



I.E.S. Núm. 1 “Universidad Laboral”. Málaga
Departamento de Administración

Programación didáctica de Empresa en el aula **2º de Gestión administrativa (Cód.0446)**

Profesor: Alicia M^a Gómez Carrera

Curso 2019/20



INDICE

1. Introducción	3
2. Contextualización	5
3. Objetivos.	8
4. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.	9
5. Contenidos.	12
6. Temporalización.	12
7. Metodología.	13
8. Evaluación.	14
9. Relación entre instrumentos de evaluación con resultados aprendizaje.	15
10. Atención a la diversidad.	15
11. Materiales y recursos didácticos.	16
12. Actividades complementarias.	17
13. Programación de aula	18





1. INTRODUCCIÓN

La programación del presente módulo profesional, **Empresa en el aula** (168h) pertenece al Ciclo Formativo de Grado Medio de **Gestión administrativa**, de 2000 horas de duración, correspondiente a la familia profesional de Administración y Gestión y queda regulado por:

- ✖ Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre por el que se establece el Título de Técnico en Gestión Administrativa y las correspondientes enseñanzas mínimas.
- ✖ Orden de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo del Título de Técnico en Gestión Administrativa.

En esta programación, se parte de la evaluación inicial donde se observa que los alumnos matriculados este curso en el módulo profesional no tienen conocimientos sólidos en gestión administrativa, aunque sí presentan numerosos conocimientos e ideas sobre los que poder construir su aprendizaje.

Competencia general

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

Empresa en el aula (Código: 0446) es un módulo profesional enmarcado en el Ciclo Formativo de Grado Medio de Gestión administrativa.

Esta materia se caracteriza por constituir una síntesis de los diversos contenidos de los módulos profesionales impartidos a lo largo de todo el ciclo formativo. Por tanto, se trata de un módulo eminentemente práctico, donde se aplicarán los conocimientos adquiridos de una forma integrada.

Competencias profesionales, personales y sociales

La formación del módulo Empresa en el aula contribuye a alcanzar todas las **competencias profesionales** establecidas para el ciclo formativo de Gestión Administrativa, que son las siguientes:

1. Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
2. Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.





3. Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
4. Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.
5. Realizar gestiones administrativas de tesorería, siguiendo las normas y protocolos establecidos por la gerencia con el fin de mantener la liquidez de la organización.
6. Efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos de la empresa, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial, bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
7. Prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa ajustándose a la normativa vigente y bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
8. Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.
9. Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa/institución.
10. Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.
11. Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.
12. Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
13. Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
14. Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
15. Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.
16. Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.
17. Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
18. Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
19. Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, de este título, que se relacionan a continuación:

1. Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.





2. Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
13. Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
17. Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
18. Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
19. Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

2. CONTEXTUALIZACIÓN.

Se entiende por contexto el entorno social, histórico y geográfico en el que se realiza la labor docente. Si, obviamente, todos los entornos no son iguales, contextualizar sería, entonces, adaptar el proceso de enseñanza-aprendizaje a las diferentes coyunturas geográficas, históricas y sociales.

Resultan evidentes las diferencias existentes entre el Sur, el Norte o los grandes municipios; entre lo rural y lo urbano o entre una población de aluvión y otra de largo arraigo. Así mismo hay diferencias en las trayectorias y las características de los centros educativos: por la estabilidad de los claustros, por la andadura pedagógica...

Estas diferencias producirán una serie de consecuencias que irían desde las características del alumnado, sus intereses, motivaciones y ritmos de aprendizajes a los recursos disponibles: naturales, patrimoniales, culturales, etc.

Para programar este módulo se ha tenido en cuenta el entorno económico-social y las posibilidades de desarrollo de este.

2.1 CENTRO

El **centro** en el que vamos a impartir el módulo. El Centro abre sus puertas en 1973, tiene un recinto educativo de 200.000 m² (que comparte con la Residencia Escolar Andalucía), en el que se distribuyen siete pabellones educativos, algunas construcciones auxiliares, instalaciones deportivas y zonas verdes.

Desde hace más de 20 años el centro viene siendo una referencia para Málaga en la Integración (inclusión) de alumnado con necesidades educativas especiales, en todas las Enseñanzas y niveles, contando con 264 alumnos y alumnas con necesidades específicas de apoyo educativo (134 con necesidades educativas especiales, 72 con dificultades de aprendizaje, 52 con altas capacidades intelectuales y 29 de compensación educativa).

Esta circunstancia conlleva que un buen número del alumnado de nuestro centro provenga de lugares de la ciudad diferentes a su estricta zona de influencia geográfica.



Entre la **oferta educativa** que presenta en Instituto tenemos las siguientes enseñanzas:

ENSEÑANZAS
E.S.O.
Bachillerato
FPB/PEFPB
F.P. Rama Agraria. Rama Administración y Gestión. Rama Química (Grado Medio y Grado Superior)

- Aunque no está contrastado con datos numéricos, la mayoría de los alumnos proceden de familias de clase media, aunque existen bolsas deprimidas, desde el punto de vista económico, que han motivado la existencia de un Plan de Compensatoria para atender al alumnado de incorporación tardía al sistema educativo y con dificultades de aprendizaje asociadas a su situación de desventaja sociocultural.
- Las **instalaciones** y los recursos con los que cuenta el centro son los adecuados, pues se trata de un centro TIC y BILINGÜE (si bien los ciclos formativos no lo son), lo que implica la tenencia de equipos informáticos en cada aula y el posible uso de Internet.
- El claustro de **profesores** es estable lo que permite el desarrollo de varios **proyectos** educativos, entre los que destacamos:

- Escuela TIC.2.0

-Plan de Convivencia e Igualdad

-Mediación y Prevención del conflicto escolar

2.2 ENTORNO

Respecto al **entorno** decir que en los últimos años ha experimentado un gran crecimiento en relación a la actividad económica y desarrollo en general. El Centro mantiene buena relación con servicios externos de la zona y con instituciones como son el Ayuntamiento, Delegación de Educación, Asociaciones Empresariales. Se





dispone de una base de datos de empresas muy amplia para poder realizar los módulos profesionales de Formación en Centros de Trabajo y Proyecto.

2.3 NIVEL EDUCATIVO Y AULA

La presente programación ha sido diseñada para ser aplicada a 14 alumnos/as de primer curso de ciclo formativo de grado medio de Técnico en Gestión Administrativa, para el módulo de Técnica Contable. El grupo está compuesto por 8 chicas y 6 chicos, de edades comprendidas entre los **16 y los 30 años**. La nueva **Orden de 1 de junio de 2016**, *por la que se regulan los criterios y el procedimiento de admisión del alumnado en los centros docentes para cursar ciclos formativos de grado medio y de grado superior*, en su **art. 5.8** nos indica que para los ciclos formativos de grado medio en oferta completa, el 65% de las plazas escolares se ofrecerá al alumnado que tenga el Título de grado en Educación Obligatoria por la opción de enseñanzas aplicadas. Esta nueva orden favorece el acceso dichos estudios a un alumnado menor, si lo comparamos con el alumnado que accedía a dichos estudios años anteriores. Hago hincapié en este detalle, puesto que la madurez del alumnado que cursa estos estudios es mucho menor, teniendo que recordarles a muchos de ellos que se están preparando para entrar en el mundo laboral, y que deberán adquirir unas competencias profesionales, personales y sociales imprescindibles para poder titular.

Debemos tener en cuenta que estamos en una etapa postobligatoria, por lo tanto se ha producido un filtro en cuanto a las expectativas e intereses del grupo, aunque existe diversidad respecto al ritmo de aprendizaje del alumnado. En mi aula no hay **alumnos que presentan problemas de aprendizaje**.

Las clases se realizarán en el aula de informática, y alguna actividad complementaria y extraescolar que se realizará fuera del centro.

- En referencia al **alumnado** que llega al Centro, cabe destacar la heterogeneidad del mismo. Existen algunos alumnos que se quedan en la Residencia del centro. Muchos de ellos provienen de hogares que pertenecen a distintos grupos sociales, su origen es de localidades distintas a la que se encuentra el Instituto, bien porque no tienen, o porque no se imparta el C. Formativo de Grado Medio de Gestión Administrativa. Este hecho, debe de tenerse en cuenta a la hora de preparar y desarrollar la programación.
- Hemos también de tener en consideración la forma en que los alumnos han accedido al ciclo: la nueva normativa (**Orden de 1 de junio de 2016, art. 5.8**) propone distrito único, por lo que no podemos elegir quién se va a matricular en el ciclo (el entorno social por tanto, no va a ser tan determinante, al tener distinta procedencia).





- Una característica común es el motivo por el cual se matriculan los alumnos, que son las buenas expectativas laborales con un periodo de prácticas en empresas y un entorno de empresas comerciales y de servicios creciente.

3. OBJETIVOS

Objetivos generales

La formación del módulo contribuye a alcanzar todos los **objetivos generales** del ciclo formativo:

1. Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
2. Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características, para elaborarlos.
3. Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.
4. 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.
5. Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
6. Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
7. Interpretar la normativa y metodología contable, analizando la problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.
8. Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.
9. Comparar y evaluar los elementos que intervienen en la gestión de la tesorería, los productos y servicios financieros básicos y los documentos relacionados con los mismos, comprobando las necesidades de liquidez y financiación de la empresa para realizar las gestiones administrativas relacionadas.
10. Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.
11. Reconocer la normativa legal aplicable, las técnicas de gestión asociadas y las funciones del departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral que puede darse en una empresa y la documentación relacionada para realizar la gestión administrativa de los recursos humanos.





12. Identificar y preparar la documentación relevante así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos.
13. Cumplimentar documentación y preparar informes consultando la normativa en vigor y las vías de acceso (Internet, oficinas de atención al público) a la Administración Pública y empleando, en su caso, aplicaciones informáticas ad hoc para prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa.
14. Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.
15. Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.
16. Identificar las normas de calidad y seguridad y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad para aplicar los protocolos correspondientes en el desarrollo del trabajo.
17. Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.
18. Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.
19. Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.
20. Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.
21. Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.
22. Reconocer e identificar las posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad empresarial para la generación de su propio empleo.

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Identificar las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.	a) Identificar las características internas y externas de la empresa creada en el aula. b) Identificar los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada: proveedores, clientes, sistemas de producción y/o comercialización, almacenaje, y otros. c) Identificar los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.



	d) Relacionar características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial. e) Valorar la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa. f) Integrarse en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.
2. Transmitir información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.	a) Utilizar la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. b) Mantener una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa. c) Transmitir la información de forma clara y precisa. d) Utilizar el tratamiento protocolario adecuado. e) Identificar emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial. f) Identificar al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas. g) Registrar la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente. h) Aplicar técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.
3. Organizar información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.	a) Aplicar procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado. b) Tramitar correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda. c) Aplicar las técnicas de organización de la información. d) Analizar y sintetizar la información suministrada. e) Manejar como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros. f) Aplicar las técnicas de archivo manuales e informáticas predecididas.
4. Elaborar documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.	a) Ejecutar las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa. b) Ejecutar las tareas administrativas del área comercial de la empresa. c) Ejecutar las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.



	d) Ejecutar las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa. e) Ejecutar las tareas administrativas del área financiera de la empresa. f) Ejecutar las tareas administrativas del área fiscal de la empresa. g) Aplicar la normativa vigente.
5. Realizar las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.	a) Elaborar y/o actualizar el catálogo de productos de la empresa. b) Manejar la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras. c) Elaborar y/o actualizar las fichas de los clientes. d) Elaborar listas de precios. e) Confeccionar ofertas. f) Identificar los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.
6. Atender incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.	a) Identificar la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones. b) Identificar la documentación que se utiliza para recoger una reclamación. c) Aplicar técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo. d) Buscar y proponer soluciones a la resolución de los problemas. e) Seguir el proceso establecido para una reclamación. f) Verificar que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.
7. Trabajar en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.	a) Mantener una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros. b) Cumplir las órdenes recibidas. c) Mantener una comunicación fluida con los compañeros. d) Exponer opiniones y puntos de vista ante una tarea. e) Valorar la organización de la propia tarea. f) Complementar el trabajo entre los compañeros. g) Transmitir la imagen de la empresa. h) Realizar cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio. i) Respetar las normas establecidas y la cultura empresarial. j) Mantener una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando la iniciativa emprendedora.



Competencias/Resultados de aprendizaje	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7
1. Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.		X				X	
2. Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.			X	X			
13. Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.							X
17. Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.	X					X	
18. Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.					X		
19. Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.							X

5. CONTENIDOS

Unidades

I	Creación y puesta en marcha de la empresa
II	Organización por departamentos
III	Lanzamiento de la empresa al mercado
IV	El departamento de almacén
V	El departamento de compras
VI	El departamento de ventas
VII	El departamento de contabilidad
VIII	El departamento de gestión de tesorería
IX	El departamento de recursos humanos

6. TEMPORALIZACIÓN

	Ev.	UD	Título	Temp.
	1	1	Creación y puesta en marcha de la empresa	18
	1	2	Organización por departamentos	23



	1	3	Lanzamiento de la empresa al mercado	20
	1	4	El departamento de almacén	21
				82

	Ev.	UD	Título	Temp.
	2	5	El departamento de compras	20
	2	6	El departamento de ventas	29
	2	7	El departamento de contabilidad	20
	2	8	El departamento de gestión de tesorería	17
	2	9	El departamento de recursos humanos	10
				96

Si, por cualquier circunstancia, en una evaluación no se pudiera impartir la totalidad de los contenidos previstos, se continuará en la siguiente a partir de lo último que se hubiese tratado. Ello implicaría la consiguiente revisión de la programación al comienzo de la nueva evaluación.

7. METODOLOGÍA

Empresa en el aula es un módulo fundamentalmente práctico, en el que los conocimientos necesarios para el desarrollo de las actividades han sido adquiridos en el resto de módulos profesionales. El alumno trabaja en el aula dentro de las distintas áreas funcionales o departamentos, en las que se plantean diferentes actividades propias de un auxiliar administrativo y que forman parte de la simulación del ejercicio económico de una empresa.

La metodología de trabajo se basa en el trabajo en equipo, donde todos los alumnos realicen funciones en todos los departamentos, mediante un sistema de rotación de puestos de trabajo:

A criterio del profesor, pueden aplicarse distintos sistemas:

- División del grupo de alumnos/as en varios equipos de trabajo. Cada equipo va a constituir su propia empresa, han de realizar las tareas necesarias de creación y puesta en marcha de la misma y las actividades inherentes en cada uno de los departamentos, durante el tiempo estipulado por el profesor.
- División en parejas o equipos reducidos de dos o tres alumnos como máximo. En este caso los alumnos realizarán las distintas tareas propuestas en departamentos afines, de manera que la interrelación entre ellas sea óptima.
- Desarrollo de las diversas actividades de forma individualizada.



En el desarrollo de las diferentes actividades, y a criterio del profesor, se puede integrar la simulación del uso de los mismos canales de comunicación que existen en las empresas reales, así como un sistema informático en red para la simulación de las distintas gestiones con organismos públicos y entidades externas, así como de las relaciones comerciales con otras empresas en el aula.

Los objetivos fundamentales de este módulo formativo son la interacción, la responsabilidad, la motivación, y la potenciación de las habilidades en el alumno.

Los materiales y recursos didácticos que se utilizan para el desarrollo del módulo son:

- Libro de texto.
- Ordenadores con conexión a Internet.
- Proyector de aula.
- Normativa contable.
- Normativa fiscal.
- Normativa laboral.

8. EVALUACIÓN

Criterios generales de evaluación:

Como criterios generales, que habitualmente son comunes a todos los módulos del ciclo formativo, se tendrán en cuenta los siguientes:

- (1) El interés mostrado en el aprendizaje; la corrección en clase, tanto con los compañeros, como con los profesores.
- (2) La realización de las tareas en tiempo y forma.
- (3) La correcta utilización y aprovechamiento de los materiales y herramientas.

Criterios específicos de evaluación:

La evaluación del módulo, debido a que es eminentemente práctico, se basará en una evaluación continua, que se podrá fundamentar en **instrumentos** tales como:

- La presentación adecuada de las tareas en soporte informático, las cuales se traducen en documentos administrativos que se archivan en carpetas, organizadas por departamentos, simulando la propia organización de la empresa.
- La asistencia.
- La autonomía y capacidad resolutoria en el trabajo.

También se usará como instrumento de evaluación distintas pruebas escritas, tantas como departamentos tiene la empresa.

Criterios de calificación

Se calificará a los alumnos en sesiones de evaluación una vez al final de cada evaluación. La calificación estará en función de los siguientes aspectos:





La nota obtenida en las pruebas escritas, en las cuales el alumno demuestra la correcta asimilación del cometido de los departamentos de la empresa, ponderará un 40% de la nota final.

La nota de las tareas y actividades de simulación, en soporte magnético, en las cuales el alumnado demuestra la correcta asimilación de los procedimientos de creación y puesta en marcha de la empresa y las actividades administrativas de cada departamento, ponderará un 80% de la nota final.

La resolución de casos prácticos y ejercicios, y la participación en clase, ponderará un 20% de la nota total.

La calificación de la evaluación será un valor numérico sin decimales entre 0 y 10 y se considerarán aprobados todos los alumnos cuya calificación sea de 5 ó superior en todas las unidades de contenido.

En última instancia, para que el alumno sea calificado es necesario que haya realizado satisfactoriamente todas las tareas y actividades propuestos en el trimestre.

9. RELACIÓN ENTRE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE

En las evaluaciones parciales

Criterios de calificación / Resultados de aprendizaje	%	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7
Tareas y Actividades de Simulación	80	X	X	X	X	X	X	X
Autonomía y capacidad resolutive / Participación	20			X	X	X	X	X

En la evaluación final (con asistencia)

Criterios de calificación / Resultados de aprendizaje	%	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7
Tareas y Actividades de Simulación	80	X	X	X	X	X	X	X
Autonomía y capacidad resolutive / Participación	20			X	X	X	X	X

Puntualizaciones finales.

Las fechas que se fijen tanto para exámenes como para entrega de trabajos, serán inamovibles, y en ningún caso se realizarán exámenes en fechas distintas ni se recogerán trabajos pasada la fecha fijada como tope para la entrega.





10. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

La falta de comprensión de algún contenido puede ser debido, entre otras causas, a que los conceptos o procedimientos sean demasiado difíciles para el nivel de desarrollo del alumno o debido a que se avanza con demasiada rapidez, y no da tiempo para una mínima comprensión.

Por lo tanto se llevarán a cabo las siguientes actuaciones, con objeto de descubrir las capacidades y actitudes del alumnado, por si hubiera necesidad de tener que elaborar medidas y hacer las correspondientes adaptaciones:

- ✖ Detectar los conocimientos previos de los alumnos al empezar el tema. A los alumnos en los que se detecte alguna laguna en sus conocimientos, se les proporcionará algún tipo de material complementario, en la que debe desempeñar un papel importante el trabajo personal en situaciones sencillas y concretas.
- ✖ Procurar que los contenidos que se enseñen conecten con los conocimientos previos.
- ✖ Procurar que la velocidad de avance se marque teniendo en cuenta el ritmo de aprendizaje de los alumnos.
- ✖ Intentar que la comprensión del alumno de cada contenido sea suficiente para una mínima aplicación y para enlazar con los contenidos que se relacionan con él.

Otra vía para atender la diversidad de los alumnos consistirá en marcar diferentes tareas en la realización de los problemas que tengan varios niveles de dificultad, proponiendo que los alumnos más adelantados se ocupen de los aspectos más difíciles y estableciendo mínimos para la totalidad del alumnado. Además en estas situaciones, se promoverá la tutoría de iguales.

Periodo de recuperación

El alumnado que no haya obtenido una evaluación positiva, o desee mejorar los resultados obtenidos, tendrá obligación de asistir a clases y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clase.

Este es el periodo de recuperación en el que se realizarán actividades al apoyo y refuerzo de las competencias que han de adquirirse con el módulo.

Las clases del periodo de recuperación estarán enfocadas prioritariamente al alumnado que tenga módulos profesionales no superados mediante evaluación parcial y se desarrollarán de la siguiente forma. Se dedicará una clase, una hora, a cada unidad de contenido. La clase comenzará con un breve repaso de los contenidos que se verá seguido de un periodo en el que los alumnos podrán plantear sus dudas al grupo, dudas que en última instancia resolverá el profesor. A continuación se propondrán ejercicios relativos a la unidad de contenido de la clase siguiente y se corregirán los ejercicios de la anterior. Si quedase tiempo se dedicaría a realizar las tareas propuestas y a resolver las dudas que relacionadas con ellas pudieran surgir.



Al alumnado que desee mejorar los resultados obtenidos se le planteará una tarea que estará en función del grado de adquisición de las competencias propias del módulo.

11. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Materiales necesarios para el alumno

Ver « Metodología ».

Bibliografía de aula

libro de Texto: Empresa en el aula. Editorial. Mac Graw HILL

Empresa en el Aula: Editorial Macmillan

Apuntes elaborados por el profesor.

Bibliografía del profesor

Web de la Seguridad Social, del Ministerio de empleo, y otras páginas oficiales como por ejemplo la de Hacienda.

Web del Centro de estudios financieros, y un largo etcétera de páginas que sea necesario consultar.

12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Posibilidad de participación en cualquiera de las actividades propias del departamento e incluso del centro.





PROGRAMACIÓN DE AULA

UNIDAD DE TRABAJO 1: Creación y puesta en marcha de la empresa





CONTENIDOS

Características del proyecto de empresa creada en el aula:

- a) Definición del producto o servicio.
- b) Elección de la forma jurídica.
- c) Determinación de la situación patrimonial inicial.
- d) Trámites de constitución.
- e) Contratación de servicios básicos.
- f) Definición de otras cuestiones de interés:
 - Elaborar el listado de artículos.
 - Seleccionar a las empresas proveedoras y confeccionar las fichas de proveedores

OBJETIVOS

- a) Identificar características internas y externas de la empresa.
- b) Identificar los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada: empresas proveedoras, clientela, sistemas de producción y/o comercialización

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

- ❖ Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula.
- ❖ Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada: empresas proveedoras, clientela, sistemas de producción y/comercialización, almacenaje y otros.
- ❖ Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.
- ❖ Se han relacionado las características del mercado, del tipo de clientes y clientas y de las empresas proveedoras y su posible influencia en el desarrollo de la actividad de la empresa.
- ❖ Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.
- ❖ Se ha integrado en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento





UNIDAD DE TRABAJO 2: Organización por departamentos

CONTENIDOS

- a) La actividad, la estructura y la organización de la empresa en el aula.
- b) La definición de puestos de trabajo.
- c) El proceso de acogida e integración.
- d) La atención a clientes y clientas.
- e) La comunicación con empresas proveedoras y personal empleado.
- f) Técnicas de recepción de mensajes orales.
- g) La comunicación telefónica, escrita y a través de Internet.
- h) El archivo y el registro de documentos.
- i) Los equipos y los grupos de trabajo.
- j) La integración y la puesta en marcha de los equipos de la empresa

OBJETIVOS

- a) Identificar características internas y externas de la empresa.
- b) Identificar los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada: empresas proveedoras, clientela, sistemas de producción y/o comercialización

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

-  Se han utilizado la forma y las técnicas adecuadas en la atención y el asesoramiento a la clientela interna y externa con la empresa.
-  Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y el asesoramiento a la clientela interna y externa con la empresa.
-  Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.
-  Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.
-  Se han identificado las personas emisoras y las receptoras en una conversación telefónica o presencial.
-  Se ha identificado ala persona remitente y a la destinataria en las comunicaciones escritas recibidas.
-  Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con la clientela.





- ✚ Se han aplicado técnicas de negociación básicas con la clientela y las empresas proveedoras.

UNIDAD DE TRABAJO 3: Lanzamiento de la empresa al mercado

CONTENIDOS.

- a) El entorno general y el entorno específico de la empresa.
- c) El plan de marketing.
- c) Los distintos medios publicitarios

OBJETIVOS

- a) Realizar actividades relacionadas con el marketing de la empresa:
 - i. Elaboración del catálogo.
 - ii. Tarifas.
 - iii. Publicidad y promoción.
 - iv. Merchandising.
 - v. Asistencia a ferias.
- b) Establecer las condiciones generales de venta.
- c) Diseñar folletos publicitarios aplicando distintos programas informáticos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los alumnos/as al acabar la unidad de trabajo se evaluarán identificando si:

- a) Se ha elaborado y/o actualizado el catálogo de productos de la empresa.
- b) Se ha manejado la base de datos de empresas proveedoras, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras.
- c) Se han elaborado y/o actualizado las fichas de los clientes y clientas.
- d) Se han elaborado listas de precios.
- e) Se han confeccionado ofertas.
- f) Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.





UNIDAD DE TRABAJO 4: . El departamento de almacén

CONTENIDOS

- a) El flujo de operaciones realizadas en el almacén de una empresa.
- b) Los documentos y los registros utilizados en el almacén.
- c) La gestión de almacén mediante un programa informático

OBJETIVOS

- a) Identificar los procedimientos de trabajo del proceso comercial.
- b) Aplicar las técnicas de archivo manuales.
- c) Elaborar la documentación administrativa de la empresa relacionada con la recepción de mercancías y el envío a los clientes y clientas.
- d) Trabajar en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

- Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.
- Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o el departamento de la empresa que corresponda.
- Se han aplicado las técnicas de organización de la información.
- Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.
- Se ha manejado, como usuario o usuaria, la aplicación informática de control y seguimiento de clientes y clientas, empresas proveedoras y otros.
- Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecididas.

- ❖ Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.





- ❖ Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.
 - ❖ Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.
 - ❖ Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.
 - ❖ Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa.
 - ❖ Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.
 - ❖ Se ha aplicado la normativa vigente.
-
- Se ha identificado la naturaleza y el origen de los problemas y las reclamaciones.
 - Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.
 - Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
 - Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.
 - Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.
 - Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.
-
- ✚ Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor/a-gerente y a los compañeros y compañeras.
 - ✚ Se han cumplido las órdenes recibidas.
 - ✚ Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros y compañeras.
 - ✚ Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.
 - ✚ Se ha valorado la organización de la propia tarea.
 - ✚ Se ha complementado el trabajo entre los compañeros y compañeras.
 - ✚ Se ha transmitido la imagen de la empresa.
 - ✚ Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
 - ✚ Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.
 - ✚ Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando una iniciativa emprendedora.





UNIDAD DE TRABAJO 5: El departamento de compras

CONTENIDOS

- a) El flujo de operaciones realizadas en el departamento de compras de una empresa comercial.
- b) Los documentos y los registros utilizados en el departamento de compras.
- c) La gestión de compras utilizando FACTURAPLUS o EXCEL.

OBJETIVOS

- a) Identificar los procedimientos de trabajo del proceso comercial.
- b) Aplicar las técnicas de archivo manuales.
- c) Elaborar la documentación administrativa relacionada con la compra de mercaderías y otros aprovisionamientos.
- d) Trabajar en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.
- e) Seguir el proceso establecido para realizar reclamaciones en el departamento de compras.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los alumnos al acabar la unidad de trabajo se evaluarán identificando si:

- Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de la información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.
- Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o el departamento de la empresa que corresponda.
- Se han aplicado las técnicas de organización de la información.
- Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.
- Se ha manejado, como usuario o usuaria, la aplicación informática de control y seguimiento de clientes y clientas, empresas proveedoras y otros.
- Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecididas.





- ❖ Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.
 - ❖ Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.
 - ❖ Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.
 - ❖ Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.
 - ❖ Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa.
 - ❖ Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.
 - ❖ Se ha aplicado la normativa vigente.
-
- Se ha identificado la naturaleza y el origen de los problemas y las reclamaciones.
 - Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.
 - Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
 - Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.
 - Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.
 - Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.
-
- ✚ Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor/a-gerente y a los compañeros y compañeras.
 - ✚ Se han cumplido las órdenes recibidas.
 - ✚ Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros y compañeras.
 - ✚ Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.
 - ✚ Se ha valorado la organización de la propia tarea.
 - ✚ Se ha complementado el trabajo entre los compañeros y compañeras.
 - ✚ Se ha transmitido la imagen de la empresa.
 - ✚ Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
 - ✚ Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.
 - ✚ Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando una iniciativa emprendedora.





UNIDAD DE TRABAJO 6: El departamento de ventas

CONTENIDOS

- a) El flujo de operaciones realizadas en el departamento de ventas de una empresa comercial.
- b) Los documentos y los registros utilizados en el departamento de ventas.
- c) a gestión de compras utilizando FACTURAPLUS, EXCEL

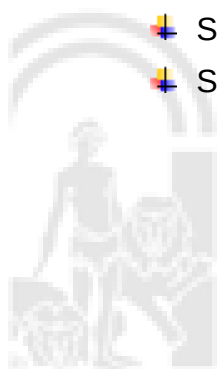
OBJETIVOS

- a) Identificar los procedimientos de trabajo del proceso de ventas.
- b) Aplicar las técnicas de archivo manuales.
- c) Elaborar la documentación administrativa relacionada con la venta de mercaderías.
- d) Aplicar las técnicas adecuadas en la atención y el asesoramiento a la clientela.
- e) Trabajar en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.
- f) Seguir el proceso establecido para resolver las reclamaciones realizadas por los clientes y clientas de la empresa.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

-  Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de la información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.
-  Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o el departamento de la empresa que corresponda.
-  Se han aplicado las técnicas de organización de la información.
-  Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.





- ✚ Se ha manejado, como usuario o usuaria, la aplicación informática de control y seguimiento de clientes y clientas, empresas proveedoras y otros.
- ✚ Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecididas.

- ❖ Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.
- ❖ Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.
- ❖ Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.
- ❖ Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.
- ❖ Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa.
- ❖ Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.
- ❖ Se ha aplicado la normativa vigente.

- Se ha identificado la naturaleza y el origen de los problemas y las reclamaciones.
- Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.
- Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
- Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.
- Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.
- Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.

- Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor/a-gerente y a los compañeros y compañeras.
- Se han cumplido las órdenes recibidas.
- Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros y compañeras.
- Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.
- Se ha valorado la organización de la propia tarea.
- Se ha complementado el trabajo entre los compañeros y compañeras.
- Se ha transmitido la imagen de la empresa.
- Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
- Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.





- Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando una iniciativa emprendedora.





UNIDAD DE TRABAJO 7: El departamento de contabilidad

CONTENIDOS

- a) El proceso que sigue la elaboración contable.
- b) Los documentos relacionados con el área contable.
- c) El ciclo contable y la utilización de los libros contables.
- d) La creación de subcuentas.
- e) El uso y la aplicación práctica de un programa de gestión de contabilidad

OBJETIVOS

- a) Ejecutar las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.
- b) Ejecutar las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.
- c) Aplicar la normativa vigente.
- d) Utilizar aplicaciones informáticas específicas.
- e) Trabajar en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.
- f) Realizar cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado final satisfactorio.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

- Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de la información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.
- Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o el departamento de la empresa que corresponda.
- Se han aplicado las técnicas de organización de la información.
- Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.
- Se ha manejado, como usuario o usuaria, la aplicación informática de control y seguimiento de clientes y clientas, empresas proveedoras y otros.





- Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecididas.
- ✚ Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.
- ✚ Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.
- ✚ Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.
- ✚ Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.
- ✚ Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa.
- ✚ Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.
- ✚ Se ha aplicado la normativa vigente.

- ✚ Se ha identificado la naturaleza y el origen de los problemas y las reclamaciones.
- ✚ Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.
- ✚ Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
- ✚ Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.
- ✚ Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.
- ✚ Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.

- ❖ Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor/a-gerente y a los compañeros y compañeras.
- ❖ Se han cumplido las órdenes recibidas.
- ❖ Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros y compañeras.
- ❖ Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.
- ❖ Se ha valorado la organización de la propia tarea.
- ❖ Se ha complementado el trabajo entre los compañeros y compañeras.
- ❖ Se ha transmitido la imagen de la empresa.
- ❖ Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
- ❖ Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.
- ❖ Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando





UNIDAD DE TRABAJO 8: El departamento de gestión de tesorería

CONTENIDOS

- a) Los documentos relacionados con el área financiera.
- b) Los medios y los procedimientos de cobro y pago más habituales.
- c) El control de los cobros y los pagos de una empresa.
- d) El control de las cuentas corrientes bancarias.
- e) Los presupuestos de tesorería.
- f) Atención y resolución de reclamaciones

OBJETIVOS

- a) Ejecutar las tareas administrativas del área financiera de la empresa.
- b) Elaborar la documentación relacionada con el área financiera.
- c) Identificar la documentación que se utiliza en el área financiera.
- d) Elaborar los presupuestos de tesorería y llevar su seguimiento.
- e) Trabajar en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

- ❖ Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de la información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.
- ❖ Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o el departamento de la empresa que corresponda.
- ❖ Se han aplicado las técnicas de organización de la información.
- ❖ Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.
- ❖ Se ha manejado, como usuario o usuaria, la aplicación informática de control y seguimiento de clientes y clientas, empresas proveedoras y otros.





- ❖ Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.
 - ❖ Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.
 - ❖ Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.
 - ❖ Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.
 - ❖ Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa.
 - ❖ Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.
 - ❖ Se ha aplicado la normativa vigente.
-
- ✚ Se ha identificado la naturaleza y el origen de los problemas y las reclamaciones.
 - ✚ Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.
 - ✚ Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
 - ✚ Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.
 - ✚ Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.
 - ✚ Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.
-
- Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor/a-gerente y a los compañeros y compañeras.
 - Se han cumplido las órdenes recibidas.
 - Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros y compañeras.
 - Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.
 - Se ha valorado la organización de la propia tarea.
 - Se ha complementado el trabajo entre los compañeros y compañeras.
 - Se ha transmitido la imagen de la empresa.
 - Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
 - Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.
 - Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando una iniciativa emprendedora.





UNIDAD DE TRABAJO 9: El departamento de recursos humanos

CONTENIDOS

- a) Los documentos relacionados con el departamento de recursos humanos.
- b) Los distintos tipos de contratos de trabajo.
- c) Los trámites realizados con la Tesorería General de la Seguridad Social.
- d) La gestión de nóminas y seguros sociales utilizando NOMINAPLUS

OBJETIVOS

- a) Realizar las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.
- b) Cumplimentar los distintos tipos de contratos de trabajo.
- c) Afiliar y dar de alta a los trabajadores y trabajadoras de la empresa.
- d) Confeccionar nóminas y liquidaciones a la Seguridad Social.
- e) Consultar la normativa vigente en el área laboral

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los alumnos al acabar la unidad de trabajo se evaluarán identificando si:

- ✚ Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de la información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.
- ✚ Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o el departamento de la empresa que corresponda.
- ✚ Se han aplicado las técnicas de organización de la información.
- ✚ Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.
- ✚ Se ha manejado, como usuario o usuaria, la aplicación informática de control y seguimiento de clientes y clientas, empresas proveedoras y otros.
- ✚ Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecididas.
- Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.





- Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.
- Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.
- Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.
- Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa.
- Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.
- Se ha aplicado la normativa vigente.

- ❖ Se ha identificado la naturaleza y el origen de los problemas y las reclamaciones.
- ❖ Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.
- ❖ Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
- ❖ Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.
- ❖ Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.
- ❖ Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.

- ✚ Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor/a-gerente y a los compañeros y compañeras.
- ✚ Se han cumplido las órdenes recibidas.
- ✚ Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros y compañeras.
- ✚ Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.
- ✚ Se ha valorado la organización de la propia tarea.
- ✚ Se ha complementado el trabajo entre los compañeros y compañeras.
- ✚ Se ha transmitido la imagen de la empresa.
- ✚ Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
- ✚ Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.
- ✚ Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando una iniciativa emprendedora.

