 <p><b>IES FELIPE II MAZARRÓN</b></p>	<p><b>Módulo: COMERCIO ELECTRÓNICO</b></p> <p><b>Nivel: 2º curso Grado Medio de Actividades Comerciales</b></p>	<p><b>CURSO 2017-2018</b></p>
--	---	-------------------------------

**Resultados de aprendizaje y unidades de trabajo asociadas.**

<b>UT 1. ¿Qué es un plan de marketing digital?</b>
<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>
<p><b>Aplica las directrices del plan de marketing digital de la empresa, participando en su ejecución y sostenimiento.</b></p>
<b>CONTENIDOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Marketing Digital.</li> <li>• Las relaciones con los clientes</li> <li>• Confianza en los medios de pago y seguridad.</li> </ul>
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<p>a) Se han examinado las características generales y particulares de un plan de marketing digital capaz de alcanzar los objetivos comerciales de la empresa.</p> <p>e) Se han evaluado los desafíos del marketing electrónico: la confianza en los medios de pago, los problemas logísticos y la seguridad.</p>

<b>UT 2. ¿Cómo se aplican las herramientas de marketing digital?</b>
<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>
<p><b>Aplica las directrices del plan de marketing digital de la empresa, participando en su ejecución y sostenimiento.</b></p>
<b>CONTENIDOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketing en buscadores:</li> <li>• Marketing de Afiliación y Cross Marketing:</li> <li>• Marketing Relacional y la gestión de la relación con los clientes (CRM):</li> <li>• Marketing Viral y Marketing One To One:</li> <li>• Comunidades virtuales y on-line networking:</li> <li>• RSS (sindicación de contenidos) y licencias Creative Commons:</li> <li>• Aplicaciones de marketing móvil y TDT:</li> <li>• Internet TV, videoblogs y web TV:</li> <li>• Sistemas de publicidad poco aconsejables</li> </ul>
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<p>b) Se han ejecutado los procesos de posicionamiento y marketing online.</p> <p>c) Se han ejecutado los procesos de publicidad y promoción online ajustados a la normativa legal existente.</p> <p>d) Se han identificado los elementos que configuran el marketing en buscadores.</p> <p>f) Se han gestionado electrónicamente las relaciones con los clientes, definiendo el programa de fidelización y las herramientas que se van a utilizar.</p>

- g) Se han reconocido las nuevas tendencias de comunicación y relación con el cliente en el marketing digital.

<b>UT 3. ¿Cómo se diseña una tienda virtual?</b>
<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>
<b>Realiza las acciones necesarias para efectuar ventas online, aplicando las políticas de comercio electrónico definidas por la empresa.</b>
<b>CONTENIDOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tienda virtual.</li> <li>• Periodo de reflexión y cancelación: la reclamación.</li> <li>• Modelos de negocio electrónico: <i>e-shop</i>, <i>e-mailing</i>, <i>e-procurement</i></li> <li>• Tipos de comercio electrónico: B2B, B2C</li> <li>• Selección y registro de dominio.</li> </ul>
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Se han establecido los parámetros necesarios para crear o adaptar un negocio online.</li> <li>b) Se han definido acciones de captación de clientes enfocadas al comercio electrónico.</li> <li>c) Se han identificado los modelos de negocio convencionales y electrónicos existentes en la red.</li> <li>d) Se ha diseñado una tienda virtual.</li> <li>e) Se ha planificado la gestión de los pedidos recibidos y todo el proceso logístico.</li> <li>f) Se han establecido los medios de pago que se van a utilizar.</li> <li>g) Se han seleccionado los sistemas de seguridad que garanticen la privacidad e invulnerabilidad de las operaciones.</li> </ol>

<b>UT 4 y 5. ¿Cómo se hace el mantenimiento de una página web?.</b>
<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>
<b>Realiza el mantenimiento de la página web corporativa, la tienda electrónica y el catálogo online, utilizando aplicaciones informáticas y lenguajes específicos.</b>
<b>CONTENIDOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura de una página web.</li> <li>• Lenguaje HTML.</li> <li>• Creación de páginas web</li> <li>• Servidores para alojar páginas web.</li> <li>• Publicación vía FTP.</li> <li>• Catálogo on-line</li> <li>• Zona caliente y zona de usuario.</li> <li>• Ofertas y promociones</li> <li>• El Carrito de la compra on-line</li> <li>• Posicionamiento en redes sociales</li> <li>• Gestor de banners y publicidad.</li> <li>• Newsletters.</li> <li>• Seguridad en Internet.</li> </ul>

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- a) Se han redactado sentencias en lenguaje de etiquetas de hipertexto (HTML).
- b) Se han utilizado programas comerciales para crear los ficheros que componen las páginas web.
- c) Se ha registrado la dirección de páginas web con dominio propio o con alojamiento gratuito.
- d) Se han enviado los ficheros web creados al servidor de Internet mediante programas especializados en esta tarea.
- e) Se han utilizado programas específicos de inclusión de textos, imágenes y sonido.
- f) Se ha construido una página web eficiente para el comercio electrónico.
- g) Se han incluido en la web enlaces de interés capaces de generar tráfico orientado e interesado en lo que se ofrece.

**UT 6. ¿Cómo se establecen las relaciones con otros usuarios en la red?****RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

**Establece foros de comunicación entre usuarios, utilizando las redes sociales de ámbito empresarial.**

**CONTENIDOS**

- La comunicación on-line.
- Servicio de mensajería instantánea.
- Los grupos de difusión.
- Weblogs, blogs o bitácoras.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- a) Se han utilizado programas web para mantener cibercharlas de texto.
- b) Se manejan aplicaciones de mensajería instantánea.
- c) Se aplican sistemas de comunicaciones que utilizan sólo sonido o sonido e imagen.
- d) Se proponen temas de contenido profesional a través de blogs temáticos.
- e) Se establecen contactos sobre temas concretos a través de blogs temáticos de contenido profesional.

**UT 7. ¿Qué son las redes sociales?****RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

**Establece foros de comunicación entre usuarios, utilizando las redes sociales de ámbito empresarial.**

**CONTENIDOS**

- Redes sociales.
- Añadir elementos en una red social.
- Añadir aplicaciones profesionales.
- Cómo buscar un grupo interesante.
- Crear una red de contactos influyentes.
- Comprar y vender en las redes sociales.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- a) Se han efectuado comunicaciones, publicidad y ventas con otros usuarios de la red a través de redes sociales.
- b) Se han generado contenidos audiovisuales y fotográficos de la actividad, productos y procesos comerciales.

<b>UT 8. La Web 2.0</b>
<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>
<b>Utiliza entornos de trabajo dirigidos al usuario final (Web 2.0), integrando herramientas informáticas y recursos de Internet.</b>
<b>CONTENIDOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web 2.0: características, objetivos y herramientas.</li> <li>• Reputación corporativa on-line.</li> <li>• Funcionalidades: opiniones y foros de usuarios.</li> <li>• Fundamentos de los blogs y microblogs.</li> <li>• Redes sociales que integran a los consumidores como prescriptores.</li> <li>• Los consumidores como participantes activos (prosumidores).</li> <li>• Webs integradas.</li> </ul>
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Se definen los modelos y funcionalidades Web 2.0 existentes en la red.</li> <li>b) Se utilizan los recursos gratuitos y libres incluidos en los sitios Web 2.0.</li> <li>c) Se aplican los resultados obtenidos en el entorno Web 2.0 mediante la información (feedback) proporcionada por los usuarios.</li> <li>d) Se realizan las tareas necesarias para que la empresa esté presente, además de en su sitio web, en buscadores, redes sociales, blogs y chats y foros, entre otros.</li> <li>e) Se seleccionan las acciones necesarias para integrar el comercio electrónico con funcionalidades propias de la Web 2.0.</li> </ol>

### **Criterios de calificación y evaluación. Ponderaciones**

#### **- Procedimientos de evaluación.**

La forma de evaluar a los alumnos/as, en este módulo profesional, será la de valorar el proceso de aprendizaje por el criterio de evaluación continua e individualizada. La evaluación continua constará de varias fases, recogiendo en cada una de ellas la información necesaria para su valoración, como por ejemplo, adquisición de conocimientos, técnicas utilizadas, destreza, procedimientos, actitudes, etc.

Para desarrollar el aprendizaje en cada una de las unidades de trabajo en que está dividido este módulo, se realizarán actividades de enseñanza aprendizaje y actividades de bloque, al finalizar cada uno de ellos, que servirá para comprobar y valorar el nivel alcanzado por cada uno de los alumnos, de los contenidos que componen cada unidad y/o bloque. Al mismo tiempo se valorará el comportamiento del alumno en el aula, participación, trabajo diario, asistencia, cooperación con sus compañeros, limpieza, presentación de las actividades y de la correcta culminación de los trabajos propuestos.

Dentro del proceso de evaluación continua se desarrollarán, también, pruebas y controles individuales, con el fin de evaluar el grado de comprensión con que se van adquiriendo los conocimientos y poner de manifiesto las deficiencias o errores en la comprensión de los contenidos conceptuales.

Las pruebas podrán constar de una parte teórica y de una parte práctica, en las unidades de trabajo donde proceda, de forma que el alumno demuestre el nivel de los contenidos conceptuales y procedimentales alcanzados, la comprensión y el análisis de todas las actividades relacionadas con la actividad.

Cuando se realicen actividades de participación en clase o en la tienda se calificaran las mismas mediante los criterios de: Funcionalidad, calidad, autonomía, tiempo, cooperación con sus compañeros, originalidad y creatividad.

Se valorará cuando se efectúen actividades realizadas en grupo, la organización en la exposición, adecuación de los contenidos, riqueza en el vocabulario relacionado, buena presentación, tiempo de presentación, originalidad y creatividad.

**- Criterios de calificación:**

**EVALUACIÓN ORDINARIA.**

Las calificaciones obtenidas con los diferentes instrumentos se ponderarán según la siguiente tabla:

CRITERIOS DE PONDERACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Pruebas escritas: 70 %.</b> Se calificará de 0 a 10. Todas las pruebas escritas que se le entreguen al alumnado contendrán de forma clara y precisa la valoración de cada una de las cuestiones que contenga.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Trabajos y resolución de actividades: 20%</b> Se valorará no sólo el resultado obtenido sino también el procedimiento y la implicación que tenga el ejercicio con la materia tratada. Los trabajos o actividades en grupo se calificarán de 0 a 10, no teniendo porqué ser la misma para todos/as los/as componentes del grupo si se tienen suficientes pruebas de que unos/as han trabajado o participado más que otros/as. Se tendrá en consideración si los trabajos son realizados en su totalidad y en plazo, su presentación y el resultado, nivel, adecuación, fuentes consultadas o términos utilizados.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Participación activa del alumno/a en clase: 10 %</b></li></ul>

La **calificación de cada evaluación será la media ponderada** de las calificaciones señaladas, superándose cuando la media sea igual o superior a 5 puntos. Cuando existan más de una prueba escrita se exigirá un mínimo de 4 puntos para hacer media aritmética entre ellas, en caso contrario no se superará la evaluación.

La **calificación global del módulo** será la suma de las notas ponderadas de cada uno de los resultados de aprendizaje. El módulo será superado con una nota igual o superior a 5 puntos. No se podrá superar si uno o más resultados de aprendizaje obtiene una calificación (previa a la ponderación) inferior a 4 puntos. La calificación del módulo se hará con cifras de 1 a 10.

La **asistencia a clase es obligatoria**, una cantidad de faltas superior al 30 % de las horas lectivas conllevará la pérdida del derecho a la evaluación continua y supondrá la evaluación del alumno/a de modo global a través de pruebas específicas al final del curso. Tal circunstancia se notificará por escrito al alumno/a que acumule tal cantidad de

faltas. La evaluación de dichos alumnos se llevará a cabo en los mismos términos que se plantean para la evaluación extraordinaria.

Si al alumno se le **sorprendiera copiando** se dará el examen por finalizado y estará suspenso en el mismo. Si la prueba que estuviese realizando fuese de evaluación final el alumno tendrá que someterse a la siguiente convocatoria de evaluación para recuperar el módulo.

### **Recuperación de las evaluaciones.**

A aquellos alumnos que no superen una evaluación, se les darán las orientaciones necesarias y resolución de consultas precisas para recuperar positivamente la materia. Para esa evaluación no superada tendrán que realizar una prueba escrita de carácter teórico –práctico. Los criterios de evaluación y calificación se mantendrán iguales para las actividades recuperativas.

Los alumnos/as que no superen alguna de las evaluaciones, siempre que no hayan perdido el derecho a la evaluación continua, podrán presentarse a los **exámenes de recuperación de la 1ª evaluación** que se realizarán al comienzo de la siguiente evaluación. La **recuperación de la 2ª evaluación** se realizarán en la prueba final de marzo. Los alumnos que no hayan superado las pruebas de recuperación o no las hubieran realizado, se presentarán a una prueba final en el mes de marzo en la que tendrán que recuperar toda la materia del curso. Esta prueba constará de preguntas de carácter teórico-práctico sobre las capacidades terminales relacionadas anteriormente.

### **Evaluación extraordinaria.**

Los alumnos que no superen alguna de las evaluaciones, recuperaran la materia correspondiente mediante la realización de actividades de recuperación y refuerzo que se entregaran en la fecha establecida, y/o una prueba escrita en junio de la evaluación no superada. Será imprescindible la presentación de las actividades para la corrección del examen. La recuperación considerará ambos instrumentos: prueba escrita 70%, actividades 30%.

Las actividades y pruebas de recuperación se calificarán de 1 a 10. La evaluación se considera recuperada cuando la calificación supere los 5 puntos.

Para los alumnos que pierdan la evaluación continua durante el curso por acumular más del 30% de faltas de asistencia de los periodos lectivos que se hayan impartidos hasta un determinado momento, se les aplicarán los criterios de evaluación establecidos para la evaluación extraordinaria. En el caso de que dichos alumnos recuperen el derecho a la evaluación continua, se volverán a aplicar los criterios de calificación ordinarios.

### **Evaluación de alumnos con materias pendientes de cursos anteriores.**

Los alumnos con el módulo pendiente del año anterior, realizarán una prueba escrita sobre la totalidad de los contenidos del módulo y si el docente lo estima oportuno deberán también presentar las actividades oportunas.

El alumno/a puede realizar dos pruebas, una en diciembre y otra en febrero. Si no aprobara o no se hubiera presentado a las anteriores pruebas se presentará con toda la materia pendiente en marzo.

### **Evaluación para aquellos alumnos que como consecuencia de faltas de asistencia sea imposible la aplicación de la evaluación continua.**

A aquellos alumnos que tuviesen que recuperar el módulo de Venta Técnica en una convocatoria extraordinaria, se les podrá proponer una serie de actividades de recuperación relacionadas con los contenidos del módulo. Dichas actividades, en su caso, serán consideradas para la calificación del módulo junto con la prueba escrita.

La evaluación extraordinaria comprende los contenidos de la totalidad del módulo. La calificación en las convocatorias extraordinarias será de 1 a 10 puntos.

 <p><b>IES FELIPE II MAZARRÓN</b></p>	<p><b>Módulo: VENTA TÉCNICA</b>  <b>Nivel: 2º curso Grado Medio de  Actividades Comerciales</b></p>	<p><b>CURSO 2017-2018</b></p>
--	---	-------------------------------

**Resultados de aprendizaje y unidades de trabajo asociadas.**

**1. UNIDAD DE TRABAJO N°1: Venta de productos industriales**

**1. Resultados de aprendizaje asociados**

**Competencia profesional:**

- Elaborar ofertas comerciales de productos industriales y del sector primario, adaptando los argumentos de venta a los distintos tipos de clientes (minoristas, mayoristas e institucionales).

Para alcanzar esta competencia profesional, el alumno/a debe alcanzar los **resultados de aprendizaje** siguientes:

- Analizar la conducta del comprador industrial.
- Analizar las posibles fuentes de búsqueda de clientes industriales.
- Analizar el perfil del vendedor de productos industriales: sus conocimientos, motivación y destreza.
- Analizar un argumentario de ventas a partir de las características del producto.
- Clasificar los diferentes productos industriales y sector del mercado al que se dirigen.
- Identificar las ventajas del producto industrial.
- Estudiar el envase, el embalaje, la etiqueta, la marca o la seguridad, como estrategia del producto.

**2. Criterios de evaluación**

Los criterios de evaluación concretan los resultados de aprendizaje de la unidad didáctica, siendo los requisitos mínimos exigibles al alumno para la unidad didáctica los siguientes:

- Se han realizado búsquedas de fuentes de información de clientes industriales y mayoristas.
- Se han elaborado argumentarios de ventas centrados en la variable producto, tales como atributos físicos, composición, utilidades y aplicaciones de dichos productos.
- Se han realizado propuestas de ofertas de productos a un cliente institucional, industrial o mayorista.
- Se han destacado las ventajas de nuevos materiales, componentes e ingredientes de los productos ofertados.



- Se han seleccionado subvariables de producto, tales como el envase, el etiquetado, la certificación y la seguridad, como herramientas de marketing para potenciar los beneficios del producto ofertado.

## **2. UNIDAD DE TRABAJO N°2: Venta de servicios: características.**

### **1. Resultados de aprendizaje asociados**

#### **Competencia profesional:**

- Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los distintos canales de comercialización, utilizando las técnicas de venta adecuadas a la tipología del cliente y a los criterios establecidos por la empresa.

Para alcanzar esta competencia profesional, el alumno/a debe alcanzar el **resultado de aprendizaje** siguiente:

- Distingue la tipología de los servicios.
- Conoce las características inherentes a los servicios.
- Analiza la intangibilidad de los servicios y propone opciones para contrarrestarla.
- Sabe qué es la inseparabilidad del servicio y analiza modos de superarla.
- Conoce qué es la heterogeneidad y elabora propuestas para reducirla.
- Conoce qué es la caducidad en los servicios y desarrolla soluciones para evitar la pérdida del servicio.
- Identifica en los distintos servicios la concentración puntual de la demanda y busca opciones para combatirla.
- Confecciona encuestas para averiguar si los clientes están satisfechos con la prestación del servicio ofrecido.
- Elabora un estudio sobre los resultados de las encuestas.

### **2. Criterios de evaluación**

Los criterios de evaluación concretan los resultados de aprendizaje de la unidad didáctica, siendo los requisitos mínimos exigibles al alumno para esta unidad didáctica los siguientes:

- Se han identificado características intrínsecas de los servicios, como son caducidad inmediata, demanda concentrada puntualmente, intangibilidad, inseparabilidad y heterogeneidad.
- Se ha encuestado a los clientes para conocer su grado de comprensión y aceptación del servicio ofrecido.
- Se ha medido la efectividad de las encuestas una vez aplicadas por la organización.

### **3. UNIDAD DE TRABAJO N°3: La venta de servicios: confección de ofertas comerciales.**

#### **1. Resultados de aprendizaje asociados**

##### **Competencia profesional:**

- Confeccionar ofertas comerciales de servicios, adaptando los argumentos de venta a las características específicas del servicio propuesto y a las necesidades de cada cliente.

Para alcanzar esta competencia profesional, el alumno/a debe alcanzar los **resultados de aprendizaje** siguientes:

- Analizar estrategias para superar las dificultades que conlleva la aceptación de una oferta de prestación de servicios.
- Confeccionar argumentos de ventas de servicios públicos y privados.
- Elaborar propuestas para captar clientes que contraten prestaciones de servicios a largo plazo.

#### **2. Criterios de evaluación**

Los criterios de evaluación concretan los resultados de aprendizaje de la unidad didáctica, siendo los requisitos mínimos exigibles al alumno para la unidad didáctica los siguientes:

- Se han analizado estrategias para superar las dificultades que conlleva la aceptación de una oferta de prestación de servicios.
- Se han confeccionado argumentos de ventas de servicios públicos y privados.
- Se han elaborado propuestas para captar clientes y clientas que contraten prestaciones de servicios a largo plazo.

### **4. UNIDAD DE TRABAJO N°4: La venta de productos tecnológicos.**

#### **1. Resultados de aprendizaje asociados**

##### **Competencia profesional:**

- Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los distintos canales de comercialización, utilizando las técnicas de venta adecuadas a la tipología del cliente y a los criterios establecidos por la empresa.

Para obtener esta competencia profesional, el alumno/a debe alcanzar el **resultado de aprendizaje** siguiente:

- Realiza actividades propias de la venta de productos tecnológicos, aplicando técnicas de venta adecuadas y recopilando información actualizada de la evolución y tendencias del mercado de este tipo de bienes.
- Distingue carteras de productos/servicios tecnológicos ofertados en los distintos canales de comercialización.
- Analiza los distintos clientes de productos tecnológicos.
- Conoce las innovaciones del mercado de productos tecnológicos.
- Identifica emprendedores tecnológicos.
- Analiza la importancia de la atención al cliente.
- Conoce distintas herramientas informáticas de presentación.

## 2. Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación concretan los resultados de aprendizaje de la unidad didáctica, siendo los requisitos mínimos exigibles al alumno para esta unidad didáctica los siguientes:

- Se han analizado carteras de productos/servicios tecnológicos ofertados en los distintos canales de comercialización.
- Se han obtenido datos del mercado a través de la información y sugerencias recibidas de los clientes.
- Se ha organizado la información obtenida sobre innovaciones del mercado, centrándose en las utilidades de productos, nuevos usos, fácil manejo, accesorios, complementos y compatibilidades.
- Se ha argumentado la posibilidad de introducir nuevos productos y/o servicios, modificaciones o variantes de modelos que complementen la cartera de productos, ajustándose a las nuevas modas y tendencias.
- Se han proporcionado datos al superior inmediato sobre la existencia de segmentos de clientes comercialmente rentables, proponiendo nuevas líneas de negocio, fomentando el espíritu emprendedor en la empresa.
- Se han detectado áreas de mejora en grupos de clientes poco satisfechos, que pueden ser cubiertos con la oferta de un producto/servicio que se adapte mejor a sus necesidades.
- Se han elaborado ofertas de productos tecnológicos, utilizando herramientas informáticas de presentación.

## 5. UNIDAD DE TRABAJO N°5: La venta de productos de alta gama.

### 1. Resultados de aprendizaje asociados

#### Competencia profesional:

- Enunciado de la competencia profesional (Conoce, Aplica, Desarrolla...).

Para alcanzar esta competencia profesional, el alumno/a debe alcanzar el **resultado de aprendizaje** siguiente:

- Desarrolla actividades relacionadas con la venta de productos de alta gama, aplicando técnicas que garanticen la transmisión de la imagen de marca de calidad y reputación elevada.

## 2. Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación concretan los resultados de aprendizaje de la unidad didáctica, siendo los requisitos mínimos exigibles al alumno para esta unidad didáctica los siguientes:

- Se han establecido las causas que determinan la consideración de un producto como de alta gama, tales como precio, características innovadoras y calidad, entre otras.
- Se ha determinado el procedimiento de transmisión de una imagen de alto posicionamiento a través del lenguaje verbal y no verbal, la imagen personal y el trato al cliente.
- Se ha confeccionado un argumentario de ventas centrado en la variable comunicación, tales como imagen de marca, origen, personalidad, reconocimiento social, pertenencia a un grupo o clase y exclusiva cartera de clientes.
- Se han seleccionado los argumentos adecuados en operaciones de venta de productos de alto posicionamiento.
- Se ha realizado el empaquetado y/o embalaje del producto con rapidez y eficiencia, utilizando distintas técnicas acordes con los parámetros estéticos de la imagen corporativa.
- Se ha realizado el etiquetaje de productos de alto valor monetario, siguiendo la normativa aplicable en cada caso.
- Se ha revisado la seguridad de la mercancía con sistemas antihurto, comprobando la concordancia etiqueta-producto y el funcionamiento de las cámaras de vídeovigilancia.
- Se han analizado las pautas de actuación establecidas por la organización al detectar un hurto.

## 6. UNIDAD DE TRABAJO N°6: La comercialización de inmuebles.

### 1. Resultados de aprendizaje asociados

#### Competencia profesional:

- Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los distintos canales de comercialización, utilizando las técnicas de venta adecuadas a la tipología del cliente y a los criterios establecidos por la empresa.

Para alcanzar esta competencia profesional, el alumno/a debe alcanzar los **resultados de aprendizaje** siguientes:

- Prepara diferentes acciones promocionales de bienes inmuebles, aplicando técnicas de comunicación adaptadas al sector.

- Analiza los distintos mensajes publicitarios que realizan empresas del sector.
- Compara los distintos soportes promocionales y explicar ventajas e inconvenientes de los mismos.
- Elabora mensajes publicitarios, carteles..., para distintos soportes.
- Analiza posibles fuentes de búsqueda de clientes.
- Diseña un formulario modelo para averiguar las necesidades y posibilidades económico-financieras del cliente.
- Analiza la normativa en materia de protección de datos.
- Analiza las necesidades del cliente y selecciona los inmuebles de la cartera que mejor se adapten al cliente.

## **2. Criterios de evaluación**

Los criterios de evaluación concretan los resultados de aprendizaje de la unidad didáctica, siendo los requisitos mínimos exigibles al alumno para la unidad didáctica los siguientes:

- Se han elaborado mensajes publicitarios con la información de los inmuebles que se ofertan.
- Se han comparado las ventajas e inconvenientes de los distintos soportes de difusión.
- Se ha gestionado la difusión del material promocional, utilizando diversos medios de comunicación.
- Se han seleccionado las fuentes de información disponibles para la captación de potenciales demandantes-clientes de inmuebles en venta o alquiler.
- Se han determinado las necesidades y posibilidades económico-financieras de los potenciales demandantes-clientes, aplicando los instrumentos de medidas previstos por la organización.
- Se han registrado los datos del posible cliente, cumpliendo con los criterios de confidencialidad y con la normativa de protección de datos.
- Se han realizado estudios comparativos para seleccionar el elemento de nuestra cartera de inmuebles que mejor se ajuste a las expectativas y posibilidades económicas del cliente.

## **7.UNIDAD DE TRABAJO N°7: El proceso de venta de inmuebles.**

### **1. Resultados de aprendizaje asociados**

#### **Competencia profesional:**

- Realizar ventas especializadas de productos y/o servicios, adaptando el argumentario de ventas a las características peculiares de cada caso para cumplir con los objetivos comerciales definidos por la dirección comercial.

Para alcanzar esta competencia profesional, el alumno/a debe alcanzar los **resultados de aprendizaje** siguientes:

- Desarrolla actividades relacionadas con el proceso de venta de inmuebles, cumplimentando los documentos generados en este tipo de operaciones.

## **2. Criterios de evaluación**

Los criterios de evaluación concretan los resultados de aprendizaje de la unidad didáctica, siendo los requisitos mínimos exigibles al alumno para la unidad didáctica los siguientes:

- Se han seleccionado los inmuebles más en consonancia con las necesidades y deseos de los potenciales clientes, presentando la información en forma de dossier.
- Se ha informado de forma clara y efectiva a los clientes de las características y precios de los inmuebles previamente seleccionados.
- Se han seleccionado los parámetros esenciales en las visitas a los inmuebles que más se ajustan a los intereses de los potenciales clientes.
- Se han transmitido a los posibles clientes del producto inmobiliario las condiciones de la intermediación de la operación.
- Se han programado procesos de negociación comercial para alcanzar el cierre de la operación comercial.
- Se han cumplimentado hojas de visita, precontratos, contratos y documentación anexa.
- Se ha realizado el seguimiento de las operaciones a través de un sistema de comunicación continua, capaz de planificar nuevas visitas y de registrar las variaciones en los datos de la oferta.

## **8.UNIDAD DE TRABAJO N° 8: Telemarketing**

### **1. Resultados de aprendizaje asociados.**

**Competencia profesional:**

- Desarrollar actividades de telemarketing en situaciones de venta telefónica, captación y fidelización de clientes y atención personalizada, aplicando las técnicas adecuadas en cada caso.

### **2. Criterios de evaluación**

Los criterios de evaluación concretan los resultados de aprendizaje de la unidad didáctica, siendo los requisitos mínimos exigibles al alumno para la unidad didáctica los siguientes:

- Se han identificado los distintos sectores donde se ha desarrollado el telemarketing.

- Se han analizado las diversas funciones que cumple esta herramienta de comunicación comercial en la empresa.
- Se ha analizado el perfil que debe tener un buen teleoperador.
- Se han caracterizado las técnicas de atención personalizada, captación y fidelización del cliente a través del telemarketing.
- Se han identificado las distintas etapas del proceso de venta telefónica.
- Se han elaborado guiones para la realización de llamadas de ventas.
- Se han previsto las objeciones que pueden plantear los clientes y la forma de afrontarlas con éxito.
- Se han realizado simulaciones de operaciones de telemarketing en casos de captación, retención o recuperación de clientes.

#### Criterios de calificación y evaluación. Ponderaciones

#### **Evaluación ordinaria.**

Serán elementos determinantes de la evaluación:

- Grado de consecución de los objetivos
- Nivel de conocimientos adquiridos
- Aplicación de los contenidos a resolución de casos prácticos
- Nivel de participación
- Grado de concienciación sobre la realidad económica y comercial de los contenidos tratados.

Los instrumentos que se utilizan para valorar dichos elementos son de diversa naturaleza, tanto por la necesidad de adaptarse al elemento concreto que se pretende evaluar, como para ofrecer al alumno diferentes tipos de pruebas que se adapten a sus características propias de aprendizaje.

Para determinar el grado de consecución de los objetivos, el nivel de conocimientos y la aplicación de los contenidos a la resolución de casos prácticos se utilizarán:

- Pruebas escritas objetivas de desarrollo de contenidos teóricos.
- Recogida y calificación de las actividades y prácticas realizadas en el aula.
- Resolución de supuestos prácticos.
- Trabajos y proyectos realizados por el alumnado de forma individual o en equipo.
- Cuestionarios de autoevaluación y coevaluación.

La prueba escrita de desarrollo se realizará por cada unidad de trabajo realizada. Dicha prueba escrita contendrá la puntuación de cada una de las cuestiones propuestas.

Los trabajos se puntuarán según criterio del docente atendiendo a la profundidad de su contenido, el lenguaje técnico empleado y la presentación formal de los mismos.

Las actividades entregadas fuera del plazo establecido serán consideradas con la mitad de su nota.

Para ponderar el grado de participación, así como el nivel de concienciación del alumnado se utilizarán:

- Observación sistemática reflejada en listas de control de cada uno de los alumnos/as.
- Debates abiertos y semidirigidos.
- Preguntas orales dirigidas a un alumno concreto a lo largo del desarrollo de la clase

Los criterios de calificación serán acordes con los instrumentos señalados, y será la consecuencia de la evaluación. Como se ha indicado anteriormente, el hecho de que la evaluación se entienda como un proceso continuo lleva implícito la recogida de una gran cantidad de información acerca del aprendizaje de los alumnos. Para ello, se utilizará una ficha personal del alumno para recoger los datos del rendimiento académico.

Es decir, la evaluación no estará condicionada exclusivamente por las calificaciones de las pruebas escritas, sino que se tendrá en cuenta todas las intervenciones, trabajos y producciones tanto individuales como las realizadas en grupo por el alumno, así como su actitud e interés hacia la materia.

Las calificaciones obtenidas con los diferentes instrumentos se **ponderarán** según la siguiente tabla:

CRITERIOS DE PONDERACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pruebas escritas: 70 %.</li></ul> Se calificará de 0 a 10. Todas las pruebas escritas que se le entreguen al alumnado contendrán de forma clara y precisa la valoración de cada una de las cuestiones que contenga.
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Trabajos y resolución de actividades: 20%</li></ul> Se valorará no sólo el resultado obtenido sino también el procedimiento y la implicación que tenga el ejercicio con la materia tratada. Los trabajos o actividades en grupo se calificarán de 0 a 10, no teniendo porqué ser la misma para todos/as los/as componentes del grupo si se tienen suficientes pruebas de que unos/as han trabajado o participado más que otros/as. Se tendrá en consideración si los trabajos son realizados en su totalidad y en plazo, su presentación y el resultado, nivel, adecuación, fuentes consultadas o términos utilizados.
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Participación activa del alumno/a en clase: 10 %</li></ul>

La calificación de cada evaluación será la media ponderada de las calificaciones señaladas, superándose cuando la media sea igual o superior a 5 puntos. Cuando existan más de una prueba escrita se exigirá un mínimo de 4 puntos para hacer media aritmética entre ellas, en caso contrario no se superará la evaluación.

La calificación global del módulo será la suma de las notas ponderadas de cada uno de los resultados de aprendizaje. El módulo será superado con una nota igual o superior a 5 puntos. No se podrá superar si uno o más resultados de aprendizaje obtiene una calificación (previa a la ponderación) inferior a 4 puntos. La calificación del módulo se hará con cifras de 1 a 10.



La asistencia a clase es obligatoria, una cantidad de faltas superior al 30 % de las horas lectivas conllevará la pérdida del derecho a la evaluación continua y supondrá la evaluación del alumno/a de modo global a través de pruebas específicas al final del curso. Tal circunstancia se notificará por escrito al alumno/a que acumule tal cantidad de faltas. La evaluación de dichos alumnos se llevará a cabo en los mismos términos que se plantean para la evaluación extraordinaria.

Si al alumno se le sorprendiera copiando se dará el examen por finalizado y estará suspenso en el mismo. Si la prueba que estuviese realizando fuese de evaluación final el alumno tendrá que someterse a la siguiente convocatoria de evaluación para recuperar el módulo.

### **Recuperación de evaluaciones.**

A aquellos alumnos que no superen una evaluación, se les darán las orientaciones necesarias y resolución de consultas precisas para recuperar positivamente la materia. Para esa evaluación no superada tendrán que realizar una prueba escrita de carácter teórico –práctico. Los criterios de evaluación y calificación se mantendrán iguales para las actividades recuperativas.

Los alumnos/as que no superen alguna de las evaluaciones, siempre que no hayan perdido el derecho a la evaluación continua, podrán presentarse a los exámenes de recuperación de la 1ª evaluación que se realizarán al comienzo de la siguiente evaluación. La recuperación de la 2ª evaluación se realizarán en la prueba final de marzo. Los alumnos que no hayan superado las pruebas de recuperación o no las hubieran realizado, se presentarán a una prueba final en el mes de marzo en la que tendrán que recuperar toda la materia del curso. Esta prueba constará de preguntas de carácter teórico-práctico sobre las capacidades terminales relacionadas anteriormente.

### **Evaluación extraordinaria.**

Los alumnos que no superen alguna de las evaluaciones, recuperaran la materia correspondiente mediante la realización de actividades de recuperación y refuerzo que se entregaran en la fecha establecida, y/o una prueba escrita en junio de la evaluación no superada. Será imprescindible la presentación de las actividades para la corrección del examen. La recuperación considerará ambos instrumentos: prueba escrita 70%, actividades 30%.

Las actividades y pruebas de recuperación se calificarán de 1 a 10. La evaluación se considera recuperada cuando la calificación supere los 5 puntos.

Para los alumnos que pierdan la evaluación continua durante el curso por acumular más del 30% de faltas de asistencia de los periodos lectivos que se hayan impartidos hasta un determinado momento, se les aplicarán los criterios de evaluación establecidos para la evaluación extraordinaria. En el caso de que dichos alumnos recuperen el derecho a la evaluación continua, se volverán a aplicar los criterios de calificación ordinarios.

### **Evaluación de alumnos con materias pendientes de cursos anteriores.**


Los alumnos con el módulo pendiente del año anterior, realizarán una prueba escrita sobre la totalidad de los contenidos del módulo y si el docente lo estima oportuno deberán también presentar las actividades oportunas.

El alumno/a puede realizar dos pruebas, una en diciembre y otra en febrero. Si no aprobara o no se hubiera presentado a las anteriores pruebas se presentará con toda la materia pendiente en marzo.

### **Evaluación para aquellos alumnos que como consecuencia de faltas de asistencia sea imposible la aplicación de la evaluación continua.**

A aquellos alumnos que tuviesen que recuperar el módulo de Venta Técnica en una convocatoria extraordinaria, se les podrá proponer una serie de actividades de recuperación relacionadas con los contenidos del módulo. Dichas actividades, en su caso, serán consideradas para la calificación del módulo junto con la prueba escrita.

La evaluación extraordinaria comprende los contenidos de la totalidad del módulo. La calificación en las convocatorias extraordinarias será de 1 a 10 puntos.

 <p><b>IES FELIPE II MAZARRÓN</b></p>	<p><b><u>Módulo:</u> TÉCNICAS DE ALMACÉN</b></p> <p><b><u>Nivel:</u> 2º curso Grado Medio de Actividades Comerciales</b></p>	<p><b>CURSO 2017-2018</b></p>
--	--	-------------------------------

**Resultados de aprendizaje y unidades de trabajo asociadas.**

<b>UT 1. LA LOGÍSTICA EN LA EMPRESA.</b>
<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>
<p><b>Planifica las tareas diarias necesarias para realizar las operaciones y flujos de mercancías del almacén, optimizando los recursos disponibles.</b></p>
<b>CONTENIDOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Logística Integral.</li> <li>• Cadena Logística o cadena de suministro.</li> <li>• Almacenaje.</li> <li>• Flujo físico y flujo de información</li> <li>• Objetivos de la logística</li> <li>• Funciones de la logística.</li> </ul>
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Se ha definido el concepto de logística y su relación con la cadena de suministro.</li> <li>b) Se han identificado las distintas áreas que componen la logística empresarial.</li> <li>c) Se han analizado y clasificado las actividades que componen la logística inversa.</li> <li>d) Se ha diseñado una red logística óptima para satisfacer las necesidades de los clientes al menor coste posible.</li> <li>e) Se han conocido las funciones de los operadores logísticos existentes.</li> <li>f) Se han identificado los principales instrumentos de ordenación logística del territorio urbano.</li> </ol>

<b>UT 2. EL ALMACÉN.</b>
<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>
<b>Planifica las tareas diarias necesarias para realizar las operaciones y flujos de mercancías del almacén, optimizando los recursos disponibles.</b>
<b>CONTENIDOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El almacén.</li> <li>• Tipos de almacenes.</li> <li>• Zonas del almacén.</li> <li>• Diseño del almacén.</li> </ul>
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Se ha aprendido el concepto de almacén y su relación con la función logística de la empresa.</li> <li>b) Se han conocido las funciones que desempeña un almacén en la actualidad.</li> <li>c) Se han identificado las distintas tareas y funciones que se llevan a cabo en un almacén.</li> <li>d) Se han descrito los principios que rigen el almacenaje.</li> <li>e) Se han identificado los distintos tipos de almacenes que existen, así como los criterios más usados para su clasificación.</li> <li>f) Se han diferenciado las distintas zonas que componen la estructura esencial de un almacén.</li> <li>g) Se han analizado las diversas opciones a la hora de organizar la estructura del almacén.</li> <li>h) Se conocen las formas más comunes para ubicar e identificar la mercancía en los almacenes.</li> </ol>

<b>UT 3. EQUIPOS DE MANIPULACIÓN Y SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO.</b>
<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>
<b>Aplica técnicas de recepción y disposición de mercancías en el almacén, controlando los tiempos de manipulación y las condiciones de almacenamiento en función de las características de la mercancía.</b>
<b>CONTENIDOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las mercancías.</li> <li>• Características de la mercancía.</li> <li>• Equipos de manipulación.</li> <li>• Sistemas de almacenamiento.</li> <li>• Tecnología RFDI.</li> </ul>
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Se ha definido correctamente mercancía.</li> <li>b) Se han distinguido las formas existentes para clasificar las mercancías.</li> <li>c) Se conocen los conceptos de rotación y cobertura.</li> <li>d) Se han identificado las distintas partes que componen el código de barras.</li> <li>e) Se han distinguido los tipos de etiquetas existentes y su función.</li> <li>f) Se han conocido los conceptos de envases y embalajes así como las funciones</li> </ol>

- que cumplen dentro de la cadena de suministro.
- g) Se han transmitido correctamente las órdenes e instrucciones de trabajo al personal correspondiente.
  - h) Se han registrado las entradas y salidas de mercancías previstas del almacén en el sistema de gestión de stocks.
  - i) Se ha realizado el control diario del stock del almacén, garantizando las necesidades de los clientes internos o externos.

<b>UT 4. RECEPCIÓN Y UBICACIÓN DE MERCANCÍAS.</b>
<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>
<b>Aplica técnicas de recepción y disposición de mercancías en el almacén, controlando los tiempos de manipulación y las condiciones de almacenamiento en función de las características de la mercancía.</b>
<b>CONTENIDOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La recepción de la mercancía.</li> <li>• Documentación.</li> <li>• Normas para la colocación de mercancías en el almacén.</li> <li>• Codificación y trazabilidad de mercancías..</li> </ul>
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se ha organizado la descarga de las mercancías de los vehículos, asignándole el muelle correspondiente del almacén.</li> <li>b) Se ha verificado la correspondencia entre la mercancía descargada y la documentación que la acompaña.</li> <li>c) Se han investigado las causas por las cuales se ha devuelto mercancía al almacén.</li> <li>d) Se han identificado las instrucciones de descarga y manipulación que contienen las fichas de cada mercancía, de forma que se asegure su integridad y trazabilidad.</li> <li>e) Se han calculado los tiempos de manipulación de las mercancías, optimizando las operaciones y cumpliendo con la normativa de seguridad y prevención de riesgos laborales.</li> <li>f) Se ha organizado la desconsolidación de la carga y el desembale de las mercancías.</li> <li>g) Se ha asignado la ubicación adecuada a la mercancía recibida, teniendo en cuenta sus características de caducidad y rotación, entre otras.</li> </ul>

<b>UT 5. GESTIÓN DE STOCKS.</b>
<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>
<b>Aplica técnicas de gestión de stocks de mercancías en el almacén, analizando parámetros de control y realizando inventarios.</b>
<b>CONTENIDOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El stock en las empresas.</li> <li>• Costes de posesión de stock.</li> <li>• Gestión de stock.</li> <li>• Sistemas de reposicionamiento de stock.</li> <li>• Dimensiones del stock.</li> </ul>
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Se han calculado los parámetros de gestión y control de inventarios utilizados habitualmente en el almacén.</li> <li>b) Se han establecido criterios de cuantificación de las variables que detecten las desviaciones y roturas de stock.</li> <li>c) Se han establecido sistemas de control de inventarios realizados por medios convencionales o informáticos.</li> <li>d) Se han establecido normas o protocolos de funcionamiento de almacén que regularicen las diferencias encontradas, en su caso, en la realización de inventarios.</li> <li>e) Se han identificado las causas por las que pueden existir descuadres entre el stock físico y el contable.</li> <li>f) Se han propuesto medidas que corrijan los descuadres de almacén, transmitiendo las incidencias de acuerdo con las especificaciones establecidas.</li> </ol>

<b>UT 6. LA VALORACIÓN DE EXISTENCIAS E INVENTARIOS</b>
<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>
<b>Aplica técnicas de gestión de stocks de mercancías en el almacén, analizando parámetros de control y realizando inventarios.</b>
<b>CONTENIDOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración de existencias.</li> <li>• Fichas de almacén</li> <li>• Inventario</li> </ul>
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Se es capaz de clasificar las distintas existencias que puede haber en una empresa en función de su actividad.</li> <li>b) Se han establecido las diferencias entre las existencias de una empresa comercial y las de una empresa industrial.</li> <li>c) Se han valorado las existencias por su precio de adquisición.</li> <li>d) Se han conocido los distintos métodos de valoración aceptados.</li> <li>e) Se han registrado las operaciones relacionadas con las existencias en las fichas de almacén.</li> <li>f) Se han rellenado las fichas de almacén en función del método de valoración seleccionado.</li> <li>g) Se han identificado las causas por las que pueden existir descuadres entre el</li> </ol>

stock físico y el contable.

- h) Se han seguido las distintas fases necesarias para la elaboración de los inventarios.
- i) Se conocen los distintos tipos de inventarios existentes.
- j) Se lleva a cabo un control exhaustivo y seguimiento de las mercancías en el almacén.

## **UT 7. ENVASES Y EMBALAJES.**

### **RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

**Determina las condiciones de preparación de pedidos y la expedición de las mercancías del almacén, optimizando tiempos y recursos de acuerdo con la normativa vigente en materia de manipulación y transporte.**

### **CONTENIDOS**

- Definición de envase y embalaje.
- Funciones de envase y embalaje.
- Características de envases y embalajes.
- Tipos de envases.
- Materiales
- Etiquetado.
- Normativa de envases y embalajes.
- Unitarización

### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- a) Se han transmitido las instrucciones de preparación de pedidos por el sistema de gestión implantado.
- b) Se ha optimizado la colocación de mercancías en las unidades de carga, minimizando huecos y asegurando la estiba de las mismas.
- c) Se ha determinado el método de preparación de pedidos y/o embalaje más adecuado a las características de la mercancía y del almacén.
- d) Se ha diseñado el sistema de abastecimiento de mercancías a la zona de preparación de pedidos, optimizando las operaciones necesarias.
- e) Se ha realizado la señalización, rotulación, codificación y etiquetado, entre otras tareas, de las mercancías que van a ser expedidas.
- f) Se ha confeccionado la documentación que acompaña a la mercancía expedida.
- g) Se han considerado las condiciones del seguro más favorables para la empresa, en el transporte de la mercancía expedida.
- h) Se ha elegido el medio transporte más adecuado para la mercancía expedida.

<b>UT 8. LA EXPEDICIÓN Y EL TRANSPORTE DE MERCANCÍAS.</b>
<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>
<b>Programa las actividades diarias del personal del almacén, garantizando el desarrollo efectivo y eficaz de las actividades del almacén.</b>
<b>CONTENIDOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La importancia de los recursos humanos.</li> <li>• Los puestos y funciones en el almacén.</li> <li>• El trabajo en equipo en el almacén.</li> <li>• La formación del personal.</li> <li>• La calidad en el almacén.</li> </ul>
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Se ha determinado el número de trabajadores asignado a cada operación de almacén en función de las órdenes y especificaciones recibidas.</li> <li>b) Se han asignado trabajadores a cada tarea del almacén, respetando la normativa laboral y de seguridad y prevención de riesgos laborales.</li> <li>c) Se han establecido sistemas de comunicación de las instrucciones de las órdenes y actividades diarias que debe realizar el personal del almacén.</li> <li>d) Se han establecido métodos de control de desarrollo de órdenes y actividades del personal de almacén, de acuerdo con los sistemas de calidad implantados por la organización.</li> <li>e) Se han establecido cronogramas para realizar las operaciones habituales del almacén que mejoren la productividad.</li> <li>f) Se han caracterizado las necesidades de información y formación del personal del almacén.</li> <li>g) Se han incorporado técnicas de comunicación que promuevan en el personal de almacén su integración y trabajo en equipo.</li> </ol>

<b>UT 9. INFORMÁTICA DE GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE PERSONAL.</b>
<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>
<b>Maneja aplicaciones informáticas de gestión y organización de almacenes que mejoren el sistema de calidad.</b>
<b>CONTENIDOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las TIC en los almacenes.</li> <li>• El sistema de gestión de almacenes.</li> <li>• Nuevas tecnologías aplicadas en la gestión de almacenes.</li> <li>• Automatización de almacenes.</li> </ul>
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Se han determinado las principales tareas del almacén que pueden ser gestionadas de forma eficiente mediante aplicaciones informáticas.</li> <li>b) Se han determinado cuáles son las aplicaciones informáticas que hay en el mercado y que pueden gestionar las tareas del almacén.</li> <li>c) Se han utilizado aplicaciones informáticas adecuadas para realizar la gestión comercial del almacén.</li> <li>d) Se han utilizado simuladores adecuados para la optimización de cargas, paletización, embalajes y medios de transporte.</li> <li>e) Se han determinado soluciones logísticas para la automatización y la eficiencia</li> </ol>



- de las tareas del almacén.
- f) Se han utilizado aplicaciones informáticas para la mejora continua del sistema de calidad de la empresa.

<b>UT 10. SEGURIDAD E HIGIENE EN EL ALMACÉN.</b>
<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>
<b>Aplica la normativa de seguridad e higiene en las operaciones de almacén mediante procedimientos de previsión de accidentes laborales.</b>
<b>CONTENIDOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa sobre seguridad e higiene.</li> <li>• Normativa sobre almacenamiento de mercancías peligrosas y perecederas</li> <li>• Los riesgos laborales.</li> <li>• Prevención.</li> <li>• Principales riesgos laborales en el almacenamiento de mercancías.</li> </ul>
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Se han determinado las incidencias y accidentes más comunes en el trabajo diario dentro de un almacén.</li> <li>b) Se ha determinado la normativa aplicable en materia de seguridad, higiene y prevención de riesgos laborales en las actividades propias del almacenamiento de mercancías.</li> <li>c) Se han establecido las medidas que hay que adoptar en caso de accidente en la manipulación de la mercancía dentro del almacén.</li> <li>d) Se ha establecido el procedimiento que se debe seguir en caso de accidentes en el almacén.</li> <li>e) Se han descrito las cargas físicas y mentales que se producen en las actividades del almacén.</li> <li>f) Se han descrito las medidas de seguridad que hay que adoptar y los medios de protección necesarios en caso de incendios menores en el almacén.</li> </ol>

### **Criterios de calificación y evaluación. Ponderaciones**

#### **- Procedimientos de evaluación.**

La forma de evaluar a los alumnos/as, en este módulo profesional, será la de valorar el proceso de aprendizaje por el criterio de evaluación continua e individualizada. La evaluación continua constará de varias fases, recogiendo en cada una de ellas la información necesaria para su valoración, como por ejemplo, adquisición de conocimientos, técnicas utilizadas, destreza, procedimientos, actitudes, etc.

Para desarrollar el aprendizaje en cada una de las unidades de trabajo en que está dividido este módulo, se realizarán actividades de enseñanza aprendizaje y actividades de bloque, al finalizar cada uno de ellos, que servirá para comprobar y valorar el nivel alcanzado por cada uno de los alumnos, de los contenidos que componen cada unidad y/o bloque. Al mismo tiempo se valorará el comportamiento del alumno en el aula,

participación, trabajo diario, asistencia, cooperación con sus compañeros, limpieza, presentación de las actividades y de la correcta culminación de los trabajos propuestos.

Dentro del proceso de evaluación continua se desarrollarán, también, pruebas y controles individuales, con el fin de evaluar el grado de comprensión con que se van adquiriendo los conocimientos y poner de manifiesto las deficiencias o errores en la comprensión de los contenidos conceptuales.

Las pruebas podrán constar de una parte teórica y de una parte práctica, en las unidades de trabajo donde proceda, de forma que el alumno demuestre el nivel de los contenidos conceptuales y procedimentales alcanzados, la comprensión y el análisis de todas las actividades relacionadas con la actividad.

Cuando se realicen actividades de participación en clase o en la tienda se calificaran las mismas mediante los criterios de: Funcionalidad, calidad, autonomía, tiempo, cooperación con sus compañeros, originalidad y creatividad.

Se valorará cuando se efectúen actividades realizadas en grupo, la organización en la exposición, adecuación de los contenidos, riqueza en el vocabulario relacionado, buena presentación, tiempo de presentación, originalidad y creatividad.

#### - Criterios de calificación:

#### **EVALUACIÓN ORDINARIA.**

Las calificaciones obtenidas con los diferentes instrumentos se ponderarán según la siguiente tabla:

CRITERIOS DE PONDERACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Pruebas escritas: 70 %.</b> Se calificará de 0 a 10. Todas las pruebas escritas que se le entreguen al alumnado contendrán de forma clara y precisa la valoración de cada una de las cuestiones que contenga.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Trabajos y resolución de actividades: 20%</b> Se valorará no sólo el resultado obtenido sino también el procedimiento y la implicación que tenga el ejercicio con la materia tratada. Los trabajos o actividades en grupo se calificarán de 0 a 10, no teniendo porqué ser la misma para todos/as los/as componentes del grupo si se tienen suficientes pruebas de que unos/as han trabajado o participado más que otros/as. Se tendrá en consideración si los trabajos son realizados en su totalidad y en plazo, su presentación y el resultado, nivel, adecuación, fuentes consultadas o términos utilizados.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Participación activa del alumno/a en clase: 10 %</b></li></ul>

La **calificación de cada evaluación será la media ponderada** de las calificaciones señaladas, superándose cuando la media sea igual o superior a 5 puntos. Cuando existan más de una prueba escrita se exigirá un mínimo de 4 puntos para hacer media aritmética entre ellas, en caso contrario no se superará la evaluación.

La **calificación global del módulo** será la suma de las notas ponderadas de cada uno de los resultados de aprendizaje. El módulo será superado con una nota igual o superior a 5 puntos. No se podrá superar si uno o más resultados de aprendizaje obtiene una calificación (previa a la ponderación) inferior a 4 puntos. La calificación del módulo se hará con cifras de 1 a 10.

La **asistencia a clase es obligatoria**, una cantidad de faltas superior al 30 % de las horas lectivas conllevará la pérdida del derecho a la evaluación continua y supondrá la evaluación del alumno/a de modo global a través de pruebas específicas al final del curso. Tal circunstancia se notificará por escrito al alumno/a que acumule tal cantidad de faltas. La evaluación de dichos alumnos se llevará a cabo en los mismos términos que se plantean para la evaluación extraordinaria.

Si al alumno se le **sorprendiera copiando** se dará el examen por finalizado y estará suspenso en el mismo. Si la prueba que estuviese realizando fuese de evaluación final el alumno tendrá que someterse a la siguiente convocatoria de evaluación para recuperar el módulo.

### **Recuperación de las evaluaciones.**

A aquellos alumnos que no superen una evaluación, se les darán las orientaciones necesarias y resolución de consultas precisas para recuperar positivamente la materia. Para esa evaluación no superada tendrán que realizar una prueba escrita de carácter teórico –práctico. Los criterios de evaluación y calificación se mantendrán iguales para las actividades recuperativas.

Los alumnos/as que no superen alguna de las evaluaciones, siempre que no hayan perdido el derecho a la evaluación continua, podrán presentarse a los **exámenes de recuperación de la 1ª evaluación** que se realizarán al comienzo de la siguiente evaluación. La **recuperación de la 2ª evaluación** se realizarán en la prueba final de marzo. Los alumnos que no hayan superado las pruebas de recuperación o no las hubieran realizado, se presentarán a una prueba final en el mes de marzo en la que tendrán que recuperar toda la materia del curso. Esta prueba constará de preguntas de carácter teórico-práctico sobre las capacidades terminales relacionadas anteriormente.

### **Evaluación extraordinaria.**

Los alumnos que no superen alguna de las evaluaciones, recuperaran la materia correspondiente mediante la realización de actividades de recuperación y refuerzo que se entregaran en la fecha establecida, y/o una prueba escrita en junio de la evaluación no superada. Será imprescindible la presentación de las actividades para la corrección del examen. La recuperación considerará ambos instrumentos: prueba escrita 70%, actividades 30%.

Las actividades y pruebas de recuperación se calificarán de 1 a 10. La evaluación se considera recuperada cuando la calificación supere los 5 puntos.

Para los alumnos que pierdan la evaluación continua durante el curso por acumular más del 30% de faltas de asistencia de los periodos lectivos que se hayan impartidos hasta un determinado momento, se les aplicarán los criterios de evaluación establecidos para la evaluación extraordinaria. En el caso de que dichos alumnos recuperen el derecho a la evaluación continua, se volverán a aplicar los criterios de calificación ordinarios.

### **Evaluación de alumnos con materias pendientes de cursos anteriores.**

Los alumnos con el módulo pendiente del año anterior, realizarán una prueba escrita sobre la totalidad de los contenidos del módulo y si el docente lo estima oportuno deberán también presentar las actividades oportunas.

El alumno/a puede realizar dos pruebas, una en diciembre y otra en febrero. Si no aprobara o no se hubiera presentado a las anteriores pruebas se presentará con toda la materia pendiente en marzo.

### **Evaluación para aquellos alumnos que como consecuencia de faltas de asistencia sea imposible la aplicación de la evaluación continua.**

A aquellos alumnos que tuviesen que recuperar el módulo de Venta Técnica en una convocatoria extraordinaria, se les podrá proponer una serie de actividades de recuperación relacionadas con los contenidos del módulo. Dichas actividades, en su caso, serán consideradas para la calificación del módulo junto con la prueba escrita.

La evaluación extraordinaria comprende los contenidos de la totalidad del modulo. La calificación en las convocatorias extraordinarias será de 1 a 10 puntos.



**Resultados de aprendizajes y unidades de trabajo asociadas.**

1. Obtiene información sobre iniciativas emprendedoras y oportunidades de creación de una pequeña empresa, valorando el impacto sobre el entorno de actuación e incorporando valores éticos.(1)
2. Determina la forma jurídica de la empresa y los trámites que se exigen para su creación y puesta en marcha, aplicando la normativa mercantil, laboral y fiscal vigente.(2)
3. Elabora un proyecto de creación de un pequeño comercio, delimitando sus características e incluyendo un estudio de viabilidad para la puesta en marcha y sostenibilidad del mismo.(3)
4. Elabora un plan de inversiones básico, identificando los activos fijos que se requieren, su forma de adquisición y los recursos financieros necesarios, en función de las características de la tienda y de los productos que se van a comercializar.(4)
5. Planifica la gestión económica y la tesorería del pequeño comercio, estableciendo el sistema de fijación de precios que garantice su rentabilidad y sostenibilidad.(5)
6. Gestiona la documentación comercial y de cobro y pago derivada de la compraventa de los productos y/o servicios prestados, respetando la normativa mercantil y fiscal vigente.(6)
7. Gestiona el proceso administrativo, contable y fiscal de la empresa, aplicando la legislación mercantil y fiscal y los principios y normas del Plan General Contable para las PYMES.(7)
8. Elabora un plan para la implantación de un servicio de calidad y proximidad con atención personalizada al cliente, potenciando la singularidad y la competitividad del comercio.(8)

**Criterios de calificación**

- 1-2: No presenta o presenta de forma desordenada, incoherente o ilegible los conceptos teóricos y, o los resultados analíticos no se plantean o no se desarrollan, con o sin resultado final correcto. No argumenta y no relaciona los resultados obtenidos.
- 2-4 Presenta sin concreción y desordenados los conceptos teóricos y, o los resultados analíticos se plantean, pero no se presentan de forma desarrollada, con o sin resultado correcto. No presenta o no argumenta los resultados obtenidos, presentado los argumentos o utilizando instrumentos gráficos o analíticos escasos o insuficientes. No clarifica los razonamientos o no resalta los resultados principales.
- 5-6: Presenta de forma correcta los conceptos teóricos y, o los resultados analíticos se plantean correctamente y se desarrollan con ciertos errores alcanzando resultados incorrectos pero coherentes. Argumenta los resultados obtenidos con lógica, presentado los argumentos o utilizando instrumentos gráficos o analíticos con falta de detalles. Sintetiza los razonamientos o resalta los resultados principales sin comentar.
- 7-8: Presenta de forma cierta y coherente los conceptos teóricos y, o los resultados analíticos se plantean ordenadamente con un desarrollo expresado de forma completa con un resultado correcto que no argumenta de forma clara, o presentado los argumentos o utilizando instrumentos gráficos o analíticos poco completos. Sintetiza los razonamientos o resalta los resultados principales de forma coherente pero sin claridad.
- 9-10: Presenta de forma muy clara, precisa y completa los conceptos teóricos y, o los resultados analíticos se expresan con un planteamiento, desarrollo y presentación de los resultados correctos. Argumenta los resultados obtenidos de forma precisa, presentado los argumentos o utilizando instrumentos gráficos o analíticos muy completos. Sintetiza los razonamientos o resalta los resultados principales de forma precisa.

**Unidades de trabajo con cuadro curricular y ponderaciones, en evaluación ordinaria, ordinaria final (subir nota) y extraordinaria.**

U.Trabajo/eva	Realizaciones profesionales	Instrumento	Criterios evaluación asociados agrupados en su caso y su correspondiente ponderación.
1-2-3-4/ 1ª evalua.	1-2-3-4.	Exam-Contr-Expo-Activ-Trabaj.	(1abde-0.1)-(1c-0.5)-(1fg-0.2)-(1hi-0.1)-(2ad-0.5)-(2bce4b-0.1)-(2fgh-0.2)-(3a-0.3)-(3b-0.4)-(3c-0.1)-(3dhi-0.5)-(4a-0.05)-(4c-0.2)-(4dg-0.05)-(3f4ef-0.5).
1-2-3-4-5-6-7- 8/2ª evalua.	1-2-3-4-5-6-7-8.	Exam-Contr-Expo-Activ-Trabaj.	(1abde-0.1)-(1c-0.5)-(1fg-0.2)-(1hi-0.1)-(2ad-0.5)-(2bce4b-0.1)-(2fgh-0.2)-(3a-0.3)-(3b-0.4)-(3c-0.1)-(3dhi-0.5)-(4a-0.05)-(4c-0.2)-(4dg-0.05)-(3f4ef-0.5)-(3e5a-0.5)-(5b-0.4)-85de-02)-(5f6g-0.2)-(3g5g-0.05)-(5h-1)-(6acb-0.1)-(6d-0.05)-(5c6ef-0.2)-(7ab-0.4)-(7d-0.3)-(7ec-1.2)-(7f-0.05)-(7gf-0.2)-(8ae-0.1)-(8bf-0.1)-(8cd-0.1)-(8gh-0.05).
Ordinaria final.	1-2-3-4-5-6-7.	Examen,-Trabajos.	(1c-1.2)-(2ad-1.2)-(3abdhi-1.2)-(3f4cef-1.6)-(3e5abh-2)-(5c6ef-0.5)-(7abcde-2.3).
Extraordinaria.	1-2-3-4-5-6-7.	Examen.	(1c-1.2)-(2ad-1.2)-(3abdhi-1.2)-(3f4cef-1.6)-(3e5abh-2)-(5c6ef-0.5)-(7abcde-2.3).

### Procedimientos e instrumentos de evaluación

<b>Instrumentos de evaluación</b>	P: pruebas (controles y exámenes).
	A: actividades.
	T: trabajos y exposición.

#### Evaluación ordinaria:

La suma de la media de las notas de cada criterio de evaluación o de sus agrupaciones, obtenidas a través de los instrumentos de calificación (PAT), multiplicada por su ponderación, tal como establecemos en el cuadro curricular arriba indicado, nos proporcionará la calificación de cada evaluación. La calificación máxima que se obtendremos hasta la última evaluación será de 9, a la que le sumaremos la puntuación obtenida al final del curso ordinario por la presentación, exposición y defensa del trabajo proyecto de empresa, con el siguiente desglose respectivo: 0.2, 0.6 y 0.2.

Aquellos alumnos que no hayan obtenido un cinco en la última evaluación, o bien deseen subir nota, realizarán un ejercicio final según se trate, sobre los criterios de evaluación o sus agrupaciones, con las ponderaciones e instrumentos de evaluación indicados en el cuadro curricular comentado en el apartado de ordinaria final.

Las actividades a realizar en casa, trabajos y exposiciones, se realizarán siguiendo las indicaciones que se establezcan en los plazos y fechas señalados. Un no presentado, a efectos de calificación se considera como un cero.

Al final de cada evaluación, el profesor propondrá un examen para aquellos alumnos a los que no se les haya podido calificar algún o algunos de los criterios de evaluación por falta de asistencia justificada a los exámenes, controles y actividades que se hubieran propuesto, siempre que haya sido por faltas suficientemente justificadas. En caso de no justificarse, se considerarán como en el apartado anterior, un no presentado y con un cero a efectos de calificación.

En relación a los trabajos, se realizarán siguiendo las indicaciones establecidas, en relación a la fecha de presentación y contenidos, que deberán seguir el guión establecido de desarrollo que el profesor establezca. Deberán ser originales y constarán de dos partes: entrega del trabajo y exposición con defensa del mismo. El alumno, irá tratando con el profesor durante su realización en clase las modificaciones, correcciones o ampliaciones que se le vaya indicando en su caso, antes de su entrega definitiva, que se realizará cuando el profesor lo indique, con fecha suficiente para su defensa y antes de la última evaluación. La entrega se realizará en Word o similar según se indique y se calificará tal como se ha señalado en el primer párrafo, no pudiéndose evaluar el mismo sin la realización de la exposición, que será obligatoria, siendo calificado con un cero el trabajo, si no se realiza el mismo o se da muestras de desconocer el trabajo realizado o su falta de autoría. La exposición se llevará a cabo con el apoyo de un powerpoint u otro para que le facilite su exposición. Éste en ningún caso supondrá la mera lectura del mismo, sino un punto de desarrollo de los contenidos. Una vez finalizada la exposición del alumno, y como elemento integrante del mismo, se podrán realizar preguntas que permitan aclarar aspectos de éste. Es importante resaltar que el trabajo supone el colofón que demuestra la adquisición de los aprendizajes requeridos en el módulo, la puesta en práctica de los conocimientos de los criterios de evaluación seleccionados para la puesta en marcha de un pequeño establecimiento.

#### Recuperación de evaluaciones suspensas:

La calificación de una evaluación posterior, modificará la anterior.

#### Evaluación extraordinaria:

Cuando el alumno no obtenga un cinco en la evaluación ordinaria, realizará un ejercicio sobre los criterios de evaluación o sus agrupaciones, con las ponderaciones e instrumentos de evaluación indicados en el cuadro curricular comentado, en el apartado de extraordinaria.

**Evaluación alumnos con pérdida de evaluación continua:**

Realizarán un ejercicio sobre los criterios de evaluación o sus agrupaciones, con las ponderaciones e instrumentos de evaluación indicados en el cuadro curricular comentado en el apartado de evaluación extraordinaria.

**Evaluación de alumnos con la materia pendiente de cursos anteriores:**

Se le propondrá al alumno un plan de actividades extraordinario de apoyo y refuerzo sobre los contenidos de los estándares de aprendizaje evaluables agrupados de los criterios de evaluación de los bloques de contenidos. La realización del plan de por parte del alumno, no supone calificación alguna a efectos de superar la materia, sino una orientación sobre los contenidos de los criterios de evaluación sobre los que debe evaluarse. Se realizarán dos pruebas, y eliminará aquellas donde obtenga un cinco o mas. De los contenidos de las pruebas no superadas se le realizará una prueba final. El alumno que obtenga en la prueba final, al menos una calificación de cinco o haya aprobado todas las pruebas previas, superará la materia del curso anterior. Se seguirá por lo demás, el proceso seguido en la evaluación ordinaria.

**Observaciones:**

Los errores ortográficos y gramaticales se considerarán faltas. Cada falta restará 0.1 puntos, hasta un máximo de 1 punto

**Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación correspondientes:**

Resultado de aprendizaje 1: Obtiene información sobre iniciativas emprendedoras y oportunidades de creación de una pequeña empresa, valorando el impacto sobre el entorno de actuación e incorporando valores éticos.

**Criterios de evaluación**

- 1a) Se ha considerado el concepto de cultura emprendedora, valorando su importancia como fuente de creación de empleo y de bienestar social.
- 1b) Se ha valorado la importancia de la iniciativa individual, la creatividad, la formación y la colaboración para tener éxito en la actividad emprendedora.
- 1c) Se han descrito individualmente las funciones básicas de la empresa y se han analizado todas en conjunto como un sistema integral.
- 1d) Se ha reconocido el fenómeno de la responsabilidad social de la empresa y su importancia como elemento de estrategia empresarial.
- 1e) Se han identificado prácticas empresariales que incorporan valores éticos, sociales y de respeto al medioambiente.
- 1f) Se han identificado los principales elementos del entorno general de la empresa analizando factores económicos sociales, demográficos, culturales, tecnológicos, medioambientales y político—legales.
- 1g) Se han descrito los factores del microentorno de a empresa, analizando la competencia, los proveedores/suministradores, los intermediarios y las instituciones que regulan y/o influyen en el comercio interior.
- 1h) Se ha identificado las ventajas y fortalezas del comercio de proximidad tradicional frente a las grandes superficies y otras formas de distribución minorista.
- 1i) Se han identificado los organismos públicos y privados que proporcionan información, orientación y asesoramiento a pequeños comercios, describiendo los servicios que prestan y los recursos disponibles online.

Resultado de aprendizaje 2: Determina la forma jurídica de la empresa y los trámites que se exigen para su creación y puesta en marcha, aplicando la normativa mercantil, laboral y fiscal vigente.

**Criterios de evaluación**

- 2a) Se han identificando las formas jurídicas que puede adoptar una pequeña empresa, analizando características, capital social, número de socios, obligaciones formales y responsabilidad de los socios, entre otras.
- 2b) Se han calculado los gastos de constitución y puesta en marcha de la empresa derivados de las distintas formas jurídicas, consultando la legislación vigente.
- 2c) Se ha obtenido información sobre posibles ayudas y subvenciones para la creación de una empresa, identificando los requisitos y trámites que se deben realizar.
- 2d) Se ha seleccionado la forma jurídica más adecuada, a partir de un estudio comparativo, valorando los costes, los trámites y obligaciones jurídicas y la responsabilidad de los socios.
- 2e) Se ha consultado la normativa nacional, autonómica y local que regula y/o afecta al pequeño comercio.
- 2f) Se han determinado los trámites administrativos y jurídicos, las autorizaciones y licencias que se requieren para la apertura y puesta en marcha del comercio y los organismos donde se gestionan y/o tramitan.
- 2g) Se han identificada las obligaciones mercantiles, laborales y fiscales derivadas del ejercicio de la actividad económica de la empresa.
- 2h) Se ha cumplimentado la documentación que se requiere para la creación y puesta en marcha de la empresa.

Resultado de aprendizaje 3: Elabora un proyecto de creación de un pequeño comercio, delimitando sus características e incluyendo un estudio de viabilidad para la puesta en marcha y sostenibilidad del mismo.

#### Criterios de evaluación

3a) Se ha establecido la ubicación y características de la tienda en función de la densidad, diversidad y accesibilidad de su zona de influencia, el tipo de clientes y sus hábitos de compra y los productos que se van a comercializar, entre otras.

3b) Se han identificado las fortalezas y debilidades personales y las oportunidades y amenazas del entorno, mediante el correspondiente análisis DAFO.

3c) Se ha definido la oferta comercial o surtido, en función de las oportunidades de negocio, el perfil de los clientes, las tendencias del mercado y la competencia de la zona de influencia, entre otras.

3d) Se ha incluido un plan de inversiones básico que recoge los activos fijos necesarios, la forma de adquisición y la financiación de los mismos.

3e) Se ha elaborado una lista de precios de los productos, aplicando los criterios de fijación de precios establecidos.

3f) Se ha incluido un estudio de viabilidad económica y financiera del comercio, elaborando una cuenta de resultados básica para dos ejercicios, a partir de la estimación de los ingresos, gastos y costes previstos, los recursos financieros necesarios y calculando ratios económico—financieros.

3g) Se ha valorado la posibilidad de contratar empleados en función de las características y necesidades del comercio, calculando los costes y definiendo las funciones que hay que cubrir, el perfil de los candidatos y el procedimiento de selección.

3h) Se ha valorado la conveniencia de aplicar innovaciones tecnológicas y de acudir a acciones formativas, analizando los puntos débiles y la relación coste beneficio esperado en cuanto a viabilidad y sostenibilidad del negocio.

3i) Se ha estudiado la posibilidad de comercialización online y de otras formas de venta a distancia, calculando su coste y teniendo en cuenta las características de los productos, el impacto esperado y los usos y prácticas del sector.

Resultado de aprendizaje 4: Elabora un plan de inversiones básico, identificando los activos fijos que se requieren, su forma de adquisición y los recursos financieros necesarios, en función de las características de la tienda y de los productos que se van a comercializar.

#### Criterios de evaluación

4a) Se han determinado las necesidades de la tienda, local, mobiliario, equipos, sistema de cobro y terminal punto de venta, entre otros, en función de la idea de negocio, el tipo de clientes y los productos y servicios que hay que prestar al cliente.

4b) Se ha obtenido información sobre posibles ayudas y subvenciones para la compra del equipamiento de la tienda identificado los organismos donde se tramitan.

4c) Se ha determinado la forma de adquisición del local, evaluando las modalidades de compraventa, traspaso o alquiler, a partir del análisis de costes, derechos y obligaciones de cada una de las modalidades.

4d) Se ha obtenido información sobre servicios bancarios y formas de financiación de las inversiones y demás operaciones, analizando el procedimiento, documentación, requisitos y garantías exigidas para obtener un crédito o un préstamo bancario.

4e) Se han valorado las opciones de leasing y renting para la adquisición de los equipos, calculando los costes y analizando los requisitos y garantías exigidas.

4f) Se ha seleccionado la forma de obtención y financiación de los equipos e instalaciones de la tienda, evaluando los costes y los riesgos.

4g) Se han seleccionado las pólizas de seguros adecuadas, en función de las coberturas necesarias según las contingencias y exigencias legales de la actividad.

Resultado de aprendizaje 5: Planifica la gestión económica y la tesorería del pequeño comercio, estableciendo el sistema de fijación de precios que garantice su rentabilidad y sostenibilidad.

#### Criterios de evaluación

5a) Se ha establecido el sistema de fijación de los precios de venta en función de los costes, margen de beneficios, impuestos sobre el consumo, ciclo de vida del producto, precios de la competencia, diferenciación del producto y percepción del valor de los clientes, entre otros.

5b) Se han realizado previsiones de la demanda y los ingresos por ventas y de los costes y gastos previstos, a partir de los datos obtenidos de fuentes externas que facilitan información económica del sector y de otros comercios similares.

5c) Se han establecido los plazos, forma y medios de pago, descuentos y facilidades de pago a los clientes, en función de la capacidad financiera de la empresa, las características del producto, el tipo de clientes y los usos y prácticas del sector.

5d) Se ha elaborado el calendario de cobros y pagos previstos, en función de las necesidades, compromisos y obligaciones de pago del pequeño comercio y asegurando la disponibilidad de efectivo en caja diariamente.

5e) Se ha previsto el sistema para comprobar periódica y sistemáticamente la liquidez de la tienda, ajustando los compromisos de pago y las estimaciones de cobro.



- 5f) Se han calculado los costes financieros y los riesgos de gestión de cobro y de negociación de efectos comerciales.
- 5g) Se han calculado los costes de personal y seguridad social a cargo de la empresa.
- 5h) Se ha definido el procedimiento de valoración sistemática de la actividad económica y financiera del comercio, calculando ratios de rentabilidad, solvencia, endeudamiento y liquidez, para detectar y corregir posibles desajustes.

Resultado de aprendizaje 6: Gestiona la documentación comercial y de cobro y pago derivada de la compraventa de los productos y/o servicios prestados, respetando la normativa mercantil y fiscal vigente.

**Criterios de evaluación**

- 6a) Se ha interpretado a normativa mercantil y fiscal y los usos del comercio que regulan la facturación de productos/servicios, incluyendo la facturación electrónica.
- 6b) Se han interpretado la normativa reguladora del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) y las obligaciones establecidas para la facturación de productos y/o servicios.
- 6c) Se han elaborado facturas correspondientes a las operaciones de compraventa y/o prestación de servicios, de acuerdo con a normativa mercantil y fiscal y los usos del comercio, utilizando herramientas informáticas.
- 6d) Se ha realizado el registro periódico de las facturas emitidas y recibidas que exige la normativa del IVA.
- 6e) Se han cumplimentado y gestionado los documentos correspondientes a los diferentes medios de pago y cobro de las operaciones de la empresa.
- 6f) Se han preparado remesas de efectos comerciales para su envío a las entidades bancarias en gestión de cobro o para su negociación y descuento.
- 6g) Se han elaborado facturas de negociación de efectos comerciales.

Resultado de aprendizaje 7: Gestiona el proceso administrativo, contable y fiscal de la empresa, aplicando la legislación mercantil y fiscal y los principios y normas del Plan General Contable para las PYMES.

**Criterios de evaluación**

- 7a) Se han identificado las funciones de la contabilidad y los libros obligatorios y voluntarios que debe llevar la empresa.
- 7b) Se han diferenciado las distintas partidas del balance (activo, pasivo y patrimonio neto), analizando sus características y relación funcional.
- 7c) Se han registrado las operaciones realizadas, de acuerdo con los principios generales y las normas de valoración del Plan General Contable para PYMES, utilizando la aplicación informática disponible.
- 7d) Se ha calculado la amortización de los elementos del inmovilizado, de acuerdo con la normativa fiscal vigente y el Plan General Contable para las PYMES.
- 7e) Se ha calculado el resultado del ejercicio y se han elaborado las cuentas anuales, de acuerdo con el Plan General Contable para las PYMES.
- 7f) Se han cumplimentado las declaraciones-liquidaciones periódicas del Impuesto sobre el Valor Añadido, en función del régimen de tributación elegido.
- 7g) Se han determinado las obligaciones fiscales derivadas de los impuestos que gravan los beneficios, en función de la forma jurídica de la empresa (IRPF e Impuesto de Sociedades).
- 7h) Se ha valorado la posibilidad de utilizar asesoramiento externo de carácter laboral, fiscal y/o contable, en función de las características de la empresa.

Resultado de aprendizaje 8: Elabora un plan para la implantación de un servicio de calidad y proximidad con atención personalizada al cliente, potenciando la singularidad y la competitividad del comercio.

**Criterios de evaluación**

8a) Se han adaptado las características de la tienda a los sistemas normalizados de calidad ya los códigos de buenas prácticas, aplicables al pequeño comercio, de carácter europeo, nacional, autonómico y local.

8b) Se han definido las pautas de atención al cliente, aplicando criterios de calidad, cortesía y trato personalizado, de acuerdo con lo establecido en la norma UNE 175001-1 (calidad de servicio para el pequeño comercio) y otras normas.

8c) Se han establecido los servicios adicionales a la venta propios del servicio de proximidad (envío a domicilio y servicios postventa), según características de la tienda, demandas de clientes y usos del sector, valorando su coste y efectividad.


8d) Se han fijado los horarios y calendario de apertura de la tienda, los períodos de rebajas y promociones y otros aspectos de funcionamiento, respetando la normativa local vigente y los usos y costumbres del comercio al por menor.

8e) Se ha diseñado un sistema actualizado de información y precios de los productos, accesible al consumidor, garantizando la correspondencia entre los precios marcados en las etiquetas y los registrados en la aplicación del TPV.

8f) Se ha fijado el procedimiento de gestión de incidencias, quejas y reclamaciones que garantice un servicio de calidad y el cumplimiento de la normativa de protección de] consumidor.

8g) Se ha establecido el procedimiento para comprobar el mantenimiento de las instalaciones y la funcionalidad del surtido de productos expuestos, aplicando criterios comerciales y de seguridad en materia de prevención de riesgos.

8h) Se han mantenido actualizadas las bases de datos de clientes, garantizando su confidencialidad y respeto de la normativa de protección de datos.

 <p><b>IES FELIPE II MAZARRÓN</b></p>	<p><b>Área: INICIACIÓN A LA ACTIVIDAD EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL</b></p> <p><b>Nivel: 4º curso ESO</b></p>	<p><b>CURSO 2017-2018</b></p>
--	--	-------------------------------

**Criterios de evaluación y unidades didácticas asociadas.**

**Unidad 1. Las empresas y la actividad empresarial**

Contenidos	Criterios de evaluación	Estándares de aprendizaje evaluables
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La empresa en la sociedad.</li> <li>- El carácter emprendedor.</li> <li>- Las áreas de actividad profesional.</li> <li>- La carrera profesional.</li> </ul>	<p>1.Describir las cualidades personales y destrezas asociadas a la iniciativa emprendedora analizando los requerimientos de los distintos puestos de trabajo y actividades empresariales.</p>	<p>1.1. Identifica las cualidades personales, actitudes, aspiraciones y formación propias de las personas con iniciativa emprendedora, describiendo la actividad de los empresarios y las empresarias y su rol en la generación de trabajo y bienestar social.</p> <p>1.2. Investiga con medios telemáticos las diferentes áreas de actividad profesional del entorno, los tipos de empresa que las desarrollan y los diferentes puestos de trabajo en cada una de ellas razonando los requerimientos para el desempeño profesional en cada uno de ellos.</p>
	<p>2.Tomar decisiones sobre el itinerario vital propio comprendiendo las posibilidades de empleo, autoempleo y carrera profesional en relación con las habilidades personales y las</p>	<p>2.1. Diseña un proyecto de carrera profesional propia relacionando las posibilidades del entorno con las cualidades y aspiraciones personales valorando la opción del autoempleo y la necesidad de formación a lo largo de la vida.</p>

	alternativas de formación y aprendizaje a lo largo de la vida.	
--	--	--

## Unidad 2. El mercado de trabajo

Contenidos	Criterios de evaluación	Estándares de aprendizaje evaluables
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oferta y demanda de trabajo.</li> <li>- La relación laboral.</li> <li>- El contrato de trabajo.</li> <li>- La negociación colectiva.</li> </ul>	<p>1. Actuar como un futuro trabajador o trabajadora responsable conociendo sus derechos y deberes como tal, valorando la acción del Estado y de la Seguridad Social en la protección de la persona empleada así como comprendiendo la necesidad de protección de los riesgos laborales.</p>	<p>1.1. Identifica las normas e instituciones que intervienen en las relaciones entre personas trabajadoras y personas empresarias relacionándolas con el funcionamiento del mercado de trabajo.</p>
		<p>1.2. Distingue los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales comprobándolos en contratos de trabajo y documentos de negociación colectiva.</p>

## Unidad 3. Seguridad Social y riesgos laborales

Contenidos	Criterios de evaluación	Estándares de aprendizaje evaluables
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qué es la Seguridad Social.</li> <li>- El Régimen General de la Seguridad Social.</li> <li>- Régimen Especial de Trabajadores Autónomos.</li> <li>- Riesgos laborales.</li> </ul>	<p>1. Actuar como un futuro trabajador responsable conociendo sus derechos y deberes como tal, valorando la acción del Estado y de la Seguridad Social en la protección de la</p>	<p>1.1. Describe las bases del sistema de la Seguridad Social, así como las obligaciones de personas trabajadoras y personas empresarias dentro de este, valorando su acción protectora ante las distintas contingencias cubiertas y describiendo las prestaciones mediante búsquedas en las</p>

	<p>persona empleada así como comprendiendo la necesidad de protección de los riesgos laborales.</p>	<p>webs institucionales.</p>
		<p>1.2. Identifica las situaciones de riesgo laboral más habituales en los sectores de actividad económica más relevantes en el entorno, indicando los métodos de prevención legalmente establecidos así como las técnicas de primeros auxilios aplicables en caso de accidente o daño.</p>

#### Unidad 4. Plan de empresa

Contenidos	Criterios de evaluación	Estándares de aprendizaje evaluables
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La idea de negocio.</li> <li>- Elementos y estructura de la empresa.</li> <li>- El plan de empresa (I).</li> <li>- El plan de empresa (II).</li> </ul>	<p>1. Crear un proyecto de empresa en el aula describiendo las características internas y su relación con el entorno así como su función social, identificando los elementos que constituyen su red logística, como proveedores, clientes, sistemas de producción y comercialización y redes de almacenaje entre otros.</p>	<p>1.1. Determina la oportunidad de un proyecto de empresa identificando las características y tomando parte en la actividad que esta desarrolla.</p>
		<p>1.2. Identifica las características internas y externas del proyecto de empresa así como los elementos que constituyen la red de esta: mercado, proveedores, clientes, sistemas de producción y/o comercialización, almacenaje, y otros.</p>
		<p>1.3. Describe la relación del proyecto de empresa con su sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento identificando los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.</p>

## Unidad 5. La información en la empresa

Contenidos	Criterios de evaluación	Estándares de aprendizaje evaluables
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La contabilidad como medida del patrimonio.</li> <li>- Documentos comerciales.</li> <li>- La información de recursos humanos.</li> <li>- El archivo.</li> </ul>	<p>1. Identificar y organizar la información de las distintas áreas del proyecto de empresa aplicando los métodos correspondientes a la tramitación documental empresarial.</p>	<p>1.1. Maneja como usuario o usuaria a nivel básico la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros, aplicando las técnicas básicas de contabilidad, gestión financiera y comercial y administración de personal para la organización de la información del proyecto de empresa.</p>
		<p>1.2. Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos del proyecto de empresa, reconociendo y aplicando técnicas de comunicación y negociación y aplicando el tratamiento protocolario adecuado mediante medios telemáticos y presenciales.</p>

## Unidad 6. Producción y promoción

Contenidos	Criterios de evaluación	Estándares de aprendizaje evaluables
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El proceso productivo.</li> <li>- Valor y <i>marketing</i>.</li> <li>- La promoción.</li> <li>- Ayudas a la creación de empresas.</li> </ul>	<p>1. Realizar actividades de producción y comercialización propias del proyecto de empresa creado, aplicando técnicas de comunicación</p>	<p>1.1. Crea materiales de difusión y publicidad de los productos y/o servicios del proyecto de empresa, incluyendo un plan de comunicación en internet y en redes sociales aplicando los principios del <i>marketing</i>.</p>
		<p>1.2. Desempeña tareas de producción y/o comercialización en el proyecto de empresa tomando decisiones, trabajando en equipo y cumpliendo los plazos y objetivos y proponiendo mejoras según un plan de control prefijado.</p>

	y trabajo en equipo.	1.3. Recopila datos sobre los diferentes apoyos a la creación de empresas tanto del entorno cercano como del territorial, nacional o europeo, seleccionando las posibilidades que se ajusten al proyecto de empresa planteado.
--	----------------------	--

### Unidad 7. Empresa y puesta en marcha

Contenidos	Criterios de evaluación	Estándares de aprendizaje evaluables
-La forma jurídica de la empresa. -Trámites y autónomos. -Trámites y sociedades. -La sociedad limitada exprés.	1. Describir las diferentes formas jurídicas de las empresas y las responsabilidades legales de sus propietarios y gestores, así como las exigencias de capital, enumerar las administraciones públicas que intervienen en la puesta en marcha de empresas, valorar las tareas de apoyo, registro, control y fiscalización que estas ejercen en el proceso de creación de empresas.	1.1. Describe las diferentes formas jurídicas de las empresas y conoce las responsabilidades legales de sus propietarios y gestores así como las exigencias de capital.
		1.2. Enumera las administraciones públicas que tienen relación con la puesta en marcha de empresas recopilando por vía telemática los principales documentos que se derivan de la puesta en funcionamiento.
		1.3. Valora las tareas de apoyo, registro, control y fiscalización que realizan las autoridades en el proceso de creación de empresas describiendo los trámites que se deben realizar.

### Unidad 8. Inversión y financiación

Contenidos	Criterios de evaluación	Estándares de aprendizaje evaluables
-Las inversiones en la empresa. -Las fuentes de financiación (I). -Las fuentes de	1. Identificar las fuentes de financiación propias de cada forma jurídica de la empresa, incluyendo las	1.1. Determina las inversiones necesarias para la puesta en marcha de una empresa distinguiendo las principales partidas relacionadas en un balance de situación.

financiación (II). -Otras formas de financiación.	externas e internas, y valorar las más adecuadas para cada tipo y momento en el ciclo de vida de la empresa.	1.2. Caracteriza de forma básica las posibilidades de financiación del día a día de las empresas diferenciando la financiación externa e interna, a corto y a largo plazo, así como el coste de cada una y las implicaciones en la marcha de la empresa.
--	--	--

## Unidad 9. Viabilidad

Contenidos	Criterios de evaluación	Estándares de aprendizaje evaluables
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La planificación financiera (I).</li> <li>- La planificación financiera (II).</li> <li>- VAN, TIR y umbral de rentabilidad.</li> <li>- Ratios.</li> <li>- Impuestos.</li> </ul>	<p>1. Comprender las necesidades de la planificación financiera y de negocio de las empresas ligándolas a la previsión de la marcha de la actividad sectorial y económica nacional.</p>	<p>1.1. Presenta un estudio de viabilidad económico-financiera a medio plazo de un proyecto de empresa aplicando condiciones reales de productos financieros analizados y previsiones de ventas a partir de un análisis del entorno mediante una aplicación informática tipo hoja de cálculo y manejando ratios financieros básicos.</p>
		<p>1.2. Analiza los productos financieros más adecuados de entre las entidades financieras del entorno para cada tipo de empresa, valora el coste y el riesgo de cada uno de ellos y selecciona los más adecuados para el proyecto de empresa.</p>
		<p>1.3. Identifica las obligaciones fiscales de las empresas según la actividad, señala el funcionamiento básico de IAE, IVA, IRPF e IS, indica las principales diferencias entre ellos y valora la aportación que supone la carga impositiva a la riqueza nacional.</p>



## Criterios de calificación y evaluación. Ponderaciones

### Criterios de calificación:

Criterios de calificación		Ponderación de calificación
1. Realización de pruebas objetivas	Correspondientes a todas las unidades formativas estudiadas, pudiendo realizarse de forma individual o agrupándolas.	20%
2. Realización de actividades y trabajos.	Trabajos.....60%	70%
	Actividades de aprendizaje: exposiciones orales y debates, cuaderno diario.....10%	
3. Interés y comportamiento en clase (observación del alumno).	Incluye la atención, comportamiento, participación en clase, interés y la actitud personal del alumno (compromiso personal por aprender).	10%

### 3.1.- Evaluación ordinaria.

Habrà una **evaluación inicial**, que proporcionará una información previa muy útil de los conocimientos de los que parte el alumnado para su aprendizaje significativo.

Se realizarán **pruebas y controles escritos** que valorarán los contenidos conceptuales y procedimentales, así como la capacidad para razonar y argumentar.

Se realizarán **exposiciones orales y debates**, individualmente y/o en equipo. Se valorará el **cuaderno diario** de trabajo; resulta un instrumento muy útil para la evaluación continua, pues en él se recoge el trabajo diario del alumno/a, así como sus reflexiones y conclusiones.

Se utilizará también la **observación directa** para recoger información sustancial sobre contenidos actitudinales y de algunos contenidos procedimentales, en especial, la aplicación de técnicas y métodos de trabajo adecuados.

Los alumnos podrán realizar **trabajos monográficos** a petición del profesor. Su finalidad es que los alumnos adquieran la capacidad de búsqueda de información, de expresión escrita y de argumentación.

Para obtener una evaluación positiva de la materia el alumno deberá haber superado todos los estándares que se hayan evaluado en la misma. Dicha recuperación se realizará a través de pruebas objetivas o actividades de otro tipo.

Se realizarán los siguientes **procedimientos para evaluar los aprendizajes**:

1. Realización de Pruebas objetivas.

2. Realización de Actividades de aprendizaje (exposiciones orales y debates, cuaderno diario) y Trabajos.
3. Seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje.
4. Observación de actitudes del alumnado.

#### 1. Realización de Pruebas objetivas.

Se realizarán por evaluación pruebas objetivas correspondientes a todas las unidades formativas que se hayan estudiado, pudiendo realizarse de forma individual o agrupando en una sola prueba dos o más unidades formativas, según criterio del profesor. La realización de pruebas objetivas se dará a conocer a los alumnos y se fijará su fecha de realización con la suficiente antelación. Se evitará su aplazamiento, o cambio, salvo causas de fuerza mayor.

Para solicitar cambiar un examen de fecha, el grupo de alumnos tomará acuerdo por mayoría y lo pondrá en conocimiento del profesor, el cual tras hablarlo en clase y exponerle la causa de ello, si considera que la petición está justificada, fijará una nueva fecha de examen.

Si el alumno no acude a la realización de una prueba objetiva, deberá justificar su falta a través de la entrega de un justificante oficial (médico, instituciones oficiales), junto con un justificante de sus tutores si es menor de edad. De lo contrario el examen se considerará suspendido con la nota de 0. Si el alumno justifica adecuadamente la falta, se examinará de los contenidos cuando el profesor le indique, pudiendo ser el examen escrito u oral.

Caso de no poder realizar el examen según estas consideraciones, el alumno será evaluado de los contenidos pendientes en el examen de recuperación de la evaluación.

#### 2. Realización de Actividades de aprendizaje y Trabajos.

Las puntuaciones obtenidas por cada actividad de clase y trabajos entregados en la evaluación, se utilizarán para realizar una media aritmética que determine la puntuación que el alumno obtiene por este concepto. **Se intentará realizar un trabajo por evaluación** basado en un proyecto de empresa y se harán actividades al finalizar cada uno de los temas.

La entrega de los trabajos, actividades y las exposiciones orales se realizarán en la fecha que indique el docente.

La falta de entrega injustificada de un trabajo o actividad, o la negativa a realizar una exposición en la fecha señalada al efecto supondrá una valoración de cero puntos. Para poder entregar el trabajo o actividad, o hacer la exposición fuera de plazo el alumno deberá justificar debidamente su falta. En el supuesto anterior el plazo máximo que se concederá será de una semana, salvo casos de fuerza mayor.

#### 3 y 4. Seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje. Observación de actitudes del alumnado.

Se observará el comportamiento y actitud del alumno, su atención a las explicaciones, el interés, participación en clase, etc. Su finalidad es recoger información sustancial sobre contenidos actitudinales y de algunos contenidos procedimentales, en especial, la aplicación de técnicas y métodos de trabajo adecuados.

### **Evaluación extraordinaria.**

En septiembre se llevará a cabo una prueba teórico-práctica donde podrán aparecer preguntas tipo test, preguntas cortas o de desarrollo y/o ejercicios prácticos.

Quien realice esta prueba lo hará de la **asignatura completa**.


Los estándares evaluables, contenidos y criterios de evaluación serán los comentados anteriormente en esta programación.

### **Evaluación de alumnos con materias pendientes de cursos anteriores.**

Los alumnos con materias pendientes de cursos anteriores, realizarán tres pruebas escritas sobre la totalidad de los contenidos, coincidentes cada una de ellas con las respectivas evaluaciones, y podrán aparecer preguntas tipo test, preguntas cortas o de desarrollo y/o ejercicios prácticos. También y a criterio del docente se puede sustituir alguna prueba escrita por un trabajo sobre la materia.

### **Evaluación para aquellos alumnos que como consecuencia de faltas de asistencia sea imposible la aplicación de la evaluación continua.**

Si un alumno presenta más de un 30% de faltas de asistencia a clase, perderá la evaluación continua, por lo que realizará en junio una única prueba de toda la asignatura, en la que será necesario obtener un 5 sobre 10 como mínimo para superar la asignatura.

 <p><b>IES FELIPE II MAZARRÓN</b></p>	<p><b>Área: ECONOMÍA</b></p> <p><b>Nivel: 4º curso ESO</b></p>	<p><b>CURSO 2017-2018</b></p>
--	--	-------------------------------

**Criterios de evaluación y unidades didácticas asociadas.**

**Unidad 1 ¿Qué es la economía?**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (BORM)	ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE (BORM)
<p>B1.1 Explicar la Economía como ciencia social valorando el impacto permanente de las decisiones económicas en la vida de los ciudadanos.</p>	<p><b>B1.1.1</b> Reconoce la escasez de recursos y la necesidad de elegir y tomar decisiones como las claves de los problemas básicos de toda Economía y comprende que toda elección supone renunciar a otras alternativas, y que toda decisión tiene consecuencias.</p> <p>B1.1.2 Diferencia formas diversas de abordar y resolver problemas económicos e identifica sus ventajas e inconvenientes, así como sus limitaciones.</p>
<p>B1.3 Tomar conciencia de los principios básicos de la Economía a aplicar en las relaciones económicas básicas con los condicionantes de recursos y necesidades.</p>	<p><b>B1.3.1</b> Representa las relaciones que se establecen entre las economías domésticas y las empresas.</p> <p>B1.3.2 Aplica razonamientos básicos para interpretar problemas económicos provenientes de las relaciones económicas de su entorno.</p>

**Unidad 2 Pensar como un economista**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (BORM)	ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE (BORM)
<p>B1.2 Conocer y familiarizarse con la terminología económica básica y con el uso de los modelos económicos.</p>	<p><b>B1.2.1</b> Comprende y utiliza correctamente diferentes términos del área de la Economía.</p> <p>B1.2.2 Diferencia entre Economía positiva y Economía normativa.</p> <p><b>B1.2.3</b> Representa y analiza gráficamente el coste de oportunidad mediante la Frontera de Posibilidades de Producción.</p>
<p>B1.3 Tomar conciencia de los principios básicos de la Economía a aplicar en las relaciones económicas básicas con los condicionantes de recursos y necesidades.</p>	<p><b>B1.3.1</b> Representa las relaciones que se establecen entre las economías domésticas y las empresas.</p> <p>B1.3.2 Aplica razonamientos básicos para interpretar problemas económicos provenientes de las relaciones económicas de su entorno.</p>

### Unidad 3 La producción y el crecimiento económico

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (BORM)	ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE (BORM)
B2.2 Analizar las características principales del proceso productivo.	<p><b>B2.2.1</b> Indica los distintos tipos de factores productivos y las relaciones entre productividad, eficiencia y tecnología.</p> <p><b>B2.2.2</b> Identifica los diferentes sectores económicos, así como sus retos y oportunidades.</p>

### Unidad 4 Cómo funcionan las empresas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (BORM)	ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE (BORM)
B2.1 Describir los diferentes tipos de empresas y formas jurídicas de las empresas relacionando con cada una de ellas sus exigencias de capital y las responsabilidades legales de sus propietarios y gestores así como las interrelaciones de las empresas su entorno inmediato.	<p><b>B2.1.1</b> Distingue las diferentes formas jurídicas de las empresas y las relaciona con las exigencias requeridas de capital para su constitución y responsabilidades legales para cada tipo.</p> <p><b>B2.1.2</b> Valora las formas jurídicas de empresas más apropiadas en cada caso en función de las características concretas aplicando el razonamiento sobre clasificación de las empresas.</p> <p><b>B2.1.3</b> Identifica los diferentes tipos de empresas y empresarios que actúan en su entorno, así como la forma de interrelacionar con su ámbito más cercano y los efectos sociales y medioambientales, positivos y negativos, que se observan.</p>
B2.3 Identificar las fuentes de financiación de las empresas.	<b>B2.3.1</b> Explica las posibilidades de financiación del día a día de las empresas diferenciando la financiación externa e interna, a corto y a largo plazo, así como el coste de cada una y las implicaciones en la marcha de la empresa.
B2.4 Determinar para un caso sencillo la estructura de ingresos y costes de una empresa, calculando su beneficio.	<b>B2.4.1</b> Diferencia los ingresos y costes generales de una empresa e identifica su beneficio o pérdida, aplicando razonamientos matemáticos para la interpretación de resultados.

## Unidad 5 Economía familiar y personal

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (BORM )	ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE (BORM )
B3.1 Realizar un presupuesto personal distinguiendo entre los diferentes tipos de ingresos y gastos, controlar su grado de cumplimiento y las posibles necesidades de adaptación.	<b>B3.1.1</b> Elabora y realiza un seguimiento a un presupuesto o plan financiero personalizado, identificando cada uno de los ingresos y gastos.
	B3.1.2 Utiliza herramientas informáticas en la preparación y desarrollo de un presupuesto o plan financiero personalizado.
	B3.1.3 Maneja gráficos de análisis que le permiten comparar una realidad personalizada con las previsiones establecidas.
B3.2 Decidir con racionalidad ante las alternativas económicas de la vida personal relacionando éstas con el bienestar propio y social.	B3.2.1 Comprende las necesidades de planificación y de manejo de los asuntos financieros a lo largo de la vida. Dicha planificación se vincula a la previsión realizada en cada una de las etapas de acuerdo con las decisiones tomadas y la marcha de la actividad económica nacional.
B3.3 Expresar una actitud positiva hacia el ahorro y manejar el ahorro como medio para alcanzar diferentes objetivos.	<b>B3.3.1</b> Conoce y explica la relevancia del ahorro y del control del gasto.
	B3.3.2 Analiza las ventajas e inconvenientes del endeudamiento valorando el riesgo y seleccionando la decisión más adecuada para cada momento.

## Unidad 6 El dinero y la inflación

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (BORM )	ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE (BORM )
B5.1 Diferenciar las magnitudes de tipos de interés, inflación y desempleo, así como analizar las relaciones existentes entre ellas.	<b>B5.1.1</b> Describe las causas de la inflación y valora sus principales repercusiones económicas y sociales.
	B5.1.2 Explica el funcionamiento de los tipos de interés y las consecuencias de su variación para la marcha de la Economía.
B5.2 Interpretar datos y gráficos vinculados con los conceptos de tipos de interés, inflación y desempleo.	<b>B5.2.1</b> Valora e interpreta datos y gráficos de contenido económico relacionados con los tipos de interés, inflación y desempleo.

## Unidad 7 El sistema financiero y sus productos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (BORM)	ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE (BORM)
B3.2 Decidir con racionalidad ante las alternativas económicas de la vida personal relacionando éstas con el bienestar propio y social.	B3.2.1 Comprende las necesidades de planificación y de manejo de los asuntos financieros a lo largo de la vida. Dicha planificación se vincula a la previsión realizada en cada una de las etapas de acuerdo con las decisiones tomadas y la marcha de la actividad económica nacional.
B3.3 Expresar una actitud positiva hacia el ahorro y manejar el ahorro como medio para alcanzar diferentes objetivos.	<b>B3.3.1</b> Conoce y explica la relevancia del ahorro y del control del gasto.
B3.4 Reconocer el funcionamiento básico del dinero y diferenciar las diferentes tipos de cuentas bancarias y de tarjetas emitidas como medios de pago valorando la oportunidad de su uso con garantías y responsabilidad.	<b>B3.4.1</b> Comprende los términos fundamentales y describe el funcionamiento en la operativa con las cuentas bancarias.
	B3.4.2 Valora y comprueba la necesidad de leer detenidamente los documentos que presentan los bancos, así como la importancia de la seguridad cuando la relación se produce por Internet.
	<b>B3.4.3</b> Reconoce el hecho de que se pueden negociar las condiciones que presentan las entidades financieras y analiza el procedimiento de reclamación ante las mismas.
	<b>B3.4.4</b> Identifica y explica las distintas modalidades de tarjetas que existen, así como lo esencial de la seguridad cuando se opera con tarjetas.

## Unidad 8 El uso inteligente del crédito

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (BORM)	ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE (BORM)
B3.3 Expresar una actitud positiva hacia el ahorro y manejar el ahorro como medio para alcanzar diferentes objetivos.	<b>B3.3.1</b> Conoce y explica la relevancia del ahorro y del control del gasto.
	B3.3.2 Analiza las ventajas e inconvenientes del endeudamiento valorando el riesgo y seleccionando la decisión más adecuada para cada momento.
B3.4 Reconocer el funcionamiento básico del dinero y diferenciar los diferentes tipos de cuentas bancarias y de tarjetas	<b>B3.4.1</b> Comprende los términos fundamentales y describe el funcionamiento en la operativa con las cuentas bancarias.
	B3.4.2 Valora y comprueba la necesidad de leer detenidamente los documentos que presentan los bancos, así como la importancia de la seguridad cuando la relación se produce por Internet.

emitidas como medios de pago valorando la oportunidad de su uso con garantías y responsabilidad.	<b>B3.4.3</b> Reconoce el hecho de que se pueden negociar las condiciones que presentan las entidades financieras y analiza el procedimiento de reclamación ante las mismas.
	<b>B3.4.4</b> Identifica y explica las distintas modalidades de tarjetas que existen, así como lo esencial de la seguridad cuando se opera con tarjetas.
B3.5 Conocer el concepto de seguro y su finalidad.	B3.5.1 Identifica y diferencia los diferentes tipos de seguros según los riesgos o situaciones adversas en las diferentes etapas de la vida.

## Unidad 9 Las cuentas públicas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (BORM)	ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE (BORM)
B2.5 Diferenciar los impuestos que afectan a las empresas y la importancia del cumplimiento de las obligaciones fiscales.	<b>B2.5.1</b> Identifica las obligaciones fiscales de las empresas según la actividad señalando el funcionamiento básico de los impuestos y las principales diferencias entre ellos.
	B2.5.2 Valora la aportación que supone la carga impositiva a la riqueza nacional.
B4.1 Reconocer y analizar la procedencia de las principales fuentes de ingresos y gastos del Estado así como interpretar gráficos donde se muestre dicha distribución.	<b>B4.1.1</b> Identifica las vías de donde proceden los ingresos del Estado así como las principales áreas de los gastos del Estado y comenta sus relaciones.
	<b>B4.1.2</b> Analiza e interpreta datos y gráficos de contenido económico relacionados con los ingresos y gastos del Estado.
	B4.1.3 Distingue en los diferentes ciclos económicos el comportamiento de los ingresos y gastos públicos, así como los efectos que se pueden producir a lo largo del tiempo.
B4.2 Diferenciar y explicar los conceptos de deuda pública y déficit público.	<b>B4.2.1</b> Comprende y expresa las diferencias entre los conceptos de deuda pública y déficit público, así como la relación que se produce entre ellos.
B4.3 Determinar el impacto para la sociedad de la desigualdad de la renta y estudiar las herramientas de redistribución de la renta.	B4.3.1 Conoce y describe los efectos de la desigualdad de la renta y los instrumentos de redistribución de la misma.



## Unidad 10 El mercado de trabajo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (BORM)	ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE (BORM)
B5.2 Interpretar datos y gráficos vinculados con los conceptos de tipos de interés, inflación y desempleo.	<b>B5.2.1</b> Valora e interpreta datos y gráficos de contenido económico relacionados con los tipos de interés, inflación y desempleo.
B5.3 Valorar diferentes opciones de políticas macroeconómicas para hacer frente al desempleo.	<b>B5.3.1</b> Describe las causas del desempleo y valora sus principales repercusiones económicas y sociales.
	B5.3.2 Analiza los datos de desempleo en España y las políticas contra el desempleo.
	B5.3.3 Investiga y reconoce ámbitos de oportunidades y tendencias de empleo.

## Unidad 11 El cuadro de mandos de la economía

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (BORM)	ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE (BORM)
B4.1 Reconocer y analizar la procedencia de las principales fuentes de ingresos y gastos del Estado así como interpretar gráficos donde se muestre dicha distribución.	<b>B4.1.1</b> Identifica las vías de donde proceden los ingresos del Estado así como las principales áreas de los gastos del Estado y comenta sus relaciones.
	<b>B4.1.2</b> Analiza e interpreta datos y gráficos de contenido económico relacionados con los ingresos y gastos del Estado.
	B4.1.3 Distingue en los diferentes ciclos económicos el comportamiento de los ingresos y gastos públicos así como los efectos que se pueden producir a lo largo del tiempo.
B5.1 Diferenciar las magnitudes de tipos de interés, inflación y desempleo, así como analizar las relaciones existentes entre ellas.	<b>B5.1.1</b> Describe las causas de la inflación y valora sus principales repercusiones económicas y sociales.
	B5.1.2 Explica el funcionamiento de los tipos de interés y las consecuencias de su variación para la marcha de la Economía.

## Unidad 12 Los retos de la economía global

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE
B6.1 Valorar el impacto de la globalización económica, del comercio internacional y de los procesos de integración económica en la calidad de vida de las personas y el medio ambiente.	<p>B6.1.1 Valora el grado de interconexión de las diferentes Economías de todos los países del mundo y aplica la perspectiva global para emitir juicios críticos.</p> <p><b>B6.1.2</b> Explica las razones que justifican e influyen en el intercambio económico entre países.</p> <p>B6.1.3 Analiza acontecimientos económicos contemporáneos en el contexto de la globalización y el comercio internacional.</p> <p><b>B6.1.4</b> Conoce y enumera ventajas e inconvenientes del proceso de integración económica y monetaria de la Unión Europea.</p> <p><b>B6.1.5</b> Reflexiona sobre los problemas medioambientales y su relación con el impacto económico internacional analizando las posibilidades de un desarrollo sostenible.</p>

### Criterios de calificación y evaluación. Ponderaciones

#### Criterios de calificación:

Criterios de calificación		Ponderación de calificación
1. Realización de pruebas objetivas	Correspondientes a todas las unidades formativas estudiadas, pudiendo realizarse de forma individual o agrupándolas.	80%
2. Actividades de aprendizaje y Trabajos	Cuaderno diario. .... 10%	15%
	Trabajos, exposiciones orales, debates, etc. ...5%	
3. Interés y comportamiento en clase (observación del alumno).	Incluye la atención, comportamiento, participación en clase, interés y la actitud personal del alumno (compromiso personal por aprender).	5%

### **Evaluación ordinaria.**

Habrà una **evaluación inicial**, que proporcionará una información previa muy útil de los conocimientos de los que parte el alumnado para su aprendizaje significativo.

Se realizarán **pruebas y controles escritos** que valorarán los contenidos conceptuales y procedimentales, así como la capacidad para razonar y argumentar.

Se realizarán **exposiciones orales y debates**, individualmente y/o en equipo. Se valorará el **cuaderno diario** de trabajo; resulta un instrumento muy útil para la evaluación continua, pues en él se recoge el trabajo diario del alumno/a, así como sus reflexiones y conclusiones.

Se utilizará también la **observación directa** para recoger información sustancial sobre contenidos actitudinales y de algunos contenidos procedimentales, en especial, la aplicación de técnicas y métodos de trabajo adecuados.

Los alumnos podrán realizar **trabajos monográficos** a petición del profesor. Su finalidad es que los alumnos adquieran la capacidad de búsqueda de información, de expresión escrita y de argumentación.

Para obtener una evaluación positiva de la materia el alumno deberá haber superado todos los estándares que se hayan evaluado en la misma. Dicha recuperación se realizará a través de pruebas objetivas o actividades de otro tipo.

Se realizarán los siguientes **procedimientos para evaluar los aprendizajes**:

1. Realización de Pruebas objetivas.
2. Realización de Actividades de aprendizaje (exposiciones orales y debates, cuaderno diario) y Trabajos.
3. Seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje.
4. Observación de actitudes del alumnado.

#### 1. Realización de Pruebas objetivas.

Se realizarán por evaluación pruebas objetivas correspondientes a todas las unidades formativas que se hayan estudiado, pudiendo realizarse de forma

**individual o agrupando** en una sola prueba dos o más unidades formativas, según criterio del profesor. La realización de pruebas objetivas se dará a conocer a los alumnos y se fijará su fecha de realización con la suficiente antelación. Se evitará su aplazamiento, o cambio, salvo causas de fuerza mayor.

Para solicitar cambiar un examen de fecha, el grupo de alumnos tomará acuerdo por mayoría y lo pondrá en conocimiento del profesor, el cual tras hablarlo en clase y exponerse la causa de ello, si considera que la petición está justificada, fijará una nueva fecha de examen.

Si el alumno no acude a la realización de una prueba objetiva, deberá justificar su falta a través de la entrega de un justificante oficial (médico, instituciones oficiales), junto con un justificante de sus tutores si es menor de edad. De lo contrario el examen se considerará suspendido con la nota de 0. Si el alumno justifica adecuadamente la falta, se examinará de los contenidos cuando el profesor le indique, pudiendo ser el examen escrito u oral.

Caso de no poder realizar el examen según estas consideraciones, el alumno será evaluado de los contenidos pendientes en el examen de recuperación de la evaluación.

## 2. Realización de Actividades de aprendizaje (exposiciones orales y debates, cuaderno diario) y Trabajos.

Las puntuaciones obtenidas por cada actividad de clase y trabajos entregados en la evaluación, se utilizarán para realizar una **media aritmética** que determine la puntuación que el alumno obtiene por este concepto.

La entrega de los trabajos, actividades y las exposiciones orales se realizarán en la fecha que indique el docente.

La falta de entrega injustificada de un trabajo o actividad, o la negativa a realizar una exposición en la fecha señalada al efecto supondrá una valoración de cero puntos. Para poder entregar el trabajo o actividad, o hacer la exposición fuera de plazo el alumno deberá justificar debidamente su falta. En el supuesto anterior el plazo máximo que se concederá será de una semana, salvo casos de fuerza mayor.

### 3 y 4. Seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje. Observación de actitudes del alumnado.

Se observará el comportamiento y actitud del alumno, su atención a las explicaciones, el interés, participación en clase, etc. Su finalidad es recoger información sustancial sobre contenidos actitudinales y de algunos contenidos procedimentales, en especial, la aplicación de técnicas y métodos de trabajo adecuados.

#### **Evaluación extraordinaria.**

En septiembre se llevará a cabo una prueba teórico-práctica donde podrán aparecer preguntas tipo test, preguntas cortas o de desarrollo y/o ejercicios prácticos.

Quien realice esta prueba lo hará de la **asignatura completa**.

Los estándares evaluables, contenidos y criterios de evaluación serán los comentados anteriormente en esta programación.

#### **Evaluación de alumnos con materias pendientes de cursos anteriores.**

Los alumnos con materias pendientes de cursos anteriores, realizarán tres pruebas escritas sobre la totalidad de los contenidos, coincidentes cada una de ellas con las respectivas evaluaciones, y podrán aparecer preguntas tipo test, preguntas cortas o de desarrollo y/o ejercicios prácticos. También, y a criterio del docente, se puede sustituir alguna prueba escrita por un trabajo sobre la materia.

#### **Evaluación para aquellos alumnos que como consecuencia de faltas de asistencia sea imposible la aplicación de la evaluación continua.**

Si un alumno presenta más de un 30% de faltas de asistencia a clase, perderá la evaluación continua, por lo que realizará en junio una única prueba de toda la asignatura, en la que será necesario obtener un 5 sobre 10 como mínimo para superar la asignatura.



**Criterios de evaluación, unidad didáctica, bloque y unidad formativa asociada.**

1.1. Explicar el problema de los recursos escasos y las necesidades ilimitadas. (Unidad didáctica 2. Bloque I- UF 1)

1.2- Observar los problemas económicos de una sociedad, así como analizar y expresar una valoración crítica de las formas de resolución desde el punto de vista de los diferentes sistemas económicos. (Unidad didáctica 3. Bloque I- UF 1)

1.3.- Comprender el método científico que se utiliza en el área de la Economía, así como identificar las fases de la investigación científica en Economía y los modelos económicos. (Unidad didáctica 1. Bloque I- UF 1)

2.1. Analizar las características principales del proceso productivo. (Unidad didáctica 4. Bloque II- UF 1)

2.2. Explicar las razones del proceso de división técnica del trabajo. (Unidad didáctica 4. Bloque II- UF 1)

2.3 Identificar los efectos de la actividad empresarial para la sociedad y la vida de las personas. (Unidad didáctica 4. Bloque II- UF 1)

2.4. Expresar los principales objetivos y funciones de las empresas, utilizando referencias reales del entorno cercano y transmitiendo la utilidad que se genera con su actividad. (Unidad didáctica 4. Bloque II- UF 1)

2.5. Relacionar y distinguir la eficiencia técnica y la eficiencia económica. (Unidad didáctica 4. Bloque II- UF 1)

2.6. Calcular y manejar los costes y beneficios de las empresas, así como representar e interpretar gráficos relativos a dichos conceptos. (Unidad didáctica 4. Bloque II- UF 1)

2.7. Analizar, representar e interpretar la función de producción de una empresa a partir de un caso dado. (Unidad didáctica 4. Bloque II- UF 1)

3.1. Interpretar a partir del funcionamiento del mercado, las variaciones en cantidades demandadas y ofertadas de bienes y servicios en función de distintas variables. (Unidad didáctica 5. Bloque III- UF 1)

3.2. Analizar el funcionamiento de mercados reales y observar sus diferencias con los modelos, así como sus consecuencias para los consumidores, empresas o Estados. (Unidad didáctica 6. Bloque III- UF 2)

4.1. Diferenciar y manejar las principales magnitudes macroeconómicas y analizar las relaciones existentes entre ellas, valorando los inconvenientes y las limitaciones que presentan como indicadores de la calidad de vida. (Unidades didácticas 7-8. Bloque IV- UF 2)

4.2. Interpretar datos e indicadores económicos básicos y su evolución. (Unidades didácticas 7-8. Bloque IV- UF 2)

4.3. Valorar la estructura del mercado de trabajo y su relación con la educación y formación, analizando de forma especial el desempleo. (Unidades didácticas 9-10. Bloque IV- UF 2)

4.4. Estudiar las diferentes opciones de políticas macroeconómicas para hacer frente a la inflación y el desempleo. (Unidades didácticas 9-10. Bloque IV- UF 2)

5.1. Reconocer el proceso de creación del dinero, los cambios en su valor y la forma en que éstos se miden. (Unidades didácticas 11-12. Bloque V- UF 3)

5.2. Describir las distintas teorías explicativas sobre las causas de la inflación y sus efectos sobre los consumidores, las empresas y el conjunto de la Economía. (Unidades didácticas 11-12. Bloque V- UF 3)

5.3. Explicar el funcionamiento del sistema financiero y conocer las características de sus principales productos y mercados. (Unidades didácticas 11-12. Bloque V- UF 3)

5.4. Analizar los diferentes tipos de política monetaria. (Unidades didácticas 11-12. Bloque V- UF 3)

5.5. Identificar el papel del Banco Central Europeo, así como la estructura de su política monetaria. (Unidades didácticas 11-12. Bloque V- UF 3)				
6.1. Analizar los flujos comerciales entre dos economías. (Unidades didácticas 13-14. Bloque VI- UF 3)				
6.2. Examinar los procesos de integración económica y describir los pasos que se han producido en el caso de la Unión Europea. (Unidades didácticas 13-14. Bloque VI- UF 3)				
6.3. Analizar y valorar las causas y consecuencias de la globalización económica, así como el papel de los organismos económicos internacionales en su regulación. (Unidades didácticas 13-14. Bloque VI- UF 3)				
7.1. Reflexionar sobre el impacto del crecimiento y las crisis cíclicas en la Economía y sus efectos en la calidad de vida de las personas, el medio ambiente y la distribución de la riqueza a nivel local y mundial. (Unidad didáctica 15. Bloque VII- UF 3)				
7.2. Explicar e ilustrar con ejemplos significativos las finalidades y funciones del Estado en los sistemas de Economía de mercado e identificar los principales instrumentos que utiliza, valorando las ventajas e inconvenientes de su papel en la actividad económica. (Unidad didáctica 15. Bloque VII- UF 3)				
<b>Criterios de calificación</b>				
1-2: No presenta o presenta de forma desordenada, incoherente o ilegible los conceptos teóricos y, o los resultados analíticos no se plantean o no se desarrollan, con o sin resultado final correcto. No argumenta y no relaciona los resultados obtenidos.				
2-4 Presenta sin concreción y desordenados los conceptos teóricos y, o los resultados analíticos se plantean, pero no se presentan de forma desarrollada, con o sin resultado correcto. No presenta o no argumenta los resultados obtenidos, presentado los argumentos o utilizando instrumentos gráficos o analíticos escasos o insuficientes. No clarifica los razonamientos o no resalta los resultados principales.				
5-6: Presenta de forma correcta los conceptos teóricos y, o los resultados analíticos se plantean correctamente y se desarrollan con ciertos errores alcanzando resultados incorrectos pero coherentes. Argumenta los resultados obtenidos con lógica, presentado los argumentos o utilizando instrumentos gráficos o analíticos con falta de detalles. Sintetiza los razonamientos o resalta los resultados principales sin comentar.				
7-8: Presenta de forma cierta y coherente los conceptos teóricos y, o los resultados analíticos se plantean ordenadamente con un desarrollo expresado de forma completa con un resultado correcto que no argumenta de forma clara, o presentado los argumentos o utilizando instrumentos gráficos o analíticos poco completos. Sintetiza los razonamientos o resalta los resultados principales de forma coherente pero sin claridad.				
9-10: Presenta de forma muy clara, precisa y completa los conceptos teóricos y, o los resultados analíticos se expresan con un planteamiento, desarrollo y presentación de los resultados correctos. Argumenta los resultados obtenidos de forma precisa, presentado los argumentos o utilizando instrumentos gráficos o analíticos muy completos. Sintetiza los razonamientos o resalta los resultados principales de forma precisa.				
<b>Unidades de Formativas con cuadro curricular y ponderaciones.</b>				
U.Formativa/Evaluación	Criterio de evaluación	Bloque/ Unidades didácticas:	Instrumento calificación:	Estándares de aprendizajes evaluables agrupados y su correspondiente ponderación.
1/Evaluación	1.1-1.2-1.3-2.1-2.2-2.3-2.4-2.5-2.6-2.7-3.1	I / 1-2-3-4-5	PAT	I (3.1)/ 0.66 – I (1.1) / 0.66 – I (2.1-2.2-2.3) / 0.66- II (1.1-2.1-2.2-3.1-4.1-4.2-5.1-6.1-6.2-7.1) / 0.68- III (1.1-1.2-1.3) / 0.66
2/Evaluación	3.2-4.1-4.2-4.3-4.4	III-IV / 6-7-8-9-10	PAT	III (2.1-2.2-2.3) / 0.66- IV (1.1-1.2-1.3-2.1-2.2-2.3) / 1.34- IV (3.1-3.2-3.3-4.1) / 1.34
3/Evaluación	5.1-5.2-5.3-5.4-5.5-6.1-6.2-6.3-7.1-7.2	V-VI-VII/ 11-12-13-14-15	PAT	V (1.1-2.1-3.1-4.1-5.1-5.2) / 1.34- VI (1.1-2.1-3.1-3.2) / 1.34- VII (1.1-1.2-1.3-1.4-1.5-1.6-1.7-2.1-2.2) / 0.66
Ordinaria final	1.1-1.2-1.3-2.1-2.2-2.3-2.4-2.5-2.6-2.7-3.1-3.2-4.1-4.2-4.3-4.4-5.1-5.2-5.3-5.4-5.5-6.1-6.2-6.3-7.1-7.2	I-II-III-IV-V-VI-VII	P	I (1.1-2.1-2.2-2.3-3.1 / 1.98- II ( 1.1-2.1-2.2-3.1-4.1-4.2-5.1-6.1-6.2-7.1) / 0.68- III (1.1-1.2-1.3-2.1-2.2-2.3) / 1.32- IV (1.1-1.2-1.3-1.4-2.1-2.2-2.3-2.4-3.1-3.2) / 2.68- V (1.1-2.1-3.1-4.1-5.1-5.2) / 1.34- VI (1.1-2.1-3.1-3.2) / 1.34- VII (1.1-1.2-1.3-1.4-1.5-1.6-1.7-2.1-2.2) / 0.66
Extraordinaria	Los mismos que en la ordinaria.	I-II-III-IV-V-VI-VII	P	I (1.1-2.1-2.2-2.3-3.1 / 1.98- II ( 1.1-2.1-2.2-3.1-4.1-4.2-5.1-6.1-6.2-7.1) / 0.68- III (1.1-1.2-1.3-2.1-2.2-2.3) / 1.32- IV (1.1-1.2-1.3-1.4-2.1-2.2-2.3-2.4-3.1-3.2) / 2.68- V (1.1-2.1-3.1-4.1-5.1-5.2) / 1.34- VI (1.1-2.1-3.1-3.2) / 1.34- VII (1.1-1.2-1.3-1.4-1.5-1.6-1.7-2.1-2.2) / 0.66

Examen: E; Controles: C; Exposiciones: X; Actividades: A; Trabajos: T.	
<b>Procedimientos e instrumentos de evaluación</b>	
<b>Instrumentos de evaluación</b>	P: pruebas (controles y exámenes)
	A: actividades.
	T: trabajos y su exposición.
<b>Evaluación ordinaria:</b>	
<p>La suma de la media de las notas de cada criterio de evaluación o de sus agrupaciones, obtenidas a través de los instrumentos de calificación (PAT), multiplicada por su ponderación, tal como establecemos en el cuadro curricular arriba indicado, nos proporcionará la calificación de cada evaluación.</p> <p>En el caso de que los diferentes criterios de evaluación tengan más de un instrumento de calificación, podremos utilizarlos todos o alguno de ellos, con igual ponderación sobre la calificación obtenida en el instrumento seleccionado.</p> <p>Aquellos alumnos que no hayan obtenido un cinco en la última evaluación, o bien deseen subir nota, realizarán un ejercicio final según se trate, sobre alguno o algunos de los criterios de evaluación de cada bloque de contenidos a través de sus estándares de aprendizaje agrupados.</p> <p>Las actividades a realizar en casa, trabajos y exposiciones, se realizarán siguiendo las indicaciones que se establezcan en los plazos y fechas señalados. Un no presentado, a efectos de calificación se considera como un cero.</p> <p>Al final de cada evaluación, el profesor propondrá un examen para aquellos alumnos a los que no se les haya podido calificar algún o algunos de los estándares de aprendizaje evaluables por falta de asistencia a los PAT que se hubieran propuesto, siempre que haya sido por faltas suficientemente justificadas. En caso de no justificarse, se considerarán como en el apartado anterior, un no presentado y con un cero a efectos de calificación.</p> <p>En relación a los trabajos, se realizarán siguiendo las indicaciones establecidas, en relación a la fecha de presentación y contenidos, que deberán seguir el guión establecido de desarrollo que el profesor establezca. Deberán ser originales y constarán de dos partes: entrega del trabajo y exposición con defensa del mismo. El alumno, irá tratando con el profesor durante su realización en clase las modificaciones, correcciones o ampliaciones que se le vaya indicando en su caso, antes de su entrega definitiva, que se realizará cuando el profesor lo indique, con fecha suficiente para su defensa y antes de la última evaluación. La entrega se realizará en Word o similar según se indique y se calificará tal como se ha señalado en el primer párrafo, no pudiéndose evaluar el mismo sin la realización de la exposición, que será obligatoria, siendo calificado con un cero el trabajo, si no se realiza el mismo o se da muestras de desconocer el trabajo realizado o su falta de autoría. La exposición se llevará a cabo con el apoyo de un powerpoint u otro para que le facilite su exposición. Éste en ningún caso supondrá la mera lectura del mismo, sino un punto de desarrollo de los contenidos. Una vez finalizada la exposición del alumno, y como elemento integrante del mismo, se podrán realizar preguntas que permitan aclarar aspectos de éste. Es importante resaltar que el trabajo supone el colofón que demuestra la adquisición de los aprendizajes requeridos en el módulo, la puesta en práctica de los conocimientos de los criterios de evaluación seleccionados para la puesta en marcha de un pequeño establecimiento.</p>	
<b>Recuperación de evaluaciones suspensas:</b>	
La calificación de una evaluación posterior, modificará la anterior.	
<b>Evaluación extraordinaria:</b>	
Aquellos alumnos que no hayan obtenido un cinco en la evaluación ordinaria, se les propondrá un plan de apoyo y realizarán un ejercicio sobre alguno o algunos de los criterios de evaluación de cada bloque de contenidos a través de sus estándares de aprendizaje agrupados, tal como en el cuadro curricular arriba indicado aparece en el apartado de extraordinaria.	
<b>Evaluación alumnos con pérdida de evaluación continua:</b>	
Aquellos alumnos que pierdan la evaluación continua, realizarán un ejercicio sobre alguno o algunos de los criterios de evaluación de cada bloque de contenidos a través de sus estándares de aprendizaje agrupados, tal como aparece en el cuadro curricular arriba indicado en el apartado de extraordinaria.	
<b>Evaluación de alumnos con la materia pendiente de cursos anteriores: (al tratarse de alumnos de 1º no procede).</b>	
<b>Observaciones:</b>	
Los errores ortográficos y gramaticales se considerarán faltas. Cada falta restará 0.1 puntos, hasta un máximo de 1 punto.	
<b>Bloque, criterio de evaluación, sus estándares de aprendizaje evaluables y contenidos correspondientes:</b>	



<b>Bloque I. Economía y escasez. La organización de la actividad económica.</b>		
1. Explica el problema de los recursos escasos y las necesidades ilimitadas.	1.1. Reconoce la escasez, la necesidad de elegir y de tomar decisiones como los elementos más determinantes a afrontar en todo sistema económico.	- La escasez, la elección y la asignación de recursos. El coste de oportunidad. - Los diferentes mecanismos de asignación de recursos. - Análisis y comparación de los diferentes sistemas económicos. - Los modelos económicos. Economía positiva y Economía normativa.
2. Observar los problemas económicos de una sociedad, así como analizar y expresar una valoración crítica de las formas de resolución desde el punto de vista de los diferentes sistemas económicos.	2.1. Analiza los diferentes planteamientos y las distintas formas de abordar los elementos clave en los principales sistemas económicos.	
	2.2. Relaciona y maneja, a partir de casos concretos de análisis, los cambios más recientes en el escenario económico mundial con las circunstancias técnicas, económicas, sociales y políticas que los explican.	
	2.3. Compara diferentes formas de abordar la resolución de problemas económicos, utilizando ejemplos de situaciones económicas actuales del entorno internacional.	
3. Comprender el método científico que se utiliza en el área de la Economía, así como identificar las fases de la investigación científica en Economía y los modelos económicos.	3.1. Distingue las proporciones económicas positivas de las proposiciones económicas normativas.	
<b>Bloque II. La actividad productiva.</b>		
1. Analizar las características principales del proceso productivo.	1.1. Expresa una visión integral del funcionamiento del sistema productivo partiendo del estudio de la empresa y su participación en sectores económicos, así como su conexión e interdependencia.	- La empresa, sus objetivos y funciones. Proceso productivo y factores de producción. - División técnica del trabajo productividad e interdependencia. - La función de producción. Obtención y análisis de los costes de producción y de los beneficios. - Lectura e interpretación de datos y gráficos de contenido económico. - Análisis de acontecimientos económicos relativos a cambios en el sistema productivo o en la organización de la producción en el contexto de la globalización.
2. Explicar las razones del proceso de división técnica del trabajo.	2.1. Relaciona el proceso de división técnica del trabajo con la interdependencia económica en un contexto global.	
	2.2. Indica las diferentes categorías de factores productivos y las relaciones entre productividad, eficiencia y tecnología.	
3. Identificar los efectos de la actividad empresarial para la sociedad y la vida de las personas.	3.1. Estudia y analiza las repercusiones de la actividad de las empresas, tanto en un entorno cercano como en un entorno internacional.	
4. Expresar los principales objetivos y funciones de las empresas, utilizando referencias reales del entorno cercano y transmitiendo la utilidad que se genera con su actividad.	4.1. Analiza e interpreta los objetivos y funciones de las empresas,	
	4.2. Explica la función de las empresas de crear o incrementar la utilidad de los bienes.	
5. Relacionar y distinguir la eficiencia técnica y la eficiencia económica.	5.1. Determina e interpreta la eficiencia técnica y económica a partir de los casos planteados.	
6. Calcular y manejar los costes y beneficios de las empresas, así como representar e interpretar gráficos relativos a dichos conceptos.	6.1. Comprende y utiliza diferentes tipos de costes, tanto fijos como variables, totales, medios y marginales, así como representa e interpreta gráficos de costes.	
	6.2. Analiza e interpreta los beneficios de una empresa a partir de supuestos de ingresos y costes de un período.	
7. Analizar, representar e interpretar la función de producción de una empresa a partir de un caso dado.	7.1. Representa e interpreta gráficos de producción total, media y marginal a partir de supuestos dados.	

<b>Bloque III. El mercado y el sistema de precios.</b>		
1. Interpretar, a partir del funcionamiento del mercado, las variaciones en cantidades demandadas y ofertadas de bienes y servicios en función de distintas variables.	1.1. Representa gráficamente los efectos de las variaciones de las distintas variables en el funcionamiento de los mercados.	- La curva de demanda. Movimientos a lo largo de la curva de demanda y desplazamientos en la curva de demanda.
	1.2. Expresa las claves que determinan la oferta y la demanda.	- La curva de oferta. Movimientos a lo largo de la curva de oferta y desplazamientos en la curva de la oferta. Elasticidad de la oferta.
	1.3. Analiza las elasticidades de demanda y de oferta, interpretando los cambios en precios y cantidades, así como sus efectos sobre los ingresos totales.	- El equilibrio del mercado. - Diferentes estructuras de mercado y modelos de competencia.
2. Analizar el funcionamiento de mercados reales y observar sus diferencias con los modelos, así como sus consecuencias para los consumidores, empresas o Estados.	2.1. Analiza y compara el funcionamiento de los diferentes tipos de mercados, explicando sus diferencias.	- La competencia perfecta. La competencia imperfecta. El monopolio. El oligopolio. La competencia monopolística.
	2.2. Aplica el análisis de los distintos tipos de mercados a casos reales identificados a partir de la observación del entorno más inmediato.	
	2.3. Valora, de forma crítica, los efectos que se derivan sobre aquellos que participan en estos diversos mercados.	
<b>Bloque IV. La Macroeconomía.</b>		
Diferenciar y manejar las principales magnitudes macroeconómicas y analizar las relaciones existentes entre ellas, valorando los inconvenientes y las limitaciones que presentan como indicadores de la calidad de vida.	1.1. Valora, interpreta y comprende las principales magnitudes macroeconómicas como indicadores de la situación económica de un país.	- Macromagnitudes: la producción. La renta. El gasto. La inflación. Tipos de interés.
	1.2. Relaciona las principales macromagnitudes y las utiliza para establecer comparaciones con carácter global.	- El mercado de trabajo. El desempleo: tipos de desempleo y sus causas. Políticas contra el desempleo.
	1.3. Analiza de forma crítica los indicadores estudiados valorando su impacto, sus efectos y sus limitaciones para medir la calidad de vida.	- Los vínculos de los problemas macroeconómicos y su interrelación. - Limitaciones de las variables macroeconómicas como indicadores del desarrollo de la sociedad.
2. Interpretar datos e indicadores económicos básicos y su evolución.	2.1 Utiliza e interpreta la información contenida en tablas y gráficos de diferentes variables macroeconómicas y su evolución en el tiempo.	
	2.2. Valora estudios de referencia como fuente de datos específicos y comprende los métodos de estudio utilizados por los economistas.	
	2.3. Maneja variables económicas en aplicaciones informáticas, las analiza e interpreta y presenta sus valoraciones de carácter personal.	
3. Valorar la estructura del mercado de trabajo y su relación con la educación y formación, analizando de forma especial el desempleo.	3.1. Valora e interpreta datos y gráficos de contenido económico relacionados con el mercado de trabajo.	
	3.2. Valora la relación entre la educación y formación y las probabilidades de obtener un empleo y mejores salarios.	
	3.3. Investiga y reconoce ámbitos de oportunidades y tendencias de empleo.	
4. Estudiar las diferentes opciones de políticas macroeconómicas para hacer frente a la inflación y el desempleo.	4.1. Analiza los datos de inflación y desempleo y la inflación.	

<b>Bloque V. Aspectos financieros de la Economía.</b>		
1. Reconocer el proceso de creación del dinero, los cambios en su valor y la forma en que éstos se miden.	1.1. Analiza y explica el funcionamiento del dinero y del sistema financiero en una Economía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funcionamiento y tipología del dinero en la Economía.</li> <li>- Proceso de creación del dinero.</li> <li>- La inflación según sus distintas teorías explicativas.</li> <li>-Análisis de los mecanismos de la oferta y demanda monetaria y sus efectos sobre el tipo de interés.</li> <li>- funcionamiento del sistema financiero y del Banco Central Europeo.</li> </ul>
2. Describir las distintas teorías explicativas sobre las causas de la inflación y sus efectos sobre los consumidores, las empresas y el conjunto de la Economía.	2.1. Reconoce las causas de la inflación y valora sus repercusiones económicas y sociales.	
3. Explicar el funcionamiento del sistema financiero y conocer las características de sus principales productos y mercados.	3.1. Valora el papel del sistema financiero como elemento canalizador del ahorro a la inversión e identifica los productos y mercados que lo componen.	
4. Analizar los diferentes tipos de política monetaria.	4.1. Razona, de forma crítica, en contextos reales, sobre las acciones de política monetaria y su impacto económico y social.	
5. Identificar el papel del Banco Central Europeo, así como la estructura de su política monetaria.	5.1. Identifica los objetivos y la finalidad del Banco Central Europeo y razona sobre su papel y funcionamiento.	
	5.2. Describe los efectos de las variaciones de los tipos de interés en la Economía.	
<b>Bloque VI. El contexto internacional de la economía.</b>		
1. Analizar los flujos comerciales entre dos economías.	1.1. Identifica los flujos comerciales internacionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funcionamiento, apoyos y obstáculos del comercio internacional.</li> <li>- Descripción de los mecanismos de cooperación e integración económica y especialmente de la construcción de la Unión Europea.</li> <li>- Causas y consecuencias de la globalización y del papel de los organismos económicos internacionales en su regulación.</li> </ul>
2. Examinar los procesos de integración económica y describir los pasos que se han producido en el caso de la Unión Europea.	2.1. Explica y reflexiona sobre el proceso de cooperación e integración económica producido en la Unión Europea, valorando las repercusiones e implicaciones para España en un contexto global.	
3. Analizar y valorar las causas y consecuencias de la globalización económica, así como el papel de los organismos económicos internacionales en su regulación.	3.1. Expresa las razones que justifican el intercambio económico entre países.	
	3.2. Describe las implicaciones y efectos de la globalización económica en los países y reflexiona sobre la necesidad de su regulación y coordinación.	

<b>Bloque VII. Desequilibrios económicos y el papel del estado en la Economía.</b>		
1. Reflexionar sobre el impacto del crecimiento y las crisis cíclicas en la Economía y sus efectos en la calidad de vida de las personas, el medio ambiente y la distribución de la riqueza a nivel local y mundial.	1.1. Identifica y analiza los factores y variables que influyen en el crecimiento económico, el desarrollo y la redistribución de la renta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las crisis cíclicas de la Economía.</li> <li>- El Estado en la Economía. La regulación. Los fallos del mercado y la intervención del sector público. La igualdad de oportunidades y la redistribución de la riqueza.</li> <li>- Valoración de las políticas macroeconómicas de crecimiento, estabilidad y desarrollo.</li> <li>- Consideración del medio ambiente como recurso sensible y escaso.</li> <li>- Identificación de las causas de la pobreza, el subdesarrollo y sus posibles vías de solución.</li> </ul>
	1.2. Diferencia el concepto de crecimiento y de desarrollo.	
	1.3. Reconoce y explica las consecuencias del crecimiento sobre el reparto de la riqueza, sobre el medioambiente y la calidad de vida.	
	1.4. Analiza de forma práctica los modelos de desarrollo de los países emergentes y las oportunidades que tienen los países en vías de desarrollo para crecer y progresar.	
	1.5. Reflexiona sobre los problemas medioambientales y su relación con el impacto económico internacional, analizando las posibilidades de un desarrollo sostenible.	
	1.6. Desarrolla actitudes positivas en relación con el medioambiente y valora y considera esta variable en la toma de decisiones económicas.	
	1.7. Identifica los bienes ambientales como factor de producción escaso, que proporciona inputs y recoge desechos y residuos, lo que supone valorar los costes asociados.	
2. Explicar e ilustrar con ejemplos significativos las finalidades y funciones del Estado en los sistemas de Economía de mercado e identificar los principales instrumentos que utiliza, valorando las ventajas e inconvenientes de su papel en la actividad económica.	2.1. Comprende y explica las distintas funciones del Estado: fiscales, estabilizadoras, redistributivas, reguladoras y proveedoras de bienes y servicios públicos.	
	2.2. Identifica los principales fallos del mercado, sus causas y efectos para los agentes intervinientes en la Economía y las diferentes opciones de actuación por parte del Estado.	



**Criterios de evaluación, unidad didáctica, bloque y unidad formativa asociada.**

1.1. Describir e interpretar los diferentes elementos de la empresa, las clases de empresas y sus funciones en la Economía, así como las distintas formas jurídicas que adoptan, relacionando con cada una de ellas las responsabilidades legales de sus propietarios y gestores y las exigencias de capital. (Unidad didáctica 1. Bloque I- UF 1)

1.2. Identificar y analizar los rasgos principales del entorno en el que la empresa desarrolla su actividad y explicar, a partir de ellos, las distintas estrategias y decisiones adoptadas y las posibles implicaciones sociales y medioambientales de su actividad. (Unidad didáctica 2. Bloque I- UF 1)

2.1. Identificar y analizar las diferentes estrategias de crecimiento y las decisiones tomadas por las empresas, tomando en consideración las características del marco global en la que actúan. (Unidad didáctica 12. Bloque II- UF 3)

3.1. Explicar la planificación, organización y gestión de los recursos de una empresa, valorando las posibles modificaciones a realizar en función del entorno en el que desarrolla su actividad y de los objetivos planteados. (Unidades didácticas 10-11. Bloque III- UF 3)

4.1. Analizar diferentes procesos productivos desde la perspectiva de la eficiencia y la productividad, reconociendo la importancia de la I+D+i. (Unidades didácticas 7-8. Bloque IV- UF 2)

4.2. Determinar la estructura de ingresos y costes de una empresa, calculando su beneficio y su umbral de rentabilidad, a partir de un supuesto planteado. (Unidades didácticas 7-8. Bloque IV- UF 2)

4.3. Describir los conceptos fundamentales del ciclo de inventario y manejar los modelos de gestión. (Unidades didácticas 7-8. Bloque IV- UF 2)

5.1. Analizar las características del mercado y explicar, de acuerdo con ellas, las políticas de marketing aplicadas por una empresa ante diferentes situaciones y objetivos. (Unidad didáctica 9. Bloque V- UF 3)

6.1. Identificar los datos más relevantes del balance y de la cuenta de pérdidas y ganancias, explicando su significado, diagnosticando la situación a partir de la información obtenida y proponiendo medidas para su mejora. (Unidades didácticas 5-6. Bloque VI- UF 2)

7.1. Reconocer la importancia del cumplimiento de las obligaciones fiscales y explicar los diferentes impuestos que afectan a las empresas. (Unidades didácticas 5-6. Bloque VI- UF 2)

7.2. Valorar distintos proyectos de inversión, justificando razonadamente la selección de la alternativa más ventajosa, y diferenciar las posibles fuentes de financiación en un determinado supuesto, razonando la elección más adecuada. (Unidades didácticas 3-4. Bloque VII- UF 1)

**Criterios de calificación**

1-2: No presenta o presenta de forma desordenada, incoherente o ilegible los conceptos teóricos y, o los resultados analíticos no se plantean o no se desarrollan, con o sin resultado final correcto. No argumenta y no relaciona los resultados obtenidos.

2-4 Presenta sin concreción y desordenados los conceptos teóricos y, o los resultados analíticos se plantean, pero no se presentan de forma desarrollada, con o sin resultado correcto. No presenta o no argumenta los resultados obtenidos, presentado los argumentos o utilizando instrumentos gráficos o analíticos escasos o insuficientes. No clarifica los razonamientos o no resalta los resultados principales.

5-6: Presenta de forma correcta los conceptos teóricos y, o los resultados analíticos se plantean correctamente y se desarrollan con ciertos errores alcanzando resultados incorrectos pero coherentes. Argumenta los resultados obtenidos con lógica, presentado los argumentos o utilizando instrumentos gráficos o analíticos con falta de detalles. Sintetiza los razonamientos o resalta los resultados principales sin comentar.

7-8: Presenta de forma cierta y coherente los conceptos teóricos y, o los resultados analíticos se plantean ordenadamente con un desarrollo expresado de forma completa con un resultado correcto que no argumenta de forma clara, o presentado los argumentos o utilizando instrumentos gráficos o analíticos poco completos. Sintetiza los razonamientos o resalta los resultados principales de forma coherente pero sin claridad.

9-10: Presenta de forma muy clara, precisa y completa los conceptos teóricos y, o los resultados analíticos se expresan con un planteamiento, desarrollo y presentación de los resultados correctos. Argumenta los resultados obtenidos de forma precisa, presentado los argumentos o utilizando instrumentos gráficos o analíticos muy completos. Sintetiza los razonamientos o resalta los resultados principales de forma precisa.

#### Unidades de Formativas con cuadro curricular y ponderaciones.

U.Formativa/Evaluación	Criterio de evaluación	Bloque/Unidades didácticas:	Instrumento calificación:	Estándares de aprendizajes evaluables agrupados y su correspondiente ponderación.
1/1Evaluación	1.1-1.2-7.1	I-VII/ 1-2-3-4	PAT	I (1.1-1.2-1.3)/ 0.6 – (2.1-2.2-2.3) / 0.6 – VII (1.1-1.2-1.3-1.4-1.5-1.6-1.7) / 1.25
2/2Evaluación	4.1-4.2-4.3-6.1-6.2	IV-VI/ 5-6-7-8	PAT	VI (1.1-1.2-1.3-1.4-1.5-1.6-1.7-1.8) / 1.25 – (2.1) / 0.4 – IV (1.1-1.2-1.3-1.4) / 1.25 – (2.1-2.2-2.3-2.4) / 1.25 / (3.1-3.2) / 0.65
3/3Evaluación	2.1-3.1-5.1	II-III-V/ 9-10-11-12	PAT	II (1.1-1.2-1.3-1.4) / 0.5 - (1.5-1.6-1.7) / 0.5 – III (1.1-1.2-1.3-1.4-1.5-1.6) / 1.25 – V (1.1-1.2-1.3-1.4-1.5-1.6) / 0.5
Ordinaria final	1.1-1.2-2.1-3.1-4.1-4.2-4.3-5.1-6.1-6.2.	I-II-III-IV-V-VI-VII	P	I (1.1-1.2-1.3-2.1-2.2-2.3) / 1.5 – VII (1.1-1.2-1.3-1.4-1.5-1.6-1.7) / 1.5 - VI (1.1-1.2-1.3-1.4-1.5-1.6-1.7-1.8-2.1) / 1.75- IV (1.1-1.2-1.3-1.4-2.1-2.2-2.3-2.4-3.1-3.2) / 1.75- V (1.1-1.2-1.3-1.4-1.5-1.6) / 1- III (1.1-1.2-1.3-1.4-1.5-1.6) / 1.5- II (1.1-1.2-1.3-1.4-1.5-1.6-1.7) / 1
Extraordinaria	1.1-1.2-2.1-3.1-4.1-4.2-4.3-5.1-6.1-6.2.	I-II-III-IV-V-VI-VII	P	I (1.1-1.2-1.3-2.1-2.2-2.3) / 1.5 – VII (1.1-1.2-1.3-1.4-1.5-1.6-1.7) / 1.5 - VI (1.1-1.2-1.3-1.4-1.5-1.6-1.7-1.8-2.1) / 1.75- IV (1.1-1.2-1.3-1.4-2.1-2.2-2.3-2.4-3.1-3.2) / 1.75- V (1.1-1.2-1.3-1.4-1.5-1.6) / 1- III (1.1-1.2-1.3-1.4-1.5-1.6) / 1.5- II (1.1-1.2-1.3-1.4-1.5-1.6-1.7) / 1

Examen: E; Controles: C; Exposiciones: X; Actividades: A; Trabajos: T.

#### Procedimientos e instrumentos de evaluación

Instrumentos de evaluación	P: pruebas (controles y exámenes)
	A: actividades.
	T: trabajos y su exposición.

Evaluación ordinaria:

La suma de la media de las notas de cada criterio de evaluación o de sus agrupaciones, obtenidas a través de los instrumentos de calificación (PAT), multiplicada por su ponderación, tal como establecemos en el cuadro curricular arriba indicado, nos proporcionará la calificación de cada evaluación.

En el caso de que los diferentes criterios de evaluación tengan más de un instrumento de calificación, podremos utilizarlos todos o alguno de ellos, con igual ponderación sobre la calificación obtenida en el instrumento seleccionado.

Aquellos alumnos que no hayan obtenido un cinco en la última evaluación, o bien deseen subir nota, realizarán un ejercicio final según se trate, sobre alguno o algunos de los criterios de evaluación de cada bloque de contenidos a través de sus estándares de aprendizaje agrupados.

Las actividades a realizar en casa, trabajos y exposiciones, se realizarán siguiendo las indicaciones que se establezcan en los plazos y fechas señalados. Un trabajo no presentado, a efectos de calificación se considera como un cero.

Al final de cada evaluación, el profesor propondrá un examen para aquellos alumnos a los que no se les haya podido calificar algún o algunos de los estándares de aprendizaje evaluables por falta de asistencia a los PAT que se hubieran propuesto, siempre que haya sido por faltas suficientemente justificadas. En caso de justificarse, se considerarán como en el apartado anterior, un no presentado y con un cero a efectos de calificación.

En relación a los trabajos, se realizarán siguiendo las indicaciones establecidas, en relación a la fecha de presentación y contenidos, que deberán seguir el guión establecido de desarrollo que el profesor establezca. Deberán ser originales y constarán de dos partes: entrega del trabajo y exposición con defensa del mismo. El alumno, irá tratando con el profesor durante su realización en clase las modificaciones, correcciones o ampliaciones que se le vaya indicando en su caso, antes de la entrega definitiva, que se realizará cuando el profesor lo indique, con fecha suficiente para su defensa y antes de la última evaluación. La entrega se realizará en Word o similar según se indique y se calificará tal como se ha señalado en el primer párrafo, no pudiéndose evaluar el mismo sin la realización de la exposición, que será obligatoria, siendo calificado con un cero el trabajo, si no se realiza el mismo o se da muestras de desconocer el trabajo realizado o su falta de autoría. La exposición se llevará a cabo con el apoyo de un powerpoint u otro para que le facilite su exposición. Éste en ningún caso supondrá la mera lectura del mismo, sino un punto de desarrollo de los contenidos. Una vez finalizada la exposición del alumno, y como elemento integrante del mismo, se podrán realizar preguntas que permitan aclarar aspectos de éste. Es importante resaltar que el trabajo supone el colofón que demuestra la adquisición de los aprendizajes requeridos en el módulo, la puesta en práctica de los conocimientos de los criterios de evaluación seleccionados para la puesta en marcha de un pequeño establecimiento.

#### **Recuperación de evaluaciones suspensas:**

La calificación de una evaluación posterior, modificará la anterior.

#### **Evaluación extraordinaria:**

Aquellos alumnos que no hayan obtenido un cinco en la evaluación ordinaria, se les propondrá un plan de apoyo y realizarán un ejercicio sobre alguno o algunos de los criterios de evaluación de cada bloque de contenidos a través de sus estándares de aprendizaje agrupados, tal como en el cuadro curricular arriba indicado aparece en el apartado de extraordinaria.

#### **Evaluación alumnos con pérdida de evaluación continua:**

Aquellos alumnos que pierdan la evaluación continua, realizarán un ejercicio sobre alguno o algunos de los criterios de evaluación de cada bloque de contenidos a través de sus estándares de aprendizaje agrupados, tal como aparece en el cuadro curricular arriba indicado en el apartado de extraordinaria.

#### **Evaluación de alumnos con la materia pendiente de cursos anteriores:**

Se le propondrá al alumno un plan de actividades extraordinario de apoyo y refuerzo sobre los contenidos de los estándares de aprendizaje evaluables agrupados de los criterios de evaluación de los bloques de contenidos. La realización del plan de por parte del alumno, no supone calificación alguna a efectos de superar la materia, sino una orientación sobre los contenidos de los criterios de evaluación sobre los que debe evaluarse.

Se realizarán dos pruebas, y eliminará aquellas donde obtenga un cinco o mas. De los contenidos de las pruebas no superadas se le realizará una prueba final. El alumno que obtenga en la prueba final, al menos una calificación de cinco o haya aprobado todas las pruebas previas, superará la materia del curso anterior. Se seguirá por lo demás, el proceso seguido en la evaluación ordinaria.

#### **Observaciones:**

Los errores ortográficos y gramaticales se considerarán faltas. Cada falta restará 0.1 puntos, hasta un máximo de 1 punto

#### **Bloque, criterio de evaluación, sus estándares de aprendizaje evaluables y contenidos correspondientes:**

##### **Bloque I. La empresa.**

1. Describir e interpretar los diferentes elementos de la empresa, las clases de empresas y sus funciones en la Economía, así como las distintas formas jurídicas que adoptan, relacionando con cada una de ellas las responsabilidades legales de sus propietarios y gestores y las exigencias de capital.	1.1. Distingue las diferentes formas jurídicas de las empresas y las relaciona con las exigencias de capital y responsabilidades para cada tipo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa y el empresario.</li> <li>• Clasificación, componentes, funciones y objetivos de la empresa.</li> <li>• Análisis del marco jurídico que regula la actividad empresarial,</li> <li>• Funcionamiento y creación de valor,</li> <li>• Interrelaciones con el entorno económico y social.</li> <li>• Valoración de la responsabilidad social y medioambiental de la empresa.</li> </ul>
	1.2. Valora las formas jurídicas de empresas mas apropiadas en cada caso en función de las características concretas, aplicando el razonamiento sobre clasificación de las empresas.	
	1.3. Analiza, para un determinado caso práctico, los distintos criterios de	

	clasificación de empresas: según la naturaleza de la actividad que desarrollan, su dimensión, el nivel tecnológico que alcanzan, el tipo de mercado en el que operan, la fórmula jurídica que adoptan, su carácter, público o privado.
2. Identificar y analizar los rasgos principales del entorno en el que la empresa desarrolla su actividad y explicar, a partir de ellos, las distintas estrategias y decisiones adoptadas y las posibles implicaciones sociales y medioambientales de su actividad.	2.1. Identifica los diferentes tipos de empresas y empresarios que actúan en su entorno, así como la forma de interrelacionar con su ámbito más cercano.
	2.2. Analiza la relación empresa, sociedad y medioambiente. Valora los efectos, positivos y negativos de las actuaciones de las empresas en las esferas social y medioambiental.
	2.3. Analiza la actividad de las empresas como elemento dinamizador y de progreso y valora su creación de valor para la sociedad y para sus ciudadanos.

**Bloque, criterio de evaluación, sus estándares de aprendizaje evaluables y contenidos correspondientes:**  
**Bloque II. Desarrollo de la empresa.**

1. Identificar y analizar las diferencias estrategias de crecimiento y las decisiones tomadas por las empresas, tomando en consideración las características del marco global en el que actúan.	1.1. Describe y analiza los diferentes factores que determinan la localización y la dimensión de una empresa, así como valora la trascendencia futura para la empresa de dichas decisiones.
	1.2. Valora el crecimiento de la empresa como estrategia competitiva y relaciona las economías de escala con la dimensión óptima de la empresa.
	1.3. Explica y distingue las estrategias de especialización y diversificación.
	1.4. Analiza las estrategias de crecimiento interno y externo a partir de supuestos concretos.
	1.5. Examina el papel de las pequeñas y medianas empresas en nuestro país y valora sus estrategias y formas de actuar, así como sus ventajas e inconvenientes.
	1.6. Describe las características y las estrategias de desarrollo de la empresa multinacional y valora la importancia de la responsabilidad social y medioambiental.
	1.7. Estudia y analiza el impacto de la incorporación de la innovación y de las nuevas tecnologías en la estrategia de la empresa y lo relaciona con la capacidad para competir de forma global.

- Localización y dimensión empresarial.
- Estrategias de crecimiento interno y externo.
- Consideración de la importancia de las pequeñas y medianas empresas y sus estrategias de mercado.
- Internacionalización, competencia global y tecnología.
- Identificación de los aspectos positivos y negativos de la empresa multinacional.

**Bloque, criterio de evaluación, sus estándares de aprendizaje evaluables y contenidos correspondientes:**  
**Bloque III. Organización y dirección de la empresa.**

1. Explicar la planificación, organización y gestión de los recursos de una empresa, valorando las posibles modificaciones a realizar en función del entorno en el que desarrolla su actividad y de los objetivos planteados.	1.1. Reflexiona y valora sobre la división técnica del trabajo en un contexto global de interdependencia económica.
	1.2. Describe la estructura organizativa, estilo de dirección, canales de información y comunicación grado de participación en la toma de decisiones y organización informal de la empresa.
	1.3. Identifica la función de cada una de

- La división técnica del trabajo y la necesidad de organización en el mercado actual.
- Funciones básicas de la dirección.
- Planificación y toma de decisiones estratégicas.
- Diseño y análisis de la estructura de la organización formal e informal.



	<p>las áreas de actividad de la empresa: aprovisionamiento, producción y comercialización, inversión y financiación y recursos, y administrativa, así como sus interrelaciones.</p> <p>1.4. Analiza e investiga sobre la organización existente en las empresas de su entorno más cercado, identificando ventajas e inconvenientes, detectando problemas a solucionar y describiendo propuestas de mejora.</p> <p>1.5. Aplica sus conocimientos a una organización concreta, detectando problemas y proponiendo mejoras.</p> <p>1.6. Valora la importancia de los recursos humanos en una empresa y analiza diferentes maneras de abordar su gestión y su relación con la motivación y la productividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión de los recursos humanos y su incidencia en la motivación.</li> <li>• Los conflictos de intereses y sus vías de negociación.</li> </ul>
--	--	--

**Bloque, criterio de evaluación, sus estándares de aprendizaje evaluables y contenidos correspondientes:**

**Bloque IV. La función productiva.**

<p>1. Analizar diferentes procesos productivos desde la perspectiva de la eficiencia y la productividad, reconociendo la importancia de la I+D+i.</p>	<p>1.1. Realiza cálculos de la productividad de distintos factores, interpretando los resultados obtenidos y conoce medios y alternativas de mejora de la productividad en una empresa.</p> <p>1.2. Analiza y valora la relación existente entre la productividad y los salarios de los trabajadores.</p> <p>1.3. Valora la relación entre el control de inventarios y la productividad y eficiencia en una empresa.</p> <p>1.4. Reflexiona sobre la importancia, para la sociedad y para la empresa, de la investigación y la innovación tecnológica en relación con la competitividad y el crecimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso productivo, eficiencia y productividad.</li> <li>• La investigación, el desarrollo y la innovación (I+D+i) como elemento clave para el cambio tecnológico y mejora de la competitividad empresarial.</li> <li>• Costes: clasificación y cálculo de los costes en la empresa.</li> <li>• Cálculo e interpretación del umbral de rentabilidad e la empresa.</li> <li>• Los inventarios de la empresa y sus costes. Modelos de gestión de inventarios.</li> </ul>
<p>2. Determinar la estructura de ingresos y costes de una empresa, calculando su beneficio y su umbral de rentabilidad, a partir de un supuesto planteado.</p>	<p>2.1. Diferencia los ingresos y costes generales de una empresa e identifica su beneficio o pérdida generado a lo largo del ejercicio económico, aplicando razonamientos matemáticos para la interpretación de resultados.</p> <p>2.2. Maneja y calcula los distintos tipos de costes, ingresos y beneficios de una empresa y los representa gráficamente.</p> <p>2.3. Reconoce el umbral de ventas necesario para la supervivencia de la empresa.</p> <p>2.4. Analiza los métodos de análisis coste beneficio y análisis coste eficacia como medios de medición, evaluación y ayuda para la toma de decisiones.</p>	
	<p>3.1. Identifica los costes que genera el almacén y resuelve casos prácticos sobre el ciclo de inventario.</p> <p>3.2. Valora las existencias en almacén mediante diferentes métodos.</p>	

**Bloque, criterio de evaluación, sus estándares de aprendizaje evaluables y contenidos correspondientes:**

**Bloque V. La función comercial de la empresa.**

<p>1. Analizar las características del mercado y explicar, de acuerdo con ellas, las políticas de marketing aplicadas por una empresa ante diferentes situaciones y adjetivos.</p>	<p>1.1. Caracteriza un mercado en función de diferentes variables, como, por ejemplo, el número de competidores y el producto vendido.</p> <p>1.2. Identifica, y adapta a cada caso concreto, las diferentes estrategias y</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto y clases de mercado.</li> <li>• Técnicas de investigación de mercados.</li> <li>• Análisis del consumidor y segmentación de mercados.</li> <li>• Variables del marketing-mix y elaboración</li> </ul>
--	--	---

	enfoques de marketing.	<ul style="list-style-type: none"> <li>de estrategias.</li> <li>Estrategias de marketing y ética empresarial.</li> <li>Aplicación al marketing de las tecnologías más avanzadas.</li> </ul>
	1.3. Interpreta y valora estrategias de marketing, incorporando en esa valoración consideraciones de carácter ético, social y ambiental.	
	1.4. Comprende y explica las diferencias fases y etapas de la investigación de mercados.	
	1.5. Aplica criterios y estrategias de segmentación de mercados en distintos casos prácticos.	
	1.6. Analiza y valora las oportunidades de innovación y transformación con el desarrollo de la tecnología más actual aplicada al marketing.	

**Bloque, criterio de evaluación, sus estándares de aprendizaje evaluables y contenidos correspondientes:**

**Bloque VI. La información en la empresa.**

<p>1. identificar los datos más relevantes del balance y de la cuenta de pérdidas y ganancias, explicando su significado, diagnosticando la situación a partir de la información obtenida y proponiendo medidas para su mejora.</p>	1.1 Reconoce los diferentes elementos patrimoniales y la función que tienen asignada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obligaciones contables de la empresa.</li> <li>La composición del patrimonio y su valoración.</li> <li>Las cuentas anuales y la imagen fiel.</li> <li>Elaboración del balance y la cuenta de pérdidas y ganancias.</li> <li>Análisis e interpretación de la información contable.</li> <li>La fiscalidad empresarial.</li> </ul>
	1.2. Identifica y maneja correctamente los bienes, derechos y obligaciones de la empresa en masas patrimoniales.	
	1.3. Interpreta la correspondencia entre inversiones y su financiación.	
	1.4. Detecta, mediante la utilización de ratios, posibles desajustes en el equilibrio patrimonial, solvencia y apalancamiento de la empresa.	
	1.5. Propone medidas correctoras adecuadas en caso de detectarse desajustes.	
	1.6. Reconoce la importancia del domicilio de las operaciones matemáticas y procedimientos propios de las ciencias sociales como herramientas que facilitan la solución de problemas empresariales.	
	1.7. Reconoce la conveniencia de un patrimonio equilibrado.	
	1.8. Valora la importancia de la información en la toma de decisiones.	
<p>2. Reconocer la importancia del cumplimiento de las obligaciones fiscales y explicar los diferentes impuestos que afectan a las empresas.</p>	2.1 Identifica las obligaciones fiscales de las empresas según la actividad señalando el funcionamiento básico de los impuestos y las principales diferencias entre ellos. Valora la aportación que supone la carga impositiva a la riqueza nacional.	

**Bloque, criterio de evaluación, sus estándares de aprendizaje evaluables y contenidos correspondientes:****Bloque VII. La función financiera.**

1. Valorar distintos proyectos de inversión, justificando razonadamente la selección de la alternativa más ventajosa, y diferenciar las posibles fuentes de financiación en un determinado supuesto, razonando la elección más adecuada.	1.1. Conoce y enumera los métodos estáticos (plazo de recuperación) y dinámicos (criterio del valor actual neto) para seleccionar y valorar inversiones.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estructura económica y financiera de la empresa.</li><li>• Concepto y clases de inversión.</li><li>• Valoración y selección de proyectos de inversión.</li><li>• Recursos financieros de la empresa.</li><li>• Análisis de fuentes alternativas de financiación interna y externa.</li></ul>
	1.2. Explica las posibilidades de financiación de las empresas diferenciando la financiación externa e interna, a corto y a largo plazo, así como el coste de cada una y las implicaciones en la marcha de la empresa.	
	1.3. Analiza en un supuesto concreto de financiación externa las distintas opciones posibles, sus costes y variantes de amortización.	
	1.4. Analiza y evalúa, a partir de una necesidad concreta, las distintas posibilidades que tienen las empresas de recurrir al mercado financiero.	
	1.5. Valora las fuentes de financiación de la empresa, tanto externas como internas.	
	1.6. Analiza y expresa las opciones financieras que mejor se adaptan a un caso concreto de necesidad financiera.	
	1.7. Aplica los conocimientos tecnológicos al análisis y resolución de supuestos.	



**Resultados de aprendizaje y unidades de trabajo asociadas.**

UT	UNIDAD DE TRABAJO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
01	DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CLIENTE	1. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización
02	LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE	2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada.
03	ORGANIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS EN LAS RELACIONES CON CLIENTES	3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticos
04	ORGANISMOS E INSTITUCIONES DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO	4. Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos
05	REALIZACIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DEL CLIENTE / CONSUMIDOR:	5. Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución
06	PLAN DE CALIDAD Y MEJORA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	6. Colabora en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente, aplicando técnicas de evaluación y control de la eficacia del servicio.

**Criterios de calificación**

La calificación de cada evaluación se ajustará a la siguiente ponderación:

- Pruebas escritas: 70%
- Trabajos: 20%
- Observación directa: 10%

**Unidades de trabajo con cuadro curricular y ponderaciones.**

UT	UNIDAD DE TRABAJO	PONDERACIONES
01	DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas escritas: 70%</li> <li>• Trabajos: 20%</li> <li>• Observación directa: 10%</li> </ul>
02	LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas escritas: 70%</li> <li>• Trabajos: 20%</li> <li>• Observación directa: 10%</li> </ul>
03	ORGANIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS EN LAS RELACIONES CON CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas escritas: 70%</li> <li>• Trabajos: 20%</li> <li>• Observación directa: 10%</li> </ul>
04	ORGANISMOS E INSTITUCIONES DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas escritas: 70%</li> <li>• Trabajos: 20%</li> <li>• Observación directa: 10%</li> </ul>
05	REALIZACIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DEL CLIENTE / CONSUMIDOR:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas escritas: 70%</li> <li>• Trabajos: 20%</li> <li>• Observación directa: 10%</li> </ul>
06	PLAN DE CALIDAD Y MEJORA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas escritas: 70%</li> <li>• Trabajos: 20%</li> <li>• Observación directa: 10%</li> </ul>

#### Procedimientos e instrumentos de evaluación.

Se seguirá el criterio de la evaluación continua, valorando tanto los conocimientos aprendidos como la actitud e interés hacia la materia y el trabajo diario del alumno.

El curso se divide en dos evaluaciones en las que se valorará la actividad desarrollada por el alumno con una nota numérica de 1 a 10, considerando evaluación superada aquella que sea igual o superior a 5 puntos.

La nota final de cada evaluación, así como la de la evaluación final, se calculará en una hoja Excel llamada "CALIFICACIONES 2017-18".

En cada evaluación se llevarán a cabo pruebas objetivas escritas, trabajos y actividades en grupo o individuales; también se tendrán en cuenta los trabajos por casa, participación en clase, actitud del alumno hacia la materia y su implicación en el desarrollo de las actividades en el aula.

#### ASISTENCIA A CLASE

La asistencia a clase es obligatoria. Las faltas deberán ser justificadas adecuadamente. Un 30% de faltas de asistencia en un periodo de evaluación dará como resultado la pérdida del derecho a ser evaluado como el resto del grupo.

#### ACTITUD

Tiene que ser participativa, valorándose muy positivamente la atención en clase, el interés por la asignatura, la puntualidad, el esfuerzo personal, el hábito de realizar diariamente los ejercicios propuestos y el respeto al profesor y a los compañeros.

#### EXÁMENES PREVISTOS

En cada evaluación se realizarán al menos dos exámenes. Cada examen constará de preguntas de distinto tipo como pueden ser definiciones, cuestiones cortas, cuestiones de desarrollo así como cuestiones prácticas (problemas y ejercicios).

- Los trabajos y actividades se calificarán de 0 a 10 puntos. Los trabajos serán variados:
  - Los alumnos realizarán trabajos, que expondrán y debatirán en clase. Además participarán opinando o debatiendo sobre los trabajos de sus compañeros incentivando el trabajo en grupo y el respeto a los demás.
  - Se leerán casos prácticos en cada unidad de trabajo para que los alumnos aprendan a interpretar el contenido de las mismas y puedan aportar diferentes opiniones de los casos expuestos y las posibles alternativas de solución que se podrían haber adoptado.
  - Se planteará el que los alumnos recopilen noticias relacionadas con la materia, que se incentive el uso de las nuevas tecnologías, el interés por prestar atención a los medios de comunicación y a los acontecimientos económicos y sociales actuales, además de favorecer el interés por la lectura.

#### Evaluación ordinaria:

La calificación de cada evaluación se ajustará a la siguiente ponderación:

- Pruebas escritas: 70%
- Trabajos: 20%
- Observación directa: 10%

*Ausencia del alumno los días de celebración de pruebas objetivas escritas previamente fijadas.* Solamente se repetirán las pruebas al alumno que acompañe justificante médico que acredite su ausencia por enfermedad, careciendo de validez los justificantes paternos. Otros casos de fuerza mayor (defunción de familiares por ejemplo) serán también valorados.

*Pruebas finales o de suficiencia de marzo.* Tendrán que presentarse a las pruebas aquellos alumnos que tengan pendiente una evaluación, así como aquellos que obtengan el aprobado con la media aritmética de las dos evaluaciones.

#### **Recuperación de evaluaciones:**

Después de la primera evaluación, se realizará una recuperación para aquellos alumnos que no la hayan superado y se dará opción a presentarse a aquellos alumnos que quieran subir nota.

La recuperación de la segunda evaluación, coincidirá con la prueba de evaluación final ordinaria.

#### **Evaluación extraordinaria:**

Recuperación de junio. Para facilitar la recuperación extraordinaria de la asignatura en junio, durante el mes de marzo se entregará, a cada alumno que lo requiera, una relación de los contenidos, resultados de aprendizaje y criterios de evaluación. El alumno se examinará de los conocimientos establecidos para el módulo que no haya superado. Para esta prueba el alumno deberá demostrar haber conseguido los aprendizajes básicos de esta materia. Se calificará de 1 a 10, y el alumno deberá obtener, al menos, un 5 para superar el módulo.

#### **Evaluación alumnos con pérdida de evaluación continua:**

La falta de asistencia a clase de modo reiterado puede provocar la imposibilidad de la aplicación correcta de los criterios de evaluación y la propia evaluación continua. El porcentaje de faltas de asistencia, justificadas e injustificadas, que origina la imposibilidad de la evaluación continua se establece en el 30% del total horas lectivas del módulo.

Aquellos alumnos que falten a clase justificada o injustificadamente más del 30% de las horas lectivas perderán el derecho a la evaluación continua y serán por tanto evaluados mediante una prueba extraordinaria que se realizará la semana anterior a la sesión de evaluación que corresponda. En dicha prueba el alumno se examinará de los contenidos que se hayan impartido durante el periodo a evaluar. El resultado de dicha prueba, será el 100% de la nota obtenida en la misma.

#### **Evaluación de alumnos con la materia pendiente de cursos anteriores (en el caso de módulos de segundo curso, no procede):**

No proceden en este caso.

#### **Observaciones:**

#### **Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación correspondientes:**

**1. DESARROLLA ACTIVIDADES DE ATENCIÓN/INFORMACIÓN AL CLIENTE, PROCURANDO TRANSMITIR LA IMAGEN MARCA ADECUADA DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN**

##### **Criterios de evaluación**

- a) Se han identificado las funciones del departamento de atención al cliente de distintos tipos de empresas y organizaciones.
- b) Se han identificado diferentes tipos de organización del departamento de atención al cliente según características de la empresa u organización.
- c) Se han definido las relaciones del departamento de atención al cliente con el de marketing, el de ventas y otros departamentos de la empresa.
- d) Se han confeccionado organigramas de empresas comerciales teniendo en cuenta su tamaño, estructura y actividad.
- e) Se han diferenciado las áreas de actividad y acciones del servicio de atención al cliente, teniendo en cuenta la legislación vigente.

- f) Se han identificado las funciones de los contact centers y los servicios que prestan a las empresas u organizaciones.

**2. UTILIZA TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO PROPORCIONANDO LA INFORMACIÓN SOLICITADA.**

**Criterios de evaluación**

- a) Se ha descrito el proceso de comunicación, los elementos que intervienen y las barreras y dificultades que pueden surgir en el mismo.  
 b) Se han identificado los canales de comunicación, interna y externa, de las empresas y organizaciones.  
 c) Se han descrito las fases del proceso de información al cliente y las técnicas utilizadas en los diferentes canales de comunicación.  
 d) Se ha solicitado la información requerida por el cliente al departamento u organismo competente, a través de distintos canales de comunicación.  
 e) Se ha facilitado información a supuestos clientes, utilizando la escucha activa y prestando especial atención a la comunicación no verbal.  
 f) Se han mantenido conversaciones telefónicas para informar a supuestos clientes, utilizando actitudes, normas de protocolo y técnicas adecuadas.  
 g) Se han redactado escritos de respuesta a solicitudes de información en situaciones de atención al cliente, aplicando las técnicas adecuadas.  
 h) Se han utilizado el correo electrónico y la mensajería instantánea para contestar a las consultas de clientes, respetando las normas de protocolo adoptando una actitud adecuada.

**3. ORGANIZA LA INFORMACIÓN RELATIVA A LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES, APLICANDO TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN ARCHIVO TANTO MANUALES COMO INFORMÁTICOS**

**Criterios de evaluación**

- a) Se han descrito las técnicas de organización y archivo de las informaciones, tanto manuales como informáticas.  
 b) Se han descrito las técnicas más habituales de catalogación y archivo de documentación, analizando sus ventajas e inconvenientes.  
 c) Se han clasificado distintos tipos de documentación en materia de atención al cliente/consumidor/usuario.  
 d) Se han elaborado, actualizado y consultado bases de datos con la información relativa a los clientes.  
 e) Se han manejado herramientas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM), de acuerdo con las especificaciones recibidas.  
 f) Se ha registrado la información relativa a las consultas o solicitudes de los clientes en la herramienta de gestión de las relaciones con clientes.  
 g) Se han aplicado métodos para garantizar la integridad de la información y la protección de datos, de acuerdo con la normativa vigente

**4. IDENTIFICA LOS ORGANISMOS E INSTITUCIONES DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO, ANALIZANDO LAS COMPETENCIAS DE CADA UNO DE ELLOS**

**Criterios de evaluación**

- a) Se ha definido el concepto del consumidor y usuario, diferenciando los consumidores finales y los industriales.  
 b) Se ha identificado la normativa nacional, autonómica y local que regula los derechos del consumidor y usuario.  
 c) Se han identificado las instituciones y organismos, públicos y privados, de protección al consumidor y usuario, describiendo sus competencias.  
 d) Se ha interpretado la normativa aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario en materia de consumo.  
 e) Se han descrito las fuentes de información que facilitan información fiable en materia de consumo.

**5. REALIZA TRÁMITES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DEL CLIENTE/CONSUMIDOR, APLICANDO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y NEGOCIACIÓN PARA SU RESOLUCIÓN**

**Criterios de evaluación**

- a) Se han identificado los tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias más habituales en materia de consumo.  
 b) Se ha descrito el procedimiento que hay que seguir, así como las fases, la forma y los plazos del proceso de tramitación de las reclamaciones del cliente.  
 c) Se ha informado al cliente de sus derechos y los posibles mecanismos de solución de la reclamación, de acuerdo con la normativa vigente.  
 d) Se ha cumplimentado la documentación necesaria para cursar la reclamación hacia el departamento u organismo competente.  
 e) Se han aplicado técnicas de comunicación en la atención de las quejas y reclamaciones, utilizando la escucha activa, la empatía y la asertividad.  
 f) Se han utilizado técnicas de negociación y actitudes que faciliten el acuerdo para resolver las reclamaciones del cliente.  
 g) Se han identificado y cumplimentado los documentos relativos a la tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias  
 h) Se ha informado al reclamante de la situación y del resultado de la queja o reclamación, de forma oral y/o escrita, y/o por medios electrónicos.

**6. COLABORA EN LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE CALIDAD Y MEJORA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, APLICANDO TÉCNICAS DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA EFICACIA DEL SERVICIO.**

**Criterios de evaluación**

- a) Se han identificado los métodos aplicables para evaluar la eficacia del servicio de atención/información al cliente.  
 b) Se ha realizado el seguimiento del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones, evaluando la forma y los plazos de resolución.  
 c) Se han identificado las principales incidencias y retrasos en el servicio de atención al cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones.  
 d) Se han descrito las principales medidas aplicables para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.  
 e) Se han aplicado técnicas para medir el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia del servicio prestado.  
 f) Se han redactado informes con los resultados y conclusiones de la evaluación de la calidad, utilizando herramientas informáticas.  
 g) Se han aplicado las acciones establecidas en el plan de mejora de la calidad del servicio, utilizando aplicaciones informáticas.  
 h) Se han desarrollado las acciones establecidas en el plan de fidelización de clientes, utilizando la información disponible en la herramienta de gestión de relaciones con los clientes (CRM).