

**Programación docente del módulo Gestión de un Pequeño Comercio de 2º curso**

**Ciclo Formativo de Grado Medio de Actividades Comerciales.**

**Curso 2023/2024**

**Centro educativo: IES Los Albares    Localidad: Cieza**

## **PROGRAMACIÓN DOCENTE**

### **Gestión de un Pequeño Comercio**

### **2º Curso del Ciclo Formativo de Grado Medio de Actividades Comerciales.**

**Curso escolar: 2023/2024.**

**Centro: IES Los Albares.**

**Localidad: Cieza.**

ÍNDICE	Página
1. REFERENTE LEGAL _____	3
2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN _____	4
3. ORGANIZACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y SECUENCIACIÓN DE LOS CONTENIDOS BÁSICOS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE ____	9
4. DECISIONES METODOLÓGICAS Y DIDÁCTICAS _____	13
4.1. ORIENTACIONES _____	13
4.2. AGRUPAMIENTOS _____	14
4.3. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN _____	14
5. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD _____	15
6. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS _____	15
7. RELACIÓN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES PARA EL CURSO ESCOLAR _____	16
8. ELEMENTOS TRANSVERSALES: PREVENCIÓN DE RIESGOS _____	16
9. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DEL ALUMNADO _____	16
9.1. EVALUACIÓN DE ALUMNOS EN LA CONVOCATORIA ORDINARIA ____	17
9.2. EVALUACIÓN DE ALUMNOS A LOS QUE NO SE LES HA PODIDO REALIZAR LA EVALUACIÓN CONTINUA _____	19
9.3. EVALUACIÓN DE ALUMNOS EN LA CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA	19
9.4. PLAN DE RECUPERACIÓN PARA ALUMNOS CON EL MÓDULO PENDIENTE NO SUPERADO _____	19
10. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y LA PRÁCTICA DOCENTE _____	20
11. MEDIDAS PREVISTAS PARA EL FOMENTO DE LA LECTURA Y DE LA MEJORA DE LA EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA _____	20

## 1. REFERENTE LEGAL

Según el artículo 10 del RD 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la **ordenación del Sistema de Formación Profesional**, el currículo básico de los módulos profesionales incluye los siguientes aspectos:

- a) La denominación y el código identificador.
- b) Los resultados de aprendizaje correspondientes a los elementos de competencia de cada estándar de competencia profesional.
- c) Los criterios de evaluación asociados a cada resultado de aprendizaje.
- d) La duración mínima en la modalidad presencial.
- e) El número de créditos ECTS, en caso de responder a un estándar o estándares de competencia de nivel 3.
- f) Los requisitos del personal docente y formador.

El **Ciclo Formativo de Grado Medio de Gestión de un Pequeño Comercio** se rige por la LOE y la base normativa a partir de la cual se irán desarrollando los elementos de la programación son:

- **Normativa Título:** El **Real Decreto 1688/2011** de 18 de noviembre, por el que se establece el **título** de Técnico en Actividades Comerciales y se fijan sus enseñanzas mínimas (BOE 27/11/11).
- **Normativa Currículo:**  
La **Orden ECD/73/2013**, de 23 de enero, por la que se establece el **currículo** del Ciclo Formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Actividades Comerciales.  
**Orden de 30 de noviembre**, de la Consejería de Educación y Universidades por la que se establece el **currículo** del ciclo formativo de grado medio correspondiente al título de Técnico en Actividades Comerciales, en el ámbito de la **Comunidad Autónoma de la Región de Murcia**.

Tal y como se refleja en el artículo 37 del Decreto n.º 235/2022, de 7 de diciembre, los apartados de la programación docente son, al menos, los siguientes:

- a) Organización, distribución y secuenciación de los contenidos básicos, criterios de evaluación y resultados de aprendizaje del módulo.
- b) Decisiones metodológicas y didácticas.
- c) Medidas de atención a la diversidad.
- d) Materiales y recursos didácticos.
- e) Relación de actividades complementarias y extraescolares para el curso escolar.
- f) Elementos transversales: prevención de riesgos.
- g) Estrategias e instrumentos para la evaluación del aprendizaje del alumnado.
- h) Estrategias e instrumentos para la evaluación del proceso de enseñanza y la práctica docente.
- i) Medidas previstas para el fomento de la lectura y de la mejora de la expresión oral y escrita.

## 2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Al finalizar este módulo el alumno debe ser capaz de alcanzar los siguientes resultados de aprendizaje, además se establecen los criterios de evaluación asociados a cada 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:

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

### 2. Determina la forma jurídica de la empra y los trámites que se exigen para su creación y puesta en marcha, aplicando la normativa mercantil, laboral u fiscal vigente.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado la formas jurídicas que puede adoptar una pequeña empresa, analizando características, capital social, número de socios, obligaciones formales y responsabilidad de los socios, entre otras.
- b) Se han calculado los gastos de constitución y puesta en marcha de la empresa derivados de las distintas formas jurídicas, consultando la legislación vigente.

- c) Se ha obtenido información sobre posibles ayudas y subvenciones para la creación de una empresa, identificando los requisitos y trámites que se deben realizar.
- d) 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.
- e) Se ha consultado la normativa nacional, autonómica y local que regula y/o afecta al pequeño comercio.
- f) 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.

**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:

- a) 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.
- b) Se han identificado las fortalezas y debilidades personales y las oportunidades y amenazas del entorno, mediante el correspondiente análisis DAFO.
- c) 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.
- d) Se ha incluido un plan de inversiones básico que recoge los activos fijos necesarios, la forma de adquisición y la financiación de los mismos.
- e) Se ha elaborado una lista de precios de los productos, aplicando los criterios de fijación de precios establecidos. f) 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.
- g) 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.
- h) 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.
- i) 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.

**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:

- a) 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.
- b) Se ha obtenido información sobre posibles ayudas y subvenciones para la compra del equipamiento de la tienda, identificado los organismos donde se tramitan.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Se ha seleccionado la forma de obtención y financiación de los equipos e instalaciones de la tienda, evaluando los costes y los riesgos.
- g) Se han seleccionado las pólizas de seguros adecuadas, en función de las coberturas necesarias según las contingencias y exigencias legales de la actividad.

**5. Planifica la gestión económica de la tesorería del pequeño comercio, estableciendo el sistema de fijación de precios que garantice su rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo.**

Criterios de evaluación:

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Se han calculado los costes financieros y los riesgos de gestión de cobro y de negociación de efectos comerciales.

- g) Se han calculado los costes de personal y seguridad social a cargo de la empresa.
- h) 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.

**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:

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

**7. Gestiona el proceso administrativo, contable y fiscal de la empresa, aplicando la legislación mercantil y fiscal vigente y los principios y normas del Plan General Contable para las pymes.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las funciones de la contabilidad y los libros obligatorios y voluntarios que debe llevar la empresa.
- b) Se han diferenciado las distintas partidas del balance (activo, pasivo y patrimonio neto), analizando sus características y relación funcional.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Se ha calculado el resultado del ejercicio y se han elaborado las cuentas anuales, de acuerdo con el Plan General Contable para las pymes.
- f) Se han cumplimentado las declaraciones-liquidaciones periódicas del Impuesto sobre el Valor Añadido, en función del régimen de tributación elegido.

g) 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).

h) Se ha valorado la posibilidad de utilizar asesoramiento externo de carácter laboral, fiscal y/o contable, en función de las características de la empresa.

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

Criterios de evaluación:

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

b) 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.

c) 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.

d) 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.

e) 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.

f) 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 del consumidor.

g) 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.

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



### 3. ORGANIZACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y SECUENCIACIÓN DE LOS CONTENIDOS BÁSICOS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

#### Primera evaluación

##### Unidad de Trabajo 1: La empresa.

N.º de sesiones: 8. Desde el 18 de septiembre hasta al 22 de septiembre de 2023\_\_.

Competencias profesionales, personales y sociales:

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados	Contenidos básicos
1	a), c), d), g), f)	<ul style="list-style-type: none"><li>• El concepto de empresa.</li><li>• Los elementos de la empresa.</li><li>• Las funciones básicas de la empresa.</li><li>• El empresario.</li><li>• Clasificación de las empresas.</li><li>• La relación de la empresa con el entorno.</li></ul>

##### Unidad de Trabajo 2: La forma jurídica de la empresa.

N.º de sesiones:12. Desde el 25 de septiembre al 5 de octubre de 2023.

Competencias profesionales, personales y sociales:

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados	Contenidos básicos
1	d)	<ul style="list-style-type: none"><li>• El concepto de personalidad física y jurídica de una empresa.</li><li>• La empresa individual.</li><li>• La comunidad de bienes.</li><li>• La sociedad civil.</li></ul>
2	a), b), c), d), e), f), g), h)	<ul style="list-style-type: none"><li>• La sociedad de responsabilidad limitada.</li><li>• La sociedad anónima.</li><li>• Otras formas jurídicas.</li><li>• Elección de la forma jurídica.</li><li>• Trámites para la creación de una empresa.</li></ul>

<b>Unidad de trabajo 3: La iniciativa emprendedora y el plan de empresa.</b>		
N.º de sesiones:16. Desde el 5 de octubre al 20 de octubre de 2023.		
Competencias profesionales, personales y sociales:		
<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Criterios de evaluación asociados</b>	<b>Contenidos básicos</b>
1	a), b), c), e)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa, creatividad e innovación.</li> <li>• El emprendedor.</li> <li>• La cultura emprendedora.</li> <li>• La idea de negocio.</li> <li>• El plan de empresa.</li> <li>• Elaboración del plan de empresa.</li> </ul>

<b>Unidad de Trabajo 4: Creación de un pequeño comercio.</b>		
N.º de sesiones:16. Desde el 23 de octubre al 3 de noviembre de 2023		
Competencias profesionales, personales y sociales:		
<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Criterios de evaluación asociados</b>	<b>Contenidos básicos</b>
1	a), b)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis del entorno.</li> <li>• Análisis del mercado y el entorno comercial.</li> <li>• La investigación de mercados.</li> <li>• Análisis DAFO.</li> <li>• Ubicación del establecimiento comercial.</li> </ul>
2	e), h)	
3	a), b), c), h), i)	

<b>Unidad de Trabajo 5: El Plan de inversiones en el establecimiento comercial.</b>		
N.º de sesiones: 19. Desde el 6 de noviembre al 20 de noviembre de 2023.		
Competencias profesionales, personales y sociales:		
<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Criterios de evaluación asociados</b>	<b>Contenidos básicos</b>
4	a), b), c), d), e), f) g)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura económica y financiera.</li> <li>• Fuentes de financiación.</li> <li>• Financiación a corto plazo.</li> <li>• Financiación a largo plazo.</li> <li>• Otras fuentes de financiación.</li> <li>• Subvenciones oficiales y ayudas para la constitución de la empresa.</li> <li>• Determinación de las necesidades de inversión para la apertura del comercio.</li> <li>• El contrato de seguro.</li> <li>• Formas de adquisición del local comercial.</li> </ul>

<b>Unidad de Trabajo 6: Gestión económica y la tesorería en el pequeño comercio.</b>		
N.º de sesiones:22. Desde el 23 de noviembre al 14 de diciembre de 2023.		
Competencias profesionales, personales y sociales:		
<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Criterios de evaluación asociados</b>	<b>Contenidos básicos</b>
5	a), b), c), d), e, f), g), h).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Previsión de demanda</li> <li>• Previsión de ingresos y gastos</li> <li>• Elaboración de presupuestos</li> <li>• Cálculo del punto muerto</li> <li>• Evaluación de inversiones y cálculo de la rentabilidad</li> <li>• Período medio de maduración.</li> <li>• Análisis económico-financiero del establecimiento comercial.</li> </ul>

### Segunda evaluación

<b>Unidad de Trabajo 7: Obligaciones fiscales en el establecimiento comercial.</b>		
N.º de sesiones: 22. Desde el 15 de diciembre de 2023 al 18 de enero de 2024.		
Competencias profesionales, personales y sociales:		
<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Criterios de evaluación asociados</b>	<b>Contenidos básicos</b>
2	f), g)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El sistema tributario español.</li> <li>• Tributos y sus elementos característicos.</li> <li>• Obligaciones fiscales del pequeño comercio.</li> </ul>
6	b),	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaración censal.</li> <li>• El Impuesto sobre Actividades Económicas.</li> <li>• Impuesto sobre el Valor Añadido.</li> <li>• Obligaciones formales.</li> </ul>
7	g), f),	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regímenes especiales de tributación.</li> <li>• El Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.</li> <li>• El Impuesto de Sociedades.</li> </ul>

<b>Unidad de Trabajo 8: Documentos de compraventa, de cobro y de pago.</b>		
N.º de sesiones: 24. Desde el 19 de enero al 12 de febrero de 2024.		
Competencias profesionales, personales y sociales:		
<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Criterios de evaluación asociados</b>	<b>Contenidos básicos</b>
2	f)	<ul style="list-style-type: none"> <li>La factura.</li> <li>La factura simplificada.</li> <li>La factura electrónica.</li> <li>Modalidades de pago.</li> <li>Gestión de cobro y negociación de efectos.</li> </ul>
6	c), g), f)	

<b>Unidad de Trabajo 9: La contabilidad en el establecimiento comercial.</b>		
N.º de sesiones: 22 Desde el 19 de febrero al 4 de marzo de 2024.		
Competencias profesionales, personales y sociales:		
<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Criterios de evaluación asociados</b>	<b>Contenidos básicos</b>
2	g),	<ul style="list-style-type: none"> <li>La contabilidad en la empresa.</li> <li>El patrimonio de la empresa.</li> <li>Las cuentas.</li> <li>Las cuentas anuales.</li> <li>Los libros contables y de registro.</li> <li>El ciclo contable.</li> <li>Concepto de inversión, gasto, pago, ingreso y cobro.</li> <li>El Plan General de Contabilidad para las pymes.</li> </ul>
7	a), b), c), d), e), g) h).	

<b>Unidad de Trabajo 10: La gestión de recursos humanos.</b>		
N.º de sesiones: 8. Desde el 15 de febrero al 19 de febrero de 2024.		
Competencias profesionales, personales y sociales:		
<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Criterios de evaluación asociados</b>	<b>Contenidos básicos</b>
2	e)	<ul style="list-style-type: none"> <li>La Seguridad Social.</li> <li>Inscripción, afiliación, altas y bajas a la Seguridad Social.</li> <li>La cotización a la Seguridad Social.</li> </ul>

5	g)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los boletines de cotización a la Seguridad Social. El contrato de trabajo.</li> <li>• La retribución de los trabajadores.</li> <li>• Régimen de cotización de los trabajadores autónomos.</li> </ul>
---	----	---

#### Unidad de Trabajo 11: la calidad del servicio al cliente.

N.º de sesiones: 11 Desde el 22 de febrero al 4 de marzo de 2024.

Competencias profesionales, personales y sociales:

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados	Contenidos básicos
1	e)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El consumidor.</li> <li>• Características del servicio de calidad.</li> <li>• Las normas de calidad del servicio.</li> <li>• Los servicios adicionales a la venta.</li> </ul>
8	a), b), c), d), e), f), h)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los instrumentos para medir la calidad y el grado de satisfacción del cliente.</li> <li>• El plan de gestión de incidencias.</li> <li>• El plan de calidad en el pequeño comercio.</li> </ul>

## 4. DECISIONES METODOLÓGICAS Y DIDÁCTICAS

### 4.1. ORIENTACIONES

El planteamiento metodológico es flexible, dependiendo del nivel de partida de los alumnos y los recursos del centro. A la hora de aplicar una Metodología se siguen las orientaciones del Real Decreto 1688/2011, de 18 de noviembre por el que se establece el título de Técnico en Actividades Comerciales y se fija sus enseñanzas mínimas.

La metodología a aplicar tiene como objetivo el **garantizar un aprendizaje del alumno significativo y funcional**. El aprendizaje significativo requiere tener en cuenta los conocimientos previos del alumno, así como sus competencias anteriores. Persigue también que lo que se enseña, lo que el profesor transmite, tenga una estructura coherente, clara y organizada. A su vez, es necesario que los alumnos estén motivados para realizar dicho aprendizaje, interesándose y siendo conscientes de la importancia de las relaciones comerciales internacionales.

Los principios del aprendizaje significativo, los podemos sintetizar de la siguiente manera:

- Partir del nivel de desarrollo del alumno y de sus aprendizajes previos.
- Procurar la funcionalidad de los aprendizajes, así como la movilización de sus conocimientos previos y de la memorización comprensiva.
- Posibilitar procesos de auto aprendizaje (aprender a aprender).
- Proporcionar situaciones de aprendizaje que exijan una intensa actividad mental del alumno.

- Promover la interacción en el aula como motor de aprendizaje.

Los distintos tipos de estrategias que usaremos son los siguientes:

- **Estrategias motivadoras:** para despertar el interés del alumno.
- **Estrategias expositivas:** para la presentación de hechos y conceptos y establecer el esquema de contenidos contando con el apoyo de diversos materiales didácticos (apuntes, textos, etc.).
- **Estrategias demostrativas:** para la resolución de problemas y operaciones matemáticas.
- **Estrategias de indagación:** para enfrentar a los alumnos con problemas y cuestiones en los que debe aplicar conceptos, procedimientos.
- **Estrategias colaborativas:** para que los alumnos se acostumbren a trabajar en equipo.

## 4.2. AGRUPAMIENTO

Los espacios disponibles para desarrollar la programación de este módulo serán:

- Aula de gestión. Aula C12 con 15 ordenadores.
- Aula taller de Comercio. Aula A11. Aula con diferente mobiliario comercial, cinco equipos informáticos y dos TPV, además del mobiliario normal de un aula. La disposición de los alumnos en esta aula vendrá condicionada por las características de la actividad a realizar.
- Departamento de Comercio. Compartido con el Departamento Administrativo y en el que los alumnos tienen a su disposición los diferentes manuales que más manejamos los profesores.
- La biblioteca del IES donde se podrá llevar a cabo alguna actividad de búsqueda de información o de fomento de la lectura.

## 4.3. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Las TIC tienen un potencial reconocido para apoyar el aprendizaje y la construcción del conocimiento, y permiten presentar contenidos de una manera dinámica y flexible.

Combinar en el aula la enseñanza tradicional con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación se convierte en una herramienta imprescindible y clave para llevar a cabo nuestra propuesta de enseñanza.

La Consejería de Educación de la Región de Murcia ha hecho una decidida apuesta en este sentido, poniendo a disposición de los docentes una serie de aplicaciones a través de su página [www.educarm.es](http://www.educarm.es). Desde este departamento usaremos, de forma consensuada y unánime, la plataforma Moodle "Aula XXI".

Usaremos el "Classroom" como herramienta para compartir los contenidos a nuestros alumnos y como un elemento de comunicación con ellos.

Aparte, llevaremos a cabo un uso diario del ordenador, proyector, material de Internet, etc. en el aula.

## **5. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**

En primer lugar hay que recordar que en la FP todas las medidas de atención giran en torno a los elementos de acceso ya que debido a la adquisición de las competencias profesionales, no se pueden modificar sustancialmente las capacidades, habilidades y destrezas que nuestro alumnado debe poseer a la finalización del ciclo formativo. Es decir, hablamos de adaptaciones no significativas.

Un aspecto esencial de la estrategia de enseñanza que se persigue es la atención a las diferencias entre los alumnos.

El diseño de las actividades se realizará para que sean accesibles a la diversidad de los alumnos que hay en el grupo, pudiendo estos alcanzar distintos niveles de adquisición o participación, en función de su capacidad.

En previsión de la posible diversidad y variabilidad en nuestros alumnos de la capacidad y grado de asimilación de los distintos tipos de contenidos, se cree necesaria la elaboración y propuesta de actividades de refuerzo a desarrollar por los alumnos que muestren dificultades de aprendizaje, con un especial seguimiento y orientación docente a éstos, y actividades de ampliación o profundización a desarrollar por los alumnos que muestran facilidades de aprendizaje. Todo ello con el fin de dar respuesta adecuada a sus necesidades e interés educativos particulares.

El trabajo en equipo, favoreciendo la relación entre alumnos con más facilidad y alumnos con mayor dificultad puede llegar a ser muy beneficioso si se establece una relación de apoyo mutuo. Por tanto, se va a estimular la concienciación y cooperación del alumnado, creando cultura de trabajo en equipo.

## **6. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS**

Los recursos didácticos son los soportes materiales de las actividades. En este módulo vamos a utilizar, entre otros, los siguientes:

- Pizarra, rotuladores de diferentes colores y cepillo de borrar.
- Material básico del alumno: papel, bolígrafo y calculadora.
- Apuntes elaborados y entregados por el profesor.
- Cámara, video grabadora, video y televisor. Videos especializados.
- Presentaciones multimedia con cañón proyector.
- Relación de casos o supuestos entregados por el profesor.
- Soporte informático: programa TPV, con todos sus periféricos, y más software utilizado en la gestión comercial.
- Dotación comercial de nuestra aula taller de comercio.
- Dotación informática de nuestra aula de gestión.
- Relación de bibliografía correspondiente a la unidad de trabajo.
- Conexión a Internet y webgrafía útil como recurso.
- Documentos originales que implica la gestión y administración de un pequeño establecimiento comercial.
- Herramientas de almacenamiento de datos en la nube. Dropbox.
- Nuestro blog del ciclo formativo de Actividades Comerciales, así como nuestro facebook y twitter.
- Servicio web de Classroom. Plataforma para trabajar a distancia con los alumnos. Para la creación, distribución y calificación de tareas. El propósito principal de

Google Classroom es agilizar el proceso de compartir archivos entre profesores y estudiantes.

- Google meet. Servicio de videocomunicación con los alumnos cuando sea necesario trabajar online.

## 7. RELACIÓN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES PARA EL CURSO ESCOLAR

Las actividades complementarias y extraescolares favorecen el desarrollo de las competencias específicas del área/materia/ámbito, impulsando la utilización de espacios y recursos educativos diversos.

Las actividades complementarias y extraescolares previstas para el módulo en este curso escolar son:

ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA/EXTRAESCOLAR	FECHA	OBSERVACIONES
Visita a diferentes empresas (Estrella de Levante, Ikea, Primafrío, Licor 43)	Por determinar	
Día de la Persona Emprendedora (Auditorio Víctor Villegas – Instituto de Fomento)	Primer trimestre	
Charla de profesionales y emprendedores	Primer trimestre	
Visita a centros comerciales (Nueva Condomina, Espacio Mediterráneo, etc.)	Primer trimestre	

## 8. ELEMENTOS TRANSVERSALES: PREVENCIÓN DE RIESGOS

Según el artículo 6 del RD 217/2022:

“Sin perjuicio de su tratamiento específico en algunas de las áreas de la etapa, la comprensión lectora, la expresión oral y escrita, la comunicación audiovisual, la competencia digital, el fomento de la creatividad, del espíritu científico y del emprendimiento se trabajarán en todas las áreas. De igual modo, se trabajarán la igualdad de género, la educación para la paz, la educación para el consumo responsable y el desarrollo sostenible y la educación para la salud, incluida la afectivo- sexual. Asimismo, se pondrá especial atención a la educación emocional y en valores y a la potenciación del aprendizaje significativo para el desarrollo de las competencias transversales que promuevan la autonomía y la reflexión.

## 9. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DEL ALUMNADO

La evaluación tiene como finalidad verificar si el proceso de enseñanza-aprendizaje ha sido adecuado (contenidos, metodología, enfoque, actividades, organización y dinámicas de las clases, etc.) y si los alumnos han logrado las competencias profesionales, personales y sociales fijadas para este módulo



La evaluación que será continua y prolongada en el tiempo contará con una EVALUACIÓN INICIAL, una EVALUACIÓN FORMATIVA y una SUMATIVA.

Con la primera obtendremos un termómetro del nivel general del grupo.

Con la segunda, que será continua, a lo largo de todo el curso, observaremos el progreso de los alumnos/as para en caso de no ser el adecuado emprender medidas de atención a la diversidad que corrijan tal desviación.

En la última, la final, tendrá lugar al final de cada fase de aprendizaje (unidad didáctica, trimestre o curso) y permitirá valorar el nivel de capacidades adquiridas por el alumno/a así como la consecución de los objetivos marcados para este módulo.

En cada unidad didáctica se establecen los criterios de evaluación que el alumno/a debe alcanzar para superar la materia.

### 9.1. EVALUACIÓN DE ALUMNOS EN LA CONVOCATORIA ORDINARIA

En base a las pautas generales sobre evaluación contenidas en la diferente legislación, a la hora de establecer los criterios y procedimientos de evaluación, estos se harán teniendo en cuenta:

- El dominio profesional a conseguir.
- Los objetivos generales del ciclo y los del módulo en términos de capacidades.
- La madurez del alumno/a.

El proceso de evaluación continua de este módulo responde a la metodología didáctica específica del mismo; por tanto, no se basa en la realización exclusiva de exámenes y ejercicios, en dónde el alumno adopta una actitud pasiva de respuesta, ni tampoco evaluando exclusiva o fundamentalmente aspectos memorísticos del aprendizaje.

En el proceso de evaluación del aprendizaje programado sobresalen tres fases o momentos de evaluación:

**1. Evaluación Inicial.** Se realiza al comienzo de cada unidad de trabajo o bloque de unidades en función de las características de la materia. Evalúa los conocimientos previos de los alumnos/as y nos da la premisa de la que partimos. Tiene un carácter *indagador*, pues nos permite conocer la formación básica de los alumnos/as así como la homogeneidad o no del grupo.

**2. Evaluación procesual o formativa.** Es la que se realiza durante el proceso de enseñanza-aprendizaje. Tiene carácter *orientador*. Evalúa los conocimientos del progreso de los alumnos/as y sus dificultades. Consistiría en evaluar:

- Participación en las clases: se trata de valorar la participación del alumno en la clase, sus intervenciones y explicaciones sobre actividades y ejercicios propuestos, teniéndose en cuenta su grado de interés y dedicación.
- Seguimiento de apuntes. Consiste en el seguimiento y valoración de los apuntes, trabajos, ejercicios y actividades realizados por los alumnos/as.

- Actividades individuales orales y/o escritas: se trata de evaluar según los casos el grado de consecución del alumno/a de los contenidos de cada unidad de trabajo.
- Actividades en grupo: Se trata de calificar aquellas actividades de trabajo que se realicen en grupos. Se valora: calidad de organización de los trabajos, calidad de conceptos, exposiciones, participación en debates, etc.

**3. Evaluación Objetiva.** Tiene un carácter *valorador*. Se realizará al final de cada unidad de trabajo o grupo de unidades y consistirá en la realización de una prueba objetiva que podrá consistir en alguno o varios de los siguientes instrumentos de calificación:

a) Realización de una prueba tipo test, con cuatro alternativas posibles y sólo una correcta o determinación de la veracidad o no de determinadas afirmaciones y justificación de respuestas.

b) Contestación a preguntas teóricas sobre los contenidos y procedimientos trabajados.

c) Resolución de supuestos prácticos, dónde el alumno debe discutir, reflexionar, calcular y argumentar, según los casos, utilizando los conocimientos adquiridos.

En definitiva, se trata de evaluar: el grado de conocimiento de los contenidos, conceptos, procedimientos, trámites, documentos y operaciones. La capacidad de razonamiento, así como de iniciativa y creatividad en la solución de problemas.

La nota final de la evaluación se obtendrá de la media ponderada de las notas obtenidas en esos instrumentos de calificación antes indicados, calificables de 0 a 10 puntos, siendo la calificación igual o superior a 5 puntos la nota mínima para dar por superada la evaluación, pudiéndose calcular dicha media ponderada aun contando con un 4 en alguna de las pruebas realizadas, pero nunca se podrá calcular dicha media si en alguna prueba de calificación se obtiene una nota inferior a 4, aunque ésta media sea igual o superior a 5. En este último caso, el alumno deberá acudir a la prueba de recuperación de la materia suspendida.

### Recuperación

Los instrumentos de calificación para la fase de recuperación son los mismos que en evaluación ordinaria antes descritos.

Si la media ponderada de las calificaciones obtenidas es inferior a 5 (de entre 0 y 10 puntos), o en alguna de las pruebas la nota es inferior a 4 (antes de hacer la media ponderada), el alumno deberá presentarse en fase de recuperación a otra prueba de calificación respecto de la materia suspendida, que tendrá lugar al comienzo de la siguiente evaluación, o bien cuando termine la última evaluación si se suspende ésta.

Para aplicar el proceso de evaluación continua, se requiere la asistencia regular del alumnado, debiendo acreditar un mínimo del 70% de asistencia a clase.

## **9.2. EVALUACIÓN DE ALUMNOS A LOS QUE NO SE LES HA PODIDO REALIZAR LA EVALUACIÓN CONTINUA**

La evaluación continua requiere la asistencia a las clases. La pérdida del 30% de las horas totales del módulo, siendo estas 30 **horas** de un total de 180 horas, implica la pérdida del derecho a la evaluación continua. Esto supone que las notas y trabajos obtenidos antes de la pérdida de la evaluación continua, no serán tenidos en cuenta en ningún caso. Podrán acceder a una única prueba objetiva de estructura similar a las que se realizan durante el curso (de preguntas teórico-prácticas), pero que abarcará la totalidad de los contenidos del módulo. Este examen se calificará de 0 a 10 puntos y se considerará recuperada la materia cuando la calificación sea de 5 o más puntos.

## **9.3. EVALUACIÓN DE ALUMNOS EN LA CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA**

Los alumnos que no hayan superado este módulo con una nota igual o superior a 5 en la convocatoria ordinaria, tienen una última oportunidad para superar el módulo en una convocatoria extraordinaria.

Se fijarán unas sesiones de preparación, previas a la realización de las pruebas de calificación en fase extraordinaria, que se anunciarán al alumnado afectado por los cauces habituales de comunicación con ellos.

Los instrumentos de calificación podrán consistir en alguno o varios de los siguientes:

a) Realización de un test, con cuatro alternativas posibles y sólo una correcta o determinación de la veracidad o no de determinadas afirmaciones y justificación de respuestas.

b) Contestación a preguntas teóricas sobre los contenidos y procedimientos trabajados.

c) Resolución de supuestos prácticos, dónde el alumno debe discutir, reflexionar, calcular y argumentar, según los casos, utilizando los conocimientos adquiridos.

Será necesario obtener un 5 en la nota media ponderada de dichas pruebas, siendo éstas calificadas entre 0 y 10 puntos.

Estos instrumentos se aplicarán en el período de evaluación extraordinaria, de acuerdo con las fechas propuestas por el centro educativo y publicadas en el calendario escolar. En cualquier caso, la fecha de realización de dichas pruebas se publicará con al menos 15 días de antelación

## **9.4. PLAN DE RECUPERACIÓN PARA ALUMNOS CON EL MÓDULO PENDIENTE NO SUPERADO**

Como este módulo se imparte en 2º curso no existe un plan de recuperación para el alumno, este debe asistir a clase con normalidad.

## 10. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y LA PRÁCTICA DOCENTE

Tiene gran importancia este aspecto en la evaluación, ya que de los resultados del mismo puede derivarse la necesidad de plantear modificaciones en el diseño, organización y distribución de los contenidos y actividades.

Su evaluación corresponde al departamento o familia profesional e incluye los siguientes aspectos:

- a) La validez de la selección, distribución y secuenciación de los resultados de aprendizaje, contenidos y criterios de evaluación, a lo largo del curso.
- b) La idoneidad de la metodología, así como de los materiales curriculares y didácticos empleados.
- c) La validez de las estrategias de evaluación establecidas.

Estos elementos se pueden concretar en aspectos más cercanos a la práctica educativa diaria y a las relaciones o interacciones que en ella se producen:

- a) Respecto a la programación, se tendrá que reflexionar sobre lo programado, y si se ha adaptado esta programación en función de los alumnos, de los resultados de la evaluación inicial y de los documentos de planificación escolar del centro.
- b) Respecto a los alumnos, se valorarán cuáles han sido los aspectos positivos y negativos a nivel relación profesor-alumnado y alumnado entre sí, intentando determinar en la medida de lo posible las posibles causas y estableciendo propuestas de mejora.
- c) Se reflexionará sobre si las actividades programadas han podido ser llevadas a cabo y han tratado de ser adaptadas al alumnado atendiendo a las dificultades surgidas en cada momento.

En relación al equipo educativo, se valorará sobre si la relación con el resto de los miembros del equipo y demás miembros del centro ha sido adecuada y de colaboración

## 11. MEDIDAS PREVISTAS PARA EL FOMENTO DE LA LECTURA Y DE LA MEJORA DE LA EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA

A través de las actividades realizadas en clase, intentaremos favorecer situaciones en las que la lectura sea la respuesta lógica a fin de conseguir un objetivo determinado. Para trabajar estas competencias, se han adoptado varias medidas que crean las condiciones necesarias para que la lectura sea una actividad habitual de nuestro alumnado. Estas medidas son:

- **Realización de debates**  
Los debates permitirán al alumnado poner en práctica técnicas de expresión oral, así como conocer, valorar y respetar la opinión de sus compañeros.
- **Realización de pequeñas investigaciones**  
Con esta actividad se fomenta la lectura comprensiva y se trabaja la expresión escrita y oral.
- **Realización de Casos prácticos**  
Por medio de esta práctica los alumnos no solo adquieren y refuerzan sus conocimientos, sino que también se favorece la lectura comprensiva, dada la extensión de los supuestos planteados.
- **Lectura y análisis de textos**  
En clase trabajaremos pequeños textos, normativa, documentos de interés y artículos relacionados con los temas de la programación.