

Enseñanzas mínimas: Real Decreto 1631/2009, (BOE 01/12/2009).  
Currículo: Orden de 26 de julio de 2010 (BOA 23/08/2010).

## **MÓDULO: EMPRESA EN EL AULA.**

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

#### **1. Identifica las características del proyecto de empresa tomando parte en la actividad que esta desarrolla.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa.
- b) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa: proveedores, clientes, sistemas de producción y/o comercialización, almacenaje, y otros.
- c) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.
- d) Se han relacionado características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.
- e) Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.
- f) Se ha integrado en la empresa, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.

#### **2. Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.
- b) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.
- c) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.
- d) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.
- e) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.
- f) Se ha identificado al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.
- g) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.

Enseñanzas mínimas: Real Decreto 1631/2009, (BOE 01/12/2009).  
Currículo: Orden de 26 de julio de 2010 (BOA 23/08/2010).

h) Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.

### **3. Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.**

Criterios de evaluación:

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

b) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.

c) Se han aplicado las técnicas de organización de la información.

d) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.

b) Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.

c) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.

d) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.

e) Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa.

f) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.

g) Se ha aplicado la normativa vigente.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha elaborado y/o actualizado el catálogo de productos de la empresa.

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

c) Se han elaborado y/o actualizado las fichas de los clientes.

Enseñanzas mínimas: Real Decreto 1631/2009, (BOE 01/12/2009).  
Currículo: Orden de 26 de julio de 2010 (BOA 23/08/2010).

- d) Se han elaborado listas de precios.
- e) Se han confeccionado ofertas.
- f) Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.

## **6. Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.
- b) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.
- c) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
- d) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.
- e) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.
- f) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.

### **TIPO DE PRUEBA Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:**

La prueba constará de los siguientes tipos de preguntas:

- Preguntas teóricas relativas al contenido del módulo.
- Supuestos prácticos relativos al contenido del módulo.

En el enunciado del examen se especificará de una forma clara la puntuación asignada a cada pregunta.

La valoración máxima que se puede obtener en la prueba es de un 10.

El examen se considera superado cuando en dicha prueba se haya obtenido al menos una calificación de 5 puntos.

El contenido sobre el que se evaluará en la prueba antes descrita es el que consta en la [Orden del 26 de julio de 2010, de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico en Gestión Administrativa para la Comunidad Autónoma de Aragón.](#)

### **MATERIAL DEL QUE SE PUEDE HACER USO EN EL EXAMEN:**

- Bolígrafo, preferentemente azul.
- Calculadora no programable.

Enseñanzas mínimas: Real Decreto 1631/2009, (BOE 01/12/2009).  
Currículo: Orden de 26 de julio de 2010 (BOA 23/08/2010).

#### TIEMPO DISPONIBLE PARA LA REALIZACIÓN DEL EXAMEN:

2 horas

#### NORMAS APLICABLES:

- No se permitirá la entrada en el aula una vez iniciado el ejercicio.
- No se permite la entrada de bebidas ni comida en el aula, salvo agua.
- No está permitido el uso de móviles ni de cualquier aparato electrónico. Los móviles deberán estar apagados.
- No se corregirán los exámenes realizados a lápiz ni en los que se haya usado corrector.
- Se tendrán a disposición de los participantes a las pruebas, modelos de justificantes de asistencia a las mismas para aquellos que las necesiten en los diferentes módulos.
- El alumno/a tendrá que tener disponible documento que acredite su identidad. Dicho documento tendrá que ser presentado en el momento de la llamada y se deberá mantener sobre la mesa durante la realización de las pruebas.