
	Ciclo	AUTOMOCIÓN			
	Módulo Profesional	TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DE RELACIONES			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-tmv301-m0309	Edición: 11	Fecha: 29/09/2023	Página 1 de 16	

ÍNDICE

A) OBJETIVOS DEL MÓDULO PROFESIONAL.....	2
B) ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS.....	2
C) PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE CARACTER GENERAL	4
D) CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN	4
E) RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES PARA OBTENER LA EVALUACIÓN POSITIVA DEL MÓDULO.....	9
F) PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.....	11
G) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR, INCLUIDOS LOS LIBROS PARA USO DEL ALUMNADO.....	14
H) MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN QUE PERMITAN POTENCIAR LOS RESULTADOS POSITIVOS Y SUBSANAR LAS DEFICIENCIAS.	14
I) ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A LA SUPERACIÓN DEL MÓDULO PENDIENTE.....	15
J) PLAN DE CONTINGENCIA, CON ACTIVIDADES PARA EL ALUMNADO.....	15
K) DERECHO DEL ALUMNADO A CONOCER LA PROGRAMACIÓN Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	17
MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR.....	17

	Ciclo	AUTOMOCIÓN			
	Módulo Profesional	TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DE RELACIONES			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-tmv301-m0309	Edición: 11	Fecha: 29/09/2023	Página 2 de 16	

A) OBJETIVOS DEL MÓDULO PROFESIONAL.

Este módulo contribuye a alcanzar los Objetivos generales del ciclo:

- a) Interpretar la información y en general todo el lenguaje simbólico, asociado a las operaciones de mantenimiento y reparación de vehículos, equipos y aperos para obtener un diagnóstico de reparación.
- j) Analizar las variables de compra y venta teniendo en cuenta las existencias en almacén para gestionar el área de recambios.
- k) Identificar las actividades y los medios necesarios para llevar a cabo operaciones de mantenimiento utilizando las informaciones y soportes necesarios para efectuar tasaciones y confeccionar presupuestos de reparación.

B) ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS.

Introducción


- Introducción al módulo Técnicas de Comunicación y de Relaciones

Unidad de Trabajo nº 1. Técnicas de comunicación

- Objetivos de la comunicación
- Tipos de comunicación
- Proceso de comunicación: etapas
- Redes de comunicación, canales y medios
- Obstáculos en la comunicación
- La comunicación generadora de comportamientos
- Actitudes y técnicas de la comunicación oral
- Pautas de conducta: escuchar y preguntar
- Modelo de comunicación interpersonal: barreras y dificultades
- Influencia de la tipología de las personas en la elección del canal de comunicación

Unidad de Trabajo nº 2. Atención al cliente

- Concepto de cliente: identificación de clientes externos e internos.
- Motivadores del cliente: actitudes y comportamientos
- Técnicas de captación del interlocutor
- Técnicas de estrategia de la relación y del estilo comunicativo: la voz, el lenguaje, el silencio, los gestos, entre otros
- Técnicas de obtención de información complementaria
- Verificación de la comprensión del mensaje y/o grado de satisfacción

	Ciclo	AUTOMOCIÓN		
	Módulo Profesional	TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DE RELACIONES		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-tmv301-m0309	Edición: 11	Fecha: 29/09/2023	Página 3 de 16

Unidad de Trabajo nº 3. Transmisión de imagen de empresa

- El marketing en la actividad económica: su influencia en la imagen de la empresa.
- Sistemas de organización de las empresas: organigramas.
- Establecimiento de los canales de comunicación con el cliente
- Procedimientos de obtención y recogida de información.
- Imagen corporativa: puntos fuertes, detección de puntos débiles, información a transmitir.
- Procedimientos transmisión de información dentro de la empresa.
- Evaluación de la atención al cliente
- Empatía

Unidad de Trabajo nº 4. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias (Feedback con clientes)


- Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Principales motivos de quejas de clientes en empresas de mantenimiento de vehículos.
- Elementos de recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias.
- Fases de la gestión de quejas y reclamaciones
- Normativa legal vigente relacionada con reclamaciones.

Unidad de Trabajo nº 5. Control de la calidad de los servicios

- Características del servicio: factores de calidad.
- Relación entre la calidad del servicio y la fidelidad.
- Documentos para medir el grado de satisfacción.
- Procedimientos de control del servicio: parámetros y técnicas de control.
- Calidad y mejora continua.
- Evaluación del servicio: métodos e indicadores.
- Métodos de optimización de la calidad del servicio.

Temporalización y secuenciación.

Evaluación	U.T.	Título	Horas previstas	Periodo de tiempo
1ª Ev.	Intr.	Introducción al módulo	1	septiembre
	nº 1	Técnicas de comunicación	10	septiembre - octubre
	nº 2	Atención al cliente	10	octubre - noviembre
2ª Ev.	nº 3	Marketing. Transmisión de imagen de empresa	10	diciembre - enero
	nº 4	Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias	6	febrero
	nº 5	Control de calidad de los servicios	5	marzo
			42	

	Ciclo	AUTOMOCIÓN			
	Módulo Profesional	TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DE RELACIONES			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-tmv301-m0309	Edición: 11	Fecha: 29/09/2023	Página 4 de 16	

C) PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE CARACTER GENERAL.

La metodología a utilizar será en todo momento activa y participativa, haciendo que el alumnado participe en todo momento en su proceso de aprendizaje. El proceso dependerá del contenido de cada una de las unidades didácticas, pero en general responderá al siguiente esquema:

1º Explicaciones teóricas del profesor. Presentación de los contenidos a través de:

- Métodos expositivos: utilización de presentaciones, cuadros sinópticos, esquemas, exposición de definiciones y conceptos utilizando terminología técnica adaptada al nivel de conocimientos del alumnado.
- Métodos participativos: exponiendo casos prácticos para que el alumnado comprenda la relación entre la realidad práctica y los conceptos teóricos de manera que, adquieran unos fundamentos aplicables con carácter general. Se fomentará la participación del alumnado, dejando que sea éste quien plantee la mayor parte de interrogantes, y también las soluciones.

2º Dinámicas de grupo en las que el alumnado aplica las técnicas aprendidas a situaciones simuladas para sacar conclusiones aplicables a la vida real y practicar sus habilidades.

3º Ejercicios y supuestos prácticos encaminados a descubrir la relación de la teoría con la realidad y a poner en práctica los conocimientos adquiridos.

4º En algunas unidades didácticas trabajos individuales y en grupo.

5º Se trabajará utilizando las nuevas tecnologías siempre que proceda y sea posible.

En la realización de todas las actividades se fomentará el uso por parte del alumnado de un lenguaje correcto, insistiendo especialmente en la importancia de la lectura atenta de todo tipo de instrucciones, constituyendo ésta en un criterio de evaluación añadido a los que evalúan los diversos contenidos.

La metodología deberá centrarse en el trabajo en grupo, que facilita la adquisición de procedimientos y actúa como elemento motivador.

Podemos agrupar al alumnado de distintas formas según los objetivos:

1º Modalidad de coordinación cooperativa. El alumnado realiza su aportación al grupo, que no puede alcanzar un resultado de forma individual.


2º Modalidad de colaboración cooperativa. Se realizan actividades en donde el objetivo es que la propia interacción facilite la comprensión de un fenómeno o la adquisición de una destreza, siendo menos importante el resultado.

El trabajo en grupo competitivo lo excluirémos por regla general, pudiendo utilizarlo puntualmente como instrumento motivador.

D) CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Resultados de aprendizaje a evaluar son los siguientes:

1. Aplica técnicas de comunicación analizando las características y posibilidades de las mismas.
2. Atiende posibles clientes, relacionando sus necesidades con las características del servicio o producto.
3. Transmite la imagen de negocio relacionándola con las características y objetivos de la empresa.
4. Gestiona quejas, reclamaciones y sugerencias analizando el problema e identificando la legislación aplicable.
5. Controla la calidad del servicio prestado, analizando el grado de satisfacción de los posibles

	Ciclo	AUTOMOCIÓN			
	Módulo Profesional	TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DE RELACIONES			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-tmv301-m0309	Edición: 11	Fecha: 29/09/2023	Página 5 de 16	

clientes.

EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS TRANSVERSALES PERSONALES Y SOCIALES

En el apartado A de esta programación se recogen algunas competencias profesionales, personales y sociales que figuran en el currículo y que el módulo contribuye a lograr, Se penalizará con hasta dos puntos la no adquisición de las competencias recogidas en la tabla 2 atendiendo a los criterios de evaluación y calificación recogidos en la misma, con independencia de los posibles efectos disciplinarios de las conductas allí recogidas.

Dicha penalización tendrá como objetivo corregir la conducta del alumnado.

Tabla 2: Criterios de evaluación asociados a las competencias transversales personales y sociales

COMPETENCIAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN
<p>Cumplir con los objetivos de la empresa, colaborando con el equipo de trabajo y actuando con los principios de responsabilidad y tolerancia.</p> <p>Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y de responsabilidad.</p>	<p>Ha trabajado en clase con actitud responsable y colaborando con el equipo de trabajo</p>	<p>Por cada día que el profesor aprecie que el alumnado no participa en el trabajo del grupo en una evaluación y así lo anote en su cuaderno, la nota de la evaluación disminuirá en 0.25 puntos</p>
<p>Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.</p>	<p>Ha asistido a todas las clases con puntualidad</p> <p>Ha cumplido con lo estipulado en el Reglamento de Régimen Interior</p>	<p>Por cada conducta contraria al RRI u observación distinta a las anteriores reflejado por el profesor en la aplicación SIGAD como parte de incidencia, se disminuirá la calificación de la evaluación en 2 puntos.</p>

Si en la evaluación final el alumnado no hubiese superado las competencias profesionales, personales y sociales, éste deberá presentarse a un examen de cada parte no superada.

EVALUACIONES:

La nota de cada evaluación se obtendrá como el resultado de:

Considerando igual de importante los exámenes que cada uno de los trabajos o proyectos realizados por el alumnado, para calcular la nota se realizarán:

EXÁMENES: Supondrá el 50% de la nota y para la calificación positiva del módulo será indispensable tener todos los exámenes aprobados con una nota mínima de un 5.

TRABAJOS, PROYECTOS Y DINÁMICAS: Supondrán el 50% de la nota y para la calificación positiva del módulo será indispensable tener todas las notas aprobadas con una nota mínima de un 5.

ACTIVIDADES Y EJERCICIOS: Tendrán que entregarlos a través de la plataforma AEDUCAR y tendrán la calificación de APTO o NO APTO. Para aprobar la evaluación tendrán que estar calificados como aptos todos los ejercicios y actividades.

ACTITUD: Además de lo anterior se penalizará con hasta dos puntos la no adquisición de las competencias transversales, personales y sociales atendiendo a los criterios de evaluación y calificación recogidos a continuación, con independencia de los posibles efectos disciplinarios de las conductas allí recogidas. Dicha penalización tendrá como objetivo corregir la conducta del alumnado.

EVALUACIÓN FINAL

La calificación de cada evaluación vendrá dada por la media ponderada de las calificaciones derivadas de todos los instrumentos de evaluación utilizados en la misma.

La ponderación en la media podrá ser diferente para cada examen o trabajo, en función de la cantidad de contenidos que se evalúe a través del mismo y del tiempo que se haya dedicado a ellos en clase. De dicha ponderación se avisará oportunamente al alumnado.

Para aprobar será necesario que la calificación en todos y cada uno de los instrumentos de evaluación utilizados sea positiva.

RECUPERACIONES

El alumnado que no haya llegado al 5 en algún examen o trabajo, se entenderá que no superan los criterios de evaluación correspondientes, por lo que deberán recuperarlos.

Cuando el alumnado recupere un examen o trabajo suspendido, la nota que se tendrá en cuenta para el cálculo de su calificación será un 5.

Recuperaciones de la 1ª evaluación.

En principio, dicha recuperación será posterior a la sesión de evaluación, pudiendo ser anterior a ésta en función de la disponibilidad de tiempo y el desarrollo de las clases. El alumnado deberá recuperar las unidades didácticas que tenga pendientes. La nota de dicha parte que recupere será de un 5 para realizar la media con el resto de notas del curso.

Recuperaciones de la 2ª evaluación.


Se realizarán en el mes de marzo, antes de las prácticas, y el alumnado deberá recuperar las unidades didácticas que tenga pendientes. Para ello realizará una recuperación de cada parte que tenga suspendida. La nota de dicha parte que recupere será de un 5 para realizar la media con el resto de notas del curso.


Recuperación final:

Si el alumnado no ha aprobado todo antes de las prácticas, a final de curso tendrá que hacer una recuperación de las partes que tenga suspendidas. La nota de dicha parte que recupere será de un 5 para realizar la media con el resto de notas del curso.

LEYENDA: E: Exámenes T/P/D: Trabajos, proyectos o dinámicas.


Unidad de Trabajo nº 1. Técnicas de comunicación

 R.E	CRITERIO DE EVALUACIÓN	E	T/P/D
1	a) <i>Se han identificado las diferentes técnicas de comunicación, sus ventajas y limitaciones.</i>	X	X
1	b) <i>Se han descrito las características de los distintos canales de comunicación.</i>	X	X
1	c) <i>Se han definido los parámetros que caracterizan la atención adecuada en función del canal de comunicación utilizado.</i>	X	X
1	d) <i>Se han descrito las técnicas más utilizadas de comunicación según los diferentes canales de comunicación.</i>	X	X


	Ciclo	AUTOMOCIÓN		
	Módulo Profesional	TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DE RELACIONES		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-tmv301-m0309	Edición: 11	Fecha: 29/09/2023	Página 7 de 16


1	e)	Se han identificado los errores más habituales en la comunicación.	X	X
1	f)	Se ha definido los parámetros para controlar la claridad y precisión en la transmisión y recepción de la información.	X	X
1	g)	Se ha valorado la importancia del lenguaje no verbal en la comunicación presencial.	X	X
1	h)	Se han adaptado la actitud y el discurso a la situación de que se parte	X	X
1	i)	Se han identificado los elementos fundamentales en la comunicación oral.	X	X
CRITERIO DE CALIFICACIÓN (PESO EN % SOBRE LA NOTA DE LA U.D.)			50	50

Unidad de Trabajo nº 2. Atención al cliente

	R.E	CRITERIO DE EVALUACIÓN	E	T/P/D
2	a)	Se han identificado los objetivos de una correcta atención al cliente.	X	X
2	b)	Se han caracterizado los diferentes tipos de clientes.	X	X
2	c)	Se han clasificado y caracterizado las distintas etapas de un proceso de comunicación.	X	X
2	d)	Se ha analizado, en su caso, la información histórica del cliente.	X	X
2	e)	Se ha interpretado el comportamiento del cliente.	X	X
2	f)	Se han identificado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.	X	X
2	g)	Se ha observado la forma y actitud adecuada en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.	X	X
2	h)	Se han valorado las interferencias que dificultan la comunicación con el cliente.	X	X
2	i)	Se han descrito las actitudes positivas hacia los clientes, en la acogida y en la despedida.	X	X
CRITERIO DE CALIFICACION (PESO EN % SOBRE LA NOTA DE LA U.D.)			50	50


Unidad de Trabajo nº 3. Transmisión de imagen de empresa

	R.E	CRITERIO DE EVALUACIÓN	E	T/P/D
3	a)	Se han identificado las herramientas y elementos básicos de marketing.	X	X
3	b)	Se ha definido el concepto de imagen de la empresa.	X	X
3	c)	Se han relacionado diferentes organigramas de funcionamiento con los objetivos y características del servicio.	X	X
3	d)	Se han identificado las fórmulas de cortesía y de tratamiento protocolario.	X	X
3	e)	Se ha valorado la necesidad de transmitir una información diversa y precisa.	X	X
3	f)	Se han descrito los elementos fundamentales para transmitir en la comunicación telefónica la imagen adecuada de la empresa.	X	X


	Ciclo	AUTOMOCIÓN		
	Módulo Profesional	TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DE RELACIONES		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-tmv301-m0309	Edición: 11	Fecha: 29/09/2023	Página 8 de 16


3	g)	Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para transmitir los objetivos de la empresa.	X	X
3	h)	Se han aplicado las normas de seguridad y confidencialidad que se deben respetar en las comunicaciones.	X	X
3	i)	Se han descrito las técnicas para proporcionar una información exacta y adecuada.	X	X
CRITERIO DE CALIFICACION (PESO EN % SOBRE LA NOTA DE LA U.D.)			50	50

Unidad de Trabajo nº 4. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias (Feedback con clientes)

 R.E	CRITERIO DE EVALUACIÓN		E	T/P/D
4	a)	Se han definido los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.	X	X
4	b)	Se han reconocido los principales motivos de quejas de clientes en las empresas de mantenimiento de vehículos.	X	X
4	c)	Se han jerarquizado en función del tipo de organización los canales de presentación de reclamaciones.	X	X
4	d)	Se han establecido las fases a seguir en la gestión de quejas y reclamaciones en su ámbito de competencia.	X	X
4	e)	Se ha aplicado la normativa legal vigente en el proceso de resolución de reclamaciones de clientes.	X	X
4	f)	Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.	X	X
4	g)	Se han definido los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.	X	X
4	h)	Se ha valorado la importancia de observar una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en el proceso.	X	X
CRITERIO DE CALIFICACION (PESO EN % SOBRE LA NOTA DE LA U.D.)			50	50

Unidad de Trabajo nº 5. Control de la calidad de los servicios

 R.E	CRITERIO DE EVALUACIÓN		E	T/P/D
5	a)	Se han descrito las incidencias comunes en los procesos de atención al cliente en empresas de mantenimiento de vehículos.	X	X
5	b)	Se ha definido el concepto de calidad y sus implicaciones en la atención al cliente.	X	X
5	c)	Se han identificado los factores que influyen en la calidad de prestación del servicio.	X	X
5	d)	Se ha obtenido información de los clientes para conocer sus necesidades y demandas.	X	X
5	e)	Se ha relacionado la calidad de servicio con la fidelización del cliente.	X	X
5	f)	Se ha analizado las características del servicio prestado, comparándolas con las necesidades de los clientes.	X	X
5	g)	Se han descrito los métodos de evaluación de la eficiencia en la prestación del servicio.	X	X
5	h)	Se han propuesto posibles medidas de resolución ante problemas tipo de atención al cliente en empresas de mantenimiento de vehículos.	X	X
5	i)	Se han presentado conclusiones a través de informes acerca de la satisfacción de los clientes, aportando medidas que puedan optimizar la calidad del servicio.	X	X
5	j)	Se ha transmitido el departamento correspondiente los defectos detectados en el producto o servicio para mejorar su calidad.	X	X
CRITERIO DE CALIFICACION (PESO EN % SOBRE LA NOTA DE LA U.D.)			50	50

	Ciclo	AUTOMOCIÓN		
	Módulo Profesional	TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DE RELACIONES		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-tmv301-m0309	Edición: 11	Fecha: 29/09/2023	Página 9 de 16

En las tablas precedentes aparece marcado con una X el procedimiento a emplear para evaluar cada criterio de evaluación. Al final de cada tabla aparece el porcentaje sobre la nota global de cada unidad didáctica que se le atribuirá a cada uno de los procedimientos empleados.

PÉRDIDA DEL DERECHO A LA EVALUACIÓN CONTINUA

El alumnado del módulo de TCR perderá el derecho a la evaluación continua con un 15% de las faltas, es decir, con **7 faltas justificadas o no**. De este porcentaje podrán quedar excluidos el alumnado que tenga que conciliar el aprendizaje con la actividad laboral, circunstancia que deberá quedar convenientemente acreditada. Esta exclusión deberá ser adoptada por el equipo docente del ciclo formativo, previa petición del alumnado.

El alumnado que haya perdido el derecho a la evaluación continua por haber llegado a las 7 faltas, deberá realizar un examen final en el que se incluirán contenidos de todas las unidades. El profesor podrá requerir como requisito inexcusable para la presentación al examen final la presentación de uno o varios trabajos de los realizados en clase. El alumnado no pierde el derecho ni la obligación de la asistencia a clase.

En el momento en que concurra esta circunstancia se pondrá en conocimiento del tutor del grupo y del jefe de estudios para expedir la correspondiente notificación formal.

El alumnado que habiendo perdido el derecho a la evaluación continua supere el examen final, será calificado con un 5, salvo que las ausencias hayan sido por motivos que a juicio del profesor justifiquen que pueda calificarse con la mayor nota que en su caso hubiese obtenido en el examen.


E) RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES PARA OBTENER LA EVALUACIÓN POSITIVA DEL MÓDULO.

Los resultados de aprendizaje recogidos en el currículo de Técnico Superior en Automoción son 5, uno para cada Unidad Didáctica. Desglosados en sus correspondientes Criterios de Evaluación, se muestran cuáles de estos Criterios de Evaluación son mínimos para la superación de cada Unidad Didáctica (destacados en negrita). En las pruebas teóricas (exámenes escritos) el alumnado debe responder de forma positiva a cada pregunta relacionada con estos Criterios de Evaluación mínimos.

1. Aplica técnicas de comunicación analizando las características y posibilidades de las mismas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las diferentes técnicas de comunicación, sus ventajas y limitaciones.**
- b) Se han descrito las características de los distintos canales de comunicación.**
- c) Se han definido los parámetros que caracterizan la atención adecuada en función del canal de comunicación utilizado.
- d) Se han descrito las técnicas más utilizadas de comunicación según los diferentes canales de comunicación.
- e) Se han identificado los errores más habituales en la comunicación.
- f) Se ha definido los parámetros para controlar la claridad y precisión en la transmisión y recepción de la información.
- g) Se ha valorado la importancia del lenguaje no verbal en la comunicación presencial.**
- h) Se han adaptado la actitud y el discurso a la situación de que se parte
- i) Se han identificado los elementos fundamentales en la comunicación oral.

	Ciclo	AUTOMOCIÓN			
	Módulo Profesional	TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DE RELACIONES			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-tmv301-m0309	Edición: 11	Fecha: 29/09/2023	Página 10 de 16	

2. Atiende posibles clientes, relacionando sus necesidades con las características del servicio o producto.

Criterios de evaluación

- a) **Se han identificado los objetivos de una correcta atención al cliente.**
- b) Se han caracterizado los diferentes tipos de clientes.
- c) Se han clasificado y caracterizado las distintas etapas de un proceso de comunicación.
- d) Se ha analizado, en su caso, la información histórica del cliente.
- e) Se ha interpretado el comportamiento del cliente.
- f) Se han identificado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.
- g) Se ha observado la forma y actitud adecuada en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
- h) Se han valorado las interferencias que dificultan la comunicación con el cliente.
- i) **Se han descrito las actitudes positivas hacia los clientes, en la acogida y en la despedida.**

3. Transmite la imagen de negocio relacionándola con las características y objetivos de la empresa.


Criterios de evaluación

- a) Se han identificado las herramientas y elementos básicos de marketing.
- b) **Se ha definido el concepto de imagen de la empresa.**
- c) **Se han relacionado diferentes organigramas de funcionamiento con los objetivos y características del servicio.**
- d) Se han identificado las formulas de cortesía y de tratamiento protocolario.
- e) Se ha valorado la necesidad de transmitir una información diversa y precisa.
- f) Se han descrito los elementos fundamentales para transmitir en la comunicación telefónica la imagen adecuada de la empresa.
- g) **Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para transmitir los objetivos de la empresa.**
- h) Se han aplicado las normas de seguridad y confidencialidad que se deben respetar en las comunicaciones.
- i) Se han descrito las técnicas para proporcionar una información exacta y adecuada.

4. Gestiona quejas, reclamaciones y sugerencias analizando el problema e identificando la legislación aplicable.

Criterios de evaluación:

- a) **Se han definido los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.**
- b) **Se han reconocido los principales motivos de quejas de clientes en las empresas de mantenimiento de vehículos.**
- c) Se han jerarquizado en función del tipo de organización los canales de presentación de reclamaciones.
- d) **Se han establecido las fases a seguir en la gestión de quejas y reclamaciones en su ámbito de competencia.**
- e) **Se ha aplicado la normativa legal vigente en el proceso de resolución de reclamaciones de clientes.**
- f) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.
- g) Se han definido los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.
- h) Se ha valorado la importancia de observar una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en el proceso.

	Ciclo	AUTOMOCIÓN			
	Módulo Profesional	TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DE RELACIONES			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-tmv301-m0309	Edición: 11	Fecha: 29/09/2023	Página 11 de 16	

5. Controla la calidad del servicio prestado, analizando el grado de satisfacción de los posibles clientes.

Criterios de evaluación:

- a) **Se han descrito las incidencias comunes en los procesos de atención al cliente en empresas de mantenimiento de vehículos.**
- b) Se ha definido el concepto de calidad y sus implicaciones en la atención al cliente.
- c) **Se han identificado los factores que influyen en la calidad de prestación del servicio.**
- d) Se ha obtenido información de los clientes para conocer sus necesidades y demandas.
- e) Se ha relacionado la calidad de servicio con la fidelización del cliente.
- f) Se ha analizado las características del servicio prestado, comparándolas con las necesidades de los clientes.
- g) **Se han descrito los métodos de evaluación de la eficiencia en la prestación del servicio.**
- h) Se han propuesto posibles medidas de resolución ante problemas tipo de atención al cliente en empresas de mantenimiento de vehículos.
- i) Se han presentado conclusiones a través de informes acerca de la satisfacción de los clientes, aportando medidas que puedan optimizar la calidad del servicio.
- j) Se ha transmitido el departamento correspondiente los defectos detectados en el producto o servicio para mejorar su calidad.

F) PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

La evaluación del alumnado se realizará básicamente a través de actividades/dinámicas de grupo, exámenes, trabajos y proyectos.

TRABAJOS

En algunas unidades didácticas el profesor podrá pedir la realización de trabajos individuales o grupales, de realización obligatoria. Para los trabajos se fijará una fecha de entrega. Los trabajos entregados con posterioridad serán penalizados en la nota. Si la demora fuese excesiva el profesor podrá pedir al alumnado otro trabajo alternativo adicional y/o la realización de un examen.

Los criterios de calificación serán comunicados al alumnado en cada trabajo. La calificación del trabajo será de 1 a 10. En el caso de suspenderlo (nota inferior a 5), se recuperará con la realización de nuevo del mismo más otro adicional (si el profesor lo considera oportuno), que seguirán los mismos criterios de calificación y recuperación descritos en este apartado. En caso de volverlo a suspender deberá presentarse al examen de recuperación correspondiente a esa evaluación.

ACTIVIDADES Y EJERCICIOS

En cada unidad el alumnado deberá realizar una serie de actividades y/o dinámicas de grupo de carácter obligatorio.

La no realización de dichas actividades, o la valoración negativa de las mismas, supondrá la no superación de la evaluación. En tal caso, la recuperación requerirá la entrega en la fecha que se indique de los trabajos y/o actividades adicionales que establezca el profesor.

Dichas actividades se recogerán en la plataforma Aeducar y permitirán evaluar el proceso de aprendizaje, así como su grado de implicación, motivación y reflexión sobre el módulo.


EXÁMENES:

Habitualmente se realizará un examen o dos por evaluación de las unidades didácticas correspondientes a dicha evaluación. Será necesario obtener al menos un 5 para aprobar la evaluación. Si se obtiene menos de 5 el alumnado deberá recuperar el examen.

La teoría de los exámenes será tipo test y los alumnos realizarán un banco de preguntas donde el profesorado podrá elegir las que requiera para evaluar el aprendizaje y los saberes básicos de cada bloque.

Este documento debe ser utilizado en soporte informático.

Las copias impresas no están controladas y pueden quedar obsoletas; por tanto, antes de usarlas debe verificarse su vigencia.

	Ciclo	AUTOMOCIÓN			
	Módulo Profesional	TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DE RELACIONES			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-tmv301-m0309	Edición: 11	Fecha: 29/09/2023	Página 12 de 16	

En función de la extensión de las mismas y de la marcha de las clases, el profesor podrá realizar los exámenes que considere convenientes en cada evaluación.

Los exámenes comprenderán preguntas cortas, preguntas de tipo test o supuestos prácticos; o una combinación de los mismos.

Los criterios de calificación de cada examen o como mínimo la puntuación dada a cada pregunta figurará siempre escritos en el propio examen.

Al finalizar la primera evaluación se podrá realizar un examen de recuperación que abarcará para el alumnado los contenidos que tenga suspendidos en esa evaluación.

El alumnado que, por el motivo que sea, no haya podido presentarse a un examen, deberá hacer el de recuperación.

Al finalizar la segunda evaluación se realizará el examen de recuperación de la misma. Quien haya perdido el derecho a la evaluación continua, deberá realizar un examen global de todo el curso.

Si alguien tiene suspendido alguna parte del curso no podrá ir a las prácticas y tendrá que realizar la recuperación de dicha parte al final del curso.

OBSERVACIÓN DE LA ACTITUD Y COMPETENCIAS TRANSVERSALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL ALUMNADO

Relacionada con los criterios de evaluación correspondientes a los resultados de aprendizaje nº 2 y 3, y con las competencias transversales se medirá la actitud del alumnado, teniendo en cuenta:

- La realización habitual y puntual de los ejercicios y actividades.
- Su comportamiento habitual en clase.
- Su participación.
- El respeto a los compañeros y al profesor.
- La asistencia y puntualidad.


Todos estos aspectos los reflejará el profesor en su cuaderno de la forma que tenga más conveniente. Las ausencias, retrasos e incumplimientos del RRI se anotarán además en SIGAD.

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Cuando el profesor del módulo tenga evidencias claras de que el alumnado ha copiado o realizado de forma fraudulenta un examen o actividad, la calificará con un 0. Adicionalmente se podrán imponer las sanciones disciplinarias que se estimen oportunas.

Si aun no existiendo evidencias, el profesor tuviera sospechas por cualquier tipo de motivo de que el alumnado ha copiado o realizado con métodos fraudulentos un examen o actividad podrá realizar, previa consulta con el departamento, una nueva prueba de contraste al efecto de comprobar que el alumnado realmente es competente para realizar esa tarea. Dicha prueba de competencia podrá realizarse por cualquier medio, incluyendo la entrevista oral. En los casos en que no quede registro del resultado de la prueba, se requerirá la presencia de otro profesor habilitado para la impartición del módulo. Si se comprueba que el alumnado no es competente para realizar la tarea, la evaluación de la misma será un 0.

En los dos casos, tanto si hay evidencias claras como si se demuestra a través de la prueba de contraste de que el alumnado ha realizado tareas de forma fraudulentas, el profesor podrá realizar pruebas de contraste para confirmar que era competente en cualquiera de las tareas que se hubiesen realizado anteriormente en el curso.

	Ciclo	AUTOMOCIÓN			
	Módulo Profesional	TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DE RELACIONES			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-tmv301-m0309	Edición: 11	Fecha: 29/09/2023	Página 13 de 16	

G) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR, INCLUIDOS LOS LIBROS PARA USO DEL ALUMNADO.

Bibliografía

- En las clases se empleará los apuntes proporcionados por el profesor.
- Materiales:
 - Powerpoints que tienen acceso el alumnado a través de la plataforma Aeducar.
 - Documentos en formato pdf de CESVIMAP, Centro Zaragoza o similares.
 - Conexión a internet

Material didáctico de apoyo en clases de teoría

- Equipo informático con proyector
- Pizarra
- Aula de ordenadores de Automoción

Otras herramientas

- Aeducar del CPIFP Bajo Aragón, donde se podrá distribuir diferente información relacionada con el módulo.
- Se realizarán proyectos con programas de gestión de talleres y de publicidad, marketing y redes sociales.

H) MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN QUE PERMITAN POTENCIAR LOS RESULTADOS POSITIVOS Y SUBSANAR LAS DEFICIENCIAS.


Para el seguimiento de la programación se dispone de unas plantillas excel que se rellenan con los datos del cuaderno del profesor. En éstas se refleja el grado de cumplimiento de la programación, tanto en la temporalización de los contenidos, como en la aplicación de todos los puntos de esta programación. Se trata de que cada mes hagamos una reflexión de cómo vamos, analizando las posibles desviaciones.

Cuando nos encontramos con alguna desviación, se estudia la forma de recuperarla. Para ello se realiza una pequeña "reprogramación" de los contenidos que faltan por dar, para intentar encajar todo en el tiempo restante. Esto es viable, ya que en la mayoría de los temas se deja con un poco de holgura temporal para en caso de empezar el tema un poco más tarde pueda ir reduciendo el tiempo de dicho tema e ir recuperando la desviación temporal acumulada.

Los contenidos del módulo no requieren una gran capacidad cognitiva, por lo que son fácilmente accesibles a todas las personas que tienen nivel exigido para la matriculación en el módulo.

Además, en el grupo no existe ningún alumnado que precise de adaptación curricular.

Para el alumnado que suspendan en Marzo se elaborará un plan personalizado para la superación de las unidades didácticas pendientes. Encaminado a que el alumnado pueda ser evaluado en la tercera evaluación del curso. Dentro de este plan pueden incluirse exámenes escritos, orales y/o prácticos, así como la realización de determinadas prácticas o trabajos.

	Ciclo	AUTOMOCIÓN			
	Módulo Profesional	TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DE RELACIONES			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-tmv301-m0309	Edición: 11	Fecha: 29/09/2023	Página 14 de 16	

I) ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A LA SUPERACIÓN DEL MÓDULO PENDIENTE.

Para la superación del módulo en la convocatoria de Junio, el profesor marcará un calendario personalizado y consensado con el alumnado, según el cual el alumnado podrá repasar las distintas Unidades de Trabajo, y se podrá presentar a los exámenes de cada Unidad. El profesor, también dentro de ese calendario personalizado indicará los diferentes trabajos y tareas que el alumnado deba realizar.

J) PLAN DE CONTINGENCIA. CON ACTIVIDADES PARA EL ALUMNADO.

1-Ausencia del profesor.

Si la ausencia va a afectar tan solo a una sesión de clase se intentará cambiar la hora con el profesor de otro módulo del ciclo.

En la medida de lo posible se terminarán las actividades que el alumnado tuviese empezadas con anterioridad. Cuando estas actividades se hayan acabado se actuará del siguiente modo:

1.1 Ausencia prevista del profesor. En caso de que el profesor sepa que va a faltar uno o varios días, cumplimentará las hojas de guardia indicando las actividades que sus Alumnado deben realizar en su ausencia.

Además, se prevé como método alternativo el envío de actividades a los Alumnado a través del correo electrónico o de la plataforma Aeducar.

1.2 Ausencia imprevista del profesor. Si por algún motivo el profesor no pudo prever su ausencia, ya que es debida a accidente, enfermedad u algún otro motivo semejante el departamento se responsabilizará de hacer llegar a los profesores de guardia a través del jefe de estudios las actividades que deberá hacer el alumnado mientras dure la ausencia del profesor. Si fuese posible, será el propio profesor quien indique cuáles son las actividades a realizar.

A su vuelta, el profesor titular del módulo o quien sea designado para sustituirle reorganizará la distribución temporal de los contenidos para poder alcanzar todos los resultados de aprendizaje previstos en la programación, y así lo indicará en el documento del seguimiento mensual de la programación.

Si la ausencia es cubierta por un profesor interino designado por el servicio provincial, a su llegada se le entregará el cuaderno del profesor de la persona sustituida.

2 –Ausencia de un grupo elevado de Alumnos/as

2.1- Ausencia debida a alguna actividad extraescolar en la que no participen todo el alumnado


Los que queden en clase realizarán actividades de refuerzo o profundización a criterio del profesor.

2.2- Ausencia debida a acontecimientos imprevistos: (Nevadas, corte de carreteras, etc.)

El primer día se impartirá la clase de la manera más normal posible con el alumnado presente. Al resto, el siguiente día se les pedirá la realización de alguna actividad similar a la realizada en clase y que puedan realizar por si mismos en su casa. Las dudas que puedan surgir en la realización de la misma serán resueltas en clase.

Si el acontecimiento imprevisto se prolonga dos o tres días se realizarán en clase actividades de refuerzo o profundización a criterio del profesor.

Si esta circunstancia se prolonga, se continuaría con los contenidos que correspondiera, procurando hacer llegar por correo electrónico al alumnado ausente las actividades que deben realizar en su casa.

	Ciclo	AUTOMOCIÓN			
	Módulo Profesional	TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DE RELACIONES			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-tmv301-m0309	Edición: 11	Fecha: 29/09/2023	Página 15 de 16	

2.3- Ausencia injustificada de un grupo numeroso de Alumnos/as (“Pirola colectiva”)

Se impartirá la clase de la manera más normal posible con el alumnado presente. Al resto se les exigirá la realización de las actividades que hubiesen hecho sus compañeros, sin perjuicio de las sanciones disciplinarias que procedieran. Las dudas que puedan surgir en la realización de las actividades deberán resolverlas el alumnado por sus propios medios.

3- Imposibilidad de impartir varias clases por acontecimientos excepcionales e imprevistos (Inundación, incendio, nevada, averías en calefacción o suministro eléctrico, etc.) Se reorganizará la temporalización de los contenidos tratando de adaptarla a las horas disponibles. Se pedirá al alumnado la realización en casa de las actividades que sea necesario para poder alcanzar a final de curso los resultados de aprendizaje previstos.

4- Ausencia prolongada del alumnado por motivo de enfermedad.

Si el alumnado puede trabajar desde su domicilio, se mantendrá el contacto con él vía telefónica, correo electrónico, Aeducar o a través de algún compañero. Se le irá indicando lo que debe leer haciéndole llegar las actividades que debe realizar para que las envíe por el mismo sistema. Estas actividades podrán ser las mismas o diferentes que el resto del alumnado a criterio del profesor y según del tipo de actividades de que se trate.

A su vuelta deberá realizar los exámenes que se hubiesen podido hacer en su ausencia.

Si la ausencia va más allá de los límites de la evaluación continua el profesor decidirá en cada caso y tras consultar con el tutor si se busca un método de evaluación alternativo o se procede conforme a lo recogido en el apartado E para el alumnado que pierde el derecho a la evaluación continua.

Medidas de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria derivada del COVI-19 durante el curso 2020/21

El alumnado matriculado en este módulo permite un modelo de organización presencial y la dimensión del aula de referencia permite el distanciamiento social.

En el supuesto caso de cuarentena o confinamiento

En este escenario la metodología, los instrumentos de evaluación, los criterios de calificación y de evaluación son los descritos en esta programación.


A. Objetivos. Los objetivos serán los inicialmente previstos en el punto A de la programación.

B. Contenidos. Los contenidos serán los mismos que en clase presencial. Al no poderse realizar prácticas o dinámicas de grupo en clase, estos contenidos se suplirán con videos de las diferentes prácticas o actividades a desarrollar vía online. Estarán disponibles en la plataforma Moodle.

C. Metodología.

Las explicaciones del profesor serán sustituidas por videoconferencias, videotutoriales y documentos. Estos videos y otros materiales de apoyo estarán a disposición del alumnado en el curso creado en la plataforma Moodle.

El alumnado podrá realizar consultas mediante la propia mensajería de la plataforma o mediante correo electrónico.

	Ciclo	AUTOMOCIÓN			
	Módulo Profesional	TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DE RELACIONES			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-tmv301-m0309	Edición: 11	Fecha: 29/09/2023	Página 16 de 16	

Las actividades propuestas y los proyectos se remitirán a través de Moodle y serán devueltos una vez corregidos con las debidas anotaciones.

D. Criterios de evaluación. Los criterios de evaluación para cualquier escenario serán los mínimos marcados en negrita.

E. Resultados de aprendizaje mínimos. Los resultados de aprendizaje mínimos serán los indicados en negrita. En todo caso, se priorizarán los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación mínimos que sean teóricos, por la imposibilidad de realizar prácticas presenciales.

F. Procedimientos e instrumentos de evaluación. En el caso de pasar al modelo de enseñanza a distancia los procedimientos e instrumentos de evaluación variarán considerablemente. Al no poder hacer prácticas o dinámicas de grupo ni sacar notas de dichas prácticas, solo se tendrán en cuenta los exámenes teóricos y los trabajos realizados.

Los exámenes contendrán preguntas cortas, preguntas de tipo test o supuestos prácticos; o una combinación de los mismos y se realizarán a través de la plataforma Moodle

Las actividades propuestas se remitirán a través de Moodle y serán devueltos una vez corregidos con las debidas anotaciones. El alumnado podrá realizar consultas mediante la propia mensajería de la plataforma o mediante correo electrónico.

G. Materiales y recursos didácticos. Al no poder realizar supuestos prácticos en clase o dinámicas de grupo, no podremos disponer de muchos de los recursos utilizados en la educación presencial. Los apuntes y materiales de apoyo estarán en el curso de Moodle a disposición del alumnado. Todo el alumnado dispone de un ordenador con el software necesario para poder continuar con la enseñanza en modalidad a distancia.

H. Mecanismos de seguimiento. En los periodos de enseñanza a distancia, el seguimiento de la programación se realizará con las tablas Excel, de la misma manera que con enseñanza presencial.

K) DERECHO DEL ALUMNADO A CONOCER LA PROGRAMACIÓN Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

La programación está disponible en la página web del Centro, y así se les hace saber al alumnado repetidas veces durante los primeros días de clase.

También la programación está disponible en el curso de Aeducar correspondiente a este Módulo Formativo, al que solo tienen acceso el alumnado matriculado y el propio profesor.

MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR

Se modifica el apartado D, F, G, J y K.

Código modificación: 2023-327