



# PROGRAMACIÓN

**2024/2025**

**CICLO FORMATIVO GRADO MEDIO  
ACTIVIDADES COMERCIALES**

**PROCESOS DE VENTA**

Profesora: Josefina Bermejo Pérez

1. INTRODUCCIÓN.	3
1.1 NORMATIVA.	3
1.2 PRESENTACIÓN E IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO.	5
1.3 ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.	6
2. CONTEXTUALIZACIÓN Y ENTORNO.	7
3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	7
4. ENTORNO PROFESIONAL Y PUESTOS DE TRABAJO.	8
5. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO.	10
6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.	11
7. CONTENIDOS.	11
8. TEMPORALIZACIÓN.	21
9. METODOLOGÍA.	22
9.1 APLICACIÓN DEL PROYECTO LINGÜÍSTICO DE CENTRO	23
9.2 ACTIVIDADES.	24
10. EVALUACIÓN.	26
10.1 NORMATIVA.	26
10.2 CARÁCTER DE LA EVALUACIÓN.	26
10.3 PONDERACIONES DE LOS RESULT. APREND. Y CRITERIOS EVALUACIÓN	27
10.4 PROCESO DE EVALUACIÓN	28
10.5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	31
10.6. HORAS DE FORMACIÓN EN EMPRESA	31
10.7. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE	32
11. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	32
12.- MEDIOS, ESPACIOS Y RECURSOS DIDÁCTICOS.	33
13.-TEMAS TRANSVERSALES.	34
14.- EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE.	34
15. INTERDISCIPLINARIEDAD.	35
16. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.	35



## **1. INTRODUCCIÓN.**

A continuación se presenta la programación didáctica del módulo Procesos de Venta, perteneciente al Ciclo Formativo de Grado Medio de Actividades Comerciales perteneciente a la Familia profesional: Comercio y Marketing.

## 1.1 NORMATIVA/MARCO LEGAL

Para el desarrollo de la presente programación didáctica se han contemplado los aspectos que regula la normativa de la formación profesional del sistema educativo, el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y la normativa andaluza en virtud del Estatuto de Autonomía para Andalucía que establece en su artículo 52.2 la competencia compartida de la Comunidad Autónoma en el establecimiento de planes de estudio y en la organización curricular de las enseñanzas que conforman el sistema educativo.

### **A) A nivel estatal**

- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- Real Decreto 659/2023, de 18 julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional y normativa complementaria.
- De acuerdo con lo establecido en la Disposición transitoria tercera de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional, "hasta que se proceda al desarrollo reglamentario de lo previsto en la presente ley en relación con el Catálogo Nacional de Estándares de Competencias Profesionales, mantendrá su vigencia la ordenación del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, recogida en el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

En este curso 2024/25, nos remitimos a los correspondientes reglamentos, a medida que estos se vayan publicando.

### **B) A nivel autonómico**

- Resolución de 26 junio de 2024, de la Dirección General de la Formación Profesional, por la que se dictan Instrucciones para regular aspectos relativos a la organización y al funcionamiento del curso 2024/2025 en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

- Orden de 29 septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Esta Orden será de aplicación en tanto no se oponga a lo establecido en R.D 659/2023, de 18 julio y en las Instrucciones anteriormente indicadas.
- Real Decreto 1688/2011 de 18 de noviembre (BOE del 27/12/11) que regula El título de “Técnico en actividades comerciales” y sus enseñanzas mínimas, que establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, tomando como base el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social. Con la entrada en vigor de la Orden de 28 de julio de 2015, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Actividades Comerciales

### **C) A nivel centro**

-Plan de Centro del IES Miguel de Cervantes.

	Estatat	Autonómica
<b>Ordenación</b>	<p>-Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.</p> <p>-Real Decreto 659/2023, de 18 julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional y normativa complementaria.</p>	<p><b>-Resolución de 26 junio de 2024, de la Dirección General de la Formación Profesional, por la que se dictan Instrucciones para regular aspectos relativos a la organización y al funcionamiento del curso 2024/2025 en la Comunidad Autónoma de Andalucía.</b></p>
<b>Perfil Profesional</b>	<p>- Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales recogida en el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo</p>	

	Nacional de Cualificaciones Profesionales. Mantendrá su vigencia hasta que se produzca el desarrollo reglamentario de lo establecido en la Ley 3/2022, en lo que al Catálogo Modular de Formación Profesional se refiere.	
<b>Título</b>	Real Decreto 1688/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico en Actividades Comerciales y se fijan sus enseñanzas mínimas.	Orden de 28 de julio de 2015, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Actividades Comerciales.
<b>Evaluación</b>		Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
<b>Organización</b>		Proyecto de Centro del IES Miguel de Cervantes.

## 1.2 PRESENTACIÓN E IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO.

Descripción	
<b>Código</b>	1232
<b>Módulo Profesional</b>	Procesos de Venta
<b>Familia Profesional</b>	Comercio y Marketing
<b>Título</b>	Técnico en Actividades Comerciales
<b>Grado</b>	Medio

<b>Curso</b>	Primero
<b>Horas</b>	128 horas anuales
<b>Horas Semanales</b>	4 horas semanales
<b>Referente europeo</b>	CINE-3 b
<b>Asociado a UC:</b>	UC0239_2: Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.
<p>Este módulo profesional aporta las herramientas necesarias para desempeñar las funciones de realización de operaciones de venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización. La función de realización de operaciones de venta incluye aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución del plan de ventas.</li> <li>• Elaboración del argumentario de ventas.</li> <li>• Prospección de clientes.</li> <li>• Preparación de las visitas a clientes.</li> <li>• Presentación del producto/servicio al cliente.</li> <li>• Aplicación de técnicas de venta y negociación en la venta.</li> <li>• Cumplimentación del contrato de compraventa u otros alternativos.</li> <li>• Redacción de contratos anexos a la compraventa.</li> <li>• Cumplimentación, registro y archivo de la documentación generada en las operaciones de venta.</li> <li>• seguimiento de la venta y control de servicios postventa.</li> <li>• Fidelización de clientes.</li> <li>• Gestión de cobros.</li> <li>• Cumplimentación de los medios de pago.</li> </ul> <p>El módulo tendrá carácter dual, incorporando una fase de formación en empresa u organismo equiparado. Esta fase de formación en la empresa se desarrollará desde el 3 de febrero de 2025 hasta el 7 de marzo de 2025.</p>	

### 1.3 ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.

Siguiendo las orientaciones pedagógicas recogidas en la **Orden de 28 de julio de 2015**, contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de realización de operaciones de venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización, tales como:

- Ejecución del plan de ventas.
- Elaboración del argumentario de ventas.

- Prospección de clientes.
- Preparación de las visitas a clientes.
- Presentación del producto/servicio al cliente.
- Aplicación de técnicas de venta y negociación en la venta.
- Cumplimentación del contrato de compraventa u otros alternativos.
- Redacción de contratos anexos a la compraventa.
- Cumplimentación, registro y archivo de la documentación generada en las operaciones de venta.
- Tratamiento de incidencias, devoluciones, quejas y reclamaciones.
- Seguimiento de la venta y control de servicios postventa.
- Fidelización de clientes.
- Gestión de cobros.
- Cumplimentación de los medios de pago.

Las **actividades profesionales** asociadas a esta función se aplican en:

- Elaboración del programa de ventas y plan de actuación del vendedor o vendedora.
- La preparación y desarrollo de entrevistas de ventas.
- Las operaciones de venta de productos y servicios.
- La formalización de contratos de compraventa y otros contratos anexos.
- El seguimiento postventa.
- El cobro de las operaciones de venta.

## 2. CONTEXTUALIZACIÓN Y ENTORNO.

### • Características del centro

El IES Miguel de Cervantes está ubicado en el distrito Macarena, zona norte de la ciudad de Sevilla, c/ Manzana s/n, uno de los más densos y peor urbanizados de la capital andaluza, dentro del barrio el Carmen, que junto con la Bachillera, la Paz, la Palmilla, las Avenidas, el Torrejón, Polígono Norte, Villegas, Hermandades: la Carrasca, el Rocío, Begoña, Pinoflores, Campos de Soria, Pío XII, la Barzola, Doctor Barraquer, Macarena Tres Huertas, León XIII (los Naranjos), los Príncipes: la Fontanilla, Santas Justa y Rufina, conforman la zona de origen de la mayoría de nuestro alumnado, un 75%, correspondiendo el 25% restante a otros distritos de la ciudad y provincia. Es una zona por tanto, que acoge una población muy heterogénea, con características sociales, económicas y culturales muy diversas. Se trata por tanto de un centro ubicado en una barriada de nivel sociocultural medio-bajo de Sevilla capital con una dotación económica y recursos materiales medios (centro TIC y bilingüe, con aula de audiovisuales, laboratorio de ciencias, biblioteca,...).



La implicación de la comunidad educativa por lo que se refiere a profesores, asociaciones o ayuntamiento es alta, las familias no tanto. Nuestro contexto educativo presenta grupos de población desfavorecida social, cultural y económicamente, con algunos casos de precariedad en diferentes ámbitos que revierten sobre la educación de los hijos e hijas, presentando falta de expectativas laborales y académicas, dificultad en hábitos básicos y pautas educativas y con relativa valoración de la formación, hasta el punto de cuantificarse la misma por el control y ocupación del alumnado.

También es un sector urbano multiétnico por encima de la media en nuestra ciudad y pueden observarse algunas dificultades asociadas, sobre todo, a los primeros momentos de la migración, por ejemplo, la dificultad para la inserción en el mercado laboral de las familias, la falta de respaldo de una familia extensa en este país, el bajo nivel adquisitivo, las dificultades para atender a los hijos debido a jornadas de trabajo excesivas, en algunos casos el idioma y los factores emocionales que deben afrontar, enmarcados en el duelo migratorio. Contexto: El alumnado

La media del alumnado matriculado en los últimos años asciende a más de 700 aproximadamente de un total - flexible- de 28 nacionalidades, imperando países de habla hispana y norte de África. La adaptación suele ser buena gracias a los distintos proyectos y programas llevados a cabo por el centro, que se materializan en un sentimiento de pertenencia, comprensión y valoración.

- **Característica del grupo - aula.**

Las características fundamentales del alumnado del 1º Curso del Ciclo de Técnico en Actividades Comerciales de este IES son:

- ★ Proviene, una buena parte de alumnos/as, de la zona norte de Sevilla, es decir, barrios cercanos a donde se encuentra el instituto (Pino Montano, La Barzola, polígono norte, San Jerónimo, San Lázaro, etc). No obstante, también acuden alumnos de otras zonas e incluso localidades de Sevilla provincia (Burguillos, San José de la Rinconada, Dos Hermanas, Alcalá de Guadaira, Alcalá del Río, etc). Por lo que, emplean bastante tiempo a diario para acudir y regresar, con el uso de medios de transporte.
- ★ Mezcla de clase social media y clase social baja.
- ★ El grupo está conformado por un total de 27 estudiantes: catorce son alumnas y trece son alumnos. Por lo que está distribuido de manera igualitaria.

- ★ El grado de motivación que presentan, es medio o incluso bajo. A veces no poseen un buen conocimiento e información de lo que están cursando y para qué se están formando. Por lo que al principio de curso se les orienta en este tema, comunicándose las posibilidades e itinerarios de estos estudios de la familia de comercio y marketing. Se observa un nivel académico mixto, es decir, hay alumnado con nivel y diferente grado madurativo y otro tipo de alumnado menos motivado y con bajo nivel de madurez y responsabilidad.
- ★ La edad se encuentra en un amplio abanico entre los que aún tienen quince años y los que ya han cumplido los veintitrés. No obstante, la mitad sigue siendo menor de edad y la otra mitad ya son mayores de edad.
- ★ En cuanto a procedencia curricular, casi todos proceden de la Enseñanza Secundaria Obligatoria excepto algunos que proceden de haberse matriculado en un grado medio que no les ha gustado y acabaron por abandonar. Otros también empezaron el Bachillerato sin haberlo acabado.
- ★ Tenemos un alumno con algunas leves dificultades motoras, poco perceptibles pero existentes, que le dificultan en la escritura y en la comunicación verbal. Será preciso adaptar pruebas evaluables y ejercicios para que gane una mayor confianza y pueda partir de las mismas condiciones que el resto del grupo.

### 3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Las competencias **profesionales, personales y sociales** del título, relacionadas con el módulo Proceso de Venta, son las siguientes:

#### A. Competencia general

La **competencia general** de este título, tal y como recoge el Real Decreto 1688/2011, de 18 de noviembre, en su *artículo 4*, consiste en “desarrollar actividades de distribución y comercialización de bienes y/o servicios, y en gestionar un pequeño establecimiento comercial, aplicando las normas de calidad y seguridad establecidas y respetando la legislación vigente”.

#### B. Competencias profesionales, personales y sociales

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

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

m) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos, actualizando sus conocimientos,

utilizando los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación.

n) Actuar con responsabilidad y autonomía en el ámbito de su competencia, organizando y desarrollando el trabajo asignado, cooperando o trabajando en equipo con otros profesionales en el entorno de trabajo.

ñ) Resolver de forma responsable las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan, dentro del ámbito de su competencia y autonomía.

o) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

p) Aplicar los protocolos y las medidas preventivas de riesgos laborales y protección ambiental durante el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el entorno laboral y ambiental.

q) Aplicar procedimientos de calidad, de accesibilidad universal y de «diseño para todos» en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

s) 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.

#### 4. ENTORNO PROFESIONAL Y PUESTOS DE TRABAJO.

1. Las personas que obtienen este título ejercen su actividad en cualquier sector productivo dentro del área de comercialización o en las distintas secciones de establecimientos comerciales, realizando actividades de venta de productos y/o servicios a través de diferentes canales de comercialización o bien realizando funciones de organización y gestión de su propio comercio.

Se trata de trabajadores por cuenta propia que gestionan un pequeño comercio o tienda tradicional, o de trabajadores por cuenta ajena que ejercen su actividad en los departamentos o secciones de comercialización de cualquier empresa u organización, en distintos subsectores:

- En establecimientos comerciales pequeños, medianos o grandes trabaja por cuenta ajena en las diferentes secciones comerciales.
- En la comercialización de productos y servicios por cuenta propia y ajena fuera del establecimiento comercial.
- En el departamento comercial de pymes y empresas industriales.
- En el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario de organismos públicos.
- En empresas industriales y comerciales grandes y medianas.
- En el sector del comercio al por menor.

2. Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

- Vendedor.
- Vendedor/a técnico/a.
- Representante comercial.
- Orientador/a comercial.
- Promotor/a.
- Televendedor/a.
- Venta a distancia.
- Teleoperador/a (call center).
- Información/atención al cliente.
- Cajero/a o reponedor/a.
- Operador de contact-center.
- Administrador de contenidos online.
- Comerciante de tienda.
- Gerente de pequeño comercio.
- Técnico en gestión de stocks y almacén.
- Jefe de almacén.
- Responsable de recepción de mercancías.
- Responsable de expedición de mercancías.
- Técnico en logística de almacenes.
- Técnico de información/atención al cliente en empresas.

## 5. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- c) Analizar operaciones de compraventa y de cobro y pago, utilizando medios convencionales o electrónicos para administrar y gestionar un pequeño establecimiento comercial.
- d) Comparar y evaluar pedidos de clientes a través de los diferentes canales de comercialización, atendiendo y satisfaciendo sus necesidades de productos y/o servicios, para realizar la venta de productos y/o servicios.
- e) Identificar los procesos de seguimiento y post venta, atendiendo y resolviendo, las reclamaciones presentadas por los clientes, para realizar la venta de productos y/o servicios.
- q) Analizar y utilizar los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación para aprender y actualizar sus conocimientos, reconociendo las posibilidades de mejora profesional y personal, para adaptarse a diferentes situaciones profesionales y laborales.
- r) Desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización, participando con tolerancia y respeto, y tomar decisiones colectivas o individuales para actuar con responsabilidad y autonomía.
- s) Adoptar y valorar soluciones creativas ante problemas y contingencias que se presentan en el desarrollo de los procesos de trabajo, para resolver de forma responsable las incidencias de su actividad.
- t) Aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a su finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia del proceso.
- u) Analizar los riesgos ambientales y laborales asociados a la actividad profesional, relacionándolos con las causas que los producen, a fin de fundamentar las medidas preventivas que se van adoptar, y aplicar los protocolos correspondientes para evitar daños en uno mismo, en las demás personas, en el entorno y en el medio ambiente.
- v) Analizar y aplicar las técnicas necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».
- w) Aplicar y analizar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo en el proceso de aprendizaje y del sector productivo de referencia.
- 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.
- y) 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.

## 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

Los resultados de aprendizaje de este módulo son los que aparecen a continuación:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:
RA1. Identifica el proceso de decisión de compra del consumidor y/o usuario, analizando los factores que inciden en el mismo y las tipologías de clientes.
RA2. Define las funciones, conocimientos y perfil de los vendedores y vendedoras, analizando las necesidades de formación, motivación y remuneración del equipo de ventas.
<b>RA3. Organiza el proceso de venta, definiendo las líneas de actuación del vendedor o vendedora o vendedora, de acuerdo con los objetivos fijados en el plan de ventas. (DUALIZADO)</b>
RA4. Desarrolla entrevistas con supuestos clientes, utilizando técnicas de venta, negociación y cierre adecuadas, dentro de los límites de actuación establecidos por la empresa.
RA5. Formaliza los contratos de compraventa y otros contratos afines, analizando las cláusulas más habituales de acuerdo con la normativa vigente.
RA6. Gestiona la documentación comercial y de pago/cobro de las operaciones de compraventa, cumplimentando los documentos necesarios.
RA7. Determina los precios y el importe de las operaciones, aplicando el cálculo comercial en los procesos de venta.

RA 1. *Identifica el proceso de decisión de compra del consumidor y/o usuario, analizando los factores que inciden en el mismo y las tipologías de clientes.*

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los tipos de consumidores, diferenciando el consumidor final o particular y el industrial u organizacional.

b) Se ha definido el contenido y los aspectos que comprende el estudio del comportamiento del consumidor y/o usuario.

c) Se han definido y clasificado las necesidades del consumidor, teniendo en cuenta el orden jerárquico que se establece a la hora de satisfacerlas.

d) Se han clasificado las compras, atendiendo al comportamiento racional o impulsivo del consumidor y/o usuario.

e) Se han identificado las fases del proceso de compra del consumidor final, analizando los factores que determinan su complejidad y duración.

f) Se han analizado los determinantes internos y externos que influyen en el proceso de decisión de compra de los consumidores y/o usuarios.

g) Se han identificado las fases del proceso de compra del consumidor industrial, comparando el proceso con el del consumidor final.

h) Se han caracterizado las tipologías de clientes, atendiendo a su comportamiento de compra, su personalidad y sus motivaciones de compra.

RA 2. Define las funciones, conocimientos y perfil de los vendedores y vendedoras, analizando las necesidades de formación, motivación y remuneración del equipo de ventas.

Criterios de evaluación:

a) Se han establecido las funciones y responsabilidades de los vendedores y vendedoras en la venta personal.

b) Se han clasificado los vendedores y vendedoras en función de las características de la empresa en la que prestan servicios, el tipo de venta que realizan y la naturaleza del producto.

c) Se ha definido el perfil del vendedor o vendedora o vendedora profesional, analizando las cualidades personales, habilidades profesionales y conocimientos que debe tener un buen vendedor.

d) Se han descrito distintos puestos de trabajo de ventas y el perfil de los vendedores y vendedoras más adecuados para los mismos.

e) Se han determinado las necesidades de formación, perfeccionamiento y reciclaje del equipo de vendedores y vendedoras.

f) Se ha definido el contenido del programa de formación y perfeccionamiento de los vendedores y vendedoras.

g) Se ha valorado la importancia de la motivación de los vendedores y vendedoras analizando los principales factores motivadores.

h) Se han identificado los sistemas de retribución de los vendedores y vendedoras más habituales.



RA 3. Organiza el proceso de venta, definiendo las líneas de actuación del vendedor o vendedora o vendedora, de acuerdo con los objetivos fijados en el plan de ventas Resultado de aprendizaje DUALIZADO).

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las funciones del departamento de ventas de una empresa y las responsabilidades del director de ventas.

b) Se han diferenciado las formas de organización del departamento de ventas por zonas geográficas, por productos y por clientes, entre otras.

c) Se ha elaborado el programa de ventas del vendedor o vendedora o vendedora, definiendo sus propios objetivos y el plan de actuación, en función de los objetivos establecidos en el plan de ventas de la empresa.

d) Se ha calculado el número de vendedores y vendedoras que se requieren para cumplir los objetivos del plan de ventas de la empresa.

e) Se han planificado las visitas a clientes, aplicando las rutas de ventas que permiten optimizar los tiempos del vendedor o vendedora y reducir los costes.

f) Se ha determinado el número de visitas comerciales que se van a realizar a los clientes reales y potenciales y el tiempo de duración de las visitas.

g) Se han aplicado técnicas de prospección de clientes, atendiendo a las características del producto/ servicio ofertado.

h) Se ha elaborado el argumentario de ventas, incluyendo los puntos fuertes y débiles del producto, resaltando sus ventajas respecto a los de la competencia y presentando soluciones a los problemas del cliente.

RA 4. Desarrolla entrevistas con supuestos clientes, utilizando técnicas de venta, negociación y cierre adecuadas, dentro de los límites de actuación establecidos por la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Se ha preparado la documentación necesaria para realizar una visita comercial, consultando la información de cada cliente en la herramienta de gestión de relaciones con clientes (CRM).



b) Se ha concertado y preparado la entrevista de ventas, adaptando el argumentario a las características, necesidades y potencial de compra de cada cliente, de acuerdo con los objetivos fijados.

c) Se ha preparado el material de apoyo y la documentación necesaria.

d) Se ha realizado la presentación y demostración del producto, utilizando técnicas de venta adecuadas para persuadir al cliente.

e) Se han previsto las posibles objeciones del cliente y se han definido las técnicas y los argumentos adecuados para la refutación de las mismas.

f) Se han utilizado técnicas de comunicación verbal y no verbal en situaciones de venta y relación con el cliente. g) Se ha planificado la negociación de los aspectos y condiciones de la operación que pueden ser objeto de negociación.

h) Se han utilizado técnicas para lograr el cierre de la venta y obtener el pedido.

RA 5. *Formaliza los contratos de compraventa y otros contratos afines, analizando las cláusulas más habituales de acuerdo con la normativa vigente.*

Criterios de evaluación:

a) Se ha interpretado la normativa que regula los contratos de compraventa.

b) Se ha caracterizado el contrato de compraventa, los elementos que intervienen y los derechos y obligaciones de las partes, analizando su estructura y las cláusulas habituales que se incluyen en el mismo.

c) Se ha cumplimentado el contrato de compraventa en el que se recogen los acuerdos entre vendedor y comprador, utilizando un procesador de textos.

d) Se ha interpretado la normativa que regula el contrato de compraventa a plazos y los requisitos que se exigen para su formalización.

e) Se ha caracterizado el contrato de ventas en consignación analizando los casos en que procede su formalización.

f) Se ha caracterizado el contrato de suministro, analizando los supuestos en los que se requiere para el abastecimiento de materiales y servicios.

g) Se han analizado los contratos de leasing y renting como alternativas de adquisición y financiación del inmovilizado de la empresa.

RA 6. Gestiona la documentación comercial y de pago/cobro de las operaciones de compraventa, cumplimentando los documentos necesarios.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha gestionado la documentación comercial de diferentes operaciones de venta, desde la recepción del pedido hasta el envío y recepción por parte del cliente.
- b) Se ha establecido el modo de formalizar el pedido por parte del cliente, en ventas a distancia (por catálogo, televenta, teléfono móvil e Internet, entre otros).
- c) Se han identificado las distintas formas de pago, analizando el procedimiento y la documentación necesaria en cada caso.
- d) Se han diferenciado los medios de pago al contado de los aplazados.
- e) Se han comparado los medios y formas de pago, analizando las ventajas y desventajas en términos de coste, seguridad y facilidad de uso.
- f) Se ha cumplimentado la documentación correspondiente a los diferentes medios de pago.
- g) Se han cumplimentado cheques, letras de cambio, pagarés y demás documentación correspondiente a los diferentes medios de pago.
- h) Se ha identificado la documentación correspondiente a las operaciones de endoso, aval y gestión de cobro de medios de pago.
- i) Se han identificado las distintas formas de anticipar el cobro.

RA 7. Determina los precios y el importe de las operaciones, aplicando el cálculo comercial en los procesos de venta.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha calculado el precio de venta del producto, aplicando un cierto margen comercial expresado en forma de porcentaje del precio de coste.
- b) Se ha calculado el precio de venta del producto, aplicando un margen comercial expresado en forma de un porcentaje sobre el precio de venta.
- c) Se ha determinado el importe total de una operación de venta, aplicando los descuentos y gastos acordados y el IVA correspondiente.

d) Se ha calculado el interés de diferentes operaciones, definiendo las variables que lo determinan y aplicando un determinado tipo de interés.

e) Se ha calculado el descuento de diferentes operaciones, aplicando un determinado tipo de descuento.

f) Se ha calculado el descuento y el efectivo resultante de una remesa de efectos.

g) Se han cumplimentado facturas de negociación de efectos comerciales, aplicando un determinado tipo de descuento y la correspondiente comisión.

## 7. CONTENIDOS.

La determinación de contenidos para este módulo debe de tener en cuenta diversas circunstancias relacionadas con la formación previa e intereses del alumnado y con las novedades fruto de las tecnologías emergentes, así como posibles cambios legislativos o de tendencias en el mercado. Por consiguiente, no todos los contenidos que más adelante se señalan se van a desarrollar con la misma intensidad y profundidad.

UT 1. ¿Quién manda aquí? El consumidor y su (proceso de) decisión de compra. (RA1)	
Temporalización: 12 horas	
CONCRECIÓN CURRICULAR	
COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES: c), m), n), ñ), o), p), q), s)	OBJETIVOS GENERALES: e), q), r), s), t), u), v), w), x), y)
BLOQUE I. Identificación del proceso de decisión de compra del consumidor	
RA1.- Identifica el proceso de decisión de compra del consumidor y/o usuario, analizando los factores que inciden en el mismo y las tipologías de clientes.	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DIDÁCTICOS
a) Se han identificado los tipos de consumidores, diferenciando el consumidor final y el industrial.	- Identificar los tipos de consumidores diferenciando el consumidor final y el industrial.
b) Se ha definido el contenido y los aspectos que comprende el estudio del comportamiento el consumidor y/o usuario.	- Analizar los factores internos y externos que influyen en el proceso de decisión de compra.
	- Definir y clasificar las necesidades del consumidor.
	- Clasificar los tipos de compra.
	- Identificar las fases del proceso de compra del consumidor

c) Se han definido y clasificado las necesidades del consumidor. d) Se han clasificado las compras. e) Se han identificado las fases del proceso de compra del consumidor final. f) Se han analizado los determinantes internos y externos que influyen en el proceso de decisión de compra de los consumidores y/o usuarios. g) Se han identificado las fases del proceso de compra del consumidor industrial. h) Se han caracterizado las tipologías de clientes, atendiendo a su comportamiento de compra, su personalidad y sus motivaciones.	final y del industrial. - Diferenciar los tipos de consumidores atendiendo a su comportamiento de compra.
--	--

**CONTENIDOS**

<b>CONTENIDO SOPORTE</b>	<b>SABER HACER</b>	<b>SABER ESTAR</b>
- Tipos de consumidores: consumidor final y consumidor industrial. - Tipos de compra según el comportamiento del consumidor. - Fases del proceso de decisión de compra del consumidor final y del consumidor industrial. - Tipología de clientes	- Identificación de los tipos de consumidores y comportamiento del vendedor ante cada uno.	- Valoración de la importancia de los condicionantes que influyen en el proceso de compra del consumidor. - Consideración de las tipologías de clientes.

**UT 2. El vendedor. Ahora toca conocer al vendedor.**
*Temporalización: 12 horas*
**CONCRECIÓN CURRICULAR**
**COMPETENCIAS PROF., PER, Y SOC:** c), m), n), ñ), o), p), q), s)

**OBJETIVOS GENERALES:** e), q), r), s), t), u), v), w), x), y)

**BLOQUE II. Funciones y conocimientos de los vendedores.**
**RA2.-** Define las funciones, conocimientos y perfil de los vendedores y vendedoras, analizando las necesidades de formación, motivación y remuneración del equipo de ventas.

<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>OBJETIVOS DIDÁCTICOS</b>
a) Se han establecido las funciones y responsabilidades de los vendedores y vendedoras. b) Se han clasificado los vendedores y vendedoras.	- Definir las funciones de los vendedores. - Definir el perfil de los vendedores. - Clasificar a los vendedores. - Analizar las necesidades de formación de los vendedores.

c) Se ha definido el perfil del vendedor o vendedora profesional. d) Se han descrito distintos puestos de trabajo de ventas y el perfil de los vendedores y vendedoras más adecuados para los mismos. e) Se han determinado las necesidades de formación. f) Se ha definido el contenido del programa de formación y perfeccionamiento de los vendedores y vendedoras. g) Se ha valorado la importancia de la motivación de los vendedores y vendedoras. h) Se han identificado los sistemas de retribución de los vendedores y vendedoras más habituales.	- Analizar la importancia de la motivación en los vendedores - Identificar los sistemas de retribución más habituales.
---	---

**CONTENIDOS**

<b>CONTENIDO SOPORTE</b>	<b>SABER HACER</b>	<b>SABER ESTAR</b>
- Definición y funciones del vendedor. - Conocimiento del papel del vendedor en la venta personal. - Clasificación de los tipos de vendedores. - Descripción del perfil del vendedor profesional. - Conocimiento de la necesidad de formación de los vendedores. - Identificación de los factores motivadores en los vendedores. - Conocimiento de las principales formas de remuneración.	- Confección del manual del vendedor.	- Apreciación de la necesidad de formación. - Valoración de la importancia de la motivación en los vendedores.

**UT 3. El departamento de ventas. ¿Cómo nos organizamos?**
*Temporalización: 8 horas*
**CONCRECIÓN CURRICULAR**

<b>COMPETENCIAS PROF., PER, Y SOC:</b> c), m), n), ñ), o), p), q), s)	<b>OBJETIVOS GENERALES:</b> e), q), r), s), t), u), v), w), x), y)
---	--

**BLOQUE III. Organización del proceso de venta.**

**RA3.-** Organiza el proceso de venta, definiendo las líneas de actuación del vendedor o vendedora, de acuerdo con los objetivos fijados en el plan de ventas.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**
**OBJETIVOS DIDÁCTICOS**

a) Se han identificado las funciones del departamento de ventas de una empresa y las responsabilidades del director de ventas.	- Identificar las funciones del departamento de ventas. - Identificar las responsabilidades del director de ventas. - Diferenciar las formas de organización del departamento de ventas.
b) Se han diferenciado las formas de organización del departamento de ventas por zonas geográficas, por productos y por clientes, entre otras.	

**CONTENIDOS**

<b>CONTENIDO SOPORTE</b>	<b>SABER HACER</b>	<b>SABER ESTAR</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de las funciones del departamento de ventas.</li> <li>- Conocimiento de los factores que condicionan la organización del departamento de ventas.</li> <li>- Estudio de los distintos tipos de organización del departamento de venta.</li> <li>- Identificación de las funciones del director comercial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calcular objetivos cuantitativos: cuota de mercado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración de la importancia de la planificación de la estrategia de ventas.</li> </ul>

**UT 4. El equipo de ventas. ¡Somos un equipo!**
**Temporalización: 12 horas**
**CONCRECIÓN CURRICULAR**

<b>COMPETENCIAS PROF., PER, Y SOC:</b> c), m), n), ñ), o), p), q), s)	<b>OBJETIVOS GENERALES:</b> e), q), r), s), t), u), v), w), x), y)
---	--

**BLOQUE III. Organización del proceso de venta.**

**RA3.-** Organiza el proceso de venta, definiendo las líneas de actuación del vendedor o vendedora, de acuerdo con los objetivos fijados en el plan de ventas.

<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>OBJETIVOS DIDÁCTICOS</b>
c) Se ha elaborado el programa de ventas del vendedor o vendedora, definiendo sus propios objetivos y el plan de actuación, en función de los objetivos establecidos en el plan de ventas de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar el programa de ventas.</li> <li>- Calcular el número de vendedores para cumplir los objetivos del plan de ventas.</li> <li>- Planificar las visitas a clientes aplicando rutas que optimicen el tiempo y los costes.</li> <li>- Determinar el número de visitas comerciales y la duración de las mismas.</li> </ul>
d) Se ha calculado el número de vendedores y vendedoras que se requieren para cumplir los objetivos del plan de ventas.	
e) Se han planificado las visitas a clientes, aplicando las rutas de	

<p>ventas que permiten optimizar los tiempos del vendedor o vendedora y reducir los costes.</p> <p>f) Se ha determinado el número de visitas comerciales que se van a realizar a los clientes reales y potenciales y el tiempo de duración de las visitas.</p>	
CONTENIDOS	
CONTENIDO SOPORTE	SABER HACER
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de los factores que condicionan la delimitación de la zona de venta y la asignación a vendedores.</li> <li>- Planificación de las visitas a clientes. Tipos y frecuencia de las visitas.</li> <li>- Reconocimiento de los distintos tipos de rutas.</li> <li>- Identificación de los elementos que componen el programa de ventas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración del programa de ventas.</li> <li>- Cálculo del tamaño del equipo de ventas.</li> <li>- Diseño de las rutas de ventas.</li> </ul>

<b>UT 5. El proceso de ventas. La venta paso a paso.</b> <b>Temporalización: 12 horas</b>	
CONCRECIÓN CURRICULAR	
<b>COMPETENCIAS PROF., PER, Y SOC:</b> c), m), n), ñ), o), p), q), s)	<b>OBJETIVOS GENERALES:</b> e), q), r), s), t), u), v), w), x), y)
<b>BLOQUE III. Organización del proceso de venta.</b>	
<b>RA3.-</b> Organiza el proceso de venta, definiendo las líneas de actuación del vendedor o vendedora, de acuerdo con los objetivos fijados en el plan de ventas.	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DIDÁCTICOS
<p>g) Se han aplicado técnicas de prospección de clientes, atendiendo a las características del producto/servicio ofertado.</p> <p>h) Se ha elaborado el argumentario de ventas, incluyendo los puntos fuertes y débiles del producto, resaltando sus ventajas respecto a los de la competencia y presentando soluciones a los problemas del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar técnicas de prospección de clientes.</li> <li>- Realizar el argumentario de ventas.</li> </ul>
CONTENIDOS	

CONTENIDO SOPORTE	SABER HACER	SABER ESTAR
- Conocimiento de las técnicas de prospección de clientes.	- Realización del argumentario de ventas.	- Valoración de la importancia de la planificación en el trabajo.

UT 6. Comunicación y técnicas de venta. ¡Enséñame las técnicas de venta!		
Temporalización: 14 horas		
CONCRECIÓN CURRICULAR		
COMPETENCIAS PROF., PER, Y SOC: c), m), n), ñ), o), p), q), s)		OBJETIVOS GENERALES: e), q), r), s), t), u), v), w), x), y)
BLOQUE IV. Desarrollo de entrevistas de venta.		
RA4.- Desarrolla entrevistas con supuestos clientes, utilizando técnicas de venta, negociación y cierre adecuadas, dentro de los límites de actuación establecidos por la empresa.		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DIDÁCTICOS	
a) Se ha preparado la documentación necesaria para realizar una visita comercial.	- Elaborar la documentación para una entrevista de venta.	
b) Se ha concertado y preparado la entrevista de ventas.	- Concertar la entrevista de venta.	
c) Se ha preparado el material de apoyo y la documentación necesaria.	- Realizar la presentación y/o demostración del producto utilizando técnicas de venta.	
d) Se ha realizado la presentación y demostración del producto, utilizando técnicas de venta adecuadas para persuadir al cliente.	- Redactar las posibles objeciones y os argumentos para rebatirlas.	
e) Se ha previsto las posibles objeciones del cliente y se han definido las técnicas y los argumentos adecuados para refutación de las mismas.	- Utilizar técnicas de comunicación verbal y no verbal.	
f) Se han utilizado técnicas de comunicación verbal y no verbal en situaciones de venta y relación con el cliente.	- Planificar los aspectos de la negociación.	
g) Se ha planificado la negociación de los aspectos y condiciones de la operación que pueden ser objeto de negociación.	- Aplicar técnicas de cierre de la venta.	
h) Se han utilizado técnicas para lograr el cierre de la venta y obtener el pedido.		
CONTENIDOS		
CONTENIDO SOPORTE	SABER HACER	SABER ESTAR
- Definición del concepto de venta	- Elaboración de una	- Apreciación de



<p>personal, sus características y formas de venta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción del proceso de comunicación.</li> <li>- Comprensión de las formas de comunicación: verbal, telefónica, escrita y no verbal.</li> <li>- Conocimiento de las técnicas de venta: AIDA, SPIN y sistema de entrenamiento Zelev Noel.</li> <li>- Identificación de las fases de una entrevista de ventas.</li> <li>- Estudio del seguimiento posventa.</li> </ul>	<p>carta comercial y un correo electrónico para tratar de concertar una cita con un cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de un simulacro de venta en el que se aplican las técnicas de venta estudiadas y las fases de una entrevista comercial.</li> </ul>	<p>importancia de realizar un seguimiento posventa que atienda las quejas y reclamaciones, y que consiga fidelizar al cliente.</p>
--	--	--

UT 7. Contrato de compraventa. ¿Cómo redacto el contrato?		Temporalización: 12 horas
CONCRECIÓN CURRICULAR		
COMPETENCIAS PROF., PER, Y SOC: c), m), n), ñ), o), p), q), s)	OBJETIVOS GENERALES: c), q), r), s), t), u), v), w), x), y)	
BLOQUE V. Formalización del contrato de compraventa y otros contratos afines.		
RA5.- Formaliza los contratos de compraventa y otros contratos afines, analizando las cláusulas más habituales de acuerdo con la normativa vigente.		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DIDÁCTICOS	
a) Se ha interpretado la normativa que regula los contratos de compraventa. b) Se ha caracterizado el contrato de compraventa, los elementos que intervienen y los derechos y obligaciones de las partes, analizando su estructura y las cláusulas habituales que se incluyen en el mismo. c) Se ha cumplimentado el contrato de compraventa, utilizando un procesador de textos. d) Se ha interpretado la normativa que regula el contrato de compraventa a plazos y los requisitos que se exigen para su formalización.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Interpretar la normativa de los contratos de compraventa.</li><li>- Identificar los elementos del contrato, su estructura y las cláusulas más habituales.</li><li>- Cumplimentar el contrato de compraventa.</li><li>- Interpretar la normativa del contrato de compraventa a plazos.</li></ul>	
CONTENIDOS		
CONTENIDO SOPORTE	SABER HACER	SABER ESTAR
- Definición del concepto de contrato, sus características y requisitos	- Realización de un contrato de	- Valorar la importancia de cumplir con las obligaciones

básicos. - Clasificación de los tipos de contrato. - Conocimiento de las características, elementos y requisitos del contrato de compraventa. - Diferenciación de la normativa que regula la compraventa mercantil y civil. - Identificación de los derechos y obligaciones del vendedor y del comprador. - Estudio del clausulado general de un contrato de compraventa. - Conocimiento del contrato de compraventa a plazos.	compraventa.	contraídas en un contrato.
--	--------------	----------------------------

UT 8. Contratos afines a la compraventa. ¡Más tipos de contrato!		Temporalización: 10 horas
CONCRECIÓN CURRICULAR		
COMPETENCIAS PROF., PER, Y SOC: c), m), n), ñ), o), p), q), s)	OBJETIVOS GENERALES: c), q), r), s), t), u), v), w), x), y)	
BLOQUE V. Formalización del contrato de compraventa y otros contratos afines.		
RA5.- Formaliza los contratos de compraventa y otros contratos afines, analizando las cláusulas más habituales de acuerdo con la normativa vigente.		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DIDÁCTICOS	
e) Se ha caracterizado el contrato de ventas en consignación analizando los casos en que procede su formalización. f) Se ha caracterizado el contrato de suministro, analizando los supuestos en los que se requiere para el abastecimiento de materiales y servicios. g) Se han analizado los contratos de leasing y renting como alternativas de adquisición y financiación del inmovilizado de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conocer las características del contrato de ventas en consignación.</li><li>- Conocer las características del contrato de suministro.</li><li>- Analizar las diferencias entre los contratos de leasing y de renting.</li></ul>	
CONTENIDOS		
CONTENIDO SOPORTE	SABER HACER	SABER ESTAR
<ul style="list-style-type: none"><li>- Conocimiento de las características del contrato de suministro.</li><li>- Conocimiento de las características</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Diferenciación entre el leasing y el renting.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Valorar la importancia de cumplir con las obligaciones contraídas en un contrato.</li></ul>

del contrato de ventas en consignación. - Análisis del contrato de transporte y del contrato de seguro.	- Redactar contrato de suministro.	
--	------------------------------------	--

UT 9. Documentos de formalización de la venta. ¡Cuánto papeleo!		Temporalización: 8 horas
CONCRECIÓN CURRICULAR		
COMPETENCIAS PROF., PER, Y SOC: c), m), n), ñ), o), p), q), s)	OBJETIVOS GENERALES: c), d), q), r), s), t), u), v), w), x), y)	
BLOQUE VI. Gestión de la documentación comercial y de cobro de las operaciones de venta.		
RA6.- Gestiona la documentación comercial y de pago/cobro de las operaciones de compraventa, cumplimentando los documentos necesarios.		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DIDÁCTICOS	
a) Se ha gestionado la documentación comercial de diferentes operaciones de venta, desde la recepción del pedido hasta el envío y recepción por parte del cliente. b) Se ha establecido el modo de formalizar el pedido por parte del cliente, en ventas a distancia (por catálogo, televenta, teléfono móvil e internet, entre otros).	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestionar la documentación comercial.</li><li>- Establecer el modo de realizar el pedido por parte del cliente, en ventas a distancia.</li></ul>	
CONTENIDOS		
CONTENIDO SOPORTE	SABER HACER	SABER ESTAR
<ul style="list-style-type: none"><li>- Análisis de la documentación comercial generada en las ventas (pedido, presupuesto, albarán y factura).</li><li>- Conocimiento del registro y archivo de documentos.</li><li>- Formalización de pedidos en la venta a distancia.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Confección de documentos comerciales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Valorar la importancia de emitir factura por los productos vendidos o servicios prestados y cumplir así con las obligaciones fiscales.</li></ul>

UT 10. Documentos de cobro y pago ¡Ahora toca cobrar!		Temporalización: 10 horas
CONCRECIÓN CURRICULAR		
COMPETENCIAS PROF., PER, Y SOC: c), m), n), ñ), o), p), q), s)	OBJETIVOS GENERALES: c), d), q), r), s), t), u), v), w), x), y)	
BLOQUE VI. Gestión de la documentación comercial y de cobro de las operaciones de venta.		
RA6.- Gestiona la documentación comercial y de pago/cobro de las operaciones de compraventa,		

cumplimentando los documentos necesarios.		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DIDÁCTICOS	
c) Se han identificado las distintas formas de pago. d) Se han diferenciado los medios de pago al contado de los aplazados. e) Se han comparado los medios y formas de pago, analizando las ventajas y desventajas en términos de coste, seguridad y facilidad de uso. f) Se ha cumplimentado la documentación correspondiente a los diferentes medios de pago. g) Se han cumplimentado cheques, letras de cambio, pagarés y demás documentación correspondiente a los diferentes medios de pago. h) Se ha identificado la documentación correspondiente a las operaciones de endoso, aval y gestión de cobro de medios de pago. i) Se han identificado las distintas formas de anticipar el cobro.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar las distintas formas de pago.</li><li>- Diferenciar medios de pago al contado de los aplazados.</li><li>- Comparar los medios y formas de pago.</li><li>- Cumplimentar la documentación de los diferentes medios de pago.</li><li>- Identificar las operaciones de endoso y aval.</li><li>- Identificar las formas de gestión de cobro y de anticipar el cobro.</li></ul>	
CONTENIDOS		
CONTENIDO SOPORTE	SABER HACER	SABER ESTAR
<ul style="list-style-type: none"><li>- Análisis de los diferentes documentos de cobro y pago: pago en efectivo, transferencia bancaria, el cheque, letra de cambio, pagaré y recibo.</li><li>- Clasificación de los medios de pago.</li><li>- Conocimiento de las operaciones de aval y endoso.</li><li>- Distinción entre las operaciones de gestión de cobro y la anticipación del cobro.</li><li>- Estudio de la gestión de los impagados.</li><li>- Conocimiento de los medios de cobro electrónicos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cumplimentación del cheque, letra de cambio, pagaré y del recibo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Apreciar la importancia de atender los compromisos de pago.</li></ul>

<b>COMPETENCIAS PROF., PER, Y SOC: c), m), n), ñ), o), p), q), s)</b>		<b>OBJETIVOS GENERALES: c), q), r), s), t), u), v), w), x), y)</b>	
<b>BLOQUE VII.</b> Determinación de los precios y el importe de las operaciones de venta.			
<b>RA7.-</b> Determina los precios y el importe de las operaciones, aplicando el cálculo comercial en los procesos de venta.			
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>		<b>OBJETIVOS DIDÁCTICOS</b>	
a) Se ha calculado el precio de venta del producto, aplicando un cierto margen comercial expresado en forma de porcentaje del precio de coste. b) Se ha calculado el precio de venta del producto, aplicando un margen comercial expresado en forma de un porcentaje sobre el precio de venta. c) Se ha determinado el importe total de una operación de venta, aplicando los descuentos y gastos acordados y el IVA correspondiente.		- Calcular el precio de venta aplicando un porcentaje sobre el precio de compra. - Calcular el precio de venta aplicando un porcentaje sobre el precio de venta. - Determinar el importe total de una operación aplicando descuentos, gastos y el IVA correspondiente.	
<b>CONTENIDOS</b>			
<b>CONTENIDO SOPORTE</b>		<b>SABER HACER</b>	<b>SABER ESTAR</b>
- Conocimiento de los elementos que determinan el precio. - Estudio de los tipos de descuento. - Análisis de los gastos asociados a la venta. - Conocimiento del IVA. - Estudio de los conceptos básicos de comercio exterior.		- Cálculo del precio de venta. - Cálculo del importe total de una operación de venta. - Cálculo del importe de las operaciones comerciales en moneda extranjera.	- Apreciar la importancia de calcular el precio correctamente para la continuidad del negocio.

UT 12. Operaciones comerciales. ¡Un poco de matemáticas financieras!		Temporalización: 10 horas
CONCRECIÓN CURRICULAR		
COMPETENCIAS PROF., PER, Y SOC: c), m), n), ñ), o), p), q), s)	OBJETIVOS GENERALES: c), q), r), s), t), u), v), w), x), y)	
BLOQUE VII. Determinación de los precios y el importe de las operaciones de venta.		
RA7.- Determina los precios y el importe de las operaciones, aplicando el cálculo comercial en los procesos de venta.		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DIDÁCTICOS	
d) Se ha calculado el interés de diferentes operaciones.	- Calcular el interés de diferentes operaciones. - Calcular el descuento de diferentes operaciones.	

e) Se ha calculado el descuento de diferentes operaciones.	- Calcular el efectivo resultante de una remesa de efectos.
f) Se ha calculado el descuento y el efectivo resultante de una remesa de efectos.	- Cumplimentar facturas de negociación.
g) Se han cumplimentado facturas de negociación de efectos comerciales.	

**CONTENIDOS**

<b>CONTENIDO SOPORTE</b>	<b>SABER HACER</b>	<b>SABER ESTAR</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento del concepto de interés.</li> <li>- Diferenciación entre interés simple y compuesto.</li> <li>- Estudio de métodos abreviados para calcular el interés de diferentes capitales, durante diferentes periodos y al mismo tipo de interés.</li> <li>- Conocimiento del concepto de descuento.</li> <li>- Distinción entre el descuento racional y comercial.</li> <li>- Conocimiento de la negociación de efectos comerciales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cálculo del interés simple.</li> <li>- Cálculo del interés de diferentes capitales, durante diferentes periodos de tiempo y al mismo tipo de interés.</li> <li>- Cálculo del descuento racional y del descuento comercial.</li> <li>- Cálculo del efectivo resultante de una remesa de efectos.</li> <li>- Cálculo del vencimiento común y del vencimiento medio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apreciar la importancia del interés y del descuento en las operaciones comerciales.</li> </ul>

## 8-TEMPORALIZACIÓN

Las horas reflejadas en este apartado tienen un carácter meramente orientador; así la duración de las mismas podrá variar en función de los conocimientos previos, y de las dificultades que encuentren los alumnos en alguno de los temas tratados.

El tiempo total que corresponde a este módulo es de 128 horas. Para impartir los contenidos teórico-prácticos se destinarán:

RESULTADOS APRENDIZAJE	Horas RA	Trimestre en el que se imparte el RA	Unidades didácticas	RA a evaluar por la empresa	En el RA que se dualiza, criterios de evaluación que evalúa el centro	Criterios evaluación que evalúa la empresa
RA1	17	1º	UT 1		a), b), g), h)	c),d),e),f)
RA 2	23	1º	UT 2; UT4			
RA 3	17	1º/2º	UT 3; UT 5	RA 3		
RA 4	15	2º	UT 6			
RA 5	19	2º	UT 7; UT 8			
RA 6	18	3º	UT 9 UT 10			
RA 7	19	3º	UT 11; UT 12			
	Total horas módulo PDV: 128					

UD	HORAS/UD	HORAS/EV.	EVALUACIÓN
UD 1	12 H.	56 H.	1º EVALUACIÓN
UD 2	12 H.		
UD 3	8 H.		
UD 4	12 H.		
UD 5	12 H.		
UD 6	14 H.	44 H.	2º EVALUACIÓN
UD 7	12 H.		
UD 8	10 H.		
UD 9	8 H.		
UD 10	10 H.	28 H.	3 EVALUACIÓN
UD 11	8 H.		
UD 12	10 H.		
<b>TOTAL</b>		<b>128 H.</b>	

## 9. METODOLOGÍA

### 9.1. METODOLOGÍA A APLICAR EN EL DESARROLLO DEL MÓDULO

En primer lugar, antes de la realización de las pruebas, el equipo docente debe motivar al alumnado explicándole en qué consisten dichas pruebas e insistir en la importancia de esforzarse en la realización de estas.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza–aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Preparación de una visita comercial con la información obtenida en la herramienta de gestión de las relaciones con clientes.
- Elaboración del argumentario de ventas de productos de gran consumo.
- Utilización de técnicas de comunicación verbal (oral y escrita) y no verbal aplicadas al proceso de venta.
- Utilización de herramientas informáticas en la presentación de productos y servicios.
- Utilización de técnicas de venta, negociación y refutación de objeciones.
- Elaboración de contratos de compraventa y documentación anexa, utilizando el procesador de textos.
- Cumplimentación de los documentos de diversos medios de pago.
- Gestión informatizada de sugerencias.
- Utilización de herramientas de gestión de las relaciones con clientes en preparación de visitas, servicios postventa y fidelización de clientes.
- Realización de cálculos relativos a las operaciones de venta y de cobro y pago.



Tendremos en cuenta que el profesorado será orientador y promotor, facilitando en todo momento el desarrollo del alumno, aplicándolos en su propio aprendizaje.

El estudio de los resultados de aprendizaje y de sus correspondientes criterios de evaluación contrastados con los elementos de competencias profesionales, personales y sociales descritos para este título profesional, se deduce que el aprendizaje debe basarse en el SABER HACER y que los contenidos del módulo deben, por lo tanto, definirse en torno a los procesos de trabajo.

La metodología constituye el conjunto de criterios y decisiones que organizan, de forma global, la acción didáctica en el aula: papel que juegan los alumnos/as y profesores/as, medios y recursos utilizados, tipos de actividades, organización de los tiempos y espacios, agrupamientos, secuenciación y tipo de tareas. Es evidente que existirán metodologías diversas, pero en las enseñanzas de la Formación profesional la metodología didáctica de formación profesional, integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente.

Los aspectos en los que se centra nuestra metodología en la actuación diaria son los siguientes:

- Exposición clara, sencilla y razonada de los contenidos conceptuales, con un lenguaje adaptado al del alumnado y que, simultáneamente, contribuya a mejorar su expresión oral y escrita.
- Tratamiento de los contenidos de forma que conduzcan a un aprendizaje comprensivo y significativo gracias a la realización de múltiples actividades (preparatorias, de consolidación de los contenidos, de repaso, de refuerzo y ampliación, de evaluación, de cierre...).
- Fomento de la capacidad de autoaprendizaje del alumnado y el trabajo en equipo.
- Promoción de unas actitudes que propicien en el alumnado la asunción de los valores propios de un sistema democrático (tolerancia, solidaridad...).
- Incorporación de metodologías activas, participativas que propicien la motivación y el trabajo colaborativo de nuestro alumnado.
- Será también frecuente el uso de medios audiovisuales y de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, así como gamificación aplicada al proceso de enseñanza - aprendizaje.

## 9.2 APLICACIÓN DEL PROYECTO LINGÜÍSTICO DE CENTRO

El Proyecto Lingüístico de Centro (PLC) es una parte del Proyecto Educativo de Centro en el que se recoge la regulación consensuada de los usos lingüísticos comunicativos en todos los aspectos de la vida del centro (enseñanzas, materias, documentos, administración, actividades, etc.) con el fin de mejorar la enseñanza.

En este módulo se trabajará de forma transversal la mejora de la expresión oral y escrita con el objeto de que el alumnado llegue a expresarse con fluidez y corrección en público. Para ello se podrá:

- Realizar exposiciones orales.
- Trabajos escritos evaluables, al menos uno por trimestre.
- Trabajos de lectura, al menos uno por trimestre.
- Establecer un plan de mejora de la ortografía
- Fomentar el interés y el hábito lector
- Utilizar del cuaderno de estilo facilitado por la coordinación del proyecto en el centro.
- Utilizar las rúbricas planteadas en el Plan de Centro a este efecto.

## 9.3. ACTIVIDADES

Las actividades didácticas nos van a permitir desarrollar las diferentes estrategias didácticas que hemos propuesto. Llevaremos a cabo las siguientes:

**Actividades de iniciación y de motivación.** Para recordar y asentar conocimientos previos de los alumnos en relación con la unidad o bloque a introducir. Han de servir para incentivar al alumno y ponerlo en una situación activa e interesada ante los nuevos aprendizajes, entre las que cabe señalar las charlas/coloquio sobre el tema (dinámicas de grupo, lluvia de ideas) o cualquier otra actividad que el docente estime oportuno.

**Actividades de desarrollo y aprendizaje.** Que permitan el aprendizaje de conceptos, procedimientos, actitudes a través de actividades diversas, como por ejemplo:

- Búsqueda, elaboración y tratamiento de la información
- Planteamiento, formulación, verificación, comprobación de hipótesis y extracción de conclusiones.
- Comunicación de la información, con exposiciones, debates, trabajo por escrito, realización de casos prácticos, montajes audiovisuales y plásticos, etc.

- Desarrollo de la memoria asociativa mediante el uso de técnicas de recuperación de la información.
- ...

**Actividades de resumen o síntesis.** Se hacen al finalizar una unidad de trabajo con el fin de que los alumnos aprecien el progreso realizado desde el inicio. Les ayudará a esquematizar las ideas más importantes, a organizar y relacionar los contenidos, a memorizar y, en definitiva, a construir los aprendizajes.

**Actividades de refuerzo o ampliación.** Que se presentan a continuación:

**De refuerzo:**

Son medidas para la recuperación de aquellos alumnos con dificultades para obtener los resultados de aprendizaje no alcanzados, como pueden ser:

- Lectura y comentario de artículos de revistas especializadas con la intención de mejorar su motivación, y aumentar sus conocimientos.
- Elaboración de actividades en grupo o individuales de análisis de cuestiones básicas; además de actividades de refuerzo de esos contenidos.
- Elaboración de Test de autocontrol para que el alumnado pueda realizar una autoevaluación antes de realizar las pruebas de evaluación.
- Elaboración de un diccionario de términos técnicos utilizados, donde el alumno exprese con sus propias palabras las definiciones de los conceptos más importantes.
- ...

**De ampliación:**

Aquellos alumnos que muestren un ritmo de aprendizaje más alto, pueden llevar a cabo todas o algunas de las siguientes actividades:

- Tareas de indagación o búsqueda de conclusiones sobre el contenido de las unidades didácticas..
- Exposición oral de algún punto de los contenidos del temario al resto de sus compañeros de clase.
- ...

**Actividades de evaluación.** A través de estas estrategias y actividades no solo pretendemos la consecución de los objetivos propios del módulo, sino que pretendemos contribuir a la interrelación con otros objetivos del ciclo. Es interesante

diseñar actividades de **coevaluación y autoevaluación**, que permitan la autocorrección controlada y desarrollen la autonomía y la responsabilidad, como valor esencial de orientación laboral.

- Pruebas individuales objetivas de evaluación
- Tareas de clase evaluables
- ...

#### 9.4. MEDIDAS PARA LA MEJORA DE LA COMPETENCIA LINGÜÍSTICA Y MATEMÁTICA

-En relación a la competencia lingüística se establecen las siguientes directrices:

- Fortalecer la comprensión oral y escrita trabajando en la comprensión de las ideas esenciales de los textos orales y escritos, en lengua materna y extranjera, en diversos formatos, que traten sobre situaciones de la vida cotidiana y de los gustos e intereses de nuestro alumnado.
- Fomentar la expresión oral y escrita en lengua materna y extranjera, de manera coherente y adecuada en diferentes ámbitos, contextos y con diferentes propósitos comunicativos.
- Comprender y expresarse en una o más de una lengua extranjera de forma apropiada.
- Incentivar la lectura y el pensamiento crítico, para ello se leerán y se analizarán lecturas adecuadas a su edad e intereses que sirvan como base para un mejor conocimiento literario y que favorezca una actitud reflexiva y crítica.
- Favorecer la creación de textos con intención creativa y literaria.
- Valorar la lengua como instrumento para comunicarse e interactuar, para crear conocimiento y transmitir su opinión de forma cooperativa y respetuosa.
- 

- En relación a la competencia matemática se acuerda:

- Leer adecuadamente los enunciados pues comprender el enunciado de un problema o la teoría que se explica hace que el alumnado pueda avanzar en su aprendizaje.

- Contextualizar los problemas y retos planteados con situaciones cotidianas y próxima a la realidad del alumnado.
- Selección de actividades que favorezcan el desarrollo de la competencia matemática a través del planteamiento de retos y problemas que promuevan la reflexión crítica y la toma de decisiones por parte del alumnado.
- Concebir el conocimiento científico como un saber que se asienta en distintas disciplinas además de una herramienta para conocer y aplicar un método para resolver los problemas y los retos planteados.

#### 9.4.1 Instrucciones concretas sobre el razonamiento matemático

- v Primera **medida organizativa** que se adoptará será aprovechar la planificación de la práctica docente que se ha hecho para la mejora de la competencia lingüística en el Proyecto de Lectura. Así, se implementarán lecturas y actividades que fomenten el planteamiento y resolución de retos y problemas para contribuir a la mejora de la competencia matemática.
- v La segunda medida es unificar los **pasos a seguir para resolver un problema** dándole al alumnado pautas concretas:
  1. Lectura del enunciado aclarando conceptos, sinónimos para identificar la información relevante
  2. Organizar los datos
  3. Identificar las operaciones que hay que hacer y en qué orden
  4. Solución del problema. Comprobar dicha solución y la validez del resultado
  5. Reflexión colaborativa sobre la solución para favorecer el intercambio de ideas

#### 9.4.2. Seguimiento y evaluación de estas medidas

- Tras las evaluaciones trimestrales se valorará el desarrollo de lo propuesto en la programación didáctica a partir de los resultados obtenidos en matemáticas o en el área y se podrán plantear modificaciones o mejoras si son necesarias.

- Al finalizar el curso, se valorarán los resultados obtenidos en matemáticas o en el área y se plantearán medidas y propuestas de mejora para el próximo curso que se reflejarán en la Memoria de Autoevaluación.

## 10. EVALUACIÓN.

### 10. 1 NORMATIVA

La evaluación en Formación Profesional Inicial está reglada por la **Orden de 29 de septiembre de 2010**, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Esta orden será de aplicación en tanto no se oponga a lo establecido en el R.D. 659/2023, de 18 julio y a la resolución de 26 junio de 2024, de la Dirección General de la Formación Profesional, por la que se dictan instrucciones para regular aspectos relativos a la organización y al funcionamiento del curso 2024/2025 en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

### 10.2 CARÁCTER DE LA EVALUACIÓN

En los ciclos formativos la evaluación tendrá las siguientes características:

- **Evaluación continua.**

La evaluación continua supone la aplicación de un procedimiento de evaluación concreto establecido por el docente, que requiere que el alumno asista a clase de forma regular y participe de las actividades programadas.

**Evaluación criterial.** Supone que serán los criterios de evaluación los que permitan conocer si los resultados de aprendizaje han sido alcanzados y superados por el alumnado.

- **Evaluación inicial**

Durante el primer mes desde el comienzo de las actividades lectivas de los ciclos formativos o de los módulos profesionales ofertados, se realizará una evaluación inicial, que tendrá como objetivo fundamental indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado en relación con los resultados de aprendizaje y contenidos de las enseñanzas que va a cursar.

En nuestro módulo, realizaremos la evaluación inicial

-Mediante la observación.

-Mediante la realización de una o varias pruebas de carácter competencial.

- **Evaluación formativa**

Tendrá por objeto detectar las dificultades y progresos que se producen a lo largo del proceso, para que en cada momento sea posible determinar situaciones y recursos más adecuados para aportar la ayuda pedagógica necesaria.

Se utilizarán instrumentos específicos de observación sistemática y pautada del proceso de aprendizaje.

- **Evaluación sumativa.**

Tiene como función determinar el grado de consecución que cada uno de los alumnos y las alumnas del grupo ha obtenido en relación a todos y cada uno de los resultados de aprendizaje de los que consta el módulo.

Su objetivo es valorar un resultado final.

### 10.3 PONDERACIONES DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN



RA	%	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	UT	%	INSTRUMENTO
RA 1	14%	a, b, c, d, e, f, g, h	1	12,5%	Prueba teórico-práctica Exposición oral Trabajo monográfico Actividades de aprendizaje y evaluables
RA 2	14%	a, b, c, d, e, f, g, h	2	12,5%	Prueba teórico-práctica Exposición oral Trabajo monográfico Actividades de aprendizaje y evaluables
RA 3	14%	a, b, c, d, e, f, g, h	3 4 5	12,5%	Prueba teórico-práctica Exposición oral Trabajo monográfico Actividades de aprendizaje y evaluables
RA 4	14%	a, b, c, d, e, f, g, h	6	12,5%	Prueba teórico-práctica Exposición oral Trabajo monográfico Actividades de aprendizaje y evaluables
RA 5	14%	a, b, c, d, e, f, g	7 8	14,28%	Prueba teórico-práctica Exposición oral Trabajo monográfico Actividades de aprendizaje y evaluables
RA 6	15%	a, b, c, d, e, f, g, h, i	9 10	11,11%	Prueba teórico-práctica Exposición oral Trabajo monográfico Actividades de aprendizaje y evaluables
RA 7	15%	a, b, c, d, e, f, g	11 12	14,28%	Prueba teórico-práctica Exposición oral Trabajo monográfico Actividades de aprendizaje y evaluables

Como **instrumentos de calificación** haremos uso de:

- Listas de control, cotejo o check list.

- Escalas de observación, de estimación o valoración (con 4 o 5 calificaciones. Ej. totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente desacuerdo, totalmente desacuerdo).

- Solucionario, plantilla de corrección.
- Rúbricas. Mediante la cual se describe distintos niveles de calidad de una tarea o proyecto, dando un feedback informativo al alumnado sobre el desarrollo de su trabajo durante el proceso y permite diseccionar las tareas complejas que conforman una competencia en tareas más simples distribuidas de forma gradual y operativa.

## 10.4-PROCESO DE EVALUACIÓN.

### 10.4.1 Introducción

Los ciclos formativos que se imparten en el Departamento de Comercio del IES Miguel de Cervantes son **ciclos de enseñanza presencial, por lo que la asistencia a clase de alumnado es obligatoria.**

Así lo establece **artículo 2.2 de la Orden de Evaluación, de 29 septiembre de 2010**, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía establece lo siguiente:

**“La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo”.**

En base a este artículo, el proceso de evaluación continua del Departamento de Comercio del IES Miguel de Cervantes es el que a continuación se describe.

### 10.4.2 Proceso de evaluación continua

- Este proceso da comienzo a principios del curso escolar y finaliza con la sesión de evaluación final que se celebra en el mes de junio.
- Se aplica al alumnado que asiste a clase y participa en las actividades programadas en los distintos módulos profesionales.

Se considera que un alumno asiste a clase y participa en las actividades programadas en los distintos módulos profesionales cuando, tomando como referencia el número horas totales asignadas a un módulo profesional por la normativa vigente, dicho alumno no alcanza el 25% de faltas de asistencia.

En este cómputo se incluyen tanto las faltas justificadas como las injustificadas.

El proceso de evaluación continua tendrá las siguientes características:

➤ **Durante los tres trimestres en los que se divide el curso escolar:**

- El alumnado irá realizando las distintas actividades y pruebas evaluables que determine el profesor/a del módulo correspondiente.
- Dado el carácter presencial de nuestros ciclos formativos, las distintas pruebas o actividades evaluables han de ser realizadas de **forma presencial en el aula**.

No obstante, cuando la naturaleza de la actividad así lo requiera, podrán realizarse pruebas o actividades evaluables fuera del centro educativo. A modo de ejemplo se citan encuestas, visitas a empresas o cualesquiera otras de naturaleza análoga. Únicamente un máximo del 20% de los criterios de evaluación de un módulo podrán ser evaluados mediante este tipo de pruebas.

- En cada trimestre se realizará **al menos una prueba objetiva individual**, que permita conocer el rendimiento del alumno individualmente considerado así como su grado de aprendizaje.
- Las calificaciones obtenidas tras la celebración de las sesiones de evaluación trimestrales son **calificaciones orientativas**.  
En base a este último punto, **no se repetirá ninguna prueba de evaluación ni actividad evaluable** ya que, caso de que el alumno no superara algún o algunos resultados de aprendizaje, dispondrá de dos ocasiones más, en el curso escolar, para poder superarlos:

1- Antes de la celebración de la tercera sesión de evaluación (finales del mes de mayo), cuando se cumplan los requisitos que más adelante se describen.

2- Mes de junio.

Calificación y superación de los distintos módulos

- Cada profesor ponderará los resultados de aprendizaje a evaluar en su módulo profesional así como los correspondientes criterios de evaluación, asignando para ello los porcentajes que estime convenientes.
- Deberán superarse todos los resultados de aprendizaje con al menos 5 puntos para que el módulo se considere aprobado.
- La calificación final del módulo se obtendrá multiplicando la calificación de cada resultado de aprendizaje por su ponderación correspondiente.

El alumno/a **aprobará directamente el módulo correspondiente**, en la sesión de evaluación que se celebra a final del mayo (final del tercer trimestre), cuando concurren en él las siguientes características:

- No haber alcanzado el 25% de faltas de asistencia, calculadas estas sobre las horas totales asignadas al módulo correspondiente por la normativa vigente.
- Haber obtenido en el módulo una nota mínima global de 5 puntos, una vez ponderados todos los resultados de aprendizaje
- Haber superado todos y cada uno de los RA con al menos 5 puntos.

➤ **Celebración de pruebas de evaluación antes de la celebración de la tercera evaluación (finales del mes de mayo)**

Antes de la sesión de evaluación correspondiente al tercer trimestre se fijarán dos días para realizar pruebas de evaluación en los distintos módulos.

Estas pruebas podrán tener un carácter teórico, práctico, o bien, teórico-práctico, a juicio del profesor/a que imparte el módulo.

A esta prueba podrá presentarse el alumnado que presente las siguientes características:

- No haber alcanzado el 25% de faltas de asistencia, calculadas estas sobre las horas totales asignadas al módulo correspondiente por la normativa vigente.
- Haber obtenido, en el módulo que se evalúa, una nota mínima global de 5 puntos, una vez ponderados todos sus RA.
- Tener suspenso o pendiente de superar uno o más RA en el módulo en cuestión.

- Si el alumno/a aprueba el RA/s que tuviera pendientes, aprueba el módulo correspondiente.

- Si el alumno no supera el RA/s que tuviera pendientes, tendrá que seguir asistiendo a clase durante el mes de junio.

➤ **Mes de junio: alumnado con RA pendientes y alumnado que desee mejorar los resultados obtenidos.**

- **El alumnado que tuviera algún o algunos resultados de aprendizaje pendientes de superar (de primer o segundo curso)** tendrá obligación de asistir a clase y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clases, que no será anterior al 22 de junio de cada año. (Así lo establece la Orden de Evaluación que regula los ciclos formativos, de 29 de septiembre de 2010)

Deberá presentarse a las pruebas finales que se celebran a finales de junio. No obstante, durante este mes podrá realizar las pruebas evaluables que el profesor/a del módulo en cuestión estime convenientes.

- **El alumnado de primer curso que desee mejorar los resultados obtenidos** tendrá obligación de asistir a clase y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clases, que no será anterior al 22 de junio de cada año.

(Así lo establece la Orden de Evaluación que regula los ciclos formativos, de 29 de septiembre de 2010)

- **El alumnado de segundo curso que desee mejorar los resultados obtenidos** deberá presentarse a las pruebas finales que se celebran en el mes de junio y será evaluado de todos los resultados de aprendizaje del módulo en cuestión.

### **Excepciones al proceso de evaluación continua.**

El proceso de evaluación continua descrito anteriormente contempla una serie de excepciones:

1º) El ejercicio de derecho a huelga del alumnado.

La falta se considera justificada. No se computa dentro del porcentaje del 25%.

2º) Fallecimiento de familiar directo, concretamente, padres, hijos, abuelos y hermanos.

El alumno/a tendrá derecho a ausentarse de clase durante un período máximo de 5 días, los cuales no se computarán dentro del límite porcentual del 25%.

Caso de que durante su ausencia se hubiera realizado alguna prueba evaluable, se procederá a su repetición.

3º) Accidente o enfermedad grave del alumno/a que impide su asistencia al aula, documentalmente justificada.

Tras la incorporación del alumnado al aula continuará con el ritmo normal del curso en el que esté matriculado. Será evaluado, por tanto, de los criterios de evaluación o resultados de aprendizaje que sean impartidos a partir de su incorporación a clase.

- El equipo educativo determinará aumentar el límite porcentual de faltas de asistencia, que da derecho a la aplicación del proceso de evaluación continua, del 25% al 30%.

Para ello se tendrá en cuenta: la evolución académica del alumno/a, la responsabilidad que demuestre durante el transcurso del curso escolar y la asistencia regular o irregular a clase, antes y después de que se produjese el accidente o enfermedad grave que impida al alumno/a la asistencia a clase.

De esta decisión se levantará acta.

- Antes de la celebración de la sesión de evaluación correspondiente al tercer trimestre (final mes mayo), en los dos días que se fijen al respecto, podrá realizar las pruebas evaluables correspondientes a los resultados de aprendizaje o criterios de evaluación de los que no pudo ser evaluado durante su ausencia, siempre que tenga aprobados los demás RA con al menos 5 puntos y las faltas de asistencia a clase no excedan del límite porcentual del 25% o, en su caso, del 30%.

Caso contrario, deberá seguir asistiendo a clase durante el mes de junio y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clases, que no será anterior al 22 de junio.

Se le aplicará por tanto lo descrito en esta programación, concretamente en el apartado “Mes de junio: alumnado con RA pendientes y alumnado que desee mejorar los resultados obtenidos”

Si durante su ausencia, el alumno/a estuviera en condiciones adecuadas, podrá realizar en su domicilio actividades de refuerzo o de seguimiento de la materia.

4º) En el módulo “Itinerario Personal para la Empleabilidad”, en caso de accidente o enfermedad grave del alumnado.

Si esta circunstancia se produjese en el primer trimestre, pero el alumno/a se incorporase a clase antes de la celebración de la primera sesión de evaluación parcial, se le repetirá la prueba/s evaluables que estuvieran relacionadas con el **RA relacionado con las competencias de riesgos específicos o prevención de riesgos laborales.**

Esta excepción se establece con el objetivo de que el alumno/a pueda realizar las horas de formación en la empresa.

5º) Alumnado que se matricula en fecha posterior al inicio del curso escolar

El alumnado que, una vez comenzado el curso escolar, se matricule en todos o alguno de los módulos del ciclo formativo, se le realizarán las pruebas o actividades evaluables que hubiesen sido propuestas por el profesor, desde el inicio del curso escolar hasta la fecha en que se produjera dicha matriculación.

La fecha de realización de las citadas pruebas o actividades evaluables será fijada por el profesor/a de cada módulo.

### **10.4.3 No aplicación del proceso de evaluación continua**

El proceso de evaluación continua no será de aplicación cuando el alumno o alumna no asista a clase ni participe en las actividades programadas en los distintos módulos. Se considera que un alumno no asiste a clase y no participa en las actividades programadas en los distintos módulos profesionales cuando, tomando como referencia el número de horas totales asignadas a un módulo profesional por la normativa vigente, dicho alumno alcanza el 25% de faltas de asistencia. En este cómputo se incluyen tanto las faltas justificadas como las injustificadas.

Una vez que el alumno alcance el porcentaje de faltas de asistencia del 25% citado, **habrá de presentarse directamente a las pruebas finales de evaluación que se celebran en el mes de junio y será evaluado de todos los resultados de aprendizaje del módulo en cuestión.**

Será el tutor quien comunique al alumno, por la vía de comunicación PASEN o por cualquier otro medio del que pueda quedar constancia, que ha alcanzado el porcentaje de faltas de asistencia del 25%.

No obstante, antes de que esta situación tenga lugar, el alumno/a irá siendo informado de las faltas de asistencia por el profesor del módulo correspondiente.

#### **10.4.4 Instrumentos de evaluación.**

Indicados en la tabla

#### **10.4.5 Horas de formación en la empresa.**

1º) Según establece el Real Decreto 659/2023, todo alumno o alumna que se incorpore a la fase de formación en empresa u organismo equiparado deberá tener cumplidos los 16 años y haber superado la adquisición de las competencias relativas a los riesgos específicos y la prevención de riesgos laborales.

2º) En caso de enfermedad, accidente o cualquier otra causa sobrevenida el alumnado proseguirá su formación en el centro docente, donde deberá alcanzar todos los resultados de aprendizaje de todos los módulos profesionales del curso para poder promocionar a segundo.

Por tanto, deberá realizar la fase de formación en empresa u organismo equiparado durante el segundo curso (Resolución 26 junio de la Dirección General de Formación Profesional).

3º) No obstante lo anterior, las horas que el alumnado hubiese llegado a realizar en el centro de trabajo serán tenidas en cuenta en el cómputo global de horas que deben ser realizadas obligatoriamente en el ciclo formativo, siempre que la evaluación por parte de la empresa sea positiva.

3º) Si dicha evaluación fuese negativa, el alumno/a deberá realizar la totalidad de las horas de formación en la empresa en segundo curso.

4º) Si la empresa calificase de forma negativa al alumno o alumna, y siempre que este hubiese realizado las horas totales correspondientes al primer curso, deberá aprobar el resultado de aprendizaje, o en su caso, los criterios de evaluación en el centro docente. Se le aplicará en este caso el proceso de evaluación indicado anteriormente



en los apartados 10.4.2 y 10.4.3 en los que se describe el proceso de evaluación continua y, en su caso, la no aplicación de dicho proceso de evaluación.

### 10.5. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE.

Tendrá como objetivo:

- Analizar y detectar si la práctica docente se adecúa a las características y particularidades del alumnado.
- Detectar dificultades particulares que puedan repercutir en el proceso de enseñanza.

Se realizará, al menos, al cierre de cada trimestre y al final del curso académico.

### 11.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

La atención a la diversidad comprende el conjunto de actuaciones educativas dirigidas a dar respuesta a las diferentes capacidades, situaciones socioeconómicas, culturales o lingüísticas. Se incluyen también el alumnado de compensatoria.

Cuando en algún módulo profesional un profesor detecte que alguno de sus alumnos pueda necesitar de alguna medida de atención a la diversidad, esta deberá consistir únicamente en una **“Adecuación de la Programación Didáctica”**(ADP).

- Esta APD podrá afectar únicamente a la metodología utilizada con el alumno y a los instrumentos y procedimiento de evaluación.
- Nunca podrá afectar a los resultados de aprendizaje ni a los criterios de evaluación.
- El alumno al que se le aplique una “Adecuación de la Programación Didáctica” debe superar los mismos criterios de evaluación y alcanzar los resultados de aprendizaje que el resto de sus compañeros.
- Deberá realizarse de forma puntual, por ejemplo, en alguna o algunas unidades didácticas pero no de forma generalizada en todo el módulo profesional.
- También es importante **la acción tutorial**: caso de que el alumno sea menor de edad se debe contactar con los padres o tutores legales. Caso que sea mayor de edad sería conveniente que el tutor indagase cómo se siente el alumno en el aula, su interés o desinterés respecto al ciclo formativo que esté cursando, la relación con sus compañeros, etc.



- Solo contamos con una alumna con necesidades educativas especiales, con un retraso intelectual leve que está repitiendo algunos módulos, uno de ellos es Procesos de Ventas. El curso pasado se centró en los que tiene superados. En este curso el equipo docente le facilitará actividades adaptadas a sus necesidades para reforzar contenidos y apoyarle en clase con las actividades requeridas.

## 12. MEDIOS, ESPACIOS MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

Para la consecución de los objetivos propuestos en cada unidad didáctica, y teniendo en cuenta la metodología prevista, utilizaremos los siguientes recursos:

- Apuntes y actividades elaboradas por el profesor, que se facilitan al alumno en formato electrónico.
- Explicaciones verbales con el auxilio de esquemas, apuntes y bibliografía recomendada en cada una de las unidades.
- Elementos materiales de uso corriente en la empresa tales como: impresos, formularios, fichas, contratos, etc.
- Publicaciones actualizadas, tales como periódicos, revistas profesionales, revistas de contenido económico.
- Manejo y consulta de textos legales.
- ...

Las clases se van a impartir en el aula asignada a cada grupo, que estará dotada de:

- Ordenador del profesor.
- Cañón de video con audio
- Puestos informáticos a disposición de los alumnos.
- Pizarra.
- ...

En cuanto al uso de las TIC, la comunicación con el alumnado y la facilitación de material se realizará mediante la plataforma Moodle Centros y la aplicación iPasen. Además, se fomentará el uso de las aplicaciones ofimáticas y de presentación más habituales (Excel, Word, Powerpoint, Canva...)

### 13. TEMAS TRANSVERSALES.

Los temas transversales dentro del currículo son un conjunto de contenidos de enseñanzas esencialmente actitudinales, que deben entrar a formar parte en las actividades planteadas en todos los módulos. En concreto, se hará especial hincapié en temas de educación ambiental, educación para la paz, educación del consumidor, educación vial, educación para la igualdad de oportunidades de ambos sexos,...

Para conseguirlo se utilizarán distintas herramientas:

- Trabajar los principales valores, derechos humanos y habilidades sociales: Respeto, Solidaridad, comunicación en positivo y escucha activa, Responsabilidad, empatía.
- El día 1 de Mayo, como motivo del Día Mundial del Trabajo, podremos trabajar sobre actividades que tengan relación con la explotación infantil, la discriminación en el mundo laboral o el derecho a la igualdad de oportunidades.
- Educación moral y cívica. Con este valor pretendemos ayudar a analizar críticamente la realidad cotidiana y las normas socio-morales vigentes, de manera que se favorezcan formas más justas y adecuadas de convivencia. Así, se tratará de fomentar actitudes racionales y coherentes con la finalidad de que se comporten en su vida diaria de manera consecuente con las mismas.
- Fomento de la cultura emprendedora. A lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje se propondrán actividades que motiven al alumnado en el seno de la cultura de los emprendedores, motor esencial que debe guiar el progreso de la economía.
- Educación para la paz. Se fomentará así la resolución pacífica de los conflictos. Se desarrollará concretamente a través del bloque de trabajo en equipo, fomentando la negociación y el trabajo en equipo como vía para la resolución de conflictos y problemas. El día 30 de enero, como motivo del Día de la Paz podremos realizar una serie de actividades que hagan reflexionar a los alumnos sobre este tema.

### 14. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.

Al finalizar el curso escolar debemos analizar los procesos y los resultados obtenidos para sacar conclusiones que nos permitan mejorar de cara a los siguientes cursos.

Esto supone dos acciones fundamentales: la evaluación de la programación y su realización y las propuestas de mejora que se deducen de lo anterior

La **evaluación de la programación** supone el análisis del proceso de enseñanza-aprendizaje durante un curso escolar en un centro educativo concreto y con unas circunstancias también determinadas. Esta labor debe ser llevada a cabo por todo el departamento teniendo en cuenta las experiencias personales de todos los componentes del mismo, así como los resultados y las opiniones de los alumnos, las indicaciones que realicen los tutores de FCT de las empresas donde se realizan las prácticas y la inserción laboral de los alumnos.

Hemos, a su vez, de comparar la situación con cursos anteriores, con otros centros y también contrastar algunas opiniones con el resto de profesores que imparten docencia en los mismos grupos, mediante reuniones de equipo educativo.

Las herramientas que se utilizarán para llevar a cabo esta evaluación serán, entre otras, cuestionarios al alumnado, cuestionarios de autoevaluación o fichas de seguimiento.

Una vez llevada a cabo la evaluación de la programación, si se detectan desviaciones en la planificación y resultados del proceso de enseñanza-aprendizaje, se llevarán a cabo **propuestas de mejora**. Estas modificaciones, de producirse, deben realizarse por escrito y con las debidas justificaciones que indiquen el porqué de esos cambios.

**El seguimiento de la programación y las propuestas de mejora se llevarán a cabo en el departamento, al menos una vez por evaluación.**

## 15. INTERDISCIPLINARIEDAD.

Los miembros del equipo educativo procurarán la coordinación con el resto de los módulos, con el fin de no repetir conceptos o procedimientos ya aprendidos o bien para poder complementar los contenidos y actividades y, de ese modo, realizar un aprendizaje integrado y constructivo.

## 16. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.

A lo largo del curso escolar se realizarán distintas actividades complementarias y/o extraescolares, las cuales aparecen recogidas en la programación general del Departamento de Comercio, siendo planificadas en el ámbito del equipo educativo y del departamento.