**C:\Users\carmen.lara\Documents\PrintScreen Files\ScreenShot003.tif**

**Programación de aula**

**Introducción**

El presente módulo, Empresa en el aula, corresponde al ciclo formativo de Grado Medio del título de Técnico en Gestión Administrativa, de la familia profesional de Administración y Gestión. Dicho título, así como sus enseñanzas mínimas, se establece por el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, publicado en el BOE Nº 289, de 1 de diciembre de 2009.

Este ciclo formativo pertenece al referente europeo CINE-3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación) y su duración es de 2.000 horas. Dado que cada comunidad autónoma establece el currículo del ciclo de manera independiente, la duración del módulo podrá variar de una comunidad a otra.

VER TEXTO COMPLETO DEL REAL DECRETO

<http://www.boe.es/boe/dias/2009/12/01/pdfs/BOE-A-2009-19148.pdf>

**Objetivos generales**

Los objetivos definen las capacidades que los alumnos y las alumnas deben desarrollar a lo largo del proceso educativo. El objetivo general es la inserción del alumnado en el mundo laboral.

Los objetivos generales en la Formación Profesional, los podemos encontrar en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), publicada en el BOE nº 106, de 4 de mayo de 2006, en cuyo artículo 40 habla de los objetivos de la formación profesional:

“La formación profesional en el sistema educativo contribuirá a que los alumnos y las alumnas adquieran las capacidades que les permitan”:

a) Desarrollar la competencia general correspondiente a la cualificación o cualificaciones objeto de los estudios realizados.

b) Comprender la organización y las características del sector productivo correspondiente, así como los mecanismos de inserción profesional; conocer la legislación laboral y los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.

c) Aprender por sí mismos y trabajar en equipo, así como formarse en la prevención de conflictos y en la resolución pacífica de los mismos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social. Fomentar la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres para acceder a una formación que permita todo tipo de opciones profesionales y el ejercicio de las mismas.

d) Trabajar en condiciones de seguridad y salud, así como prevenir los posibles riesgos derivados del trabajo.

e) Desarrollar una identidad profesional motivadora de futuros aprendizajes y adaptaciones a la evolución de los procesos productivos y al cambio social.

f) Afianzar el espíritu emprendedor para el desempeño de actividades e iniciativas empresariales.”

VER TEXTO COMPLETO DE LA LEY

<http://www.boe.es/boe/dias/2006/05/04/pdfs/A17158-17207.pdf>

**Perfil profesional del título**

Según recoge el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, en su artículo 3, “El perfil profesional del título de Técnico en Gestión Administrativa queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales, y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.”

**Competencia general**

La competencia general de este título, tal y como recoge el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, en su artículo 4, “La competencia general de este título consiste en realizar actividades de apoyo administrativo en el ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal, así como de atención al cliente/usuario, tanto en empresas públicas como privadas, aplicando la normativa vigente y protocolos de calidad, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.”

**Competencias profesionales, personales y sociales**

En el artículo 5 del mismo Real Decreto se recogen las competencias profesionales, personales y sociales de este título, que son las siguientes:

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

2. Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.

3. Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.

4. Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.

5. Realizar gestiones administrativas de tesorería, siguiendo las normas y protocolos establecidos por la gerencia con el fin de mantener la liquidez de la organización.

6. Efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos de la empresa, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial, bajo la supervisión del responsable superior del departamento.

7. Prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa ajustándose a la normativa vigente y bajo la supervisión del responsable superior del departamento.

8. Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.

9. Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución.

10. Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.

11. Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.

12. Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

13. Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

14. Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

15. Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.

16. Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.

17. Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.

18. Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.

19. Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

**Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.**

En el artículo 6 del Real Decreto que establece el título de Técnico en Gestión Administrativa se relacionan las siguientes cualificaciones profesionales completas:

Cualificaciones profesionales completas:

1. Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente ADG307\_2 (RD 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0975\_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.

UC0976\_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

UC0973\_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

UC0978\_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

UC0977\_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.

UC0233\_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

1. Actividades de gestión administrativa ADG308\_2 (RD 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0976\_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

UC0979\_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.

UC0980\_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.

UC0981\_2: Realizar registros contables.

UC0973\_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

UC0978\_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

UC0233\_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

**Objetivos generales del ciclo**

En el artículo 9 del mismo Real Decreto se enumeran los siguientes objetivos generales de este ciclo formativo:

1. Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.

2. Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.

3. Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.

4. Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.

5. Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.

6. Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.

7. Interpretar la normativa y metodología contable, analizando la problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.

8. Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.

9. Comparar y evaluar los elementos que intervienen en la gestión de la tesorería, los productos y servicios financieros básicos y los documentos relacionados con los mismos, comprobando las necesidades de liquidez y financiación de la empresa para realizar las gestiones administrativas relacionadas.

10. Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.

11. Reconocer la normativa legal aplicable, las técnicas de gestión asociadas y las funciones del departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral que puede darse en una empresa y la documentación relacionada para realizar la gestión administrativa de los recursos humanos.

12. Identificar y preparar la documentación relevante así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos.

13. Cumplimentar documentación y preparar informes consultando la normativa en vigor y las vías de acceso (Internet, oficinas de atención al público) a la Administración Pública y empleando, en su caso, aplicaciones informáticas ad hoc para prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa.

14. Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.

15. Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.

16. Identificar las normas de calidad y seguridad y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad para aplicar los protocolos correspondientes en el desarrollo del trabajo.

17. Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.

18. Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.

19. Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.

20. Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

21. Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

22. Reconocer e identificar las posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad empresarial para la generación de su propio empleo.

**Competencias y objetivos generales del título que se alcanzan con el módulo Empresa en el aula**

La formación del módulo contribuye a alcanzar la totalidad de las competencias del título, y la totalidad de los objetivos generales del ciclo formativo.

**Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación generales del módulo Empresa en el aula**

1. Identificación de las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula.

b) Identificación de los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada: proveedores, clientes, sistemas de producción y/o comercialización, almacenaje, y otros.

c) Identificación de los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.

d) Relación de las características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.

e) Valoración de la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.

f) Integración en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.

2. Transmisión de información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

a) Utilización de la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.

b) Mantenimiento de una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.

c) Transmisión de la información de forma clara y precisa.

d) Utilización del tratamiento protocolario adecuado.

e) Identificación del emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.

f) Identificación del remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.

g) Registro de la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.

h) Aplicación de técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.

3. Organización de la información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.

Criterios de evaluación:

a) Aplicación de procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.

b) Transmisión correcta de la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.

c) Aplicación de las técnicas de organización de la información.

d) Análisis y síntesis de la información suministrada.

e) Manejo como usuario de la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.

f) Aplicación de las técnicas de archivos manuales e informáticas predecididas.

4. Elaboración de documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Ejecución de las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.

b) Ejecución de las tareas administrativas del área comercial de la empresa.

c) Ejecución de las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.

d) Ejecución de las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.

e) Ejecución de las tareas administrativas del área financiera de la empresa.

f) Ejecución de las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.

g) Se ha aplicado la normativa vigente.

5. Realización de las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.

Criterios de evaluación:

a) Elaboración y/o actualización del catálogo de productos de la empresa.

b) Manejo de la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras.

c) Elaboración y/o actualización de las fichas de los clientes.

d) Elaboración listas de precios.

e) Confección de ofertas.

f) Identificación de los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.

6. Atención de incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.

Criterios de evaluación:

a) Identificación de la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.

b) Identificación de la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.

c) Aplicación de técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.

d) Búsqueda y proposición de soluciones a la resolución de los problemas.

e) Seguimiento del proceso establecido para una reclamación.

f) Verificación de que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.

7. Trabajo en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.

Criterios de evaluación:

a) Mantenimiento de una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.

b) Cumplimento las órdenes recibidas.

c) Mantenimiento de una comunicación fluida con los compañeros.

d) Exposición de opiniones y puntos de vista ante una tarea.

e) Valoración de la organización de la propia tarea.

f) Complementación del trabajo entre los compañeros.

g) Transmisión de la imagen de la empresa.

h) Realización de cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.

i) Respeto de las normas establecidas y la cultura empresarial.

j) Mantenimiento de una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollo de iniciativa emprendedora.

**Correspondencia de las unidades de competencia acreditadas de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, con los módulos profesionales para su convalidación.**

El módulo profesional, 0446 Empresa en el aula, se convalidará cuando se tengan acreditadas todas las unidades de competencia que incluye en el título.

**Distribución temporal de las unidades didácticas**

A modo de referencia, a continuación se propone una temporalización de las unidades didácticas del libro. Debido a que la duración del módulo puede ser distinta en función del currículo establecido por cada comunidad autónoma, la distribución temporal se expresa en tanto por ciento con respecto al total de horas disponibles.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unidad didáctica** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
| % de tiempo | 10% | 20% | 10% | 10% | 10% | 10% | 25% | 5% |

**Relación de los contenidos básicos del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, con los capítulos del libro.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
| **Características del proyecto de la empresa en el aula:** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Definición de puestos y tareas. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Proceso de acogida e integración. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Transmisión de la información en la empresa en el aula:** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Atención a clientes. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Comunicación con proveedores y empleados. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – La comunicación telefónica. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – La comunicación escrita. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Organización de la información en la empresa en el aula:** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Acceso a la información. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Sistemas de gestión y tratamiento de la información. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Archivo y registro. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Técnicas de organización de la información. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Documentos relacionados con el área comercial. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Documentos relacionados con el área laboral. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Documentos relacionados con el área financiera. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Documentos relacionados con el área fiscal. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Documentos relacionados con el área contable. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Aplicaciones informáticas específicas. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Gestión de los documentos en un sistema de red informática. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Actividades de política comercial de la empresa en el aula:** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Producto y cartera de productos. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Publicidad y promoción. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Cartera de clientes. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Venta. Organización de la venta. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Técnicas de venta. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Resolución de conflictos. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Resolución de reclamaciones. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Seguimiento post-venta. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **El trabajo en equipo en la empresa en el aula:** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Equipos y grupos de trabajo. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Objetivos, proyectos y plazos. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – La planificación. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Toma de decisiones. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – Ineficiencias y conflictos. |  |  |  |  |  |  |  |  |

**UNIDAD DIDÁCTICA 1: CREAR UNA EMPRESA: UN PROYECTO APASIONANTE**

**ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS**

En la medida que esta primera unidad didáctica plantea una visión general de la empresa en el marco económico actual, se pretende suscitar ya desde los primeros momentos todos aquellos valores que constituyen el marco pedagógico de la obra, como son el fomento de la actitud proactiva general, el desarrollo de la imaginación y la creatividad frente a los problemas y sus soluciones en el mundo económico, las propuestas innovadoras en las actividades empresariales tanto externas como internas y organizativas y la implicación permanente de las personas en los procesos y sus resultados.

Esta unidad orienta al alumnado en los primeros pasos necesarios para la constitución de la empresa, con la pretensión de que disponga del encaje conceptual adecuado para el desarrollo posterior de las funciones administrativas que constituyen el objeto profesional del módulo.

**CONTENIDOS**

* 1. Creación de la empresa
  2. Los sectores de la producción
  3. ¿Cómo se inicia una nueva empresa?
  4. La empresa modelo en el aula. El estudio de mercado. Productos, marcas y nombres comerciales. Formatos de los artículos. Estructura funcional.

**OBJETIVOS**

* Conocer cuáles son los sectores de la producción.
* Obtener una visión general de los pasos necesarios para la constitución de una empresa
* Esquematizar el funcionamiento práctico de Empresa en el aula.
* Introducir los conceptos básicos de la estructura de los mercados, con la idea de situar correctamente las futuras actividades empresariales.
* Conocer y distinguir los conceptos de producto, marca y nombre comercial.
* Estructurar una idea de empresa modelo ficticia, para la práctica en el aula.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

1. Identifica las características internas y externas de la empresa creada en el aula.
2. Identifica los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada: proveedores, clientes, sistemas de producción y/o comercialización, almacenaje, y otros.
3. Identifica los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.
4. Relaciona las características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.
5. Valora la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.
6. Integra en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.
7. Ha aplicado la normativa vigente.
8. Ha aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
9. Ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
10. Ha respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.
11. Ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.

**UNIDAD DIDÁCTICA 2: CREAR UNA EMPRESA: DE LA IDEA A LA REALIDAD**

**ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS**

Esta unidad orienta al alumnado en tres grandes objetivos pedagógicos: cómo debe analizarse a sí mismo como emprendedor y cómo debe analizar los factores externos que afectan al proyecto de empresa, cómo preparar adecuadamente un plan de empresa viable económicamente y bajo el punto de vista financiero, y finalmente le orienta en las posibilidades jurídicas básicas de constitución de una empresa.

**CONTENIDOS**

* 1. Estudiar y valorar las propias posibilidades y las posibilidades del entorno económico
  2. Diseño del plan de empresa. Estudio de la viabilidad económica y financiera de la empresa. El margen bruto. El fondo de maniobra.
  3. Aspectos jurídicos de la creación de una empresa

**OBJETIVOS**

* Descubrir la necesidad del conocimiento de las posibilidades propias como futuro empresario.
* Conocer las técnicas de estudio del entorno económico del mercado.
* Identificar la necesidad del plan de empresa, previo a la puesta en marcha definitiva.
* Conocer las técnicas de análisis de viabilidad económica de la empresa.
* Conocer las técnicas de análisis de viabilidad financiera de la empresa.
* Disponer de la información jurídica básica que permita una primera toma de decisiones acerca de este aspecto empresarial.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Los criterios de evaluación de esta unidad didáctica son equivalentes a los de la unidad didáctica 1, en la medida que ambas unidades constituyen y se complementan en el estudio del marco conceptual general de la empresa, su constitución y el diseño de la estructura previa al desarrollo de sus actividades.

Por tanto, al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

1. Identifica las características internas y externas de la empresa creada en el aula.
2. Identifica los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada: proveedores, clientes, sistemas de producción y/o comercialización, almacenaje, y otros.
3. Identifica los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.
4. Relaciona las características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.
5. Valora la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.
6. Integra en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.
7. Ha aplicado la normativa vigente.
8. Ha aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
9. Ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
10. Ha respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.
11. Ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.

**UNIDAD DIDÁCTICA 3: ORGANIZACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA EN EL AULA**

**ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS**

Esta unidad propone al alumnado un esquema de trabajo en grupos que simularan los diferentes departamentos de una empresa, en los cuales va a desempeñar las tareas propias de un auxiliar administrativo en una empresa real.

Asimismo, se aplican los conocimientos y procedimientos y se desarrollaran las aptitudes necesarias para una correcta comunicación en el ámbito de la empresa.

**CONTENIDOS**

* 1. La organización de la empresa
  2. Acceso a la información. Complejidad y costes administrativos.
  3. La organización por departamentos. Configuración, características y organización interna de los departamentos. Departamentos más importantes: compras, ventas, recursos humanos, financiero, servicios.
  4. Sistemas de gestión y tratamiento de la información
  5. La transmisión de la información. Tipos de comunicación.

**OBJETIVOS**

* Conocer cómo se organiza y estructura una empresa por departamentos.
* Adquirir el conocimiento básico acerca de la configuración, de las características y de la organización interna por departamentos de las empresas.
* Tratar y consolidar los conceptos fundamentales de la gestión empresarial en relación a la transmisión de la información.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

1. Aplica procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.
2. Tramita correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.
3. Aplica las técnicas de organización de la información.
4. d) Analiza y sintetiza la información suministrada.
5. Maneja como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.
6. Aplica las técnicas de archivo manuales e informáticas predecididas.
7. Ha aplicado la normativa vigente.
8. Ha aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
9. Ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
10. Ha respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.
11. Ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.

**UNIDAD DIDÁCTICA 4: EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

**ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS**

Esta unidad se orienta a que el alumno obtenga la formación necesaria para desempeñar las funciones propias que realiza un auxiliar administrativo en un departamento de compras. La pretensión es que el alumno aplique todos los conocimientos, procedimientos y aptitudes que vaya adquiriendo, y vaya realizando los trabajos de apoyo administrativo en el área de compras y abastecimientos de la empresa.

El alumno utilizará los mismos documentos y canales de comunicación que las empresas utilizan en la realidad, un sistema informático en red que posibilite la comunicación y las relaciones comerciales con otras empresas en el aula.

**CONTENIDOS**

* 1. Estimación de las necesidades
  2. Estudio previo a la compra
  3. Comunicación interpersonal en la gestión de compras
  4. El pedido
  5. El control de recepción
  6. Gestión administrativa del almacén de aprovisionamiento

**OBJETIVOS**

* Conocer cómo se organiza y transmite la información en la gestión de compras.
* Conocer los procedimientos aplicados corrientemente en la gestión de los almacenes.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

1. Ha ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.
2. Ha aplicado la normativa vigente.
3. Ha manejado la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras.

**UNIDAD DIDÁCTICA 5: EL DEPARTAMENTO COMERCIAL**

**ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS**

Esta unidad se orienta a que el alumno obtenga la formación necesaria para desempeñar las funciones propias que realiza un auxiliar administrativo en un departamento comercial. La pretensión es que el alumno aplique todos los conocimientos, procedimientos y aptitudes que vaya adquiriendo, y vaya realizando los trabajos de apoyo administrativo en el área comercial, de marketing o de ventas.

El alumno utilizará los mismos documentos y canales de comunicación que las empresas utilizan en la realidad, un sistema informático en red que posibilite la comunicación y las relaciones comerciales con otras empresas en el aula.

**CONTENIDOS**

* 1. El departamento comercial
  2. Producto y cartera de productos
  3. La estrategia de precios
  4. Publicidad y promoción
  5. La venta. Organización y técnicas de venta
  6. El comercio electrónico.

**OBJETIVOS**

* Conocer cómo se organiza y transmite la información en la gestión comercial.
* Adquirir y practicar con las técnicas profesionales de la venta
* Obtener una visión actualizada del comercio electrónico.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

1. Ha ejecutado las tareas administrativas del área comercial.
2. Ha practicado en actividades propias de publicidad y promoción de productos, así como en las técnicas de venta.
3. Ha obtenido información y práctica acerca de los servicios post-venta.
4. Ha aplicado la normativa vigente.
5. Ha aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
6. Ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
7. Ha respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.
8. Ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.

**UNIDAD DIDÁCTICA 6: EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**

**ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS**

Esta unidad se orienta a que el alumno obtenga la formación necesaria para desempeñar las funciones propias que realiza un auxiliar administrativo en un departamento de recursos humanos. La pretensión es que el alumno aplique todos los conocimientos, procedimientos y aptitudes que vaya adquiriendo, y vaya realizando los trabajos de apoyo administrativo en el área de recursos humanos.

El alumno utilizará los mismos documentos y canales de comunicación que las empresas utilizan en la realidad, un sistema informático en red que posibilite la comunicación y las relaciones que procedan con otras empresas en el aula.

**CONTENIDOS**

* 1. Los recursos humanos
  2. Gestión de los recursos humanos
  3. La planificación de los recursos humanos
  4. El trabajo en equipo
  5. El pensamiento de equipo. Características
  6. Las reuniones de trabajo
  7. El estatuto de los trabajadores
  8. El contrato de trabajo
  9. El proceso de alta en la Seguridad Social
  10. La nómina y el recibo de salario
  11. Cálculo y confección del recibo de salario

**OBJETIVOS**

* Conocer cómo se organiza y transmite la información en la gestión de recursos humanos.
* Obtener conocimientos acerca del pensamiento y del trabajo en equipo, valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.
* Disponer de la información necesaria para efectuar los trámites laborales básicos.
* Practicar con la documentación administrativa relativa a los recursos humanos.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

1. Ha obtenido información y practicado acerca de la gestión y planificación de los recursos humanos.
2. Ha actuado conforme a los objetivos propuestos relativos al pensamiento y el trabajo en equipo.
3. Ha ejecutado las tareas de apoyo administrativo en el área de recursos humanos
4. Ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.
5. Ha cumplido las órdenes recibidas.
6. Ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.
7. Ha expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.
8. Ha valorado la organización de la propia tarea.
9. Ha complementado el trabajo entre los compañeros.
10. Ha aplicado la normativa vigente.
11. Ha aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
12. Ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
13. Ha respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.
14. Ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.

**UNIDAD DIDÁCTICA 7: EL DEPARTAMENTO FINANCIERO**

**ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS**

Esta unidad se orienta a que el alumno obtenga la formación necesaria para desempeñar las funciones propias que realiza un auxiliar administrativo en un departamento financiero. La pretensión es que el alumno aplique todos los conocimientos, procedimientos y aptitudes que vaya adquiriendo, y vaya realizando los trabajos de apoyo administrativo en el área financiera.

El alumno utilizará los mismos documentos y canales de comunicación que las empresas utilizan en la realidad, un sistema informático en red que posibilite la comunicación y las relaciones que procedan con otras empresas en el aula.

**CONTENIDOS**

* 1. El departamento financiero
  2. Facturación. Mantenimiento de bases de datos. Proceso de facturación. Atención de incidencias y resolución de problemas. Procedimientos de recogida de reclamaciones y quejas.
  3. Contabilidad. Fiscalidad básica.
  4. Tesorería. Gestión de cobro y gestión de pago. Conciliación de cuentas. Financiación. Planificación financiera.

**OBJETIVOS**

* Conocer cómo se organiza y transmite la información en la gestión financiera
* Elaborar documentación administrativa de facturación, contabilidad, fiscalidad y tesorería.
* Atender incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

1. Ha ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.
2. Ha ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa.
3. Ha ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.
4. Ha aplicado la normativa vigente.
5. Ha elaborado y/o actualizado las fichas de los clientes.
6. Ha elaborado listas de precios.
7. Ha identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.
8. Ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.
9. Ha aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
10. Ha buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.
11. Ha seguido el proceso establecido para una reclamación.
12. Ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.
13. Ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
14. Ha respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.
15. Ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.

**UNIDAD DIDÁCTICA 8: EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES**

**ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS**

Esta unidad se orienta a que el alumno obtenga la formación necesaria para desempeñar las funciones propias que realiza un auxiliar administrativo en un departamento de servicios generales. La pretensión es que el alumno aplique todos los conocimientos, procedimientos y aptitudes que vaya adquiriendo, y vaya realizando los trabajos de apoyo administrativo en el área de servicios generales.

El alumno utilizará los mismos documentos y canales de comunicación que las empresas utilizan en la realidad, un sistema informático en red que posibilite la comunicación y las relaciones que procedan con otras empresas en el aula.

**CONTENIDOS**

* 1. El departamento de servicios generales.
  2. Recepción y telefonía. Atención y gestión de llamadas telefónicas. Atención del correo electrónico. Control de correspondencia y mensajería.
  3. Servicios auxiliares de reprografía.
  4. Gestión administrativa del mantenimiento y limpieza.

**OBJETIVOS**

* Conocer cómo se organiza y transmite la información en el departamento de servicios generales.
* Practicar con los métodos, técnicas y procedimientos de atención en recepción, llamadas telefónicas, correo electrónico de empresa, correspondencia y mensajería.
* Ejercitarse en la gestión administrativa de los servicios auxiliares de reprografía, mantenimiento y limpieza.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Al finalizar esta unidad, el alumnado demostrará que:

1. Ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.
2. Ha transmitido la información de forma clara y precisa.
3. Ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.
4. Ha identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.
5. Ha identificado al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.
6. Ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.
7. Ha ejecutado las tareas administrativas del área de servicios generales de la empresa.
8. Ha aplicado la normativa vigente.
9. Ha aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
10. Ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
11. Ha respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.
12. Ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.