logístico.
- Realiza e interpreta estructuras de redes logísticas.

CONCEPTO (contenidos soporte)

1. El concepto de logística.
2. La logística como fuente de ventajas competitivas
3. La logística comercial.
4. Ubicación de la función logística en el organigrama de la empresa.
5. La planificación logística.
6. La red logística.
7. La logística inversa.

PROCEDIMIENTOS (contenidos organizadores)

- Realización de organigramas utilizando herramientas informáticas.
- Diseño de redes logísticas sencillas.
- Diferenciación de la fase logística a la que pertenece cada una de las actividades desarrolladas por la empresa.

ACTITUDES (contenidos organizadores)

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN	Página 18 de 25	

- Curiosidad por la búsqueda de las fuentes de ventajas competitivas empresariales.
- Valoración de la logística como fuerza integradora de la actividad empresarial.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE- EVALUACIÓN

Realizar e interpretar estructuras de redes logísticas

DESARROLLO DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA Nº 6: Los costes logísticos

OBJETIVO/ CAPACIDADES

OBJETIVOS:

- Describir los costes logísticos directos e indirectos, fijos y variables, considerando todos los elementos de una operación logística.
- Obtener el coste anual y del producto según la técnica del coste completo (*Full-Cost*).
- Calcular el coste anual del producto según la técnica del coste variable (*Direct-Cost*).
- Obtener el resultado analítico del periodo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

- Diferencia los distintos costes de las áreas de aprovisionamiento y distribución.
- Comprenden el cuadro de asignación de costes a los productos.
- Diferencian entre los resultados obtenidos según se haya realizado la agregación de costes con los modelos *Direct-Cost* o *Full-Cost*.

CONCEPTO (contenidos soporte)

1. El concepto de coste logístico.
2. Los costes del departamento de compras.
- 3.. Los costes de almacenaje y distribución.
4. Clasificación de los costes.
5. La asignación de los costes a los productos.

PROCEDIMIENTOS (contenidos organizadores)

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN	Página 19 de 25	

- Representación gráfica del sistema de costes de una empresa, observando la interrelación entre ellos.
- Utilización de la hoja de cálculo para el reparto de los costes indirectos y cuenta analítica de resultados.

ACTITUDES (contenidos organizadores)

- Autonomía personal para la toma de decisiones sobre medios y sistemas de almacenaje y manipulación en base a los costes.
- Valoración de la importancia e interrelación de los departamento dentro de la empresa.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE- EVALUACIÓN

Calcular el coste anual y del producto según las técnicas del coste completo (Full-Cost) y del Coste variable (Direct-Cost).

DESARROLLO DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA Nº 7: La gestión del transporte

OBJETIVO/ CAPACIDADES

OBJETIVOS:

- Comprender las funciones de los agentes logísticos del transporte.
- Reconocer los distintos modos de transporte más adecuados para cada actividad empresarial.
- Obtener una visión general de la legislación de cada uno de los medios de transporte.
- Saber aplicar las distintas incoterms en función de las condiciones pactadas para la obtención de las mercancías.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

- Identifica los principales medios de transporte.
- Planifica las rutas de transporte.
- Diferencia y elige las principales cláusulas incoterms para realizar el transporte.

CONCEPTO (contenidos soporte)

1. La función de transporte.
2. Los modos del transporte.
3. Las cláusulas incoterms.
4. Los modelos de transporte.
5. El problema del viajante de comercio.

PROCEDIMIENTOS (contenidos organizadores)

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN	Página 20 de 25	

- Representación gráfica de las rutas de transporte.
- Representación de un modo secuencial el cálculo de las incoterms.

ACTITUDES (contenidos organizadores)

- Autonomía personal para obtener por otros métodos el coste mínimo del transporte.
- Valoración de la importancia de la elección del modo de transporte.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE- EVALUACIÓN

Planificar las rutas del transporte.

METODOLOGÍA

Cuando establecemos la metodología didáctica estamos dando respuesta a la cuestión de cómo enseñar, pero esto no significa que haya que decantarse por un único método, sino que es recomendable una diversidad metodológica, justificada desde una triple perspectiva:

- Los diferentes tipos de contenidos, que requieren formas de enseñanza distintas.
- La atención a la diversidad de cada grupo aconseja diferentes formas de realizar los aprendizajes.
- Las características personales de cada profesor y su forma de interacción con el grupo influyen de manera muy importante en la elección de métodos de enseñanza.

El principio general que subyace a la metodología educativa en Formación Profesional consiste en facilitar el trabajo

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN	Página 21 de 25	

autónomo del alumnado, potenciar las técnicas de indagación e investigación, y las aplicaciones y transferencias de lo aprendido a la vida real. Por esta razón, debemos articular los aprendizajes fundamentalmente en torno a los procedimientos, ya que una sobrecarga de contenidos conceptuales puede estar muy alejada de los intereses y experiencias cercanas al alumnado.

El proceso de enseñanza-aprendizaje, en general, y la metodología didáctica en particular, se basan en los siguientes principios:

- Una metodología basada en la participación activa del alumnado, en la que el alumno se sienta protagonista de su aprendizaje, y en la que el profesor debe ser guía, acompañante, mediador y facilitador de aprendizajes. Para ello, cada unidad la iniciaremos con actividades que puedan motivar al alumno.
- Un proceso de enseñanza-aprendizaje basado en un enfoque constructivista y en aprendizajes significativos, que permitan al alumnado relacionar conocimientos previos y experiencia vividas con los nuevos contenidos del módulo profesional. Hay que posibilitar que los alumnos lleven a cabo aprendizajes significativos por sí solos, que sean capaces de «aprender a aprender».
- Potenciación de la aplicación práctica de los nuevos conocimientos para que el alumno compruebe la utilidad y el interés de lo que va aprendiendo.
- Debe ser un aprendizaje funcional, procurando que el alumno utilice lo aprendido en situaciones reales de su vida cotidiana y profesional.
- El fomento del conocimiento y la utilización de las nuevas tecnologías como recursos permanentes en la construcción de aprendizajes.
- Los principios de individualización y personalización han de dirigir la labor educativa, teniendo en cuenta también la atención a la diversidad como elemento enriquecedor de esa labor.
- La interdisciplinariedad de los contenidos. En el caso del módulo de Comunicación y Atención al Cliente este principio es fundamental, dado el carácter transversal de los contenidos que se estudian en el módulo.

PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Los **indicadores de evaluación** que se van a utilizar para evaluar al alumno, son los siguientes:

- Asimilación de contenidos conceptuales.
- Aplicación de contenidos procedimentales.
- Desarrollo de actitudes, valores y pautas de actuación.

Los criterios deben ser valorados utilizando una serie de instrumentos, los cuales deben ser usados con carácter general, por parte de los equipos educativos. Dichos **instrumentos** son los siguientes:

Pruebas Específicas escritas

Trabajos

Ficha de control de las actividades

Los indicadores deben ser valorados sin excepción y dentro de una ponderación que va desde un 10% como mínimo a un máximo del 40%, para garantizar que cada uno de ellos se trabaja y tiene su peso específico en el resultado final del alumno.

- **Evaluación del alumnado**

La evaluación, entendida como parte integrante del proceso de educación de los alumnos, orienta de forma permanente su aprendizaje, por lo que contribuye en sí misma a la mejora del rendimiento.

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN	Página 22 de 25	

Para lograr esto, la evaluación debe ser continua y estar atenta a la evolución del proceso global de desarrollo del alumno (intelectual, afectivo y social).

La evaluación continua estará compuesta por las siguientes fases:

- Evaluación inicial: se hará al comienzo del módulo y de cada unidad de trabajo si se considera necesaria.
- Evaluación formativa: se llevará a cabo durante el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Evaluación sumativa: tendrá lugar al final del proceso.

El **objetivo** de la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado es conocer si se ha alcanzado, para cada módulo profesional de las que están compuestas (criterios de evaluación), con la finalidad de valorar si dispone de la competencia profesional que acredita el título.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN		
INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
Asimilación de contenidos conceptuales	40%	Pruebas específicas escritas.
Aplicación de contenidos procedimentales	40%	Trabajos: <ul style="list-style-type: none"> • Contenido • Presentación
Desarrollo de actitudes, valores y pautas de actuación	20%	Ficha de control de actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento en clase • Realización de ejercicios

CRITERIOS DE RECUPERACIÓN Y EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA
<p>RECUPERACIONES DE EVALUACIONES:</p> <p>En cada evaluación se hará una recuperación para los alumnos que no la hayan superado en su momento teniendo en cuenta el procedimiento de cada unidad de trabajo y del desarrollo de las clases.</p> <p>Como procedimiento general de recuperación se establecerá como mínimo una prueba escrita de cada unidad de trabajo, manteniéndose las notas obtenidas en los demás instrumentos.</p>

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN	Página 23 de 25	

PENDIENTES / PLAN DE RECUPERACIÓN:

. El alumno que no supere el módulo tendrá que:

- Repite el módulo completo, según el número de capacidades no superadas y que decidirá según los contenidos vistos en cada unidad de trabajo.
- Se tendrá que presentar en la Convocatoria Final de Junio con aquellas actividades que se le sugieran.
- En ambos casos quedará constancia del procedimiento empleado en el informe individual que se le hará al alumno cuando le que de algún modulo pendiente.

SISTEMA DE EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA (PÉRDIDA EVALUACIÓN CONTINUA):

El alumno que tenga derecho a la realización de la evaluación extraordinaria tendrá que realizar una prueba escrita, oral y/o escrita de los contenidos que componen las diferentes unidades de trabajo.

MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**RECURSOS DIDÁCTICOS****BIBLIOGRAFÍA DEL PROFESOR – AULA TALLER**

Libro de texto:

- Comunicación y atención al cliente. Mc Graw Hill.

MATERIAL ESPECÍFICO DEL AULA TALLER

- Pizarra.
- Documentos propios de utilización para cada área de referencia.
- Fotocopias.
- Ordenador con conexión a Internet.
- Proyector para el ordenador, para poder utilizar presentaciones multimedia, vídeos, etc.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

.

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN	Página 24 de 25	

MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS Y PROFESORES

- **Evaluación a los agentes que intervienen**

- Profesor/a
- Propio alumno

- **Evaluación de la programación**

Partiendo del espíritu abierto, adaptable y flexible que debe tener la programación, es necesario que ésta se evalúe para poder corregir los posibles defectos que pueda tener:

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

El profesor también puede realizar su **autoevaluación**. Se puede reflexionar sobre los siguientes aspectos siguientes aspectos:

- Preparación de las clases.
- Correlación de los contenidos impartidos con la programación.
- Actividades: planificación, organización y adecuación de éstas para conseguir las capacidades terminales.
- Evaluación: recogida de datos, qué tiene más peso, aplicación de los conocimientos impartidos....
- Metodologías adecuadas para todos los alumnos.
- Atención a la diversidad

ESTRATEGIAS DE TRABAJO PARA EL TRATAMIENTO TRANSVERSAL DE LA EDUCACIÓN EN VALORES

La educación en valores no corresponde de modo exclusivo a una única área educativa sino que está presente de modo global en los objetivos y contenidos de todas ellas. El tratamiento transversal de estos valores se puede conseguir prestando atención en el momento que se planifican las actividades a aquellos contenidos que poseen un carácter interdisciplinar.

CONCRECIÓN DE LOS PLANES Y PROGRAMAS DE CONTENIDO PEDAGÓGICO A DESARROLLAR EN EL CENTRO.

Podemos concretar la contribución de nuestra asignatura al desarrollo de la lectura, de la Red Canaria de Escuelas Solidarias o de la Red de Escuelas Promotoras de Salud. Como sabemos el IES San Marcos desarrolla un Plan de animación y fomento de la

MÓDULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y COMERCIAL		
CURSO O CICLO	2º	AÑO ESCOLAR	16/17
DEPARTAMENTO	ADMINISTRACIÓN	Página 25 de 25	

lectura. Dicho plan implica que se dedique un tiempo diario a la lectura de libros. (...) No obstante, este departamento incluye un conjunto de lecturas que se realizarán a lo largo del curso. A continuación se detallan algunas, dejando abierta la posibilidad de nuevas aportaciones, siempre que se consideren vinculadas a los contenidos de las diferentes materias.

- Revista Emprendedores.