

COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

LA EVALUACIÓN: PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS, CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La evaluación es un proceso planificado, dinámico, continuo y sistemático, de recogida de información mediante diversos procedimientos e instrumentos, orientado, entre otras funciones, al seguimiento del aprendizaje del alumnado, mediante el cual se verifica el grado de adquisición de las competencias y el logro de los objetivos educativos propuestos por el Currículo oficial atendiendo a criterios objetivos y verificables.

Los procedimientos e instrumentos de calificación nos van a permitir obtener datos sobre el proceso educativo y sobre la adquisición de los diferentes resultados de aprendizaje que va adquiriendo el alumnado. Deberemos de elegir aquellos que nos permitan obtener una información lo más rigurosa, sistemática y controlada posible. De esta forma vamos a poder obtener unos resultados finales de la evaluación lo más fiables, válidos y objetivos tanto del proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado como del proceso educativo.

Para ello vamos a utilizar los siguientes procedimientos e instrumentos de calificación:

- las actividades, trabajos y ejercicios de aprendizaje realizadas en casa y en clase. En este último caso, se prestará especial atención a su interés y dedicación por la realización de las mismas.
- se realizarán también pruebas y controles individuales con el fin de conocer y evaluar el grado de comprensión con que se van adquiriendo los conocimientos, y poner de manifiesto las deficiencias u errores en la comprensión de los conceptos y procesos

INSTRUMENTOS	ASPECTOS A OBSERVAR
Actividades, trabajos y ejercicios de aprendizaje realizadas. (A)	-Corrección, organización y presentación correspondiente. -Actitud, dedicación e interés frente a los mismos. -Iniciativa y participación en el aula. -Motivación en los grupos de aprendizaje cooperativo.
Pruebas y controles individuales (P)	-Conocimiento de los contenidos, trámites y documentos. -Precisión en la aplicación de las operaciones. -Comprensión y análisis de textos y normas. -Aplicación de los textos y normas a casos concretos. -Capacidad de razonamiento. -Manejo de los procedimientos tecnológicos.

La calificación de cada evaluación/trimestre y final se obtendrá en función de los instrumentos de evaluación utilizados por cada profesor, referidos a las realizaciones profesionales y a los criterios de evaluación. Para su determinación, pueden apoyarse en unas tablas como las siguientes:

HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE EN LA CALIFICACIÓN
Pruebas y controles individuales (P)	80% a distribuir equitativamente entre los instrumentos de evaluación utilizados por el profesor en cada trimestre.
Actividades, trabajos y ejercicios de aprendizaje realizadas. (A)	20% a distribuir equitativamente entre los instrumentos de evaluación utilizados por el profesor en cada trimestre.

RESULTADO DE APRENDIZAJE (RA) Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTR.	1ª EV.	2ª EV.	EXTR. JUNIO
1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.		25%		12,5%
Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.	A - P	10%		10%
Se ha distinguido entre comunicación e información.	A - P	10%		10%
Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.	A - P	10%		10%
Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.	A - P	10%		10%
Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.	A - P	10%		10%
Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.	A - P	10%		10%
Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.	A - P	15%		15%
Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.	A - P	10%		10%
Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.	A - P	15%		15%
2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.		25%		12,5%
Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.	A - P	10%		10%
Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	A - P	10%		10%
Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales	A - P	10%		10%
Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se	A - P	10%		10%

parte.				
Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.	A - P	10%		10%
Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.	A - P	10%		10%
Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.	A - P	10%		10%
Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.	A - P	10%		10%
Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.	A - P	10%		10%
Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.	A - P	10%		10%
3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.		25%		12,5%
Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.	A - P	10%		10%
Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.	A - P	10%		10%
Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.	A - P	10%		10%
Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.	A - P	10%		10%
Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de	A - P	10%		10%

la situación de partida.				
Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.	A - P	10%		10%
Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.	A - P	10%		10%
Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.	A - P	10%		10%
Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.	A - P	10%		10%
Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	A - P	10%		10%
4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.			25%	12,5%
Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.	A - P		10%	10%
Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones.	A - P		10%	10%
Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar.	A - P		10%	10%
Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones	A - P		10%	10%
Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.	A - P		10%	10%

Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.	A - P		10%	10%
Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).	A - P		10%	10%
Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.	A - P		10%	10%
Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.	A - P		10%	10%
Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar)	A - P		10%	10%
5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.		25%		12,5%
Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.	A - P	15%		15%
Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/ consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.	A - P	15%		15%
Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.	A - P	10%		10%
Se ha identificado el comportamiento del cliente.	A - P	10%		10%
Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.	A - P	10%		10%
Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente	A - P	10%		10%
Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	A - P	10%		10%
Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de	A - P	10%		10%

comunicación utilizado.				
Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.	A - P	10%		10%
6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.			25%	12,5%
Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas	A - P		10%	10%
Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente	A - P		10%	10%
Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.	A - P		10%	10%
Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.	A - P		10%	10%
Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente	A - P		10%	10%
Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	A - P		10%	10%
Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	A - P		10%	10%
Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.	A - P		10%	10%
Se ha identificado la normativa en materia de consumo.	A - P		10%	10%
Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.	A - P		10%	10%
7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.			25%	12,5%
Se ha identificado el concepto de marketing	A - P		10%	10%
Se han reconocido las funciones principales del marketing.	A - P		15%	15%
Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.	A - P		15%	15%
Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.	A - P		15%	15%

Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.	A - P		15%	15%
Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa	A - P		15%	15%
Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.	A - P		15%	15%
8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.			25%	12,5%
Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.	A - P		10%	10%
Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	A - P		10%	10%
Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	A - P		10%	10%
Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	A - P		10%	10%
Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.	A - P		10%	10%
Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	A - P		10%	10%
Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.	A - P		10%	10%
Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.	A - P		10%	10%
Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.	A - P		10%	10%
Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.	A - P		10%	10%

La evaluación es un componente básico en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Además, debe ser coherente con las características del Ciclo Formativo, con los objetivos planteados y con la metodología utilizada. También, debe ser formativa y servir para fomentar la reflexión, orientar y analizar el proceso educativo, por ello la evaluación tendrá que ser:

- **Continua**, para observar el proceso de aprendizaje.
- **Integral**, para considerar tanto la adquisición de nuevos conceptos, como los procedimientos, las actitudes, las capacidades de relación y comunicación y el desarrollo autónomo de cada alumno.
- **Individualizada**, para que se ajuste al proceso de aprendizaje de cada alumno y no de los alumnos en general. La evaluación individualizada suministra información al propio alumno sobre sus progresos y lo que puede conseguir según sus posibilidades.
- **Orientadora**, porque debe ofrecer información permanente sobre la evolución del alumnado con respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje.

La evaluación del currículo programado pretende como objetivo principal la corrección de las desviaciones que se hubiesen producido durante el proceso de enseñanza-aprendizaje. Desde este punto de vista, cuando se evalúe se tendrán en cuenta los aspectos siguientes:

- La adecuación de los objetivos a las características del grupo.
- La consecución de las actividades programadas.
- La idoneidad de los procedimientos de evaluación utilizados.
- La adecuación de los criterios de calificación empleados.

La normativa legal establece que las programaciones didácticas de cada módulo deben reflejar:

1. Los procedimientos de evaluación del aprendizaje de los estudiantes.
2. Los criterios de calificación que se vayan a aplicar.

En la evaluación se calificarán los procedimientos, la comprensión de los conceptos, las actitudes que se manifiesten en clase, las destrezas desarrolladas, el empleo de técnicas de trabajo, la capacidad de investigación, la metodología utilizada, las realizaciones, etc.

Existen múltiples procedimientos que se pueden utilizar en la evaluación; no obstante, teniendo en cuenta las características de los módulos profesionales, algunos de los que se pueden aplicar son los siguientes:

- Al finalizar cada Unidad Didáctica se controlará que las actividades y trabajos que debe realizar cada alumno o equipo de trabajo esté completo, ordenado y adecuadamente presentado. Se valorará positivamente la tarea bien hecha y el interés de los alumnos por aclarar las dudas, exponiendo correctamente sus dificultades.
- De forma permanente se evaluará la actitud y el comportamiento en clase y se calificará positivamente a los alumnos que tomen iniciativas en relación con el desarrollo de los contenidos del módulo, que participen activamente en las tareas que se propongan y en los debates que se realicen.
- Se realizarán pruebas o controles objetivos, con una doble finalidad: por un lado, evaluar el nivel de los conocimientos adquiridos y, por otro, inducir a los alumnos a exponer sus dudas, lo cual les permitirá interiorizar y relacionar los principales conceptos.
- El profesor/a propondrá la realización de trabajos individuales y en grupo sobre temas de actualidad relacionados con los contenidos que se están desarrollando en clase, se valorará positivamente la calidad del contenido, la documentación aportada, la buena presentación, la aportación de ideas personales y la claridad y originalidad de las conclusiones.
- Se harán una o dos pruebas escritas teórica-prácticas en cada evaluación. Los exámenes serán tipo test y de desarrollo. Los tipo test supondrán el 15% de la nota escrita, y las preguntas incorrectas del tipo test tendrán la penalización proporcional correspondiente al número de respuestas. Se intentará que en las pruebas escritas todos los temas que intervengan en la misma tengan el mismo peso proporcional de nota, a la vez que se informará en el examen.
- Los alumnos tendrán conocimiento antes de la prueba de qué puede constar la misma, y serán ejercicios similares a los que se han realizado en clase.
- La calificación de la evaluación será el 80 % de los exámenes y un 20 % de entrega de trabajos, asistencia a clase, actitud, etc. La nota media se

realizará a partir de una puntuación de 4 en el caso de no alcanzarse en una parte la nota de 4, la calificación será de suspenso.

- Las pruebas de recuperación se realizarán en el siguiente trimestre y serán similares a las de la evaluación. La nota de la recuperación se verá rebajada un 50% a partir del 5, por ejemplo a un 10 en el examen le corresponde una nota de 7,5.
- Solo tendrán que realizar la evaluación final quien suspenda la segunda evaluación, o tenga suspensa la recuperación de la 1ª evaluación, y la nota del mismo, tendrán el mismo sistema de puntuación que las pruebas de recuperación. Las notas de evaluación final para hacer media con algún parcial, tendrán que superar la calificación de 5.
- A la prueba extraordinaria de junio, se irá, con toda la materia de la asignatura, aunque se tengan algún parcial aprobado, y la nota se calcula igual que en las pruebas de recuperación.

PÉRDIDA DE LA EVALUACIÓN CONTÍNUA

Según el art. 4 apartado 2, de la Orden de 29/07/2010 de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, la asistencia será obligatoria. Una asistencia inferior al 80% de las horas de duración de cada módulo profesional supondrá la pérdida del derecho a la evaluación continua. Las faltas de asistencia debidamente justificadas no serán computadas. El alumno tendrá derecho a una prueba objetiva en la primera sesión de evaluación ordinaria.

SOLAMENTE se considerarán justificantes a estos efectos aquellos que sean oficiales y se presenten por escrito, con indicación expresa del día y hora. NO VALDRÁN a estos efectos justificantes del propio alumno, sus padres u otras personas vinculadas, ni simples justificantes de consulta médica que no indiquen hora y día expreso y suficiente gravedad de la enfermedad