

Criterios de evaluación

CURSO 2020-2021

MÓDULO: COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS GRÁFICOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE

CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR:

TÉCNICO SUPERIOR EN DISEÑO Y EDICIÓN DE PUBLICACIONES IMPRESAS Y MULTIMEDIA

**I.E.S. JORGE JUAN
SAN FERNANDO (CÁDIZ)**

EVALUACIÓN

La evaluación constituye un elemento y proceso fundamental en la práctica educativa, ya que permite recoger en cada momento la información necesaria para llevar a cabo la orientación, adecuación y mejora de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Teniendo en cuenta la **Orden de 29 de septiembre de 2010**, sobre la evaluación de los Ciclos Formativos de Formación Profesional Inicial en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en su artículo 2 (Normas generales de ordenación de la evaluación) se establece:

- La evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa ciclos formativos será continua y se realizará por módulos profesionales.
- La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo.
- La evaluación del alumnado será realizada por el profesorado que imparta cada módulo profesional del ciclo formativo, de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos.

Tipos de evaluación

- Evaluación inicial o diagnóstica

Proporciona información sobre la situación de partida del alumnado al iniciar el módulo con la finalidad de orientar la intervención educativa del modo más apropiado.

Para llevar a cabo esta tarea sería necesario recabar información sobre los siguientes aspectos:

- Grado de desarrollo de determinadas capacidades y habilidades que integrarían la formación profesional de base adquirida en su caso en la Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, por ejemplo habilidad de relación con los demás, capacidad de comunicación e integración en un grupo de trabajo.

- Motivaciones e intereses del alumnado con respecto a la profesión elegida, en este caso hacia la labor profesional en el sector de la Industria Gráfica.

- Evaluación formativa

Se realiza a lo largo del propio proceso de enseñanza-aprendizaje y se trata de un proceso continuo. En síntesis, la información recogida en el proceso se refiere a aspectos como progreso de cada alumno/a y del grupo, dificultades encontradas en el aprendizaje de los distintos tipos de contenidos, tipo y grado de aprendizajes adquiridos mediante las actividades propuestas así como las actitudes, motivaciones e intereses manifestados por el alumnado. Para ello hemos de tener siempre como referencia los criterios de evaluación recogidos en la Orden de 9 de enero de 2014, donde aparecen asociados a los diferentes criterios de evaluación.

Dada la complejidad del hecho evaluativo, es conveniente y necesario disponer del mayor número de instrumentos que permitan recoger informaciones de distinta naturaleza a lo largo de todo el proceso de aprendizaje.

- Evaluación sumativa

Tendrá por finalidad la valoración de los resultados del aprendizaje al finalizar una determinada fase del proceso formativo, tomando como referencia los citados criterios de evaluación y los objetivos establecidos para el módulo. Finalmente el profesorado emitirá una calificación numérica para expresar la valoración del proceso realizado por el alumnado.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN

Los criterios de evaluación son el referente para valorar el grado de consecución de los objetivos. Permiten la valoración del tipo y grado de aprendizaje adquirido y se convierten en referente fundamental para valorar la adquisición de los resultados de aprendizaje.

Los criterios de evaluación van a medir los resultados del aprendizaje del alumnado. Por ello a cada resultado de aprendizaje se asocian una serie de criterios de evaluación que vienen recogidos en la **Orden de 9 de enero de 2014**, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico Superior en Diseño y Edición de Publicaciones Impresas y Multimedia. Como podemos ver, los resultados de aprendizaje son el referente de la evaluación, y partiendo de esta base, establecemos la valoración de cada uno de ellos de la siguiente forma:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Peso
RA1: Aplica técnicas de comunicación identificando sus características y la adecuación al proceso de comunicación de la empresa gráfica.	30%
RA2: Elabora el plan de marketing aplicando estrategias centradas en el desarrollo, precio, distribución y promoción del producto o servicio gráfico.	30%
RA3: Organiza el servicio de atención al cliente de la empresa gráfica, relacionando sus necesidades con las características del producto o servicio.	10%
RA4: Gestiona el servicio gráfico y de ventas de productos, elaborando y aplicando programas y técnicas de venta establecidos por la empresa	10%
RA5: Gestiona las quejas y reclamaciones de la empresa gráfica, analizando el problema y aplicando la normativa legal vigente.	10%
RA6: Desarrolla el servicio postventa de la empresa gráfica, aplicando las herramientas de gestión adecuadas que garanticen la fidelización de clientes y la mejora continua de la calidad.	10%

Continuaremos ahora señalando la relación entre los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación propios de cada uno, así como el peso relativo de cada criterio dentro del resultado de aprendizaje.

Detallamos los criterios de evaluación referidos a los resultados de aprendizaje:

Resultado de Aprendizaje N°1	
RA1: Aplica técnicas de comunicación identificando sus características y la adecuación al proceso de comunicación de la empresa gráfica.	
Criterios Evaluación:	Peso
a) Se han determinado los elementos y etapas de un proceso de comunicación.	15%
b) Se han identificado las diferentes técnicas de comunicación, sus ventajas y limitaciones.	15%
c) Se han definido las características de los canales de comunicación de la empresa gráfica.	15%
d) Se han aplicado las técnicas de comunicación presenciales y no presenciales más adecuadas.	15%
e) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	15%
f) Se han detectado los errores más habituales en la comunicación y se han propuesto acciones correctivas.	15%
g) Se han respetado las normas de confidencialidad y protección de datos durante las comunicaciones establecidas en la empresa gráfica.	10%

Resultado de Aprendizaje N°2	
RA2: Elabora el plan de marketing aplicando estrategias centradas en el desarrollo, precio, distribución y promoción del producto o servicio gráfico.	
Criterios Evaluación:	Peso
a) Se han identificado las herramientas y elementos básicos de marketing.	15%
b) Se han definido las características, cuantitativas y cualitativas de las distintas técnicas de obtención de información de mercados.	15%
c) Se han definido las características de la muestra, aplicando las distintas técnicas de muestreo utilizadas en la investigación comercial.	15%

d) Se han analizado los datos obtenidos de los estudios de mercado.	15%
e) Se ha elaborado el plan de marketing a partir de las conclusiones de los estudios de mercado realizados.	20%
g) Se han descrito técnicas de comunicación comercial y promocional.	10%
h) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para transmitir los objetivos de la empresa gráfica.	10%

Resultado de Aprendizaje N°3	
RA3: Organiza el servicio de atención al cliente de la empresa gráfica, relacionando sus necesidades con las características del producto o servicio.	
Criterios Evaluación:	Peso
a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente de la empresa gráfica.	15%
b) Se han determinado los objetivos de una correcta atención al cliente.	20%
c) Se han descrito las fases del proceso de atención al cliente a través de los diferentes canales de comunicación.	15%
d) Se han descrito los diferentes factores de comportamiento en el cliente y la mejor forma de adecuarse a sus necesidades.	20%
e) Se han aplicado la forma y actitud adecuada en el proceso de atención al cliente.	15%
f) Se han analizado y solucionado los errores e interferencias más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente o usuario.	15%

Resultado de Aprendizaje N°4	
RA4: Gestiona el servicio gráfico y de ventas de productos, elaborando y aplicando programas y técnicas de venta establecidos por la empresa	
Criterios Evaluación:	Peso
a) Se han identificado las características del producto o servicio gráfico, el posicionamiento de la empresa y su implicación en el plan de ventas.	15%
b) Se han descrito las funciones del departamento comercial o de ventas de la empresa del sector gráfico.	10%
c) Se ha identificado e interpretado la normativa que regula la comercialización de productos y servicios gráficos.	10%

d) Se ha determinado la cartera de clientes potenciales y reales para establecer el plan de actuación comercial.	15%
e) Se ha elaborado el programa de acción de ventas mediante software de planificación comercial.	20%
f) Se ha descrito el proceso de comunicación presencial con el cliente.	20%
g) Se ha identificado la documentación que formalice la operación de venta de acuerdo con la normativa aplicable.	10%

Resultado de Aprendizaje N°5	
RA5: Gestiona las quejas y reclamaciones de la empresa gráfica, analizando el problema y aplicando la normativa legal vigente.	
Criterios Evaluación:	Peso
a) Se han identificado los principales motivos de queja o reclamación, a partir de la retroalimentación de la información.	10%
b) Se han establecido las fases que hay que seguir en la gestión de quejas y reclamaciones.	15%
c) Se han descrito las técnicas que se utilizan para afrontar las quejas y reclamaciones.	10%
d) Se ha realizado la entrevista con el cliente, a través de un canal de comunicación, aplicando técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.	15%
e) Se ha cumplimentado la documentación requerida a través de formulario.	20%
f) Se ha aplicado la normativa legal vigente en el proceso de resolución de reclamaciones de clientes.	20%
g) Se ha confeccionado un informe con los datos de la queja o reclamación, introduciendo, en su caso, la información en un software de gestión de reclamaciones.	10%

Resultado de Aprendizaje N°6	
RA6: Desarrolla el servicio postventa de la empresa gráfica, aplicando las herramientas de gestión adecuadas que garanticen la fidelización de clientes y la mejora continua de la calidad.	
Criterios Evaluación:	Peso
a) Se ha valorado la importancia del servicio postventa.	15%
b) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio postventa.	15%
c) Se han establecido las fases que hay que seguir en el servicio postventa.	20%
d) Se han aplicado las herramientas de gestión de un servicio postventa, solventando los errores producidos en la prestación del servicio.	15%
e) Se han presentado conclusiones a través de informes respecto a la satisfacción y fidelización.	15%
f) Se han transmitido al departamento correspondiente los defectos detectados al producto o servicio gráfico para mejorar su calidad.	10%
g) Se ha revisado el plan de calidad de la empresa gráfica conforme a la información y datos recabados tras la evaluación de la satisfacción de los clientes con los productos o servicios gráficos comercializados.	10%

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Es necesario utilizar técnicas variadas de evaluación. Algunos instrumentos que emplearé para evaluar el proceso de enseñanza aprendizaje serán:

- **Observación** del trabajo de los alumnos para comprobar su progreso. Para que ésta información nos sea más útil podemos elaborar unas sencillas fichas de observación donde haremos anotaciones de:
 - Evaluación inicial
 - Hábitos de trabajo.
 - Habilidades y destrezas
 - Actitudes de iniciativa e interés en el trabajo.
 - Avances en la asimilación de contenidos conceptuales
 - Participación en actividades dentro y fuera del aula.
 -
- **Revisión** de los trabajos de los alumnos, a través del cuaderno o documento de Excel correspondiente del profesor donde iremos recogiendo tareas y actividades diarias: nos proporcionará información muy valiosa sobre hábitos de trabajo, organización, presentación, etc., al principio del curso debemos haber dado unas

indicaciones básicas sobre la evaluación de todas ellas. En este sentido la red educativa también sirve de registro de dichas actividades.

-Las **pruebas específicas** de evaluación.

- Pruebas objetivas de respuestas cortas y tipo test para analizar la capacidad de memorización y concentración; aunque no nos permite distinguir claramente si es memorización o comprensión significativa, tienen la ventaja de ser claras y fáciles de corregir para el profesor.
- Pruebas objetivas comentadas para ver el grado de comprensión.
- Pruebas basadas en el estudio de casos: los alumnos han de mostrar su comprensión de los conceptos apropiados y su capacidad para aplicarlos a nuevos casos y ejemplos.
- Pruebas de exposición temática para que muestren sus conocimientos y capacidad de organización y expresión. Es recomendable estructurar con claridad las preguntas y especificar con precisión el tipo de indicadores que se van a tener en cuenta.

-**Rúbricas.**

Una rúbrica es una tabla de doble entrada donde se describen criterios y niveles de calidad de cierta tarea u objetivo. Es una herramienta de calificación utilizada para realizar evaluaciones objetivas. Nos permite evaluar un conjunto de criterios ligados a unos objetivos de aprendizaje.

Utilizaremos las rúbricas para evaluar los ejercicios prácticos realizados con el correspondiente programa de maquetación. De esta forma conseguiremos dos objetivos: una calificación objetiva y por otra parte, le mostraremos al alumnado la rúbrica utilizada para que sepa en cada momento qué y cómo vamos a evaluar.

-**Autoevaluación.**

Con ella se pretende que el alumno se responsabilice de su propia educación, que tome conciencia de sus avances y estancamientos, de la adecuación de su método de trabajo; fomenta la autoestima y la independencia.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Se realizará una evaluación continua e individualizada en la medida de lo posible, que se concretará en un proceso de seguimiento de cada alumno y alumna para valorar los progresos alcanzados y los objetivos conseguidos. Los criterios que se tendrán en cuenta unitaria y conjuntamente en dicho proceso son los que se describen a continuación:

Los criterios que se tendrán en cuenta unitaria y conjuntamente en dicho proceso son los que se describen a continuación:

1. Se realizará una prueba de evaluación inicial al inicio de curso que tendrá carácter meramente informativo.
2. Se realizarán pruebas escritas en cada unidad didáctica. Las pruebas contendrán diversos tipos de preguntas: tipo test, preguntas cortas, preguntas a desarrollar y problemas. La variedad y contenido de cada una se realizará atendiendo a la materia vista en cada

- unidad en concreto, siempre que esto no implique un retraso perjudicial en la programación.
3. La valoración de los conocimientos adquiridos por el alumno/a se expresará mediante una nota numérica de 1 a 10.
 4. La **nota de la evaluación trimestral** se corresponderá con la suma ponderada de:
 - a) Las notas de las pruebas escritas.
 - b) Las notas de los ejercicios prácticos realizados que el alumno irá subiendo al Google Drive para la corrección de los mismos y su calificación mediante el uso de la correspondiente rúbrica.
 - c) La actitud e interés respecto al módulo. Dentro de la actitud e interés se realizará especial hincapié en:
 - Asistencia a clase
 - Comportamiento
 - Uso debido de internet
 - Interés y trabajo en clase
 5. Las **ponderaciones** aplicadas a cada uno de los conceptos anteriores serán las siguientes:
 - a) Un 50% los ejercicios escritos y teóricos realizados durante la evaluación
 - b) Un 30% los ejercicios prácticos realizados a lo largo del trimestre
 - c) Un 20% la actitud
 6. Si el alumnado no presenta al menos el 80% los trabajos y actividades correspondientes a cada trimestre, no se le podrán aplicar estos criterios de calificación y tendrá que entregarlas antes del final del trimestre.
 7. Las actividades prácticas propuestas deberán ser entregadas en el plazo establecido. La entrega del 50% de las actividades, aunque sea fuera de plazo, será obligatoria para poder acceder al examen práctico y también al teórico.
 8. Se valorará positivamente la evolución del alumno a lo largo del curso.
 9. Se valorará positivamente la corrección ortográfica del alumnado tanto en las pruebas escritas como en la realización de ejercicios escritos y el diseño de productos gráficos que incluyan texto.
 10. Si durante el desarrollo de las pruebas de control el profesor aprecia que algún componente del alumnado está copiando procederá a la advertencia de los alumnos y a

la correspondiente retirada del examen. Esto supondrá automáticamente el suspenso en dicho ejercicio.

11. Si el profesor detecta que alguna de las actividades prácticas entregadas ha sido copiada de un compañero/a supondrá el suspenso de dicha actividad y se considerará que no ha sido entregada, con la correspondiente consecuencia.
12. Sólo se hará la media de las pruebas escritas cuando la nota de las mismas sea igual o superior a 4.
13. Para poder aprobar el trimestre es necesario tener aprobadas tanto las pruebas escritas como las prácticas.
14. En los casos de no alcanzar la nota de 5 en la evaluación, el alumno/a deberá hacer un examen de recuperación cuyos contenidos serán los que se hayan suspendido en ese trimestre.
15. Los periodos de evaluación se celebrarán al final de cada trimestre (primera evaluación, segunda evaluación, tercera evaluación) y a finales de junio (evaluación final).
16. Para aprobar el módulo habrá que obtener una calificación global igual o superior a cinco.
17. Durante las dos últimas semanas de la tercera evaluación, el alumno/a podrá recuperar aquellos trimestres en los que no hayan obtenido calificación positiva mediante la realización de la correspondiente prueba escrita, así como con la entrega de los trabajos propuestos a tal efecto.
18. Se considerará aprobado el módulo cuando el alumno/a haya obtenido una calificación igual o superior a 5 en cada uno de los trimestres del curso.
19. Durante el periodo comprendido entre la última evaluación parcial y la evaluación final se planificarán actividades de refuerzo y mejora de las competencias que permitan al alumnado la superación del módulo pendiente de evaluación negativa o, en su caso, mejorar la calificación obtenida en el mismo. Al final de dicho periodo estos alumnos/as tendrán que realizar la correspondiente prueba escrita y práctica del módulo completo. La asistencia a clase de aquellos alumnos/as que hayan obtenido calificación negativa será obligatoria.
20. Al ser un módulo del primer curso no existen alumnos con pendientes.

ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN PARA EL ALUMNADO CON LA MATERIA PENDIENTE.

Si un alumno o alumna no ha superado una evaluación, tendrá la oportunidad de recuperarla en la evaluación siguiente. Para su calificación se utilizarán los mismos criterios definidos en el apartado anterior.

La convocatoria de recuperación será única. Se realizará pasada la convocatoria de evaluación correspondiente. Englobará los ejercicios realizados en la evaluación correspondiente. Es necesario hacer constar que la recuperación de la tercera evaluación se hará en el examen final del módulo.

La puntuación correspondiente a los trabajos, actividades de clase, etc., mencionadas en el apartado anterior, les serán reservadas a los alumnos hasta mayo.

Al alumnado que en mayo no supere el módulo, se presentará a la convocatoria extraordinaria de junio donde realizará un examen extraordinario de todo el programa incluyendo los temas teóricos y prácticos.