

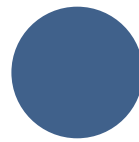
PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

1º CURSO DE CICLO SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

PROFESOR:

***CURSO 2017/18
IES LOS PEDROCHES***



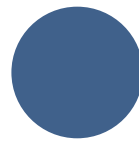
I. INTRODUCCIÓN

El artículo 10.2 del Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas, establece que:

«Las Administraciones educativas establecerán los currículos correspondientes, respetando lo establecido en este real decreto y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 8 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.»

Así mismo el artículo 8 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, establece que:

«Los centros de formación profesional aplicarán los currículos establecidos por la Administración educativa correspondiente, de acuerdo con las características y expectativas del alumnado, con especial atención a las necesidades de aquellas personas que presenten una discapacidad. Asimismo, se tendrán en cuenta las posibilidades formativas del entorno, especialmente en el módulo profesional de formación en centros de trabajo.»



II. Diseño de la programación

1. Información general del título

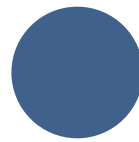
El título de Técnico Superior en Administración y Finanzas queda identificado por los siguientes elementos:

- **Denominación:** Administración y Finanzas.
- **Nivel:** Formación profesional de Grado Superior.
- **Duración:** 2.000 horas.
- **Familia Profesional:** Administración y Gestión.
- **Referente en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación:** CINE-5b.
- **Nivel del Marco Español de Cualificaciones para la educación superior:** Nivel 1 Técnico Superior.

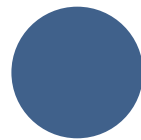
2. Objetivos generales del título

Como se aprecia, estos objetivos generales y competencias profesionales, personales y sociales se refieren a situaciones del entorno laboral, reflejando qué competencias debe tener un Técnico Superior en Administración y Finanzas.

- a) Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos.
- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.



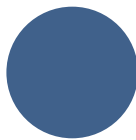
- c) Identificar y seleccionar las expresiones de lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.
- d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
- e) Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.
- f) Organizar las tareas administrativas de las áreas funcionales de la empresa para proponer líneas de actuación y mejora.
- g) Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.
- h) Reconocer la interrelación entre las áreas comercial, financiera, contable y fiscal para gestionar los procesos de gestión empresarial de forma integrada.
- i) Interpretar la normativa y metodología aplicable para realizar la gestión contable y fiscal.
- j) Elaborar informes sobre los parámetros de viabilidad de una empresa, reconocer los productos financieros y los proveedores de los mismos, y analizar los métodos de cálculo financieros para supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión.
- k) Preparar la documentación así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contratación, formación y desarrollo de los recursos humanos.
- l) Reconocer la normativa legal, las técnicas asociadas y los protocolos relacionados con el departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral y la documentación derivada, para organizar y supervisar la gestión administrativa del personal de la empresa.
- m) Identificar la normativa vigente, realizar cálculos, seleccionar datos, cumplimentar documentos y reconocer las técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y de asesoramiento a clientes, para realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales.
- n) Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades relacionadas.
- o) Identificar modelos, plazos y requisitos para tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en organismos y administraciones públicas.
- p) Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.



- q) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.
- r) Tomar decisiones de forma fundamentada, analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.
- s) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.
- t) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.
- u) Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevención personal y colectiva, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar entornos seguros.
- v) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias, para dar respuesta a la accesibilidad universal y al "diseño para todos".
- w) Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.
- x) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.

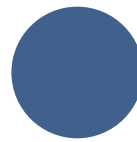
Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales, para participar como ciudadano democrático.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Formación asociada (contenidos mínimos)
1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.	<ul style="list-style-type: none">○ Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.○ Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.○ Se ha identificado la estructura organizativa para	Técnicas de comunicación institucional y promocional: <ul style="list-style-type: none">• Las organizaciones empresariales.• Las funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. Los departamentos.• Tipología de las organizaciones. Organigramas.

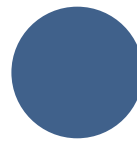


	<p>una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan. ○ Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama. ○ Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales. ○ Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado. ○ Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma. ○ Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales. ○ Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección en la empresa. • Procesos y sistemas de información en las organizaciones. • Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales. • Elementos y barreras de la comunicación. • Comunicación e información y comportamiento. • Las relaciones humanas y laborales en la empresa. • La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal. • La comunicación externa en la empresa. • Calidad del servicio y atención de demandas. • La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones
--	--	--

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Formación asociada (contenidos mínimos)
<p>2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación. ○ Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica. ○ Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales. ○ Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en 	<p>Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral. • Principios básicos en las comunicaciones orales. • Técnicas de comunicación oral. • Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.



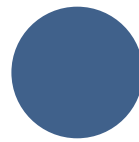
	<p>sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.</p> <ul style="list-style-type: none">○ Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.○ Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.○ Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.○ Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.○ Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.○ Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.	<ul style="list-style-type: none">• Formas de comunicación oral.• Barreras de la comunicación verbal y no verbal.• Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor.• Utilización de técnicas de imagen personal.• Comunicaciones en la recepción de visitas.• Realización de entrevistas.• Realización de presentaciones.• La comunicación telefónica.• Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas.• La cortesía en las comunicaciones telefónicas.• Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.• Preparación y realización de llamadas.• Identificación de los interlocutores.• Tratamiento de distintas categorías de llamadas.• La centralita.• Uso del listín telefónico.• La videoconferencia.
--	---	--



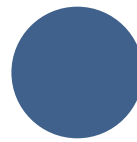
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Formación asociada (contenidos mínimos)
<p>3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.</p>	<ul style="list-style-type: none">○ Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.○ Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.○ Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.○ Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.○ Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.○ Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.○ Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.○ Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.○ Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.○ Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).○ Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.	<p>Elaboración de documentos profesionales escritos:</p> <ul style="list-style-type: none">• La comunicación escrita en la empresa.• Estilos de redacción.• Siglas y abreviaturas.• Herramientas para la corrección de textos.• Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional.• Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.• Comunicación en las redes (Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La "netiqueta".• Técnicas de comunicación escrita.• Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.



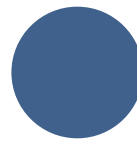
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Formación asociada (contenidos mínimos)
<p>4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.</p>	<ul style="list-style-type: none">○ Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.○ Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.○ Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.○ Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.○ Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.○ Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.○ Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.○ Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).○ Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.○ Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones○ Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.	<p>Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información:</p> <ul style="list-style-type: none">• La recepción, envío y registro de la correspondencia.• Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.• Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.• Clasificación y ordenación de documentos.• Técnicas de archivo: naturaleza. Finalidad del archivo.• Archivo de documentos.• Sistemas de archivo.• Clasificación de la información.• Centralización o descentralización del archivo.• El proceso de archivo.• Custodia y protección del archivo.• Las bases de datos para el tratamiento de la información.• El correo electrónico.



Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Formación asociada (contenidos mínimos)
5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.	<ul style="list-style-type: none">○ Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.○ Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.○ Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.○ Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.○ Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.○ Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.○ Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.	<p>Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario:</p> <ul style="list-style-type: none">• El cliente.• La atención al cliente en la empresa/organización.• El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa.• Documentación implicada en la atención al cliente.• Sistemas de información y bases de datos.• Relaciones públicas.• Canales de comunicación con el cliente.• Procedimientos de obtención y recogida de información.• Técnicas de atención al cliente: dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.



Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Formación asociada (contenidos mínimos)
6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.	<ul style="list-style-type: none">○ Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.○ Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.○ Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.○ Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.○ Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.○ Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.○ Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.○ Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.○ Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.○ Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.	Gestión de consultas, quejas y reclamaciones: <ul style="list-style-type: none">• La protección del consumidor y/o usuario.• El rol del consumidor y/o usuario.• Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios.• La defensa del consumidor.• Instituciones y organismos de protección al consumidor.• Reclamaciones y denuncias.• Mediación y arbitraje: concepto y características.• Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje.



Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Formación asociada (contenidos mínimos)
<p>7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none">○ Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales○ Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa○ Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.○ Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.○ Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.○ Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.○ Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.○ Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.○ Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.○ Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	<p>Organización del servicio posventa:</p> <ul style="list-style-type: none">• El valor de un producto o servicio para el cliente.• Actividades posteriores a la venta.• El proceso posventa y su relación con otros procesos.• Tipos de servicio posventa.• La gestión de la calidad en el proceso del servicio posventa.• Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa.• Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad.

3. Competencias generales

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

4. Competencias profesionales

Competencias profesionales, personales y sociales:

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.
- c) Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.
- d) Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los que interviene.
- e) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- f) Gestionar los procesos de tramitación administrativa empresarial en relación a las áreas comercial, financiera, contable y fiscal, con una visión integradora de las mismas.
- g) Realizar la gestión contable y fiscal de la empresa, según los procesos y procedimientos administrativos, aplicando la normativa vigente y en condiciones de seguridad y calidad.
- h) Supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión, siguiendo las normas y protocolos establecidos.
- i) Aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contratación, formación y desarrollo de los Recursos Humanos, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial.
- j) Organizar y supervisar la gestión administrativa de personal de la empresa, ajustándose a la normativa laboral vigente y a los protocolos establecidos.
- k) Realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales, llevando a cabo las tareas de documentación y las actividades de negociación con proveedores, y de asesoramiento y relación con el cliente.

Proyecto curricular

- l) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.
- m) Tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en diferentes organismos y administraciones públicas, en plazo y forma requeridos.
- n) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.
- o) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.
- p) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.
- q) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
- r) Generar entornos seguros en el desarrollo de su trabajo y el de su equipo, supervisando y aplicando los procedimientos de prevención de riesgos laborales y ambientales, de acuerdo con lo establecido por la normativa y los objetivos de la empresa.
- s) Supervisar y aplicar procedimientos de gestión de calidad, de accesibilidad universal y de "diseño para todos", en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.
- t) Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional con sentido de la responsabilidad social.
- u) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

5. Entorno profesional

Este profesional ejerce su actividad tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas, en cualquier sector de actividad, particularmente en el sector servicios, así como en las administraciones públicas, desempeñando las tareas administrativas en la gestión y el asesoramiento en las áreas laboral, comercial, contable y fiscal de dichas empresas e instituciones, ofreciendo un servicio y atención a los clientes y ciudadanos, realizando trámites administrativos con las administraciones públicas y gestionando el archivo y las comunicaciones de la empresa. Asimismo, podría constituirse como trabajador por cuenta propia, efectuando la gestión de su propia empresa o a través del

ejercicio libre de una actividad económica, como en una asesoría financiera, laboral o estudio de proyectos, entre otros.

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes que podrían ser desempeñados por él son los siguientes:

- Administrativo de oficina.
- Administrativo comercial.
- Administrativo financiero.
- Administrativo contable.
- Administrativo de logística.
- Administrativo de banca y de seguros.
- Administrativo de recursos humanos.
- Administrativo de la Administración pública.
- Administrativo de asesorías jurídicas, contables, laborales, fiscales o gestorías.
- Técnico en gestión de cobros.
- Responsable de atención al cliente.

6. Perfil profesional

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

El perfil profesional de Técnico Superior en Administración y Finanzas tiene como competencia general "Organizar y ejecutar las operaciones de gestión y administración en los procesos comerciales, laborales, contables, fiscales y financieros de una empresa pública o privada, aplicando la normativa vigente y los protocolos de gestión de calidad, gestionando la información, asegurando la satisfacción del cliente y/o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental". Este gran objetivo, la competencia general, se concreta en los objetivos generales y competencias profesionales, personales y sociales del título. En la siguiente tabla aparecen resaltados los referidos especialmente al módulo que nos ocupa.

7. Cuadro de relación de módulos con unidades de competencia

El módulo profesional Comunicación y Atención al Cliente está relacionado con la siguiente unidad de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales:

Módulos profesionales superados	Unidades de competencia acreditables
0651. Comunicación y atención al cliente.	UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

Esta competencia profesional que el alumno debe alcanzar al finalizar este módulo profesional constituye el núcleo central sobre el que se desarrollará todo el proceso formativo.

8. Contenidos

Bloques de contenidos		Unidades	Temporalización		
			Horas	Evaluación	
Bloque introd.	Presentación del Módulo	Introducción / Simulación	2		
Bloque I	El departamento de atención al cliente	UD1	La organización en la empresa. Proceso de información y comunicación	18	1ª Trimestre (60 horas en 12 semanas)
		UD2	La comunicación presencial en la empresa	20	
Bloque II	Técnicas de información y comunicación con los clientes	UD3	Comunicación telefónica y telemática. Las redes sociales	20	
		UD4	Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial	20	2ª Trimestre (55 horas en 11 semanas)
		UD5	Tratamiento y envío de información empresarial	15	
Bloque	Gestión de la	UD6	Comunicación y atención comercial	20	

Proyecto curricular

III	atención de los clientes	UD7	Gestión de conflictos y reclamaciones	20	3ª Trimestre (45 horas en 9 semanas)
		UD8	Servicio postventa y fidelización de clientes	17	
Simulación	UD9	Caso práctico de simulación	8		

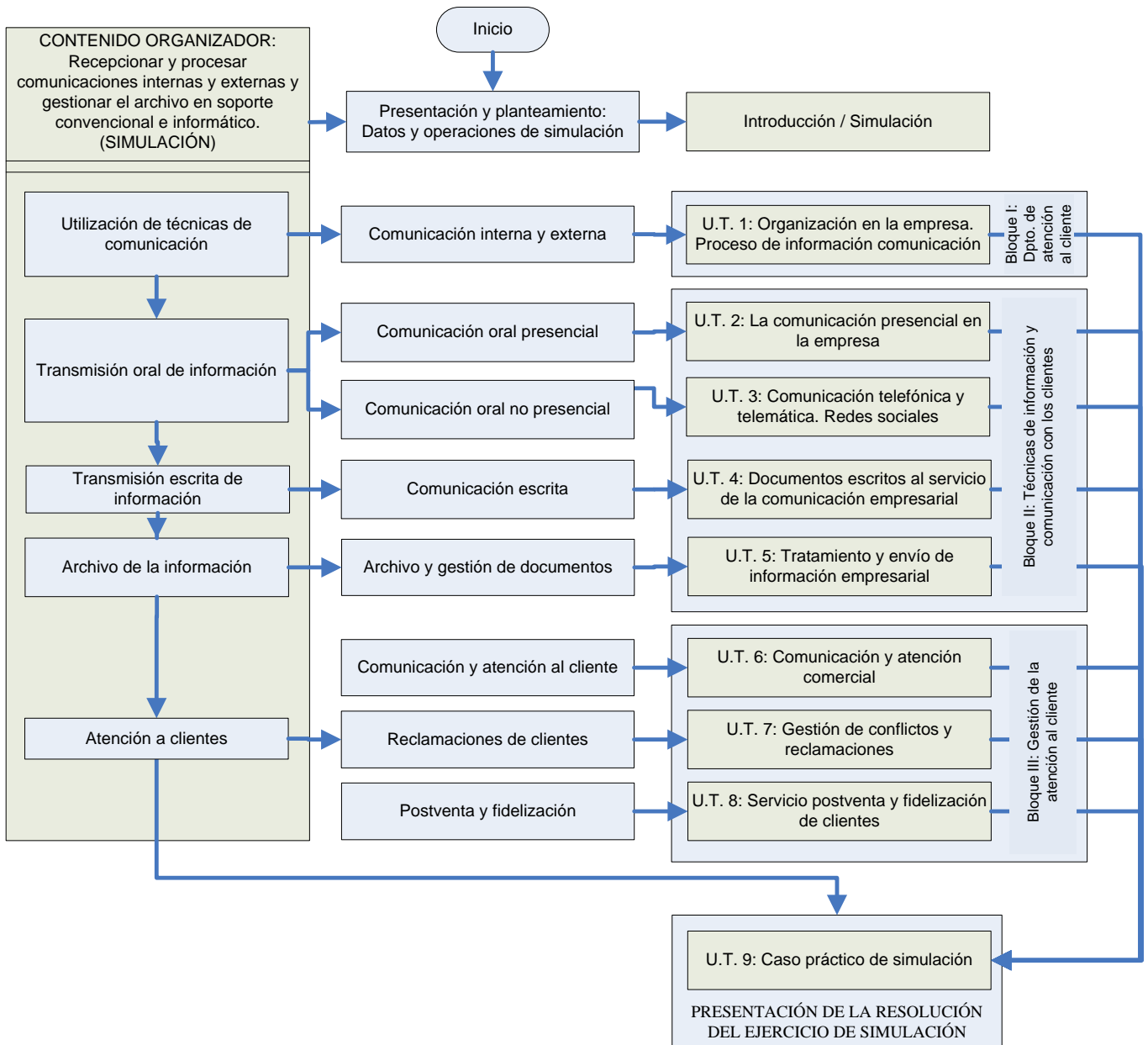
Total: 160

Se ha programado una unidad introductoria en la que se realiza la presentación del módulo profesional, de la programación que se seguirá durante el curso y se presenta, en la unidad de trabajo 9, un modelo de simulación empresarial que el alumno tendrá que ir realizando durante el curso. En esta unidad introductoria también se coloca al alumno/a ante una simulación de los procesos reales de trabajo, relacionadas con este módulo, que un Técnico Superior en Administración y Finanzas tiene que realizar en la empresa.

Durante el curso, al finalizar cada una de las unidades, en el apartado correspondiente del caso práctico de simulación que aparece en la unidad 9 del libro de texto, los alumnos deberán realizar los procesos y operaciones necesarias para el desarrollo de estas actividades solucionando interrogantes, identificando trámites, cumplimentando documentos, realizando cálculos y proponiendo soluciones. Para ello tendrán que ser capaces de globalizar conocimientos aplicando correctamente los conceptos, técnicas y saberes que van adquiriendo a lo largo de las unidades del libro. Esta unidad de trabajo queda abierta y se cerrará al finalizar el curso, cuando los alumnos/as presenten la resolución de todas las actividades planteadas mediante una exposición y posterior debate en el aula sobre todo el trabajo realizado.

A continuación se expone el diagrama de flujos programado para el proceso de aprendizaje del módulo:

Proyecto curricular



Distribución de las unidades por bloques de contenidos

Como puede observarse en la figura anterior, tras la unidad introductoria se han definido tres bloques de contenidos:

- El bloque I (el departamento de atención al cliente), se corresponde con la unidad 1 y se desarrolla durante el primer trimestre del curso. Esta unidad sirve para acercar al alumno a la empresa, su estructura y los flujos de información que hay dentro de ella, y pretende desarrollar en el alumno la capacidad de caracterizar las distintas técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre aquellas con un marcado carácter interno de las que consideradas externas.

- El bloque II (técnicas de información y comunicación con los clientes) se corresponde con las unidades 2, 3, 4 y 5. Este se desarrolla entre las últimas semanas del primer trimestre y las primeras del segundo. En él se pretende desarrollar en el alumno la capacidad para realizar tanto comunicaciones orales presenciales y no presenciales como escritas, aplicando las técnicas de comunicación más adecuadas y adaptándolas a la situación y al interlocutor. Además se desarrollará la capacidad para gestionar dichas comunicaciones escritas, aplicando los criterios específicos más adecuados a cada una de ellas
- El bloque III (gestión de la atención de los clientes), abarca las unidades 6, 7 y 8. Su desarrollo se extenderá desde las últimas cuatro semanas del segundo trimestre hasta quince días antes de finalizar el tercero. Mediante la unidad 6 se pretende que el alumnado sea capaz de aplicar las distintas técnicas de comunicación en función de su adecuación a la relación y atención a los clientes/usuarios; en la unidad 7, aprenderá a gestionar consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes; y en la unidad 8 a organizar el servicio postventa, relacionándolo con el grado de fidelización de la clientela.

9. Metodología

Orientaciones pedagógicas del módulo

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar funciones relacionadas con las diferentes técnicas de comunicación aplicables en la atención de los clientes, así como con la gestión de sus requerimientos, quejas y reclamaciones. Estas funciones se desarrollarán de acuerdo con las líneas de actuación siguientes:

Actividades profesionales / Funciones	Líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje	Unidades
Desarrollar tareas relacionadas con la comunicación interna y externa y los flujos de información interdepartamentales.	<ul style="list-style-type: none">- Análisis y aplicación de técnicas de comunicación oral y escrita.- Conocimiento y valoración de la responsabilidad social corporativa de las organizaciones y su incidencia en la imagen de las mismas.	1, 6, 7, 8 y 9
Desarrollar habilidades sociales con empleados y clientes en la comunicación oral y escrita	Conocimiento y manejo de los principios que rigen las habilidades sociales en la empresa.	2, 3, 4, 6 y 9
Recibir, registrar, distribuir y recuperar la información dentro de la empresa.	Técnicas de confección y registro de la información y la documentación de la empresa, utilizando las aplicaciones informáticas más avanzadas.	5, 7, 8 y 9

Proyecto curricular

Gestión del servicio de quejas y del servicio posventa.	Análisis de los principios y tendencias en la atención de quejas y el desarrollo del servicio posventa en las organizaciones.	7, 8 y 9
---	---	----------

Metodología de desarrollo de las unidades

Las unidades programadas recogen con un enfoque interdisciplinar conceptos, técnicas, métodos y procedimientos, relacionados en algunos casos con diferentes disciplinas del campo social o científico, integrándolos en las funciones y procesos del trabajo administrativo marcados por los resultados de aprendizaje del módulo. La relación entre los resultados de aprendizaje del módulo y las unidades definidas es la que se refleja en el siguiente cuadro:

Unidad Resultado de Aprendizaje	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.	✓								✓
Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.		✓	✓			✓	✓	✓	✓
Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.			✓	✓			✓		✓
Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.					✓				✓
Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.						✓	✓	✓	✓
Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.							✓		✓
Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.								✓	✓

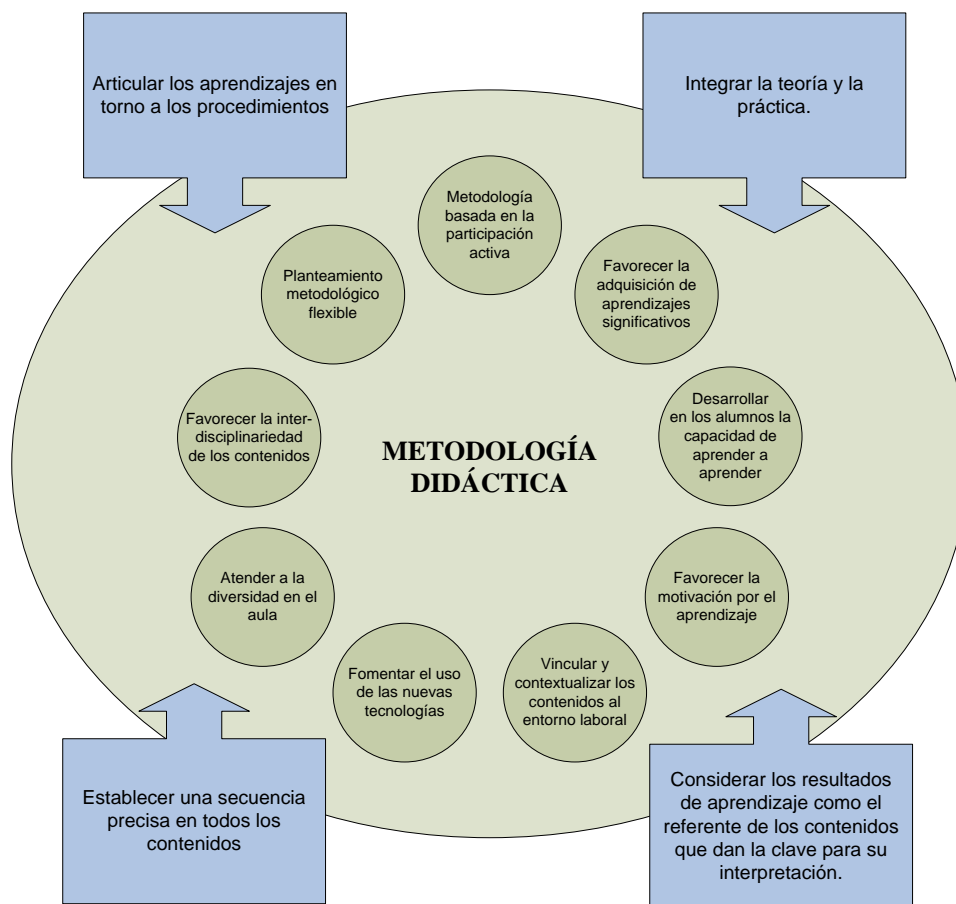
La metodología didáctica hace referencia al conjunto de decisiones que se han de tomar para orientar el desarrollo en el aula de los procesos de enseñanza-aprendizaje. En nuestro caso, estas decisiones tienen que adoptarse con la finalidad de contribuir al logro de los resultados de aprendizaje de este módulo profesional, pero dado que están

Proyecto curricular

referidos a los diferentes contenidos de la enseñanza, las opciones metodológicas estarán orientadas al aprendizaje significativo de los diferentes contenidos (conceptuales, procedimentales y actitudinales).

Al estar considerando una enseñanza profesionalizadora, debemos tener presente que las actividades productivas requieren de la acción, es decir, del dominio de unos modos operativos o procedimientos, del "saber hacer". Por tanto, los aprendizajes debemos articularlos en torno a los contenidos procedimentales. De esta forma, la teoría y la práctica deben integrarse en el desarrollo del currículo y en la programación del proceso educativo adoptado en el aula.

Nuestro modelo didáctico se basará en los siguientes principios y pautas metodológicas:



Estos principios metodológicos se concretan a través de las estrategias didácticas y las actividades de enseñanza-aprendizaje. Las primeras hacen referencia al tipo de actividades que se desarrollan en el aula y al modo de organizarlas o secuenciarlas, mientras que las actividades propiamente dichas se refieren a las tareas realizadas por el alumnado con el fin de adquirir ciertos aprendizajes.

La adopción de estrategias didácticas está condicionada por diferentes factores: Las características de los alumnos, los recursos didácticos disponibles, la experiencia y formación del profesor, etc. Entre la diversidad de estrategias didácticas existentes, se va a optar por algunas de las siguientes:

Proyecto curricular

- Clases de exposición, presentación de objetivos y contenidos por parte del profesor o de expertos en la materia.
- Exploraciones bibliográficas específicas.
- Discusión en pequeño/gran grupo.
- Diseño y realización de trabajos prácticos por unidades y/o bloques de contenido.
- Resolución de problemas.
- Elaboración, exposición y discusión de informes.
- Simulaciones utilizando las nuevas tecnologías de la comunicación.
- Visitas a organismos oficiales y al departamento administrativo de una empresa del entorno como actividades complementarias y/o extraescolares.
- Trabajos de campo.
- Elaboración de archivos de aula, formados por un dossier con el trabajo elaborado en el ejercicio de simulación final.

Como **estrategia didáctica general** se propone la siguiente:

- Al inicio de cada unidad se hará una introducción-coloquio a la misma, que muestre los conocimientos y actitudes previos del grupo para así detectar las ideas preconcebidas y despertar el interés por el tema.
- Posteriormente se pasará a explicar los contenidos conceptuales intercalando los casos prácticos resueltos y las actividades de apoyo que aparecen en el libro de texto.
- Tras la explicación de los contenidos, a modo de resumen, en los apartados finales de cada unidad se presenta al alumno el esquema-síntesis de la unidad y se propone al alumno/a la realización del test de repaso y las actividades de comprobación del aprendizaje alcanzado, para cada uno de los criterios de evaluación definidos en la unidad.
- Al finalizar la unidad, el alumno realizará las actividades contenidas en el apartado correspondiente del caso práctico de simulación que aparece en la unidad 9 del libro de texto.
- La unidad de trabajo 9 quedará abierta y se cerrará al finalizar el curso, cuando los alumnos/as presenten la resolución de todas las actividades planteadas en una exposición y posterior debate en el aula sobre todo el trabajo realizado.

Adicionalmente, se trabajarán actividades orientadas a la atención a la diversidad, para realizarlas en función del ritmo y nivel de aprendizaje de los/as alumnos/as:

- **Actividades de refuerzo** orientadas a atender a aquellos alumnos que no han conseguido los aprendizajes previstos.
- **Actividades de ampliación** que permiten construir nuevos conocimientos a los alumnos que han realizado de forma satisfactoria las actividades de comprobación del aprendizaje.

- **Actividades grupales, de debate y de prensa**

10. Evaluación

Para la evaluación y calificación de este módulo profesional se seguirán las siguientes reglas de actuación:

- La evaluación del aprendizaje del alumnado será continua, para lo que es necesario que el alumno/a asista con regularidad a las clases y actividades programadas.
- Los criterios y procedimientos de evaluación a aplicar tendrán en cuenta las competencias profesionales, personales y sociales del perfil profesional, los resultados de aprendizaje (objetivos) del módulo y la madurez del alumnado.
- La evaluación del aprendizaje se realizará tomando como referencia los resultados de aprendizaje esperados y los criterios de evaluación establecidos.

Procedimiento de evaluación y calificación

La información relevante para la evaluación se registrará en el cuaderno del profesor y provendrá de diferentes fuentes: (S/ 10 PUNTOS)

- La observación de la participación de los alumnos/as cuando se llevan a cabo las actividades en el aula: debates, exposiciones, trabajos realizados en el taller, resolución de casos, etc. (1,5 PUNTOS)
- El registro de las actividades de enseñanza-aprendizaje ya sean individuales o en grupo. (2 PUNTOS)
- La resolución de cuestionarios o controles, cuando se consideren necesario para obtener información, no sólo sobre el progreso de los alumnos/as sino también sobre la organización del propio proceso de enseñanza aprendizaje. (6,5 PUNTOS)

II. Otros elementos de la programación

1. Atención a la diversidad

El tratamiento a la diversidad del alumnado se va a entender de la siguiente forma:

- La mejor estrategia para la integración del alumnado con necesidades educativas específicas o con determinados problemas de aprendizaje, es implicarlos en las mismas tareas que al resto del grupo, con distintos problemas de apoyo y exigencia.
- El tratamiento debe ofrecer la posibilidad de retomar un contenido no asimilado en un momento posterior de trabajo, con lo cual evitamos la paralización del proceso de aprendizaje del alumnado, con ejercicios repetitivos que suelen incidir negativamente en el nivel de motivación.
- Las actividades de recuperación y de ampliación permitirán atender a las demandas de carácter más profundo por parte del alumnado con un nivel de partida más avanzado o con un interés mayor sobre el tema estudiado.
- Las actividades prácticas son todas susceptibles de trabajarse desde distintos niveles, ofreciendo en cada ocasión una posibilidad de desarrollo en función del nivel de partida.
- Por último, la formación de grupos para la realización de las actividades prácticas grupales fomentará las relaciones sociales entre el alumnado y la formación o asentamiento de una mayor cultura social y cívica.

2. Actividades complementarias y extraescolares

Para este nivel se han programado distintos tipos de actividades, quedando recogidas en el apartado correspondiente de la programación general "actividades del departamento". Son las siguientes:

- Visita a un organismo público local o autonómico durante la segunda evaluación del curso.
- Ponencias a cargo de expertos, sobre redes sociales, que se fijan para el primer trimestre.

- Actividades solicitadas al CADE de Pozoblanco dentro de la oferta que sistemáticamente nos ofrece todos los cursos.

3. Vinculación con los temas transversales

El concepto de transversalidad es especialmente importante e imprescindible en el proceso de aprendizaje de los alumnos/as. Surge de la necesidad de convertir la acción educativa en una acción profunda y globalmente humanizadora, enriqueciendo cada vez más al ser humano para crear una vida mejor para él y su entorno.

Los temas transversales no son enseñanzas o contenidos que surgen separados o en paralelo a los módulos profesionales y, por tanto, ajenos a ellas; sino que son transversales a ellos, es decir, recurrentes en el currículo. Se produce una impregnación recíproca entre los temas transversales y los módulos específicos. Su incorporación al currículo se produce en un plano de igualdad con los contenidos conceptuales y procedimentales. Son valores y actitudes que atraviesan el currículo por todos los módulos profesionales y todos los niveles de concreción del mismo (Proyecto Educativo de Centro, Programación y Unidades didácticas).

Junto al conocimiento de las materias de los módulos, conviene que los alumnos/as se formen en todos los aspectos relativos a la convivencia, como corresponde a una sociedad evolucionada y democrática. En este módulo se incidirá, fundamentalmente, en valores y actitudes propios de la sociedad democrática en que vivimos y especialmente en:

- La educación moral y cívica: Se trata de un tema esencial para afrontar el resto de los temas transversales, cuyo tratamiento estará siempre guiado por el propósito de la consecución de valores éticos basados en la democracia, la justicia, la solidaridad, la tolerancia y la participación ciudadana. Las materias impartidas ayudarán a desarrollar unas formas de pensamiento en el marco de los derechos fundamentales en la relación con la empresa.
- La educación para la paz y la cooperación internacional.
- La educación para la igualdad de derechos entre sexos: La discriminación en función del sexo aparece en los más variados ambientes. Es necesario inculcar valores de respeto y tolerancia que eliminen este tipo de diferenciación en la sociedad. Desde el ámbito de la formación profesional, se ha de romper con los estereotipos que han marcado los roles de la sociedad, procurando no utilizar un lenguaje sexista, favoreciendo y estimulando la participación equitativa de los alumnos en las actividades, y no haciendo discriminación por sexos en el trabajo diario de clase.
- La educación ambiental: El respeto y cuidado del entorno se debe referir al hábitat en que nos movemos. En el módulo se estimulará la toma de consciencia de la importancia de respetar las normas urbanísticas y medioambientales y sus respectivos efectos.
- La educación para la salud.

- La educación para el consumo: Se promoverá la capacitación de los alumnos para que puedan discernir, hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios y tomar conciencia de sus derechos como consumidores, y ante que organismos se ejercen.
- El fomento de hábitos de comportamiento democráticos.

Trabajar por mejorar la convivencia en el centro educativo, inculcar en nuestros alumnos los valores de paz y solidaridad, el respeto mutuo y el trabajo diario serán objetivos prioritarios de esta programación, para formar personas con criterio propio, sentido de la justicia, y capaces de convivir con el resto de la sociedad de la que forman parte.

4. Tecnologías de la información y la comunicación

La importancia de las tecnologías de la información y la comunicación va en aumento con el paso de los años, por lo que cada vez son más utilizadas en todos los campos del saber, pero últimamente se han desarrollado de manera particular en la enseñanza.

En nuestro módulo la utilización de las TIC es fundamental a lo largo de todo el curso escolar, por lo que el aula del grupo debe ser un aula totalmente equipadas con ordenadores, programas informáticos y conexión a Internet, además de todos los periféricos necesarios (impresoras, escáner, etc.) para desarrollar nuestro trabajo. Es necesario que el alumnado conozca y trabajen con estas tecnologías, puesto que en la actualidad en cualquier puesto de trabajo administrativo se hace necesario dominarlas para desempeñar adecuada y eficazmente el trabajo encomendado.

Entre los objetivos que se pretende que adquieran los alumnos/as, con el uso de estas tecnologías, se pueden destacar los siguientes:

- Conocer los distintos servicios que nos ofrece Internet.
- Comprender la importancia del buscador como forma de navegación entre las páginas Web existentes.
- Motivar a los alumnos con el uso de la búsqueda de información a través de Internet.
- Favorecer el aprendizaje cooperativo entre los alumnos/as.
- Identificar y fomentar el uso de las distintas herramientas de comunicación que nos ofrece Internet.
- Fomentar el trabajo en grupo para desarrollar habilidades que no se consiguen con el trabajo individual como, por ejemplo, la autoestima, la coordinación, la participación, etc.

Principalmente utilizaremos las tecnologías de la información y comunicación para buscar la información relacionada con los temas tratados en las distintas unidades de trabajo de este módulo profesional, fundamentalmente en lo relacionado con organismos, empresas y entidades diversas.

5. Acción tutorial

La tutoría, la orientación escolar, la orientación profesional y la formación para la inserción laboral, forman parte de la función docente. La tutoría del grupo de alumnos/as tiene como funciones básicas, entre otras, las siguientes:

- Conocer las actitudes, habilidades, capacidades e intereses de los alumnos y alumnas con objeto de orientarles más eficazmente en su proceso de aprendizaje.
- Contribuir a establecer relaciones fluidas entre el centro educativo y la familia, así como entre el alumno y el centro.
- Coordinar la acción educativa de todos los profesores y profesoras que trabajan con un mismo grupo de alumnos y alumnas.
- Coordinar el proceso de evaluación continua de los alumnos y alumnas.

La relación entre los padres de los alumnos del grupo, los alumnos y los distintos profesores se realiza a través del tutor del grupo. Dentro de las funciones a realizar como tutor están:

- Facilitar a los padres, madres y tutores legales la información sobre la evolución de los hijos/as, en caso de ser estos menos de edad, y su actitud en el centro educativo.
- Llevar a cabo la orientación escolar y profesional, así como la formación para la inserción laboral, con el apoyo del Departamento de Orientación, para que los alumnos/as alcancen la madurez académica y profesional que les permita realizar las opciones más acordes con sus habilidades, capacidades e intereses.

6. Bibliografía, materiales y recursos didácticos

Los materiales y recursos didácticos necesarios y que utilizaremos para llevar a cabo las actividades de enseñanza-aprendizaje programadas, a lo largo del curso escolar en este módulo, son los siguientes:

- Personales: explicaciones y exposiciones por parte del profesor y de los profesionales externos expertos en alguna materia concreta, así como de los empleados de la entidades, organismos y empresas visitadas, y las aportaciones y experiencias personales de los alumnos/as sobre la materia estudiada.
- Fuentes informáticas y audiovisuales: encerado y tizas, diapositivas y transparencias, ordenadores, cañón de proyecciones, aplicaciones informáticas relacionadas, Internet.

Proyecto curricular

- Fuentes bibliográficas: recortes de prensa comarcal, regional y nacional, modelos, documentos e impresos de la materia.