



**DEPARTAMENTO DE  
COMERCIO Y MARKETING**

**Programación Didáctica de**

**FORMACIÓN CENTRO DE TRABAJO  
2º ACTIVIDADES COMERCIALES**

**CURSO 2021-2022**

# Índice

## **1 INTRODUCCIÓN AL CICLO**

- 1.0 Contextualización de la programación al entorno de aprendizaje
- 1.1 Datos de Identificación del Ciclo con sus cualificaciones y unidades de competencia según el catálogo nacional de cualificaciones profesionales
- 1.2 Competencia general del ciclo
- 1.3 Contribución del área al desarrollo del Proyecto Educativo del Centro y la PGA.
- 1.4 Seguimiento, revisión y ajuste de las programaciones.
- 1.5 Actuaciones previstas según lo contemplado en la memoria curso anterior

## **2 PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO**

- 2.0. Escenarios a tener en cuenta para el presente curso escolar.
- 2.1 Objetivos Generales del Ciclo vinculados al Módulo
- 2.2 Competencias profesionales, personales y sociales vinculadas al Módulo
- 2.3 Resultados del aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos.
- 2.4 Metodología
  - Metodología del módulo.
  - Agrupamientos
  - Espacios
  - Uso de las TICs
- 2.5 Estrategias para desarrollar la educación en valores y la interdisciplinariedad.
- 2.6 Atención a la diversidad.
- 2.7 Evaluación.
- 2.8 Planes de recuperación

## **3 SECUENCIA DE UNIDADES DE TRABAJO (U.T.)**

## **INTRODUCCIÓN**

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, a lo largo de su articulado regula las prácticas formativas en centros de trabajo en las diferentes enseñanzas, y establece que el currículum de las enseñanzas de Formación Profesional tiene que incluir una fase de formación práctica en los centros de trabajo, de la que pueden quedar exentos quienes acrediten una experiencia laboral que se corresponda con los estudios profesionales cursados, y establece que las administraciones educativas tienen que regular esta fase y la mencionada exención.

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, en el artículo 6, párrafos 2 y 4, hace referencia al hecho que la participación en el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales de las empresas y de otras entidades tiene que desarrollarse en el ámbito de la formación de los alumnos en los centros de trabajo, y menciona explícitamente que se tiene que favorecer la realización de prácticas profesionales del alumno, que no tendrán carácter laboral, en empresas y otras entidades.

**El Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo, en el artículo 25, regula el módulo de formación en centros de trabajo en los ciclos de grado medio y superior, y en el artículo 51, la evaluación de las enseñanzas de formación profesional.**

### **1.0 CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN AL ENTORNO DE APRENDIZAJE**

Esta programación didáctica está contextualizada en el IES MESA Y LÓPEZ, ubicado a la altura del Barrio de Guanarteme en la parte alta de la Avenida Mesa y López, 69 en Las Palmas de G.C, pudiéndose también acceder por la calle peatonal Jesús Ferrer Jimeno. Tras la reestructuración y obras realizadas en el verano del año 2017, el centro alberga los grupos de Educación Secundaria Obligatoria (ESO), de Bachillerato en sus dos modalidades de Ciencias y Humanidades y Ciencias Sociales, Formación Profesional Básica de la familia profesional de Comercio y Marketing y Ciclos Formativos de grado superior y medio de las familias profesionales de Administración y Gestión y de Comercio y Marketing en modalidad presencial y semipresencial.

El entorno sociocultural y económico de la zona es de nivel medio, ahora bien, la procedencia de la mayor parte del alumnado de Formación Profesional es de distintos lugares de la isla de Gran Canaria con residencia en zonas cercanas al centro, lo que significa que el alumnado pertenece a diferentes enclaves sociales y situaciones socioeconómicas diversas.

Respecto a la actividad económica en el municipio de Las Palmas de G.C. se destaca que existen diversas zonas industriales próximas al centro, donde se ubican empresas del sector industrial y comercial como el Polígono Industrial Miller Bajo, Polígono Industrial Las Torres-Lomo Blanco, Polígono Industrial Escaleritas, Polígono Industrial Barranco Seco, Polígono Industrial El Sebadal, Polígono Industrial Área Portuaria, etc., diversos Centros Comerciales de gran superficie con diversidad de comercios y empresas de restauración y entretenimiento, así como, empresas del sector turístico y centros sanitarios públicos y privados, todas ellas constituye el eje

## **CICLO MEDIO DE ACTIVIDADES COMERCIALES**

laboral del municipio y suponen un aumento de la demanda de titulados en Formación Profesional de distintas especialidades.

El centro cuenta con la infraestructura y los recursos educativos necesarios para la puesta en práctica de las distintas especialidades formativas que imparte. Todas las aulas están dotadas con ordenador para el profesorado, con conexión a Internet y proyector, además dispone de dos aulas de informática, una de ellas, aula Medusa, así como de aulas específicas (talleres, laboratorios) tanto para la ESO como para Bachillerato. La Formación Profesional dispone de sus propias aulas situadas en la segunda y tercera planta y equipadas con material específico y adaptado a las enseñanzas que se imparten orientadas al mundo laboral, tal es el caso de equipos informáticos, proyectores, cámaras web, micrófonos, altavoces, conexión a internet,... para el uso del alumnado.

Respecto al uso de recursos TIC's (Tecnologías de la Información y la Comunicación) las nuevas tecnologías, Internet y las redes sociales se han convertido en un elemento indispensable en la sociedad, especialmente entre la gente joven. Estas herramientas constituyen una plataforma estupenda y un altavoz importante para la educación en valores y, a su vez, sirve para que toda la comunidad educativa conozca y se beneficie del trabajo que se realiza en clase, algo que antiguamente sólo ocurría de puertas para adentro del aula.

Estos medios, además, son de especial relevancia para las familias, que gracias a la inmediatez de las redes sociales se pueden sentir informados de una manera más rápida, interactiva y eficiente de todas las noticias, eventos y convocatorias que surgen en nuestro centro.

El IES MESA Y LÓPEZ sigue creciendo en el uso educativo de las redes sociales como Facebook y Twitter que no sólo han pasado a ser parte a toda la comunidad educativa, sino que se han constituido en un lugar de encuentro y formación para todas las personas e instituciones que de alguna manera participan del proyecto educativo; así en la actualidad el centro ya cuenta con un Blog, página en Facebook y cuenta en Twitter que están en continuo crecimiento.

El centro está en una buena situación con respecto a las instalaciones y el equipamiento TIC además con conexiones a Internet estables. Se potencia igualmente el uso de la plataforma Google Classroom, así como la plataforma Moodle de Formación Profesional: "Campus de las Enseñanzas Profesionales". Igualmente se dispone de una página web que cumple su cometido actual: almacenar la información oficial, criterios de calificación, horarios, formularios, y demás documentación relacionada.

La Comunidad Educativa del centro está formada por aproximadamente 1.200 alumnos y alumnas y sus familias, distribuidos en 45 grupos siendo un centro del Tipo B. El Claustro lo componen aproximadamente 92 profesores y profesoras que se mantiene bastante estable, con un alto porcentaje de personal con destino fijo en el centro. Es un profesorado dinámico, participativo que lleva a cabo numerosos proyectos, y que mantiene una buena interacción.

En cuanto al alumnado de **Ciclos de Formación Profesional**, en el caso de la Formación Profesional Básica el alumnado tiene unas características que le son propias, obteniéndose los resultados de su trabajo y del docente. El resto de alumnado de la Formación Profesional cuenta

## **CICLO MEDIO DE ACTIVIDADES COMERCIALES**

con edades comprendidas entre los 16 y 20 años y buscan un futuro profesional, por lo que el interés y dedicación es bastante bueno, a tenor de los resultados académicos, especialmente en los segundos cursos. En el caso de Formación Profesional en la modalidad semipresencial, el rango de edad es más amplio, siendo por lo general alumnado que había abandonado sus estudios para incorporarse al mundo laboral y que ahora ha tomado conciencia de la necesidad de adquirir esta titulación para aumentar sus expectativas laborales. Numerosos/as alumnos/as del centro han sido premios extraordinarios de Formación Profesional.

El Personal de Administración y Servicios del centro se rige por la Ley de Función Pública y por el Convenio Colectivo de dicho personal, asciende actualmente a un total de 7 personas, 3 miembros pertenecientes a la categoría de auxiliar administrativo, de las que uno comparte centro con el CEIP Galicia y 4 trabajadores pertenecientes a la categoría de personal subalterno, dos están en turno de mañana, uno en turno de tarde y otro en turno de noche.

Por su dependencia orgánica de la Consejería de Educación y Universidades, el centro mantiene una estrecha relación con los diferentes centros directivos: Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa, Dirección General de Personal, Dirección General de Formación Profesional, Secretaría General Técnica de Educación, y especialmente con la Inspección Educativa. Además, el centro mantiene o ha mantenido relaciones de colaboración con diferentes instituciones y organismos: Fundación ADSIS, Ayuntamiento, Asociación “*Guanarteme se mueve*”, la Cruz Blanca, ...con estas relaciones se promueve la participación y la colaboración buscando que la comunicación y el intercambio de información sea fluido y frecuente.

### **PROYECTOS EDUCATIVOS DEL CENTRO**

**PROYECTO ENLAZA:** proyecto de empleabilidad a través de la formación profesional, que vincula empresa y formación para la creación de empleo estable y de calidad, y que tiene a los jóvenes como principales destinatarios”, fomentando el **Emprendimiento** y la **Innovación**.

En el presente curso escolar 2021-22 se colabora en el proyecto de innovación “**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DIGITAL DE LA FAMILIA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN**“, que se desarrolla a través de la aplicación “Empresaula”, plataforma digital de red de empresas simuladas.

**AICLE:** el centro viene hace años apostando por el bilingüismo. Las siglas AICLE hacen referencia a la enseñanza de un determinado número de materias a través de una lengua extranjera con el objetivo doble de aprendizaje de contenidos y el aprendizaje simultáneo de una lengua extranjera, en nuestro caso en inglés. Actualmente se imparte en los cuatro niveles de la ESO y se ha optado por no tener grupos AICLE y no AICLE, habiendo grupos heterogéneos y desdobles en los momentos de impartir las materias en inglés.

**Proyecto ERASMUS PLUS:** el centro tiene una tradición de más de 17 años en la participación en programas europeos tales como Leonardo (2003), Asociación multilateral COMENIUS (2007), Ayudante lingüístico COMENIUS (2008) y nuevamente se participó en la Asociación Multilateral Comenius (2013). En 2013, se consiguió la Carta Erasmus de Educación Superior (ECHE), lo que nos permitió empezar a mandar alumnado de ciclos superiores de Formación

## **CICLO MEDIO DE ACTIVIDADES COMERCIALES**

Profesional a realizar la Formación en Centros de Trabajo (FCT) en países de la Unión Europea, desde la entrada en vigor del Programa **Erasmus+ K103** (2014 - 2021).

Dentro del Programa Erasmus+, el Instituto es centro coordinador del proyecto **Erasmus Plus KA229** (proyectos europeos de aprendizaje y movilidad dirigidos a profesorado y alumnado de primaria y secundaria), en el que el Centro alcanzó una calificación de sobresaliente en el global del proyecto, entrando en los primeros cien centros educativos de toda España. A pesar de que este curso, por motivo de la pandemia, no se realizarán movilizaciones seremos centro coordinador con centros de otros cuatro países: Grecia, Francia, Alemania y Portugal, impulsando actividades o proponiendo ideas, hasta que podamos realizar modalidades de alumnado y profesorado.

El centro dispone de un Departamento Internacional conformado actualmente por un miembro de la dirección del centro, el coordinador Erasmus+, y la Jefa del Departamento de Inglés.

**Proyecto de innovación metodológica en 1º ESO, en las áreas de Matemáticas y Lengua Castellana y Literatura**, a partir del cual se fomentará la línea actual establecida por la Consejería de Educación: el aprendizaje basado en proyectos, el aprendizaje cooperativo, la gamificación y el aula invertida en conjunción con otras materias (interdisciplinariedad).

**Participamos y dinamizamos 4 Redes educativas:**

**Promoción de la salud y educación emocional.**  
**Educación ambiental y sostenibilidad.**  
**Igualdad y educación afectivo-sexual y de género.**  
**Comunicación lingüística, biblioteca y radios escolares.**

Proyecto **“Familias y referente acoso escolar”**.

Proyecto de **Dinamización del Recreo**, bajo un enfoque de convivencia positiva.

Proyecto de **Dinamización de la Biblioteca**

Proyecto **Plan Lector**: actualmente en el centro, existe un proyecto de fomento de la lectura entre el alumnado, desarrollado a la par que la dinamización del uso de la biblioteca del centro.

**Plataforma Etwinning**

**Auxiliar de conversación en lengua inglesa.**

En cuanto a la atención a la diversidad del alumnado, el centro cuenta con los criterios y procedimientos para atender al alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE), que en función de su evolución se llevarán a cabo las adaptaciones que sean precisas, en coordinación con el Departamento de Orientación, de manera que se consiga la flexibilidad necesaria a la que se hará mención a lo largo de esta programación.

El centro cuenta con un **Plan de acogida del alumnado extranjero**

### **1.1. Datos de Identificación del Ciclo con sus cualificaciones y unidades de competencia según el catálogo nacional de cualificaciones profesionales**

Este módulo profesional de Formación en centros de trabajo está incluido en el título de Técnico en Actividades Comerciales aprobado en el Real Decreto 1688/2011 de 18 de noviembre (BOE del 27/12/11) y se establece el currículo en la Orden ECD/73/2013, de 23 de enero. Por otra parte en el RD 39/1997, de 17 de enero se establece el nivel básico de riesgos laborales que, se publica en el BOE del 31 enero del 1997.

El título de Técnico en Actividades Comerciales queda identificado por los siguientes elementos:

Denominación: Actividades Comerciales.

Nivel: Formación Profesional de Grado Medio.

Duración: 2.000 horas.

Familia Profesional: Comercio y Marketing.

Referente en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación: CINE-3

Los datos correspondientes al módulo profesional de Formación en el Centro de Trabajo son tal como sigue:

Nombre: **Formación en el centro de Trabajo**

Código: 1237

Profesorado: Comercio y Marketing

Profesor/a del Departamento Comercio y Marketing (Tutor/a FCT)

### **1.2. COMPETENCIA GENERAL DEL CICLO. PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES. (ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL CICLO Y MÓDULO)**

#### ***Competencias general del Ciclo de Actividades Comerciales***

La competencia general de este título 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.

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

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título son las que se relacionan a continuación:

a) Realizar proyectos de viabilidad y de puesta en marcha y ejercicio por cuenta propia de la actividad de un pequeño negocio de comercio al por menor, adquiriendo los recursos necesarios y cumpliendo con las obligaciones legales y administrativas, conforme a la normativa vigente.

b) Administrar y gestionar un pequeño establecimiento comercial, realizando las actividades necesarias con eficacia y rentabilidad, y respetando la normativa vigente.

## **CICLO MEDIO DE ACTIVIDADES COMERCIALES**

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.

d) Organizar las operaciones del almacenaje de las mercancías en las condiciones que garanticen su conservación, mediante la optimización de medios humanos, materiales y de espacio, de acuerdo con procedimientos establecidos.

e) Garantizar el aprovisionamiento del pequeño negocio, previendo las necesidades de compra para mantener el nivel de servicio que requiere la atención a la demanda de los clientes o consumidores.

f) Realizar actividades de animación del punto de venta en establecimientos dedicados a la comercialización de productos y/o servicios, aplicando técnicas de merchandising, de acuerdo con los objetivos establecidos en el plan de comercialización de la empresa.

g) Realizar acciones de comercio electrónico, manteniendo la página web de la empresa y los sistemas sociales de comunicación a través de Internet, para cumplir con los objetivos de comercio electrónico de la empresa definidos en el plan de marketing digital.

h) Realizar la gestión comercial y administrativa del establecimiento comercial, utilizando el hardware y software apropiado para automatizar las tareas y trabajos.

i) Ejecutar las acciones de marketing definidas por la organización comercial en el plan de marketing, identificando las necesidades de productos y/o servicios de los clientes, los factores que intervienen en la fijación de precios, los canales de distribución y las técnicas de comunicación para cumplir con los objetivos fijados por la dirección comercial.

j) Ejecutar los planes de atención al cliente, gestionando un sistema de información para mantener el servicio de calidad que garantice el nivel de satisfacción de los clientes, consumidores o usuarios.

k) Realizar ventas especializadas de productos y/o servicios, adaptando el argumentario de ventas a las características peculiares de cada caso para cumplir con los objetivos comerciales definidos por la dirección comercial.

l) Gestionar en inglés las relaciones con clientes, usuarios o consumidores, realizando el seguimiento de las operaciones, para asegurar el nivel de servicio prestado.

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.



## **CICLO MEDIO DE ACTIVIDADES COMERCIALES**

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.

r) Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional.

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.

- Este módulo profesional contribuye a completar las competencias de este título tanto aquellos que se han alcanzado en el centro educativo, como los que son difíciles de conseguir en el mismo.

### **1.3 CONTRIBUCIÓN DEL ÁREA AL DESARROLLO DEL PROYECTO EDUCATIVO DEL CENTRO Y LA PGA**

A través de los distintos módulos que se imparten en el ciclo, se contribuirá al alcance de los Ejes de Actuación y objetivos estratégicos fijados por la CEUCD, para el curso 2021-2022, y explicitados en la PGA de nuestro centro educativo. En el departamento se priorizan los siguientes ejes:

#### **ENTORNOS EDUCATIVOS SOSTENIBLES. CALIDAD, EQUIDAD, IGUALDAD E INCLUSIÓN.**

Mediante el desarrollo de las competencias y los aprendizajes, se educará haciendo partícipe al alumnado en la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

- Desarrollar estilos de vida respetuosos con el medio ambiente, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural.

- Favorecer la participación equilibrada de mujeres y hombres en los trabajos grupales, alternando los cargos. Se trabajará de manera transversal el principio de igualdad de mujeres y hombres, planteando la no discriminación entre alumnas y alumnos y la necesidad de impulsar una formación proactiva hacia la igualdad de unas y otros, posibilitando el avance hacia una igualdad laboral real de mujeres y hombres en su proceso formativo, su profesión y su entorno laboral.

- Potenciar normas y actitudes para combatir la contaminación ambiental.

- Concienciar hacia el consumo responsable.

- Seleccionar los diferentes residuos y aplicar técnicas de aprovechamiento de recursos escasos: técnica de 3R (reducir, reciclar y reutilizar) en el papel, tinta, energía, agua, etc.

Mediante la promoción entre el alumnado de grado superior, para realizar la FCT en otros países europeos, a través de programa Erasmus + KA131, se desarrollarán estrategias que mejoren la internacionalización del sistema educativo canario.

#### **EDUCACIÓN SUPERIOR Y ENSEÑANZAS PROFESIONALES Y DE PERSONAS ADULTAS. TRANSFORMACIÓN DIGITAL. FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE.**

## **CICLO MEDIO DE ACTIVIDADES COMERCIALES**

En los tiempos actuales la digitalización es necesaria para cualquier organización, por lo que las inversiones y las propuestas de formación del profesorado, están orientadas a la modernización de nuestros recursos y a la adquisición de competencias digitales básicas y avanzadas, en el sector de la administración de empresas.

El profesorado del departamento realizará al menos 10 horas de formación en digitalización, organizada a través de la familia profesional, DGFPy EA, PFC, CEPs u otros organismos competentes. Desde el inicio del curso se está trabajando con clases virtuales, videoconferencias, redes sociales, buscadores de internet o buscadores web, aplicaciones informáticas de gestión de empresas, etc., lo que contribuye a fortalecer y modernizar las enseñanzas profesionales adaptándolas a las necesidades del sistema productivo. El Centro cuenta con una Base de Datos del alumnado titulado de las diferentes familias profesionales que se imparte en el Centro (Bolsa de Trabajo), a disposición de todas las empresas que requieran de sus servicios.

Con el fin de impulsar la educación superior y enseñanzas profesionales y de personas adultas, promoviendo el aprendizaje a lo largo de la vida y con ello la mejora del crecimiento personal, social y económico, con anterioridad al periodo de solicitud de plazas para el siguiente el curso, a través de nuestras redes sociales, se promocionan nuestras enseñanzas, transmitiendo toda la información de interés al respecto.

Con respecto a nuestra contribución a la difusión y desarrollo de nuestro **PATRIMONIO CULTURAL E HISTÓRICO**, si la situación de la pandemia lo permitiera:

Al alumnado del primer curso se les acerca a diversas entidades del entorno, realizando visitas a empresas industriales de Canarias como TIRMA, SA, KALISE, SA, Grupo Cencosu, ....

En el segundo curso, dada la importancia que el PUERTO DE LA LUZ ha tenido en el crecimiento de nuestra economía y su trascendencia para el tejido productivo y social de nuestro territorio, así como la realización próxima, para algunos de nuestros alumnos y alumnas, de su Formación en Centros de Trabajo en alguna de las empresas del Puerto Las Palmas, se realiza una visita familiarizándolos con las zonas y vocabulario empleado en el sector portuario.

También acercamos a las empresas al Centro educativo; nuestros alumnos y alumnas reciben a emprendedores-as de origen canario, que les trasladan sus experiencias y les transmiten las actitudes y aptitudes necesarias para iniciar un nuevo proyecto empresarial a través de ideas y oportunidades. Además, reciben formación impartida por la Cámara de Comercio de Gran Canaria, en fomento del espíritu empresarial, el empleo y la mejora del capital humano en nuestras islas.

**Para este curso 2021-2022, en el que aún persiste la crisis sanitaria Covid-19**, que nos obliga a limitar los contactos, evitar los espacios cerrados y respetar la distancia de seguridad, programamos una ruta urbana, a pie, acercando a nuestro alumnado a las Administraciones Públicas Canarias, con las que se relacionan las empresas: Ayuntamiento, OMIC, sede del Gobierno de Canaria, Seguridad Social, Hacienda Estatal y Hacienda Autonómica, Cámara de Comercio y Cabildo Insular de Gran Canaria.

**Asimismo, con el alumnado de ESO en la materia de IVY , se recorrerán espacios naturales en los que se analizarán aspectos de la geografía y economía canaria.**

## **1.4 SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y AJUSTE DE LA PROGRAMACIÓN**

Las tutorías docentes propuestas para la realización del seguimiento de esta fase de formación, estarán a cargo del profesorado que imparte docencia en el 2º curso del ciclo formativo.

Las empresas y entidades colaboradoras designarán un tutor /a en el Centro de trabajo para la coordinación y seguimiento de las actividades formativas a realizar en el mismo.

El profesor tutor del centro educativo mantendrá contacto permanente con el tutor de la empresa por medios telefónicos, e-mail, o entrevistas personales durante todo el periodo de realización de la FCT. Cada quince días el tutor del instituto se desplaza a la empresa para establecer un seguimiento con el alumno y con el tutor de la empresa. Como mínimo se llevarán a cabo tres visitas al centro de trabajo.

Cada quince días igualmente, el alumno se desplaza al instituto para que el tutor evalúe sus prácticas. De esta forma el tutor del instituto tiene un contacto continuado con el alumno.

## **1.5 ACTUACIONES PREVISTAS SEGÚN LO CONTEMPLADO EN LA MEMORIA CURSO ANTERIOR**

Nada relevante a tener en cuenta

## **2. PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO**

### **2.0. Escenarios a tener en cuenta para el presente curso**

La programación del módulo en el presente curso se realizará teniendo en cuenta la situación originada en el curso anterior 2020-2021, tras la declaración del estado de alarma para la gestión de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.

Teniendo en cuenta que la evolución de la pandemia es aún imprevisible para el curso 2021-2022, y que nos enfrentamos a la incertidumbre sobre la modalidad en que podrá llevarse a cabo el proceso de enseñanza y aprendizaje a lo largo del curso, esta programación contemplará tres escenarios:

P1. La actividad lectiva presencial en el marco de la nueva normalidad.

P2. La combinación de actividad lectiva presencial y a distancia.

P3. La suspensión temporal de la actividad lectiva presencial, lo que implicaría la actividad lectiva únicamente a distancia por decisión de las autoridades competentes.

Así como los modos de actuación específicos, para adaptar la metodología y evaluación del alumnado.

La actividad lectiva presencial constituye el escenario más deseable (escenario en la que se basa la programación), pero debido a la crisis sanitaria y al no disponer de infraestructura para el desdoble de grupo y, para garantizar las medidas de seguridad y cumplir con la distancia de

## **CICLO MEDIO DE ACTIVIDADES COMERCIALES**

seguridad de 1,2 metros, se iniciará el curso con la modalidad mixta de formación, maximizando la presencialidad del alumnado, a cuyo escenario se debe pasar en cuanto la situación favorable de la pandemia lo permita.

En este escenario se dividirá al alumnado en dos subgrupos: en semanas alternas un subgrupo recibirá la clase de manera presencial en el Centro y el otro desde su domicilio con conexión en directo. Se pasará lista diariamente a todo el grupo y se valorarán las actitudes sociolaborales, tanto si la formación se recibe presencialmente como a distancia.

Dadas las recomendaciones de las autoridades ante la gestión de la pandemia; los grupos de trabajo en equipo serán reducidos, estables durante todo el curso y las reuniones de trabajo se realizarán por medios telemáticos.

Ante un escenario de suspensión de la actividad lectiva presencial, la actividad docente en comunicación síncrona no será inferior al cincuenta por ciento de la carga horaria del módulo. Como plataformas digitales se utilizarán para la comunicación con el alumnado la plataforma Google:

- Classroom.
- Google Meet para las clases a distancia (mínimo de tres horas semanales), reuniones y actividades de evaluación y validación.

Así como Píxel Ekade, para registrar anotaciones positivas, negativas y de evolución del alumnado.

En las actividades de evaluación y validación se utilizarán los siguientes instrumentos:

Tareas propuestas.

Actividades orales, a través de videoconferencias individuales y/o colectivas, en la que el alumnado expone una actividad, responde a cuestiones planteadas y explica supuestos compartidos.

Pruebas teórico-prácticas escritas, a veces a través de videoconferencia, que realizan y van entregando telemáticamente.

Cuestionarios o test de autoevaluación, en los que el alumnado cuenta con un tiempo para su realización y envío.

### **2.1 OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO VINCULADAS AL MÓDULO**

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- a) Recabar las iniciativas emprendedoras y buscar las oportunidades de creación de pequeños negocios comerciales al por menor, valorando el impacto sobre el entorno de actuación e incorporando valores éticos para realizar proyectos de viabilidad de implantación por cuenta propia de negocios comerciales al por menor.
- b) Delimitar las características y cuantía de los recursos económicos necesarios, atendiendo a las características de la tienda y de los productos ofertados para la puesta en marcha de un pequeño negocio al por menor.

## **CICLO MEDIO DE ACTIVIDADES COMERCIALES**

- 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.
- f) Reconocer las tareas de recepción, ubicación y expedición de mercancías en el almacén, asignando medios materiales y humanos, controlando los stocks de mercancías y aplicando la normativa vigente en materia de seguridad e higiene, para organizar las del almacenaje de las mercancías.
- g) Acopiar y procesar datos de previsiones de demanda y compras a proveedores, utilizando tecnologías de la información y comunicación para garantizar el aprovisionamiento del pequeño negocio.
- h) Identificar y elegir los mejores proveedores y/o suministradores, negociando las ofertas y condiciones de suministro para realizar las compras necesarias que mantengan el nivel de servicio establecido en función de la demanda de los clientes o consumidores.
- i) Crear imagen de tienda, combinando los elementos exteriores e interiores del establecimiento comercial con criterios comerciales, para realizar actividades de animación del punto de venta en establecimientos dedicados a la comercialización de y/o servicios.
- j) Analizar las políticas de venta y fidelización de clientes, organizando la exposición y del surtido, para realizar actividades de animación del punto de venta en establecimientos dedicados a la comercialización de productos y/o servicios.
- k) Seleccionar datos e introducirlos en la página web de la empresa, realizando su y buscando un buen posicionamiento, la facilidad de uso y la máxima persuasión para realizar acciones de comercio electrónico.
- l) Fomentar las interrelaciones con otros usuarios de la red, utilizando estrategias de marketing digital en las redes sociales, para realizar acciones de comercio electrónico.
- m) Reconocer las características de los programas informáticos utilizados habitualmente en el sector comercial, confeccionando documentos y materiales informáticos para realizar la gestión comercial y administrativa del establecimiento comercial.
- n) Identificar el mercado y el entorno de la empresa comercial, obteniendo y organizando la información de los agentes que intervienen en el proceso comercial y aplicando políticas de marketing apropiadas para ejecutar las acciones de marketing definidas por la organización comercial en el plan de marketing.
- o) Seleccionar acciones de información al cliente, asesorándolo con diligencia y cortesía y gestionando en su caso las quejas y reclamaciones presentadas, para ejecutar los planes de atención al cliente.
- p) Determinar las características diferenciadoras de cada subsector comercial, ofertando los y/o servicios mediante técnicas de marketing apropiadas para realizar ventas especializadas de productos y/o servicios.
- q) Identificar expresiones y reglas de comunicación en inglés, tanto de palabra como por escrito, para gestionar en inglés las relaciones con clientes, usuarios o consumidores.

## **CICLO MEDIO DE ACTIVIDADES COMERCIALES**

- r) 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 , reconociendo las posibilidades de mejora profesional y personal, para adaptarse a diferentes situaciones profesionales y laborales.
- s) 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.
- t) 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.
- u) 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.
- v) 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.
- w) Analizar y aplicar las técnicas necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al “diseño para todos”.
- x) 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.
- y) 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.

### **2.2 Competencias profesionales, personales y sociales vinculadas al Módulo**

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título son las que se relacionan a continuación:

- a Realizar proyectos de viabilidad y de puesta en marcha y ejercicio por cuenta propia de la actividad de un pequeño negocio de comercio al por menor, adquiriendo los recursos necesarios y cumpliendo con las obligaciones legales y administrativas, conforme a la normativa vigente.
- b Administrar y gestionar un pequeño establecimiento comercial, realizando las actividades necesarias con eficacia y rentabilidad, y respetando la normativa vigente.
- 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.
- d Organizar las operaciones del almacenaje de las mercancías en las condiciones que garanticen su conservación, mediante la optimización de medios humanos, materiales y de espacio, de acuerdo con procedimientos establecidos.

## **CICLO MEDIO DE ACTIVIDADES COMERCIALES**

e Garantizar el aprovisionamiento del pequeño negocio, previendo las necesidades de compra para mantener el nivel de servicio que requiere la atención a la demanda de los clientes o consumidores.

f Realizar actividades de animación del punto de venta en establecimientos dedicados a la comercialización de productos y/o servicios, aplicando técnicas de merchandising, de acuerdo con los objetivos establecidos en el plan de comercialización de la empresa.

g Realizar acciones de comercio electrónico, manteniendo la página web de la empresa y los sistemas sociales de comunicación a través de Internet, para cumplir con los objetivos de comercio electrónico de la empresa definidos en el plan de marketing digital.

h Realizar la gestión comercial y administrativa del establecimiento comercial, utilizando el hardware y software apropiado para automatizar las tareas y trabajos.

i Ejecutar las acciones de marketing definidas por la organización comercial en el plan de marketing, identificando las necesidades de productos y/o servicios de los clientes, los factores que intervienen en la fijación de precios, los canales de distribución y las técnicas de comunicación para cumplir con los objetivos fijados por la dirección comercial.

a Ejecutar los planes de atención al cliente, gestionando un sistema de información para mantener el servicio de calidad que garantice el nivel de satisfacción de los clientes, consumidores o usuarios.

b Realizar ventas especializadas de productos y/o servicios, adaptando el argumentario de ventas a las características peculiares de cada caso para cumplir con los objetivos comerciales definidos por la dirección comercial.

c Gestionar en inglés las relaciones con clientes, usuarios o consumidores, realizando el seguimiento de las operaciones, para asegurar el nivel de servicio prestado.

d 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.

e 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.

## **CICLO MEDIO DE ACTIVIDADES COMERCIALES**

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

g 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.

h 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.

i Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional.

j 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.

### **Objetivos de la Formación en Centros de Trabajo para el alumnado:**

Es importante conocer cuáles son los objetivos que se persiguen en la Formación en Centros de Trabajo (FCT) para el alumnado:

- Completar la adquisición por el alumnado de la competencia profesional conseguida en el centro educativo.
- Contribuir al logro de las finalidades generales de la Formación Profesional.
- Evaluar los aspectos más relevantes de la competencia profesional adquirida por el alumnado y, en particular, acreditar aquellos aspectos de la competencia requerida en el empleo, que no pueden comprobarse en el centro docente por exigir situaciones reales de producción.
- Adquirir el conocimiento de la organización productiva correspondiente al sector profesional y del sistema de relaciones socio-laborales de los centros de trabajo, con el fin de facilitar su futura inserción profesional.

### **Características de la Formación en Centros de Trabajo:**

- Tiene carácter obligatorio para el alumnado.
- Es indispensable para la obtención del título académico.
- Está sujeta a programación.
- La relación entre la entidad colaboradora y el alumno o alumna no tendrá en ningún caso naturaleza laboral ni contractual de ningún tipo.



## CICLO MEDIO DE ACTIVIDADES COMERCIALES

- Durante su realización el alumno o alumna estará sujeto a las normas internas del centro de trabajo, a la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, y al régimen disciplinario previsto para el alumnado de los centros docentes no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias ([Decreto 114/2011, de 11 de mayo](#)).

- El régimen de cobertura de accidentes de los alumnos y las alumnas durante la realización del módulo de Formación en Centros de Trabajo (FCT), será el establecido por la normativa vigente en materia de seguro escolar.

A continuación se procede al desarrollo de la programación del módulo de Formación en Centros de Trabajo.

### 2.3 RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Identifica la estructura y organización de la empresa, relacionándolas con la producción y comercialización de los productos que obtiene y con el tipo de servicio que presta.	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Se ha identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.</li><li>b) Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector.</li><li>c) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa: proveedores, clientes, sistemas de producción y almacenaje, entre otros.</li><li>d) Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientes con el desarrollo de la actividad empresarial.</li><li>e) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.</li><li>f) Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.</li><li>g) Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.</li></ul>

**CICLO MEDIO DE ACTIVIDADES COMERCIALES**

<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<p>2. Aplica hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional, de acuerdo con las características del puesto de trabajo y con los procedimientos establecidos en la empresa.</p>	<p>a) Se han reconocido y justificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La disponibilidad personal y temporal necesaria en el puesto de trabajo.</li> <li>• Las actitudes personales (puntualidad y empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza y responsabilidad, entre otras) necesarias para el puesto de trabajo.</li> <li>• Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional.</li> <li>• Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.</li> <li>• Las actitudes relacionadas con el propio equipo de trabajo y con las jerarquías establecidas en la empresa.</li> <li>• Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.</li> <li>• Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del profesional.</li> </ul> <p>b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de aplicación en la actividad profesional.</p> <p>c) Se han puesto en marcha los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.</p> <p>d) Se ha mantenido una actitud de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas.</p> <p>e) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.</p> <p>f) Se ha responsabilizado del trabajo asignado, interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.</p> <p>g) Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo.</p> <p>h) Se ha coordinado con el resto del equipo, comunicando las incidencias relevantes que se presenten.</p>

**CICLO MEDIO DE ACTIVIDADES COMERCIALES**

<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas.</li> <li>j) Se ha responsabilizado de la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de su trabajo</li> </ul>

<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<p>4. Realiza tareas de aprovisionamiento y expedición de mercaderías, utilizando el terminal punto de venta y demás medios informáticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han realizado previsiones de compra de mercaderías, mediante hojas de cálculo u otro software apropiado, con suficiente antelación para asegurar el abastecimiento de la tienda.</li> <li>b) Se han valorado distintas ofertas de proveedores que determinen la más ventajosa para la tienda, estableciendo en su caso un proceso de comunicación y negociación.</li> <li>c) Se ha tramitado la documentación generada en el proceso de abastecimiento de mercaderías.</li> <li>d) Se han verificado la recepción de pedidos, informatizándolos para facilitar su posterior gestión de stocks.</li> <li>e) Se han realizado tareas de recepción, ubicación y expedición de mercancías en el almacén, teniendo en cuenta sus características.</li> <li>f) Se han manejado aplicaciones informáticas de gestión y organización de almacenes.</li> <li>g) Se ha utilizado el terminal punto de venta para realizar la gestión de stocks del establecimiento comercial.</li> <li>h) Se ha calculado la rentabilidad de productos o servicios del surtido de la tienda, valorando la posibilidad de retirar o incluir nuevos productos o servicios.</li> </ul>

**CICLO MEDIO DE ACTIVIDADES COMERCIALES**

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>5. Realiza contactos comerciales con clientes por diferentes medios, para ayudar a cumplir con los objetivos comerciales, utilizando técnicas de ventas adecuadas a cada situación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han identificado las variables que determinan la estructura del mercado y de las partes intervinientes en él.</li> <li>b) Se han planificado visitas comerciales, atendiendo a las características del producto o servicio y del cliente tipo de la empresa.</li> <li>c) Se ha llevado a cabo procesos de negociación comercial, utilizando las técnicas de venta adecuadas a cada caso.</li> <li>d) Se ha cumplimentado la documentación generada en una operación de compraventa.</li> <li>e) Se ha utilizado una herramienta de gestión de relación con clientes (CRM) para registrar posibles incidencias y valorar su inclusión en procesos de fidelización.</li> <li>f) Se han realizado tareas de empaquetado y etiquetado de productos que requieran un tratamiento específico para mantener su estatus de alta gama.</li> <li>g) Se han adaptado argumentarios de venta a productos o servicios técnicos, tales como la venta de bienes del sector primario, industriales o productos inmobiliarios.</li> <li>h) Se han realizado operaciones de telemarketing para captar, fidelizar o recuperar clientes de la empresa.</li> </ul>

**CICLO MEDIO DE ACTIVIDADES COMERCIALES**

<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<p>6. Contribuye a mantener la tienda online de la empresa, actualizando el catálogo online mediante las aplicaciones informáticas necesarias.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Se han realizado acciones de captación de clientes para la tienda online.</li><li>b) Se han utilizado programas específicos de inclusión de textos, imágenes y sonido en la página web.</li><li>c) Se han realizado actualizaciones y tareas de mantenimiento de la página web de la tienda online.</li><li>d) Se han realizado las tareas necesarias para que la empresa participe activamente en el entorno Web 2.0, participado en blogs, redes sociales, buscadores y chats, entre otros.</li><li>e) Se han manejado a nivel usuario sistemas informáticos utilizados habitualmente en el comercio.</li><li>f) Se ha utilizado la red Internet para realizar tareas relacionadas con la gestión comercial de la empresa.</li><li>g) Se han realizado distintos materiales de comunicación, utilizando el software apropiado.</li><li>h) Se han utilizado programas de software que automaticen las tareas comerciales, de facturación electrónica y otras tareas administrativas.</li></ul>

## CICLO MEDIO DE ACTIVIDADES COMERCIALES

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
7. Lleva a cabo tareas de dinamización del establecimiento comercial, aplicando técnicas adecuadas y utilizando los medios disponibles.	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Se han dispuesto diferentes elementos del mobiliario de la tienda de forma que contribuyan a conseguir los objetivos comerciales.</li><li>b) Se han realizado informes que mejoren la fluidez de la circulación de los clientes por el establecimiento comercial para que permanezcan más tiempo en su interior.</li><li>c) Se han colocado las referencias en el lineal, siguiendo planogramas de implantación y reposición de productos.</li><li>d) Se ha analizado la variación en las ventas que se producen al variar de posición los productos en el lineal.</li><li>e) Se han elaborado elementos de cartelería para animar el establecimiento comercial mediante rotulación tradicional o con medios informáticos.</li><li>f) Se han montado elementos decorativos en el establecimiento comercial, siguiendo criterios comerciales y de seguridad y prevención de riesgos laborales.</li><li>g) Se han realizado escaparates acordes al momento comercial, valorando posteriormente el impacto producido en los clientes.</li><li>h) Se han realizado acciones promocionales adecuadas a los objetivos comerciales, evaluando los resultados obtenidos.</li></ul>

## CICLO MEDIO DE ACTIVIDADES COMERCIALES

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
8. Informa y atiende a clientes, utilizando técnicas de comunicación adecuadas que contribuyan a mejorar la imagen de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Se ha identificado la organización del departamento de atención al cliente de la empresa.</li><li>b) Se han utilizado los canales de comunicación adecuados en el proceso de información al cliente.</li><li>c) Se ha clasificado la documentación generada en el proceso de atención al cliente.</li><li>d) Se han manejado herramientas de gestión de relaciones con clientes.</li><li>e) Se ha identificado la tipología de clientes y usuarios habituales de la empresa.</li><li>f) Se han aplicado técnicas de comunicación y negociación en la atención de quejas y reclamaciones.</li><li>g) Se han cumplimentado los documentos generados en la tramitación de quejas y reclamaciones.</li><li>h) Se han elaborado informes que recojan las principales incidencias, quejas y reclamaciones, para ser utilizados en el sistema de calidad de la empresa.</li></ul>

### CONTENIDOS Y ACTIVIDADES FORMATIVAS

- a. Identificación de la estructura y organización empresarial:
  - Estructura y organización empresarial del sector de comercio.
  - Actividad de la empresa y su ubicación en el sector de comercio.
  - Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos.
  - Organigrama logístico de la empresa. Proveedores, clientes y canales de comercialización.
  - Procedimientos de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo.
  - Recursos humanos en la empresa: requisitos de formación y de competencias profesionales, personales y sociales asociadas a los diferentes puestos de trabajo.
  - Sistema de calidad establecido en el centro de trabajo.
  - Sistema de seguridad establecido en el centro de trabajo.
- b. Aplicación de hábitos éticos y laborales:
  - Actitudes personales: empatía, puntualidad.
  - Actitudes profesionales: orden, limpieza, responsabilidad y seguridad.
  - Actitudes ante la prevención de riesgos laborales y ambientales.

## **CICLO MEDIO DE ACTIVIDADES COMERCIALES**

- Jerarquía en la empresa. Comunicación con el equipo de trabajo.
  - Documentación de las actividades profesionales: métodos de clasificación, codificación, renovación y eliminación.
  - Reconocimiento y aplicación de las normas internas de la empresa, instrucciones de trabajo, procedimientos normalizados de trabajo y otros.
- c. Participación en la gestión económica y de tesorería del pequeño comercio:
- Variables económico financieras empresariales.
  - Financiación de la empresa. Fuentes de financiaciones propias y ajenas. Financiación a corto y largo plazo. Subvenciones oficiales.
  - Gestión de inversiones. Gestión de compras y alquiler.
  - Sistemas de fijación de precios.
  - Facturación. Gestión de cobros y pagos.
  - Contabilidad y fiscalidad. Elaboración de las cuentas anuales. Cálculo del resultado de la empresa. Los impuestos directos e indirectos. Cumplimentación de declaraciones de IVA, IGIC e IRPF.
  - El sistema de calidad de la empresa. Bases de datos de clientes. Registro y archivo de la documentación. El marketing en la empresa comercial. El sistema de información de marketing.
- d. Realización de tareas de aprovisionamiento y expedición de mercaderías:
- Aprovisionamiento de mercaderías. Previsión de la demanda y plan de ventas. El ciclo de aprovisionamiento.
  - Selección de proveedores. Negociación con proveedores. Análisis comparativo de ofertas de proveedores.
  - Gestión de compras. Petición de ofertas y pliego de condiciones. Seguimiento del pedido. Recepción, identificación y verificación. Control de salidas. Preparación de pedidos.
  - Gestión y control de pedidos. Control de inventarios. Localización y seguimiento de las mercancías. Entrada, ubicación y salida.
  - Planificación de stocks. Nivel de servicio y stock de seguridad. Tamaño óptimo de los pedidos. El punto de pedido.
  - Control de procesos y actividades del aprovisionamiento y el almacén.
  - El terminal de punto de venta. Informatización del almacén.
  - Transporte de mercancías. Documentación de acompañamiento.
  - Resolución de imprevistos, incidencias y reclamaciones. Servicio de atención al cliente.
  - Calculo de índices de rentabilidad del surtido. Detección de productos obsoletos y poco rentables. Nuevas oportunidades de productos.
- e. Realización de contactos comerciales con clientes utilizando técnicas de ventas:
- Análisis de la cartera de clientes. Plan de ventas personalizado. Clases de vendedores. El equipo de ventas. La planificación y preparación de la visita.
  - El proceso de decisión de compra. El comportamiento del consumidor. Necesidades del cliente. Motivaciones de compra.
  - Fases en el proceso de ventas. La demostración. Tipos de argumentación. El argumentario de ventas.
  - Elementos del contrato de compraventa. Estructura y contenido del contrato. Contratos que acompañan al de compraventa: suministros, transporte, seguro y agencia.
  - Medios de pago al contado y medios de pago diferido. La transferencia bancaria. La gestión de impagados. El cheque. El pagaré. La letra de cambio.



## **CICLO MEDIO DE ACTIVIDADES COMERCIALES**

- Imagen de marca de productos. La distribución selectiva. Técnicas de empaquetado. Normativa de etiquetado.
  - La promoción de inmuebles: medios y canales. La cartera de inmuebles.
  - Agentes comerciales. Técnicas de venta aplicadas al cliente industrial.
  - Concepto de telemarketing. El proceso de comunicación. La comunicación telefónica. Funcionamiento, estructura y gestión de un contact center.
- f. Contribución al mantenimiento de la tienda online de la empresa:
- Sistema operativo de gestión de ventanas (Windows). Trabajo con archivos y carpetas. Trabajo con carpetas y archivos comprimidos. Archivos e impresoras compartidos. Copia de seguridad de los datos y restauración.
  - Conexión a Internet. Protocolo TCP/IP. Correo electrónico. Transferencia y gestión remota de ficheros (FTP). Búsquedas en Internet.
  - Trabajo con imágenes vectoriales y en mapa de bits. Gamas de color. Obtención de imágenes. Opciones de impresión. Utilidades de edición de gráficos.
  - El procesador de textos. La hoja de cálculo. Gestores de bases de datos. Etiquetas de correo. Factura electrónica. Banca on line. Los tributos on line.
- g. Realización de tareas de dinamización del establecimiento comercial:
- Técnicas de merchandising. Distribución de los pasillos. Implantación de las secciones. Comportamiento del cliente en el punto de venta.
  - Métodos de determinación del surtido. Disposición del mobiliario. Zonas y niveles del lineal. Tiempos de exposición. Los facings. Reglas de implantación.
  - Tipos de elementos de publicidad: stoppers, pancartas, displays y carteles, entre otros. Cartelería en el punto de venta.
  - El escaparate: clases de escaparates. Presupuesto de implantación del escaparate. El escaparate y la comunicación. Materiales y medios. Bocetos de escaparates.
  - Promociones dirigidas al consumidor. Productos gancho y productos estrella.
  - La publicidad en el lugar de venta. Ratios de control de eficacia de acciones promocionales.
- h. Información y atención al cliente:
- Gestión de las relaciones con clientes. Servicios de atención al cliente/consumidor/usuario. Funciones que desarrollan los contact centers en la relación con los clientes.
  - El proceso de comunicación. Tipos de comunicación. La comunicación oral. La comunicación telefónica. La comunicación no verbal. La comunicación escrita.
  - Tipos de archivos. Organización de documentos de atención al cliente. Herramientas de gestión de las relaciones con clientes (CRM). Manejo de bases de datos de clientes.
  - Derechos del consumidor. Consumidores y usuarios finales e industriales.
  - Procedimiento de recogida de las reclamaciones. Proceso de tramitación de las reclamaciones. Tratamiento al cliente ante las quejas y reclamaciones. La escucha activa. La empatía. La asertividad. La negociación en la resolución de quejas y reclamaciones.
  - Tratamiento de las anomalías. Procedimientos de evaluación y control del servicio de atención al cliente.

## **DURACIÓN Y PERÍODO DE REALIZACIÓN**

Las estancias de los alumnos en el centro de trabajo serán de 346 horas, siendo cada jornada igual al horario de la entidad colaboradora, no pudiendo sobrepasar las 8 horas diarias o 40 horas semanales. Se reservará una jornada cada quincena para la realización de la tutoría de la FCT en el Centro Docente, que no serán computadas a todos los efectos en el módulo profesional de FCT.

El período de realización será desde mediados de marzo (una vez evaluado de los módulos del ciclo y se definan quién podrá acceder a la FCT) y terminarán en junio (cuando se complete las 346 horas).

### **2.4 METODOLOGÍA**

La evaluación de la F.C.T., como el resto de los módulos del Ciclo Formativo, será continua, es decir se realizará durante todo el proceso formativo correspondiente. Lo cual requiere la asistencia regular del alumno al Centro de Trabajo y la realización de las actividades programadas, en el documento correspondiente (programa formativo)

La evaluación del módulo de F.C.T. tiene por objeto la evidencia de la competencia profesional del alumnado a través de los resultados de aprendizaje.

En la evaluación del alumnado colaborará el monitor designado en por el Centro de Trabajo durante su periodo de estancia en el mismo. Esta colaboración en la evaluación se expresará a lo largo de la F.C.T. a través de los informes que quincenalmente realizará con el profesor-tutor, así como el informe final de FCT.

El profesor-tutor del grupo de alumnos establecerá un régimen de visitas al Centro de Trabajo, cuya periodicidad será, al menos quincenal, para mantener entrevistas con el monitor del Centro de Trabajo, observar directamente las actividades que el alumnado realiza en el mismo y registrar su seguimiento.

El profesor-tutor utilizará la ficha de seguimiento, donde reflejará fundamentalmente las actitudes del alumnado hacia el trabajo.

### **2.5 ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR LA EDUCACIÓN EN VALORES Y LA INTERDISCIPLINARIEDAD**

El diseño de las Unidades de Trabajo y las actividades correspondientes incluyen la educación en valores, lo que se refleja en la importancia central que se da a las actitudes, evidenciado en la inclusión de un conjunto de actitudes generales a tener en cuenta para todo el módulo profesional, así como en la consideración que en cada actividad se concede a actitudes y a los valores propios del sector profesional del ciclo formativo. Así, por ejemplo, tal y como se indica al inicio de este apartado de metodología, se hará hincapié en el desarrollo de actitudes orientadas a la participación activa, la adquisición de una visión global y coordinada de los procesos, el aprendizaje autónomo y crítico, así como el trabajo en equipo.

En todo momento potenciaremos en los alumnos actividades de respeto a las medidas de prevención de riesgos y respecto al medio ambiente, mediante la observación y refuerzo de buenas prácticas, con aplicación de las mismas a las actividades que se realicen. Asimismo se promoverá el uso adecuado de las instalaciones y equipos disponibles, tomando conciencia de la importancia del cuidado de los mismos.

Con el trabajo en grupo propiciamos que los alumnos reconozcan las dificultades y ventajas de la cooperación, además del fomento del respeto a las diferencias individuales y la superación de problemas de aprendizaje, relaciones mediante la cooperación mutua.

### 2.6 ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

La atención a la diversidad figura como uno de los principios y fines de la LOE de 2006 (artículo 1e) siendo que el Real Decreto 1147/2011 que establece la ordenación de la FP del sistema educativo, en su artículo 3.2 y en la disposición adicional segunda señala la necesidad de garantizar la accesibilidad universal a las enseñanzas de formación profesional.

Así pues se hace necesario que la programación didáctica tenga en cuenta las necesidades individuales que presentan los alumnos que cursan el módulo. Para ello se plantearán actividades de recuperación, refuerzo y ampliación para el alumnado que así lo requiera. En el caso de éste módulo profesional, teniendo en cuenta el carácter eminentemente procedimental de las actividades de enseñanza-aprendizaje-evaluación previstas, será fácilmente posible detectar las necesidades que algunos alumnos presentan así como darles respuesta con prontitud. Por ejemplo se plantea la oportunidad de que alumnos más aventajados en la resolución de tareas sean quienes tutoricen a aquellos que muestran dificultades en el aprendizaje. Ello supondrá ventajas varias, tales como:

Reconocimiento y refuerzo de lo aprendido para aquellos que ejercen de tutores de alumnos con dificultades.

Mejora de la motivación para aprender por parte de los alumnos con dificultades, en tanto que son sus propios compañeros quienes les acompañan en el aprendizaje y les ayudan a superar las dificultades.

Fomento del trabajo colaborativo que cohesionan al grupo y, en última instancia, favorece el ambiente de aprendizaje en el aula-taller.

No obstante, es necesario tener en cuenta lo que indica el artículo 20 del Decreto 156/1996 que regula la FP en Canarias donde se señala, expresamente que, “en ningún caso, la adaptación curricular... podrá afectar a la desaparición de objetivos relacionados con competencias profesionales necesarias para el logro de la competencia general para la que capacita el título”. Es por ello que cualquier adaptación curricular lo será en el marco de las competencias del Título de Actividades Comerciales y en concreto para éste módulo, los objetivos específicos/capacidades/resultados de aprendizaje que hay que garantizar al finalizar el curso para obtener una calificación positiva del mismo.

### 2.7 EVALUACIÓN

Para la evaluación del módulo de FCT, durante el período que dure la realización de la Formación en Centros de trabajo el tutor del grupo deberá llevar a cabo un seguimiento de las actividades desarrolladas por el alumnado en la empresa. Dicho seguimiento permitirá conocer los progresos del alumnado con relación a las capacidades profesionales y al mismo tiempo, detectar y corregir posibles deficiencias de las actividades desarrolladas.

En la evaluación del módulo de FCT, se tendrán en cuenta los criterios de evaluación definidos en el programa formativo, la información recogida por el profesor-tutor de FCT a través de las empresas y la valoración de la estancia del alumno en el centro de trabajo, realizada por el tutor designado por la empresa.

La calificación del Módulo de FCT, será de **APTO o NO APTO**

## **CICLO MEDIO DE ACTIVIDADES COMERCIALES**

Para la calificación de Apto es requisito imprescindible la asistencia regular al Centro de Trabajo. Las faltas de asistencia o puntualidad reiteradas de forma injustificada constituyen falta grave, y conllevan la calificación de NO APTO, y la extinción del concierto de colaboración para un determinado alumno, por decisión unilateral del Centro Docente o la Entidad Colaboradora.

Para la calificación se tendrán en cuenta de forma global los aspectos contemplados en el los informes a realizar en cada visita con y el informe final del módulo.

El monitor de la Entidad Colaboradora podrá asistir y participar en la sesión de evaluación del Módulo, aportando aquellos elementos que complementen o justifiquen el contenido de su informe.

Para la calificación de APTO, será necesaria una calificación positiva (dos primeras columnas) en los aspectos contemplados en la ficha de Evaluación y Calificación elaborada por el equipo educativo. Alguna puntuación negativa en las casillas de la última columna (izquierda), conlleva una calificación de NO APTO.

### **2.8 PLANES DE RECUPERACIÓN**

El alumno dispone de dos convocatorias para superar el módulo de FCT. Excepcionalmente, la consejería competente en materia de educación, podrá autorizar una convocatoria extraordinaria en aquellos casos, en que, por motivos de enfermedad u otros casos justificables, no se hubiera podido superar dicho módulo de FCT en las dos convocatorias anteriores.

### **SITUACIÓN QUE SE PUEDE PRESENTAR ANTE LA INCERTIDUMBRE DE LA COVID-19.**

Con fecha 23 de octubre de 2020 se publica en el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma Canaria la resolución de 8 de octubre de 2020, por la que se dictan instrucciones, que figuran como anexo, a los centros educativos de la Comunidad Autónoma de Canarias que impartan enseñanzas de Formación Profesional para el desarrollo y evaluación, con carácter excepcional, de los módulos de formación en centros de trabajo atendiendo a las circunstancias ocasionadas por la COVID-19 en las cuales, se establece lo siguiente, en cuanto al módulo de formación en centro de trabajo.

**Quinta:** En la realización del módulo de formación en centros de trabajo se garantizarán las prácticas formativas del alumnado en empresas.

En el caso de que las empresas donde el alumnado desarrolle el módulo de formación en centros de trabajo posibiliten la realización de dicho módulo mediante sistemas de teletrabajo, podrá adoptarse por esta modalidad.

**Sexta:** En aquellos casos excepcionales en los que no se cuenten con empresas de acogida para la realización de la formación en centros de trabajo, debido a las circunstancias derivadas de la pandemia originada por la COVID-19, se podrán sustituir las prácticas del módulo de formación en centros de trabajo por una propuesta de actividades asociadas al entorno laboral que se

## **CICLO MEDIO DE ACTIVIDADES COMERCIALES**

aproximen en la mayor medida posible a la realidad profesional y al mínimo de horas determinadas en los reales decretos que establecen cada título y sus enseñanzas mínimas.

De producirse esta situación, la dirección del centro educativo, previo informe del departamento didáctico, trasladará propuesta motivada a la Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos para su autorización si procede.

**Séptima.-** Aquel alumnado que obtenga, en la evaluación final de ciclo a celebrar a finales del mes de enero de 2022, la calificación de no apto o no evalúa (NE) en el módulo de formación en centros de trabajo, podrá optar a su realización y evaluación en el periodo ordinario correspondiente del curso 2021-2022. Para ello, deberá comunicar por escrito en la secretaría del centro, hasta el 26 de febrero de 2022 inclusive, su decisión de acogerse a dicho periodo ordinario.