



Región de Murcia  
Consejería de Educación y  
Formación Profesional



IES SANTA MARÍA DE LOS BAÑOS  
CC 30011971  
PARAJE DE LAS JUMILLICAS, S/N. 30620 FORTUNA (MURCIA)  
TFN: 968686070 FAX: 968686000  
[www.smbfortuna.com](http://www.smbfortuna.com) [30011971@murciaeduca.es](mailto:30011971@murciaeduca.es)



Fondo Social Europeo  
"El FSE invierte en tu futuro"

# **PROGRAMACIÓN DOCENTE**

## **MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **2º CURSO FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA**

**Profesora: Amparo Sanz Millán**

**Curso escolar: 2024/2025**

**Centro: IES SANTA MARÍA DE LOS BAÑOS**

**Localidad: FORTUNA**

ÍNDICE	Página
1. REFERENTES LEGALES	
2. OBJETIVOS, REDACTADOS EN TÉRMINOS DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE. 2.1. OBJETIVOS GENERALES. 2.2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL MÓDULO. 2.3. RELACIÓN DE LOS OBJETIVOS CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE.	
3. CONTENIDOS Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS MISMOS.	
4. ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE.	
5. METODOLOGÍA Y RECURSOS DIDÁCTICOS.	
6. LAS MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD PARA EL ALUMNADO QUE LO REQUIERA.	
7. PROCEDIMIENTOS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y DE CALIFICACIÓN.	
8. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y LA PRÁCTICA DOCENTE	
9. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.	

## 1. REFERENTES LEGALES

La Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, en su apartado tres del artículo único, introduce el apartado 10 en el artículo 3 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación crea los ciclos de Formación Profesional Básica dentro de la Formación Profesional del sistema educativo, como medida para facilitar la permanencia de los alumnos y las alumnas en el sistema educativo y ofrecerles mayores posibilidades para su desarrollo personal y profesional. Estos ciclos incluyen, además, módulos relacionados con los bloques comunes de ciencias aplicadas y comunicación y ciencias sociales que permitirán a los alumnos y las alumnas alcanzar y desarrollar las competencias del aprendizaje permanente a lo largo de la vida para proseguir estudios de enseñanza secundaria postobligatoria.

El desarrollo curricular para esta programación parte del análisis y adaptación de los elementos formulados en los siguientes RRDD:

- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria a la Ley de Economía Sostenible.

El Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional sistema educativo.

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (BOE del 4 de mayo)
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- La Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa.
- Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Decreto nº12/2015, de 13 de febrero, por el que se establecen las condiciones de implantación de la Formación Profesional Básica y el currículo de trece ciclos formativos de estas enseñanzas y se establece la organización de los programas formativos profesionales en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.

## 2. OBJETIVOS, REDACTADOS EN TÉRMINOS DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

### 2.1. Objetivos generales.

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- a) Reconocer productos y materiales de estética y peluquería, así como los métodos para su

limpieza y desinfección, relacionándolos con la actividad correspondiente para preparar los equipos y útiles.

- b) Seleccionar los procedimientos de acogida del cliente relacionándolos con el tipo de servicio para acomodarlo y protegerlo con seguridad e higiene
- c) Seleccionar operaciones necesarias sobre uñas de manos y pies vinculándolas al efecto perseguido para aplicar técnicas básicas de embellecimiento.
- d) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- e) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- f) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- w) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- x) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- y) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- z) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

## **2.2. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo.**

**Resultados de aprendizaje 1:** Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

### **Criterios de evaluación:**

- a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros)
- f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.
- h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

- i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

**Resultados de aprendizaje 2:** Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.
- h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

**Resultados de aprendizaje 3:** Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

**Criterios de evaluación:**

- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente
- g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

**Resultados de aprendizaje 4:** Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en

relación con las reclamaciones.

- c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
- f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

OBJETIVO GENERAL	RESULTADO DE APRENDIZAJE			
	Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.
ñ) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.	x	x	x	x
s) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.	x	x	x	x
t) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.	x	x	x	x
u) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.	x	x	x	x
v) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.	x	x	x	x
w) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.	x	x	x	x

x) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.	X	X	X	X
y) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.	X	X	X	X

### 3. CONTENIDOS Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS MISMOS.

#### Contenidos:

##### Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
- Técnicas para hablar correctamente en público.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
- Empatía y receptividad.

##### Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes.
- Técnicas de venta.
- Servicios postventa.
- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

##### Información al cliente:

- Roles, objetivos y relación cliente profesional.
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.
- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
- Fidelización de clientes.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento
- Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido.

##### Técnicas de recogida de los mismos.

- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

Tratamiento de reclamaciones:

- El departamento de atención al cliente.
- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.
- Fases de la resolución de quejas/reclamaciones.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

TRIMESTRE	HORAS	U.F	CONTENIDOS	SESIONES
PRIMERO	32	1.- Atención al cliente  20	El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Barreras y dificultades comunicativas.	5
			Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales. Técnicas para hablar correctamente en público.	10
			Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal. Empatía y receptividad.	5
		2- Venta de productos y servicios  12	Actuación del vendedor profesional. Exposición de las cualidades de los productos y servicios.	4
			El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.	4
			El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Técnicas de venta.	3
			Servicios postventa. Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.	1
SEGUNDO	33	3.Información al cliente  21	Roles, objetivos y relación cliente-profesional. Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.	6
			Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio. Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.	5
			Fidelización de clientes. Objeciones de los clientes y su tratamiento.	5
			Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos. Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.	5
			4. Tratamiento de reclamaciones	El departamento de atención al cliente. Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.

		12	Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.	4
			Fases de la resolución de quejas/reclamaciones. Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.	4
TOTAL	65			65

#### 4. ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE.

Las actividades constituyen el medio por excelencia para el desarrollo de los contenidos y, por tanto, para las intenciones expresadas en los objetivos, ya que las actividades abordan el sistema de trabajo en el aula, la utilización de los materiales didácticos y el tiempo.

##### Tipos de actividades.

Destacamos distintos tipos de actividades siendo el medio para el desarrollo de los contenidos y por tanto de las intenciones esperadas en los objetivos:

- De detección de conocimientos previos.
- De motivación.
- De desarrollo de contenidos.
- De tipo activo e individualizado.
- De refuerzo.
- De ampliación.
- De evaluación.
- Complementarias y extraescolares.

Actividades con otros departamentos

Actividades complementarias y extraescolares.

Estas actividades juegan un papel muy importante en la formación de nuestros alumnos, ya que permiten complementar el desarrollo de los contenidos que se están abordando y adquirir más conocimientos.

#### 5. METODOLOGÍA Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

Cualquier planteamiento que pretenda que los jóvenes recuperen su autoestima y la motivación hacia el aprendizaje y consigan la maduración de su personalidad como jóvenes y como trabajadores, debe huir de los métodos educativos tradicionales, basados en la separación entre teoría y práctica y la primacía del concepto sobre el procedimiento y la actitud. Igualmente, y en función del perfil del alumnado, la metodología se adaptará a las

necesidades del grupo, trabajando las habilidades sociales y la integración de todos los componentes.

La metodología empleada se adaptará a las necesidades de los alumnos y las alumnas y a la adquisición progresiva de las competencias del aprendizaje permanente, para facilitar a cada alumno y alumna la transición hacia la vida activa y ciudadana y su continuidad en el sistema educativo.

El alumno debe ver la utilidad de lo que aprende, debe sentirse sujeto activo del proceso, debe sentir que trabaja en algo real, ver el producto de su trabajo y la utilidad del mismo.

En consecuencia, podrían deducirse algunos principios metodológicos:

- Aprendizaje en un ambiente de trabajo real, reproduciendo las condiciones de un puesto de trabajo productivo.
- Metodología activa, que vaya de lo concreto a lo abstracto. El alumnado realiza las prácticas inmediatamente a la explicación o visualización.
- Íntima conexión entre teoría y práctica de tal forma que de la segunda surja la necesidad de la primera.
- Diseñar el proceso de enseñanza-aprendizaje a partir de la resolución de problemas concretos o la realización de tareas propias del sector profesional del que se trate. (Aprender haciendo).
- Enfocar los planteamientos dirigidos especialmente al pequeño grupo hasta llegar a la individualización y personalización.
- Trabajar especialmente las primeras unidades de trabajo, mediante prácticas individuales adecuadas, procesos y ritmos de aprendizaje secuenciados de menor a mayor grado de dificultad, que tengan sentido por sí mismos, y, además, una utilidad práctica en relación con las necesidades del propio alumno, del centro o de la comunidad. Así mismo, habrá que trabajar con especial interés aspectos relacionados con la autoestima y las modificaciones de la conducta, de formación básica, como ya se ha indicado.

Se aplicará una metodología activa fomentando la participación del alumnado, promoviendo debates que contribuyan a estimular la capacidad crítica y creatividad.

Los módulos se enfocarán desde el punto de vista práctico, utilizando modelos reales, instrumentos y documentos, cercanos a la realidad empresarial y socio laboral de cada momento.

Cabe destacar los siguientes aspectos metodológicos:

- **El alumno como principal actor de su propio proceso de aprendizaje.**

La metodología a seguir será eminentemente activa, fomentando en todo lo posible la creatividad y participación del alumnado.

En unos casos el profesor presentara la actividad a realizar, mediante una breve exposición y dejará que el alumno actúe y en otros casos realizara previamente una demostración práctica sobre modelo, que el alumnado observará planteando las cuestiones que considere oportunas. Posteriormente el alumnado de forma individual desarrollará los contenidos expuestos, de forma práctica sobre modelos.

- **El alumno toma el máximo protagonismo en las actividades de enseñanza aprendizaje.**

El trabajo en la clase se realizará en grupo, para compartir conocimientos, intereses y descubrimientos, e individualmente, porque la práctica de la profesión así lo requiere.

- **El profesor como gestor e impulsor del proceso.**

El profesor va introduciendo los contenidos a medida que sea necesario, mediante explicaciones expositivas y demostrativas, aclarando conceptos y definiciones necesarios para el desarrollo de las actividades que se programan a continuación, actuando como coordinador, organizador y promotor de las actividades del grupo.

Durante el trabajo del alumnado el profesor tendrá un papel de coordinador orientador, así mismo supervisará el proceso de las actividades, asesorando dudas en caso necesario.

- **La emulación a las buenas prácticas, el trabajo de calidad, la actualización tecnológica y la innovación como elementos motivadores del aprendizaje.**

Las firmas cosméticas comerciales ofrecen demostraciones y charlas para conocer las tendencias más actuales, así como técnicas y avances tecnológicos más recientes.

En las demostraciones realizadas, los alumnos/as pondrán en práctica lo aprendido en las mismas, comprobando en el momento las últimas novedades presentadas.

### **Metodología para abordar las unidades de trabajo.**

1º Introducción general de los contenidos seleccionados de la U.T al grupo completo, se facilitarán apuntes elaborados con los puntos clave del tema a tratar. De manera que el alumno/a visualice la secuencia del proceso en todo momento.

2º Demostración práctica por parte de la profesora de dichos contenidos.

3º El alumnado procede a realizar la práctica.

4º La profesora refuerza la explicación en pequeños grupos.

5º Individualmente se corrigen los trabajos detectando los errores cometidos propiciando el resultado satisfactorio.

### **Agrupamientos.**

Se contemplan tres modelos de agrupamientos:

- Grupo-clase.
- Grupos de dos alumnos.
- Grupo individual.

## **6. LAS MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD PARA EL ALUMNADO QUE LO REQUIERA.**

El término de ANEE: "*aquel que requiere, por un período de su escolarización o a lo largo de toda ella, atención específica, derivadas de diferentes grados y tipos de capacidades personales de orden físico, psíquico, cognitivo o sensorial*".

Es importante aclarar que en ciclos formativos trabajamos la atención a alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo (ANEAE) mediante adaptaciones curriculares individuales (ACI) que aparecen reflejadas en el **Decreto 359/2009 de 30 de octubre**.

Las ACI son elaboradas por el equipo docente asesorado por el departamento de orientación, con ellas modificamos la metodología, actividades y temporalización necesarios para su atención teniendo en cuenta que no desaparezca ningún resultado de aprendizaje relacionado con la competencia profesional de este título.

La atención a la diversidad se tratará de diferentes formas:

- La mejor estrategia para la integración del alumnado con necesidades educativas específicas o con determinados problemas de aprendizaje, es implicarlos en las mismas tareas que el resto del grupo, con distintos problemas de apoyo y exigencias.
- El tratamiento debe ofrecer la posibilidad de retomar un contenido no asimilado en un momento posterior de trabajo, con lo cual evitamos la paralización del proceso de aprendizaje del alumnado, con ejercicios repetitivos que suelen incidir negativamente en el nivel de motivación.
- Las actividades propuestas, permitirán atender a las demandas de carácter más profundo por parte de aquellos alumnos y las alumnas con niveles de partida más avanzados con un interés mayor sobre el tema estudiado.
- Las actividades prácticas son todas susceptibles de trabajarse desde distintos niveles, ofreciendo en cada ocasión una posibilidad de desarrollo en función del nivel de partida.
- Por último, la formación de grupos para la realización de las actividades prácticas fomentará las relaciones sociales entre el alumnado y la formación o asentamiento de una mayor cultura social y cívica.

El tipo de alumnado con diversidades educativas especiales que podemos encontrar es:

• Diversidad intelectual: se modifican los tipos de prueba, tiempos y repeticiones, metodologías y el tipo de actividad, realizar un seguimiento más exhaustivo.

• Diversidad motriz y/o sensorial, especialmente auditiva y visual: las medidas de atención deben centrarse en adecuar las condiciones físicas y materiales del centro a sus necesidades.

## 7. PROCEDIMIENTOS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y DE CALIFICACIÓN.

El modelo evaluativo es continuo, formativo y global, es decir, debe evaluar las destrezas, habilidades y aptitudes del alumno para conseguir los correspondientes resultados de aprendizaje, en la medida que contribuyen a la consecución de los Objetivos Generales del ciclo Formación Profesional Básica en Peluquería y Estética.

El proceso de evaluación es paralelo al proceso de enseñanza-aprendizaje; las actividades se irán calificando según el orden de ejecución, lo que va a permitir corregir los fallos que se puedan producir a lo largo del desarrollo de los contenidos.

**Los alumnos realizarán las prácticas entre ellos, es decir, no cogerán modelos hasta que la profesora valore si tienen las habilidades y destrezas suficientes para realizar trabajos prácticos con modelos de la calle. Por lo tanto, es obligatorio que los alumnos se pongan de modelos entre sus compañeros para poder ser evaluados. Así mismo se realizarán las pruebas de intolerancia a cosméticos debiendo traer la autorización de los padres y/o tutores legales.**

La profesora determinará los trabajos prácticos diariamente, las cuales serán de obligada realización, este número podría variar de un/a alumno/a a otro/a dependiendo de la destreza

de cada uno/a, teniendo en algunos casos que aumentar hasta su correcta ejecución. Sólo se evaluarán aquellas prácticas que cumplan unos mínimos en su realización:

- Ejecución adecuada.
- Trabajo completado.

Se requiere la realización de estas actividades por parte del alumno, así, como un número determinado de cada una de ellas, hasta que se consigan las destrezas necesarias, además de superar algunos de los supuestos teóricos que soportan las practicas, mediante una prueba escrita u oral. En este apartado se valora también la actitud del alumno, tales como el interés por el trabajo, el orden, la confianza en la toma de decisiones y en la resolución de posibles situaciones presentes en el mundo laboral, el cuidado del material, instalaciones y cosméticos, el tiempo de ejecución etc.

Los procedimientos a través de los cuales se realizarán las evaluaciones del alumnado serán las siguientes:

#### **Observación directa del alumnado para apreciar los siguientes factores:**

Si realiza el trabajo propuesto en clase con orden y limpieza Si demuestra destreza en su ejecución.

Si utiliza el material adecuado y en condicione óptimas.

Si hace preguntas relacionadas con el tema tratado en cada momento o contesta a otras cuestiones planteadas por el profesor.

Si ejecuta correctamente los trabajos prácticos propuestos en un tiempo determinado.

Si obtiene el resultado esperado

Si realiza trabajos prácticos diariamente en clase. Comunicación verbal y no verbal adecuada.

La actitud del alumnado frente a la asignatura, la iniciativa y participación activa a la hora de realizar trabajos.

El correcto trato al cliente.

Actitud adecuada con los demás miembros de la Comunidad Educativa (Profesores, compañeros, ordenanzas, personal de limpieza etc).

El cuidado de la imagen personal, de su equipo de trabajo, del puesto formativo y medios materiales que están a su alcance.

La asistencia. Al tratarse de enseñanzas presenciales, la asistencia a clase es obligatoria, por lo que las faltas, tanto justificadas como injustificadas, repercutirán en la calificación obtenida al no realizar los trabajos prácticos requeridos para tener una calificación positiva en el taller de estética.

Trabajos individuales y o en grupo.

El alumno no podrá superar el examen práctico en los siguientes casos:

- Si demuestra una actitud incorrecta tanto en la higiene personal, como en su material personal y profesional (material y/ o útiles en mal estado, falta de limpieza y /o desinfección del mismo).
- Si realiza los trabajos con anillos, pulseras, uñas largas, o cualquier complemento en manos o brazos que dificulte el desarrollo correcto de la práctica.
- Si en el proceso de preparación y realización de los trabajos, no tiene en cuenta las medidas

previas de protección y contaminación de productos por una manipulación y aplicación incorrecta, así como las medidas de seguridad para evitar accidentes.

**Pruebas escritas relacionadas con los contenidos programados y los trabajos prácticos realizados en clase:** El proceso de evaluación implicará al menos, tres tipos de actuaciones:

Evaluación Inicial. Al inicio del curso se valora el nivel inicial y se establece el punto de partida. Lo más usual es la ausencia de conocimientos de los módulos. En ocasiones nos encontramos con alumnas/os que han iniciado algún curso particular de peluquería y estética, que tienen familia con empresas dedicadas a la imagen personal y tienen alguna experiencia o son alumnos repetidores la FP Básica de peluquería y estética, en estos casos se valoran los conocimientos iniciales.

Evaluación Continua. Durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Cada alumno/a cuenta con una ficha de seguimiento personal, donde se recogen los resultados del trabajo diario, se anotan las faltas de asistencia, la actitud, las calificaciones que obtiene, etc. dejando constancia del grado de consecución de capacidades reflejadas en los objetivos.

Evaluación Final. Valorando los resultados obtenidos en el proceso de trabajo, además de la adquisición de conocimientos y los cambios de actitudes producidas.

La evaluación se basará en la recogida de información sobre los trabajos prácticos realizados diariamente, en las notas obtenidas en los exámenes teóricos, exámenes prácticos y trabajos diarios de clase.

Cuando un alumno no se presente a un examen, deberá presentar justificante de los padres y justificante de la hora y día de la cita médica para poder realizar otro examen. En el caso de no presentar justificantes de la falta a clase, no se le realizará examen, teniendo que recuperar dicha materia en la evaluación posterior.

RELACIÓN DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN CON LOS CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO DEL MÓDULO ATENCIÓN AL CLIENTE.				
2º FPB	MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE		EVALUACIÓN PRIMERA	
UNIDAD	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	NOTA CALIFICACIÓN
UNIDAD1: ATENCIÓN AL CLIENTE	a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.	EXAMEN ESCRITO	5%	
	b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	EXAMEN ESCRITO	5%	
	c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.	EXAMEN ESCRITO	5%	
	d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.	EXAMEN ESCRITO	5%	

	e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros)	EXAMEN PRÁCTICO Trabajo en clase	6%	
	f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	EXAMEN PRÁCTICO Trabajo en clase	8%	
	g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.	EXAMEN PRÁCTICO Trabajo en clase	6%	
	h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.	EXAMEN PRÁCTICO Trabajo en clase	8%	
	i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.	EXAMEN PRÁCTICO Trabajo en clase	8%	
<b>OBSERVACIONES</b>		<b>INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>	<b>56%</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
				<b>UNIDAD:</b>
			<b>CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b>	<b>NOTA CALIFICACIÓN</b>
<b>UNIDAD 2:  VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.	EXAMEN ESCRITO	5%	
	b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.	EXAMEN ESCRITO	5%	
	c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.	EXAMEN ESCRITO	5%	
	d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.	EXAMEN ESCRITO	5%	
	e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.	EXAMEN PRÁCTICO Trabajo en clase	6%	

	f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.	EXAMEN PRÁCTICO Trabajo en clase	6%	
	g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.	EXAMEN PRÁCTICO Trabajo en clase	6%	
	h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.	EXAMEN PRÁCTICO Trabajo en clase	6%	
<b>OBSERVACIONES</b>	<b>Exámenes escritos 40% nota Trabajos de clase 60% nota</b> <b>Exámenes prácticos 30%</b> <b>Trabajos de clase 30%</b> La calificación de los contenidos teóricos se podrá acumular. <b>CALIFICACIÓN 1ª EVALUACIÓN:</b>  <b>CALIFICACIÓN RECUPERACIÓN 1ª EVALUACIÓN:</b>		<b>44%</b>	
			<b>TOTAL100%</b>	
			<b>MEDIA</b>	
			<b>CALIFICACIÓN</b>	

2º FPB	MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE			EVALUACIÓN SEGUNDA
UNIDAD	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	NOTA CALIFICACIÓN
<b>UNIDAD 3:</b> <b>INFORACIÓN AL CLIENTE</b>	a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	EXAMEN ESCRITO	15 %	
	b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.	EXAMEN ESCRITO	15 %	
	c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	EXAMEN ESCRITO	10%	
	d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	EXAMEN PRÁCTICO Trabajo en clase	10 %	

	e) <i>Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.</i>	EXAMEN PRÁCTICO Trabajo en clase	20 %	
	f) <i>Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente</i>	EXAMEN PRÁCTICO Trabajo en clase	15 %	
	g) <i>Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.</i>	EXAMEN PRÁCTICO Trabajo en clase	10%	
	h) <i>Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.</i>	EXAMEN PRÁCTICO Trabajo en clase	5 %	
<b>OBSERVACIONES</b>		<b>INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>	<b>100%</b>	<b>CALIFICACIÓN UNIDAD:</b>
	<b>Exámenes escritos 40% nota Trabajos de clase 60% nota</b> <b>Exámenes prácticos 30%</b> <b>Trabajos de clase 30%</b> La calificación de los contenidos teóricos se podrá acumular. <b>CALIFICACIÓN 2ª EVALUACIÓN:</b>  <b>CALIFICACIÓN RECUPERACIÓN 2ª EVALUACIÓN:</b>			<b>TOTAL100%</b> <b>MEDIA</b>  <b>CALIFICACIÓN</b>

## 8. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y LA PRÁCTICA DOCENTE

En nuestro Centro consideramos que es preciso realizar una labor sistemática de revisión de las

actividades que están relacionadas con la formación del alumnado y de la prestación de los servicios que ofrece el Centro, para mejorar dichas acciones. Tendremos que analizar las características de organización y de funcionamiento, así como identificar y diagnosticar sus problemas para poder buscar una solución a los mismos.

Parte muy importante de esta evaluación es la realizada por el profesorado. Esta práctica, que hoy solicita la ley, no es del todo ajena: de un modo u otro, el profesorado evalúa su trabajo, con o sin pautas predeterminadas y tomando decisiones. Se trata ahora de ser conscientes de lo que supone evaluar la labor docente, de las variables que se deben tener en cuenta y de cómo llevar a cabo esta evaluación de forma que deje de ser algo intuitivo y sin estructurar y se convierta en una evaluación reflexiva y sistemática, basada en hechos y datos, que permita tomar decisiones para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

### **Agentes e instrumentos de evaluación**

La legislación sitúa como elemento primordial de la evaluación externa del sistema a la inspección educativa, pero como ya hemos comentado al principio, la evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje es una tarea que atañe de lleno al profesorado. Será éste quien realice una evaluación interna de los distintos aspectos citados.

El responsable de la evaluación es la CCP y para que este proceso sea completo se promoverá y

facilitará la participación de otros sectores de la comunidad educativa: alumnos, padres y personal no docente. De éstos se solicitará la información pertinente en relación con los ámbitos que se analicen.

En función de los informantes y del aspecto objeto de evaluación, podemos establecer los instrumentos básicos de recogida de información: el cuestionario, el diálogo, la observación y la

autoevaluación responsable.

Será nuestra experiencia y los resultados obtenidos los que, con el tiempo, nos lleven a perfeccionar las técnicas e instrumentos utilizados en esta tarea. Es por ello, que nos apoyaremos en documentos recopilados de diversas fuentes y que han sido consensuados en nuestra CCP, adaptados, reformados y modificados mediante las aportaciones de todos sus miembros.

Para realizar este proceso de evaluación este curso, existen en nuestro Centro unos formularios

online para el profesorado que ayudarán a plantear este proceso de modo que nos invite a la reflexión sobre qué estamos haciendo, cómo lo estamos haciendo y análisis y propuesta de mejora en su caso. Utilizamos un modelo de formulario común para las tres evaluaciones. Se plantean preguntas sobre el grado de alcance de los saberes básicos, porcentaje de cumplimiento de la programación, incidencias que hayan condicionado ese avance, etc.

Disponemos también de un modelo de evaluación para ser realizada por nuestro alumnado. Esta nueva faceta de la evaluación docente desde el alumnado debe ser entendida como una orientación, como una ayuda y no como una verdad absoluta. Los docentes que la van a llevar a cabo no deben esperar del alumnado una opinión sobre su labor del todo objetiva. Es por tanto una opinión que debe ser entendida como una idea aproximada de cómo ven los alumnos nuestro trabajo. De ahí debemos extrapolar qué es lo que podemos mejorar, qué aspectos de nuestra actuación en el aula debe ser modificado o mejorado, etc.

Por último, tenemos formularios-encuesta para las familias en los que les preguntamos su grado de satisfacción sobre los servicios prestados por el Centro, no sólo servicios educativos o la práctica lectiva recibida por sus hijos e hijas, también sobre el funcionamiento de algunos apartados de atención al ciudadano desde el Centro (Secretaría, Conserjería, Equipo Directivo, Tutores/Docentes, Departamento de Orientación, etc.)

#### **Recopilación de información trimestral**

Acabadas las evaluaciones trimestrales, los departamentos recopilarán los siguientes datos:

- datos de porcentajes de aprobados y suspensos en cada una de sus materias,
- datos sobre la aplicación de las distintas programaciones y su grado de alcance,
- datos de la evaluación que sus alumnos y alumnas hacen de su práctica docente en el aula y, por último,
- datos de la visión que las familias tienen de la labor docente y del funcionamiento del Centro.

Con toda esta información los distintos departamentos deberán analizar lo ocurrido, las fortalezas y debilidades detectadas, tanto en el departamento como en el Centro si las hubiera reflejadas en sus datos, y, deberían diseñar nuevas estrategias y nuevas propuestas metodológicas que busquen la mejora de las posibles áreas de mejora de su práctica, individual o del Centro. Esta información puede constituir un Plan de Mejora y deberá ser puesto en común en CCP.

#### **Formularios de evaluación del alumnado.**

Usamos dos modelos levemente diferenciados por el tipo de lenguaje expresado. Uno dirigido al alumnado más joven y otro dirigido al alumnado mayor.

Las respuestas posibles a todas las cuestiones en los dos modelos de cuestionarios son:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

**Modelo A. ESO y CFGB Modelo B. BTO, Grado Medio y Superior**

<b>Tareas del docente</b>	<b>Interacción con el grupo</b>
<p>1. El profesor o profesora explica con claridad.</p> <p>2. Sus explicaciones me han ayudado a entender mejor la materia.</p>	<p>3. El profesor o profesora consigue que participemos activamente en sus clases</p> <p>4. El profesor o profesora resuelve nuestras dudas.</p> <p>5. El profesor o profesora manifiesta una actitud respetuosa con el Alumnado.</p>
<b>Contenidos impartidos</b>	<b>Evaluación</b>
<p>6. Las unidades, los temas, me aportan nuevos conocimientos.</p>	<p>7. Los enunciados y las preguntas de los exámenes son claros.</p> <p>8. La corrección de los exámenes es adecuada, clara y me informa de mis errores para mejorar mis aprendizajes.</p> <p>9. La prueba se corresponde con el nivel explicado.</p> <p>10. Estoy satisfecho o satisfecha con el trabajo que le he dedicado y el resultado obtenido.</p>
<b>Comentarios</b>	
<p>Comentarios que ayuden al profesor o profesora a mejorar.</p> <p>(respuesta libre)</p> <p>Las actividades que más me gustan de la clase son: (respuesta libre)</p> <p>Y las que menos: (respuesta libre)</p>	

**Formulario de evaluación del profesorado en los distintos departamentos.**

Cada docente hace un personal individual a modo de reflexión. Además, se hace un modelo colectivo de departamento en los casos de departamentos no unipersonales. El cuestionario del departamento se hace constar como un acta de departamento.

<b>AJUSTE DE LA PROGRAMACIÓN DOCENTE ¿Se ha ajustado a lo previsto en todos los grupos de los mismos cursos de la etapa?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Totalmente</li> <li>✓ En general si, salvo excepciones</li> <li>✓ En general no, pero casi se ajusta</li> <li>✓ No se ajusta y hay dificultades</li> </ul>
<b>Observaciones sobre el nivel de ajuste (respuesta libre)</b>
<b>Diferencias producidas (en caso de haberlas y tenerlas identificadas) entre los diferentes grupos del mismo curso de la etapa: (respuesta libre)</b>
<b>Posibles causas de las diferencias detectadas: (respuesta libre)</b>
<b>CONSECUCIÓN DE LOS CRITERIOS/COMPETENCIAS/CAPACIDADES DE APRENDIZAJE (por niveles)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Totalmente</li> <li>✓ Suficientemente</li> <li>✓ Insuficiente pero casi</li> <li>✓ Lejos de la media</li> </ul>
<b><input type="checkbox"/> MEDIDAS O PLANES DE MEJORA, EN SU CASO, EN CADA UNO DE LOS APARTADOS. Medidas a tomar: (respuesta libre)</b>

**Formulario/Cuestionario de satisfacción enviado a las familias.**

Todas las cuestiones tienen estas posibles respuestas:

- Nada satisfecho
- Poco satisfecho

- Satisfecho
- Muy satisfecho

**Cuestionario enviado:**

<b>1. Recibe una atención adecuada en el Centro, es decir, le resulta fácil ser atendido y recibir la información que usted requiere (Oficinas, Conserjería, etc.).</b>
<b>2. Recibe una atención adecuada por parte del Equipo Directivo en forma y tiempo y adecuada a sus solicitudes y demandas.</b>
<b>3. Recibe una atención adecuada por parte del tutor o tutora y los profesores y profesoras de su hijo o hija en forma y tiempo y adecuada a sus solicitudes y demandas.</b>
<b>4. Las actividades y actuaciones que se realizan para mantener y mejorar la convivencia son adecuadas.</b>
<b>5. Está satisfecho o satisfecha con el desarrollo de las actividades extra-escolares y complementarias propuestas por el Centro (talleres,charlas, excursiones, etc.)</b>
<b>6. Las enseñanzas recibidas por su hijo o hija en cuanto a conocimientos son adecuadas a sus expectativas de futuro.</b>
<b>7. Las enseñanzas recibidas por su hijo son adecuadas respecto a su desarrollo personal, habilidades sociales, orientación académica y profesional, etc. (talleres educativos, charlas, ponencias, etc.)</b>
<b>8. Considera adecuada la labor del Departamento de Orientación y el asesoramiento que su hijo o hija recibe desde el Centro.</b>

## **9. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.**

### 9.1. Actividades complementarias.

Las actividades programadas que vamos a realizar son:

- Realizar simulación de diferentes roles por parejas.

Con estas actividades se pretende el logro de:

Resultados de aprendizaje 1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

Criterio de evaluación: g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.

### 9.2 Actividades extraescolares.

ACTIVIDAD EXTRAESCOLAR	FECHA	OBSERVACIONES
Jornadas de estilismo en centro de día Reina Sofía (Fortuna) (En primer trimestre y/o en segundo trimestre)	18/11/2024	Realización de peinados y maquillajes
SANTO TOMÁS.		Taller de decoración de uñas, maquillaje
Visita a congreso de peluquería /estética Jesal estetic, (Alicante) (segundo trimestre)		