

I.E.S. SAN VICENTE  
C/ Lillo Juan, 128  
03690 San Vicent del Raspeig (ALICANTE)  
Código de centro: 03008423  
Web: [www.iessanvicente.com](http://www.iessanvicente.com)

# **PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA**

## **OPERACIONES BASICAS DE** **COMUNICACIÓN**

**1º PCPI DE ADMINISTRATIVO**

**Curso 2011-2012**

# ÍNDICE

## Contenido

Contenido.....	1
1.INTRODUCCIÓN.....	2
2.ENTORNO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS ALUMNOS.....	3
OBJETIVOS.....	4
3.CONTENIDOS.....	6
4.METODOLOGÍA DIDACTICA.....	8
5.EVALUACIÓN.....	11
6.MEDIOS, RECURSOS Y MATERIALES.....	14

## 1. INTRODUCCIÓN

La presente programación se ha realizado siguiendo las directrices del Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el catálogo nacional de cualificaciones profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales de la Familia Profesional Administración y Gestión.

El **perfil profesional** del Programa de Cualificación Profesional Inicial “SERVICIOS AUXILIARES EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN” queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales, por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el mismo.

La **competencia general** consiste en distribuir, reproducir y transmitir la información y documentación requeridas en las tareas administrativas y de gestión, internas y externas, así como realizar trámites elementales de verificación de datos y documentos a requerimiento de técnicos de nivel superior con eficacia, de acuerdo con instrucciones o procedimientos establecidos.

Este profesional desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en oficinas, despachos o departamentos de administración o servicios generales, estando presente en todos los sectores productivos.

Debido al cambio constante en la legislación, los tipos de documentos y la integración de los procedimientos administrativos que utilizan las empresas, el mercado laboral demanda a estos profesionales una actualización continua y una actitud positiva para el aprendizaje, la autoformación y la responsabilidad. Además, la creciente competitividad en el mundo empresarial requiere, asimismo, profesionales capaces de desarrollar su actividad en un entorno de gestión de calidad, seguridad laboral y respeto por el medio ambiente.

En concreto, esta programación versa sobre el módulo “Sistemas básicos de comunicación, que abarca un total de 120 sesiones, a razón de 4 sesiones semanales.

Este módulo contiene la formación necesaria para establecer comunicaciones presenciales, telefónicas y telemáticas relacionadas con

la transmisión de información en las gestiones rutinarias de la organización, así como para la utilización de reglas ortográficas, gramaticales y mecanográficas mediante el uso de terminales informáticos en condiciones de ergonomía y salud.

## 2. ENTORNO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS ALUMNOS

El centro educativo en el que se imparte este programa de cualificación profesional inicial es el IES San Vicente ubicado en la ciudad de San Vicente. En este centro se imparte la ESO, el Bachillerato, programas de cualificación profesional inicial tanto de informática como de administrativo y ciclos formativos de grado medio y superior, también de las ramas de informática y administrativo.

En cuanto a la ubicación del centro, al estar situado en la ciudad de San Vicente, destaca el buen sistema de transporte existente con la capital, Alicante, lo que puede facilitar que alumnado de distintas localidades colindantes puedan estudiar en el centro, así como, la organización de diferentes actividades de interés para el alumnado del centro.

Al tratarse de un programa de cualificación profesional inicial, podemos encontrarnos con alumnos que proceden de la ESO, que tratan de incorporarse al mundo laboral y para ello, buscan obtener la titulación de la ESO a partir de una formación específica. Es posible encontrarnos con alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo. Para ellos, se diseñarán ejercicios con diferentes niveles de dificultad que atiendan a la diversidad del alumnado.

## OBJETIVOS

### **2.1. Objetivos generales**

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar las competencias versarán sobre:

- La utilización de las técnicas mecanográficas con precisión, calidad y velocidad.
- La utilización de procesador de textos para poder transcribir y elaborar documentos básicos escritos en las organizaciones.
- La identificación de los elementos básicos de los distintos tipos de comunicación.
- El reconocimiento de la importancia de la comunicación verbal y no verbal, y la importancia de ésta en la imagen que se transmite de la organización.
- La utilización de los medios y equipos telefónicos y telemáticos para la comunicación interna y externa de la organización.
- La identificación y corrección de errores.

### **2.2. Objetivos relacionados con la educación en valores**

Tal y como se especifica en el preámbulo de la LOE así como a lo largo de su articulado, las enseñanzas reguladas por dicha ley deben contribuir al desarrollo personal del alumno en relación al desarrollo de valores relacionados con el respeto, la tolerancia, la libertad, la formación para la paz, la cooperación y la solidaridad entre los pueblos, la formación en el respeto a la diversidad lingüística, etc.

Estos objetivos de formación en valores deben impregnar con su presencia todas las áreas del currículo, no suponiendo un incremento en los contenidos de los currículos sino que en su lugar, deben ser trabajados conjunta y transversalmente a los mismos. Además, estos objetivos están abiertos a incorporar nuevas enseñanzas, puesto que la evolución de la sociedad y los consecuentes cambios pueden requerir la intervención de la institución escolar.

Por otra parte, la orden 44/2011, de 7 de junio, de la Conselleria de Educación, regula los planes para el fomento de la lectura en los centros docentes de la Comunitat. En este sentido, desde el aula se fomentará

el hábito de la lectura a través de trabajos de reflexión a partir de textos técnicos y debate posterior en clase.

### **3. CONTENIDOS**

#### **1-TÉCNICAS MECANOGRÁFICAS UTILIZANDO ORDENADORES (20%)**

1. Introducción.
2. Composición y estructura del teclado.
3. Posición de los dedos.
4. Normativa de Riesgos Laborales y Ambientales.

#### **2- COMUNICACIONES ESCRITAS BREVES (10%)**

1. La comunicación.
2. Redacción de textos o mensajes breves.
3. Rotulación de textos y letras.
4. Tipología de letras y texto.
5. Documentos de información interna.

#### **3-COMUNICACIÓN PRESENCIAL (20%)**

1. La comunicación oral.
2. Comunicación verbal y no verbal: elementos.
3. Habilidades sociales.
4. La asertividad.
5. La empatía.
6. La escucha activa.
7. Conflictos en las relaciones de trabajo.
8. Trabajo en equipo.
9. Reglas de protocolo empresarial.

#### **4- PROCESADOR DE TEXTOS: FUNCIONES BÁSICAS (20%)**

1. Introducción.
2. Conocer el área de Trabajo.
3. Vistas, marcas y zoom.
4. Cinta de opciones.
5. Regla.
6. Formato del documento.
7. Escribir y editar.
8. Numeración y viñetas.
9. Imágenes y gráficos.
10. Tablas.
11. Ortografía y gramática.
12. Guardar archivo.

#### **5. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA (15%)**

1. Introducción.
2. Comunicación telefónica.
3. Componentes de la comunicación telefónica.
4. Reglas de cortesía telefónica.
5. Medios y equipos telefónicos.
6. Comunicación telemática: el correo electrónico

## **6. TÉCNICAS DE CORRECCIÓN (15%)**

1. Reglas ortográficas.
2. Uso de los signos de puntuación.
3. La acentuación.
4. La división de palabras: guionado.
5. Abreviaturas y siglas.
6. Utilización correcta de las palabras

Estas unidades didácticas se desarrollarán aproximadamente de acuerdo con la distribución temporal siguiente, que estará en función de la capacidad de aprendizaje y comprensión de los alumnos:

1ª evaluación: Unidades de Trabajo de la 1 a la 3

2ª evaluación: Unidades de Trabajo de la 4 a la 6

## 4. METODOLOGÍA DIDACTICA

### 4.1. Principios metodológicos

Los principios metodológicos a utilizar son:

- Partiendo del nivel de desarrollo del alumno, se tienen en cuenta sus conocimientos previos y capacidades.
- Procurar transmitir la utilidad de los contenidos que estamos trabajando, asegurando un aprendizaje funcional, que pueda ser aplicado en circunstancias reales de la vida cotidiana.
- Promover el desarrollo de la capacidad de aprender por si mismos, ya que en la Formación Profesional, la rapidez de los cambios tecnológicos y productivos, da lugar a frecuentes readaptaciones, por lo que nuestros alumnos, han de adquirir los mecanismos necesarios para aprender de forma autónoma, ahora y en el futuro.
- Impulsar la participación activa del alumno, para que no sean meros receptores de mensajes, sino el protagonista de su propio proceso de aprendizaje. Tienen la posibilidad de elegir la idea a desarrollar en el proyecto empresarial. Cuando se da cierta libertad de elegir, se incrementa la motivación, lo cual mejora la calidad de los trabajos e incrementa el esfuerzo de los alumnos.
- Establecer un enfoque globalizador, estableciendo el mayor número posible de relaciones entre los conocimientos múltiples y variados que tiene el alumno y los nuevos que va a aprender, para que el aprendizaje de los contenidos, no se realice de forma arbitraria.
- Concienciar a los alumnos de la importancia de actualizar sus conocimientos. Para ello, deben adquirir la capacidad de documentarse, ser críticos y adaptarse a los cambios tecnológicos que se vayan produciendo. Para lograr estos objetivos, es imprescindible la lectura y la reflexión crítica en su labor profesional.

### 4.2. Estrategia didáctica

El proceso dependerá del contenido de cada una de las unidades de trabajo, pero en general, responderá al siguiente esquema:

- Al inicio de la unidad de trabajo, se hará una introducción a la misma, mediante un coloquio, que muestre los conocimientos y aptitudes previos del alumno/a, comentando entre todos los resultados, para detectar las ideas preconcebidas y despertar un interés hacia el tema.
- Posteriormente se realizarán explicaciones teóricas del profesor, de los contenidos; procurando que el alumno/a comprenda la relación entre la realidad práctica y los conceptos teóricos, dejando que sea este quien plantee la mayor parte de interrogantes, y también las posibles soluciones.

Se proponen, a su vez, la resolución de actividades de enseñanza-aprendizaje, que faciliten la mejor comprensión de la unidad propuesta a través de:

- Búsqueda de información sobre los temas estudiados, a través de internet.
- Ejercicios y supuestos prácticos encaminados a descubrir la relación de la teoría con la realidad y a poner en práctica, los conocimientos adquiridos.

Con la finalidad de que el alumno lea el libro de texto se podrán realizar exámenes teóricos de la materia. En su realización se fomentará que los alumnos usen el diccionario cuando figuren en los textos palabras que no conozcan.

En la realización de todas las actividades se fomentará el uso por parte del alumno de un lenguaje correcto, y sin faltas de ortografía, insistiendo especialmente en la importancia de la lectura atenta de todo tipo de instrucciones.

### **4.3. Atención a la diversidad**

Se aplicará una metodología que lleve al alumnado a asimilar los conceptos básicos necesarios, reduciendo al máximo la simple memorización y que permita realizar la práctica correspondiente.

Las explicaciones impartidas en el aula se presentarán junto con el desarrollo de actividades prácticas que optimicen el proceso de

enseñanza-aprendizaje. Las actividades se establecerán en grado creciente de dificultad, de manera que la ejecución de una sirva de base para la siguiente y, además, sirva al alumno y al profesor como indicador para conocer el grado de consecución de los objetivos.

Para no limitar el aprendizaje del alumnado se programarán actividades o trabajos de ampliación para los alumnos más aventajados y de refuerzo para aquellos que deban recuperar conceptos que no dominan. También se facilitará al alumno que no supere la evaluación del módulo la recuperación del mismo, con actividades complementarias y nuevas pruebas orales o escritas, para que pueda demostrar que ha adquirido los objetivos programados.

## 5. EVALUACIÓN

### 1.1. Los Procedimientos de Evaluación

La evaluación es un componente básico en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Además, debe ser coherente con las características del Programa de Cualificación Profesional Inicial, con los objetivos planteados y con la metodología utilizada. También, debe ser formativa y ha de servir para fomentar la reflexión, orientar y analizar el proceso educativo, por ello la evaluación tendrá que ser:

- **Continua**, para observar el proceso de aprendizaje.
- **Integral**, para considerar tanto la adquisición de nuevos conceptos, como los procedimientos, las actitudes, las capacidades de relación y comunicación y el desarrollo autónomo de cada alumno.
- **Individualizada**, para que se ajuste al proceso de aprendizaje de cada alumno y no de los alumnos en general. La evaluación individualizada suministra información al propio alumno sobre sus progresos y lo que puede conseguir según sus posibilidades.
- **Orientadora**, porque debe ofrecer información permanente sobre la evolución del alumnado con respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje.

La evaluación del currículo programado pretende como objetivo principal la corrección de las desviaciones que se hubiesen producido durante el proceso de enseñanza-aprendizaje. Desde este punto de vista, cuando se evalúe se tendrán en cuenta los aspectos siguientes:

- La adecuación de los objetivos a las características del grupo.
- La consecución de las actividades programadas.
- La idoneidad de los procedimientos de evaluación utilizados.
- La adecuación de los criterios de calificación empleados.

### 1.2. Los Criterios de Evaluación

Para poder asumir las funciones y las actividades que debe realizar en su puesto de trabajo, el alumno debe alcanzar las siguientes competencias:

- Confeccionar documentos de comunicación, con medios convencionales o informáticos, para su ubicación en soportes informativos siguiendo las instrucciones recibidas.
- Mantener comunicaciones interpersonales de forma directa, clara y precisa, solicitando las aclaraciones necesarias y aceptando críticas de forma serena y con actitud constructiva, que hagan eficaz la actividad profesional y salvaguardando la imagen corporativa de la organización.
- Grabar datos y textos con rapidez y exactitud, asegurando la corrección de los mismos, siguiendo las instrucciones recibidas y respetando las normas ergonómicas.
- Cumplir las especificaciones establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales, detectando y previniendo los riesgos asociados al puesto de trabajo.
- Mantener hábitos de puntualidad, responsabilidad, orden y pulcritud a lo largo de su actividad.
- Demostrar una actitud abierta y correcta hacia otras personas expresando la propia opinión evitando ofensas.
- Mantener una actitud humilde que favorezca el aprendizaje individual y colectivo.

### **1.3. Instrumentos de Evaluación**

- Interés del alumno, mediante la implicación en el trabajo, realizando habitualmente las actividades propuestas, colaborando con los compañeros, y mostrando interés por la búsqueda de información, fuera del horario escolar.
- La asistencia a clase, ponderando el número de faltas de asistencia injustificadas, en función del número de horas de clase.
- La falta a clase de modo reiterado, puede provocar la imposibilidad de aplicar los criterios de evaluación, por ello el profesor del módulo podrá, previa consulta con la Jefatura de Estudios y

comunicación escrita al interesado, suspender el derecho a la evaluación continua a los alumnos cuyo porcentaje de ausencias supere el 20% del total de la duración del módulo, teniendo que realizar, un único examen de todo el contenido del programa, al finalizar el curso. Caso de resultar apto en este examen, la calificación que se hará constar en el expediente será de 5.

- Realización de pruebas escritas individuales de los contenidos del módulo, para asignar una calificación lo más acorde posible con el esfuerzo desempeñado. Estas son importantes porque el alumnado se encuentra solo ante los problemas que deba resolver y esto le hace tomar conciencia de sus avances y dificultades. Se harán varios (mínimo dos) exámenes por evaluación. Su finalidad será ver en que medida el alumno ha alcanzado los objetivos programados. Para mediar la nota de los mismos, habrá de obtenerse como mínimo un 3, en cada uno de ellos.

La nota de evaluación resultante de la aplicación de los criterios de calificación anteriores será redondeada al número entero inmediatamente superior si su parte decimal es superior a 0,5. En caso contrario se redondeará al número entero inmediatamente inferior.

Al finalizar cada evaluación se realizará una recuperación que será posterior a la sesión de evaluación. Será necesario obtener una calificación de 5 puntos como mínimo para recuperar la evaluación. La nota del examen de recuperación será la obtenida en el mismo, no pudiendo exceder de 6 puntos como máximo.

Para determinar la **nota final del módulo** deberá procederse como se indica a continuación:

- Si el alumno ha aprobado las tres evaluaciones, la nota final será la media aritmética de las calificaciones obtenidas en cada una de ellas.
- Si el alumno ha suspendido (y no ha recuperado) una o más evaluaciones durante el curso, deberá examinarse en junio de las evaluaciones suspensas, aunque la media aritmética de aprobada.
- En caso de no recuperar en junio las evaluaciones suspensas deberá examinarse en septiembre de la totalidad de los contenidos del módulo. En este supuesto, la nota final del módulo será la obtenida en el examen de septiembre, no pudiendo exceder en ningún caso de seis.

## 6. MEDIOS, RECURSOS Y MATERIALES

Es imprescindible contar con un aula específica para impartir las enseñanzas del Programa de Cualificación Profesional Inicial. Además es conveniente disponer de:

- Material de uso común: audiovisual, ordenadores, conexión a Internet, etc.
- Libro de texto del alumno: Operaciones básicas de comunicación (Editorial Paraninfo). También deberá tener cuaderno para realizar las actividades.
- Libros y legislación de consulta
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Manuales de procesadores de textos.
- Manuales de gestores de correo electrónico.
- Diccionario.