



Programación didáctica del módulo: 1232 PROCESOS DE VENTA

1º Curso CFGM Técnico en Actividades Comerciales

Curso 2021-2022

Amparo Lavín Canales
Comercio y Marketing
IES Las Llamas
Santander

Índice

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL MÓDULO.....	5
3.	CONTENIDOS.....	9
4.	PROGRAMACIÓN: RELACIÓN SECUENCIADA DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS.	14
5.	DISTRIBUCIÓN TEMPORAL.....	15
6.	METODOLOGÍA DIDÁCTICA.	15
7.	MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.....	17
8.	MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.....	17
9.	PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE.	18
10.	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.....	19
10.1.	Criterios de calificación.....	19
10.2.	Criterios para la recuperación.	20
10.3.	2ª Evaluación final ordinaria.	21
10.4.	Recuperación de pendientes.....	21
11.	ASPECTOS CURRICULARES MÍNIMOS PARA SUPERAR EL MÓDULO.....	23
12.	RELACIÓN CON OTROS PLANES, PROGRAMAS O PROYECTOS.....	24
13.	EVALUACIÓN DE PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE.....	24
14.	PLANIFICACIÓN DEL USO DE ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS.....	25
15.	CONCRECIÓN DEL DESARROLLO DE DESDOBLES, AGRUPACIONES FLEXIBLES Y/O APOYOS DOCENTES.	25
16.	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.....	25
17.	ANEXOS.....	25
17.1.	Anexo I: Fraudes en las pruebas y procesos de evaluación académica.	25
	Prácticas consideradas fraudulentas durante el proceso de evaluación académica.	25
17.2.	Anexo II. Hoja informativa del alumno/a.....	27

1. INTRODUCCIÓN.

La evolución sufrida por el comercio en España en las últimas décadas del siglo XX y en la primera del siglo XXI, con la implantación de grandes empresas de distribución internacional y con la creación de cadenas de franquicias en todos los ámbitos del comercio, ha provocado por una parte una concentración del comercio en grandes centros comerciales y por otra una progresiva modernización y especialización del pequeño comercio minorista.

Se requiere, por tanto, que el sector del comercio cuente con profesionales con formación suficiente en habilidades de comunicación, que les permita transmitir seguridad y confianza al consumidor de productos y/o servicios utilizando como herramienta el merchandising comercial, que les permita animar el establecimiento para que sea atractivo a los clientes potenciales.

Teniendo en cuenta los aspectos citados la programación tendrá en cuenta el centro en el que se imparte este ciclo, así como las características del grupo al que se va a impartir este módulo.

El módulo de Procesos de Ventas corresponde a un módulo muy práctico que pretende, de forma sencilla, proporcionar al alumno conocimientos básicos para la adquisición de herramientas y habilidades necesarias para desempeñar funciones de apoyo y colaboración en la aplicación y seguimiento de las técnicas de ventas.

Esta función de apoyo y colaboración en la aplicación y seguimiento de las técnicas de venta incluye aspectos como:

- Análisis del mercado y el entorno de la empresa.
- Configuración del sistema de información de mercados (SIM).
- Análisis de las características y atributos de productos, servicios y líneas de productos para su adecuación a las necesidades y perfil de los clientes.
- Evaluación de las oportunidades de mercado para el lanzamiento de un producto o servicio.
- Aplicación de técnicas de marketing para la venta y distribución de productos.
- Cálculo del precio de venta del producto.
- Selección de la forma y/o canal de distribución de un producto, línea o gama de productos.

A través de contenidos teóricos reforzados mediante casos prácticos y actividades, se pretende conseguir un acercamiento del alumno a su entorno de trabajo real, fundamental en el ámbito de la formación profesional específica. Muchos de los ejemplos expuestos, que en todo momento se intentan relacionar con la actualidad empresarial, pretenden que el alumno llegue a conocer las principales actividades de marketing que se desarrollan en una empresa así como la dinámica de trabajo diaria.

Las normativas que regulan el título de Técnico en Actividades Comerciales son:

- **Título de Técnico en Actividades Comerciales.** Real Decreto 1688/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el Título en Actividades Comerciales y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- **Currículo de Técnico en Actividades Comerciales.** Orden ECD/82/2014, de 25 de junio, que establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Actividades Comerciales en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Datos identificativos del módulo:

FAMÍLIA: COMERCIO Y MARKETING			
CICLO: Técnico en Actividades Comerciales	Grado Medio	CINE-3 b	H. TOTALES: 2000
ENSEÑANZAS MÍNIMAS: Real Decreto 1688/2011, de 18 de noviembre. BOE 27/12/2011			
MÓDULO PROFESIONAL: Procesos de Venta	CÓDIGO: 1232	HORAS: MIN.: 90	MÁX.: 160
ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO PARA IMPARTIR ESTE MÓDULO: Organización y gestión comercial.			

Este Módulo de 90 horas se encuadra dentro del Ciclo formativo correspondiente al Técnico en Actividades Comerciales.

Está asociado a la Unidad de competencia: UC0239_2: Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título son:

Las competencias c), m), n), ñ), o), p), q), r) y s) del título.

c) Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los distintos canales de comercialización, utilizando las técnicas de venta adecuadas a la tipología del cliente y a los criterios establecidos por la empresa.

m) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos, actualizando sus conocimientos, utilizando los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación.

n) Actuar con responsabilidad y autonomía en el ámbito de su competencia, organizando y desarrollando el trabajo asignado, cooperando o trabajando en equipo con otros profesionales en el entorno de trabajo.

ñ) Resolver de forma responsable las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan, dentro del ámbito de su competencia y autonomía.

- o) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
- p) Aplicar los protocolos y las medidas preventivas de riesgos laborales y protección ambiental durante el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el entorno laboral y ambiental.
- q) Aplicar procedimientos de calidad, de accesibilidad universal y de “diseño para todos” en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.
- r) Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional.
- s) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL MÓDULO.

RA 1. Identificar el proceso de decisión de compra del consumidor y/o usuario, analizando los factores que inciden en el mismo y las tipologías de clientes.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los tipos de consumidores, diferenciando el consumidor final o particular y el industrial u organizacional.
- b) Se ha definido el contenido y los aspectos que comprende el estudio del comportamiento del consumidor y/o usuario.
- c) Se han definido y clasificado las necesidades del consumidor, teniendo en cuenta el orden jerárquico que se establece a la hora de satisfacerlas.
- d) Se han clasificado las compras, atendiendo al comportamiento racional o impulsivo del consumidor y/o usuario.
- e) Se han identificado las fases del proceso de compra del consumidor final, analizando los factores que determinan su complejidad y duración.
- f) Se han analizado los determinantes internos y externos que influyen en el proceso de decisión de compra de los consumidores y/o usuarios.
- g) Se han identificado las fases del proceso de compra del consumidor industrial, comparando el proceso con el del consumidor final.
- h) Se han caracterizado las tipologías de clientes, atendiendo a su comportamiento de compra, su personalidad y sus motivaciones de compra.

RA 2. Definir las funciones, conocimientos y perfil de los vendedores, analizando las necesidades de formación, motivación y remuneración del equipo de ventas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han establecido las funciones y responsabilidades de los vendedores en la venta personal.
- b) Se han clasificado los vendedores en función de las características de la empresa en la que prestan servicios, el tipo de venta que realizan y la naturaleza del producto.
- c) Se ha definido el perfil del vendedor profesional, analizando las cualidades personales, habilidades profesionales y conocimientos que debe tener un buen vendedor.
- d) Se han descrito distintos puestos de trabajo de ventas y el perfil de los vendedores más adecuados para los mismos.
- e) Se han determinado las necesidades de formación, perfeccionamiento y reciclaje del equipo de vendedores.
- f) Se ha definido el contenido del programa de formación y perfeccionamiento de los vendedores.
- g) Se ha valorado la importancia de la motivación de los vendedores analizando los principales factores motivadores.
- h) Se han identificado los sistemas de retribución de los vendedores más habituales.

RA 3. Organiza el proceso de venta, definiendo las líneas de actuación del vendedor, de acuerdo con los objetivos fijados en el plan de ventas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las funciones del departamento de ventas de una empresa y las responsabilidades del director de ventas.
- b) Se han diferenciado las formas de organización del departamento de ventas por zonas geográficas, por productos y por clientes, entre otras.
- c) Se ha calculado el número de vendedores que se requieren para cumplir los objetivos del plan de ventas de la empresa.
- d) Se ha elaborado el programa de ventas del vendedor, definiendo sus propios objetivos y el plan de actuación, en función de los objetivos establecidos en el plan de ventas de la empresa.
- e) Se ha elaborado el argumentario de ventas, incluyendo los puntos fuertes y débiles del producto, resaltando sus ventajas respecto a los de la competencia y presentando soluciones a los problemas del cliente.
- f) Se han aplicado técnicas de prospección de clientes, atendiendo a las características del producto/servicio ofertado.
- g) Se ha determinado el número de visitas comerciales que se van a realizar a los clientes reales y potenciales y el tiempo de duración de las visitas.

h) Se han planificado las visitas a clientes, aplicando las rutas de ventas que permite optimizar los tiempos del vendedor y reducir los costes.

RA 4. Desarrolla entrevistas con supuestos clientes, utilizando técnicas de venta, negociación y cierre adecuadas, dentro de los límites de actuación establecidos por la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Se ha preparado la documentación necesaria para realizar una visita comercial, consultando la información de cada cliente en la herramienta de gestión de relaciones con clientes (CRM).

b) Se ha concertado y preparado la entrevista de ventas, adaptando el argumentario a las características, necesidades y potencial de compra de cada cliente, de acuerdo con los objetivos fijados.

c) Se ha preparado el material de apoyo y la documentación necesaria.

d) Se ha realizado la presentación y demostración del producto utilizando técnicas de venta adecuadas para persuadir al cliente.

e) Se han previsto las posibles objeciones del cliente y se han definido las técnicas y los argumentos adecuados para la refutación de las mismas.

f) Se han utilizado técnicas de comunicación verbal y no verbal en situaciones de venta y relación con el cliente.

g) Se ha planificado la negociación de los aspectos y condiciones de la operación que pueden ser objeto de negociación.

h) Se han utilizado técnicas para lograr el cierre de la venta y obtener el pedido.

RA 5. Formaliza los contratos de compraventa y otros contratos afines, analizando las cláusulas más habituales de acuerdo con la normativa vigente.

Criterios de evaluación:

a) Se ha interpretado la normativa que regula los contratos de compraventa.

b) Se ha caracterizado el contrato de compraventa, los elementos que intervienen y los derechos y obligaciones de las partes, analizando su estructura y las cláusulas habituales que se incluyen en el mismo.

c) Se ha cumplimentado el contrato de compraventa en el que se recogen los acuerdos entre vendedor y comprador, utilizando un procesador de textos.

d) Se ha interpretado la normativa que regula el contrato de compraventa a plazos y los requisitos que se exigen para su formalización.

e) Se ha caracterizado el contrato de ventas en consignación analizando los casos en que procede su formalización.

f) Se ha caracterizado el contrato de suministro, analizando los supuestos en los que se requiere para el abastecimiento de materiales y servicios.

g) Se han analizado los contratos de leasing y renting como alternativas de adquisición y financiación del inmovilizado de la empresa.

RA 6. Gestiona la documentación comercial y de pago/cobro de las operaciones de compraventa, cumplimentando los documentos necesarios.

Criterios de evaluación:

a) Se ha gestionado la documentación comercial de diferentes operaciones de venta, desde la recepción del pedido hasta el envío y recepción por parte del cliente.

b) Se ha establecido el modo de formalizar el pedido por parte del cliente, en ventas a distancia (por catálogo, televenta, teléfono móvil e Internet, entre otros)

c) Se han identificado las distintas formas de pago, analizando el procedimiento y la documentación necesaria en cada caso.

d) Se han diferenciado los medios de pago al contado de los aplazados.

e) Se han comparado los medios y formas de pago, analizando las ventajas y desventajas en términos de coste, seguridad y facilidad de uso.

f) Se ha cumplimentado la documentación correspondiente a los diferentes medios de pago.

g) Se han cumplimentado cheques, letras de cambio, pagarés y demás documentación correspondiente a los diferentes medios de pago.

h) Se ha identificado la documentación correspondiente a las operaciones de endoso, aval y gestión de cobro de medios de pago.

RA 7. Determina los precios y el importe de las operaciones, aplicando el cálculo comercial en los procesos de venta.

Criterios de evaluación:

a) Se ha calculado el precio de venta del producto, aplicando un cierto margen comercial expresado en forma de porcentaje del precio de coste.

b) Se ha calculado el precio de venta del producto, aplicando un margen comercial expresado en forma de un porcentaje sobre el precio de venta.

c) Se ha determinado el importe total de una operación de venta, aplicando los descuentos y gastos acordados y el IVA correspondiente.

d) Se ha calculado el interés de diferentes operaciones, definiendo las variables que lo determinan y aplicando un determinado tipo de interés.

e) Se ha calculado el descuento de diferentes operaciones, aplicando un determinado tipo de descuento.

- f) Se ha calculado el descuento y el efectivo resultante de una remesa de efectos.
- g) Se han cumplimentado facturas de negociación de efectos comerciales, aplicando un determinado tipo de descuento y la correspondiente comisión.

3. CONTENIDOS.

La Orden ECD/82/2014, de 25 de junio, que establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Actividades Comerciales en la Comunidad Autónoma de Cantabria enumera los siguientes contenidos:

1. Identificación del proceso de decisión de compra del consumidor:

- Tipos de consumidores. Consumidor final o particular y consumidor industrial o institucional.
- Estudio del comportamiento del consumidor. Aspectos que comprende.
- Las necesidades y gustos del consumidor. Tipos. La jerarquía de necesidades de Maslow.
- Tipos de compras según comportamiento del consumidor: compras relacionadas o previstas y compras compulsivas.
- El proceso de decisión de compra del consumidor final. Fases del proceso y variables que influyen en el mismo.
- Determinantes internos que inciden en el proceso de compra: motivaciones, percepciones, experiencia y aprendizaje, actitudes y características personales.
- Variables externas que influyen en el proceso de compra: socioeconómicas y psicológicas.
- Las variables de marketing en el proceso de compra.
- El proceso de compra del consumidor industrial u organizacional.

Tipos de consumidores. Fases del proceso.

- Tipologías de clientes; según su personalidad y según sus motivaciones de compra.
- Evolución y crecimiento de los distintos tipos de clientes usuarios del tipo de venta on-line.

2. Definición de las funciones y perfil de los vendedores:

- El vendedor. Concepto y funciones. Vendedor de plantilla y vendedor free-lance.
- El papel del vendedor en la venta personal.
- Tipos de vendedores según la empresa en la que prestan sus servicios. Vendedores de fabricantes, vendedores de mayoristas y vendedores de minoristas.
- Tipos de vendedores según la naturaleza del producto. Vendedores de productos industriales, vendedores de productos de consumo y vendedores de servicios.

- Tipos de vendedores según la actividad o tipo de venta que realizan: vendedores internos, de mostrador o dependientes. Vendedores externos, de ruta o viajantes. Vendedores de autoventa. “Merchandiser” o rellenador de expositores. Vendedores puerta a puerta. Vendedores promotores o itinerantes, demostradores, visitantes, prescriptores y creadores de clientela. Vendedores técnicos. Vendedores de grandes operaciones. Vendedores de servicios. Vendedores de telemarketing o televendedores. Vendedores online o por Internet.
- El perfil del vendedor profesional. Cualidades personales, capacidades profesionales y conocimientos del buen vendedor. Habilidades profesionales específicas para las ventas. Conocimientos del vendedor: de la empresa, el producto, los clientes y la competencia. Conocimientos específicos de ventas.
- El manual del vendedor.
- El proceso de desintermediación en la venta online.
- Formación de los vendedores. Necesidad de la formación. Programas de formación y perfeccionamiento de los vendedores. Formación inicial. Formación sobre el terreno. Programas de perfeccionamiento de los vendedores. Formación continua.
- Motivación de los vendedores. Factores motivadores.
- Sistemas de remuneración de los vendedores. Instrumentos de remuneración: salario fijo y comisiones. Complementos de la remuneración: incentivos no monetarios.

3. Organización del proceso de ventas

- El departamento de ventas. Sus funciones.
- Funciones del director de ventas.
- Planificación de las ventas. Los objetivos de ventas.
- Factores que condicionan la organización del departamento de ventas.
- Estructura organizativa del departamento de ventas. Organigramas.
- Determinación del tamaño del equipo de ventas: métodos para la fijación del número de vendedores necesarios para cubrir en territorio determinado.
- Delimitación de las zonas de venta y asignación a los vendedores.
- Planificación de las visitas a clientes. Tipos y frecuencia de las visitas.
- Diseño de las rutas de ventas.
- Elaboración del programa de ventas y líneas de actuación del vendedor.
- Fases del proceso de venta.
- La prospección de clientes. Métodos de prospección de clientes.
- Preparación de la venta.

- Objetivos, contenido y estructura del argumentario de ventas.
- Tipos de argumentos: racionales y emocionales.
- Elaboración del argumentario de ventas según tipos de productos, según tipología de clientes y según tipo de canales de distribución.
- Funcionamiento de los nuevos modelos de distribución comercial.

Combinación con los modelos tradicionales.

- Preparación del material de apoyo para reforzar los argumentos, según tipos de productos y según tipología de clientes.

4. Desarrollo de entrevistas de venta:

- La venta personal.
- Formas de venta: tradicional, comercio generalista, autoservicio, sin tienda, televenta y venta online, entre otras.
- La comunicación en las relaciones comerciales.
- El proceso de comunicación. Elementos. Barreras en la comunicación.
- La comunicación verbal. Normas para hablar en público.
- La comunicación telefónica en la venta. Uso de las nuevas tecnologías.
- La comunicación escrita. Cartas comerciales.
- La comunicación no verbal en la venta y las relaciones con clientes.
- Fases de la entrevista de ventas.
- Técnicas de venta: modelo AIDA (atención, interés, deseo, acción). Técnica SPIN (situación, problema, implicación, necesidad). Sistema de entrenamiento Zelev Noel.
- Concertación y preparación de la visita.
- Toma de contacto y presentación.
- Sondeo y determinación de las necesidades del cliente.
- Presentación del producto y argumentación, aplicando técnicas de venta. Objetivos de la presentación del producto. Cuándo utilizarla y puntos que se deben destacar en la misma. Tipo de clientes al que va dirigida.
- La demostración del producto, utilizando material de apoyo. Elementos a destacar: técnicas de productos y servicios. Hechos que lo diferencian respecto a otros productos o servicios sustitutivos.
- Las objeciones del cliente. Técnicas de tratamiento de las objeciones.
- Negociación de las condiciones de la operación. Asertividad y empatía.
- Cierre de la venta. Señales de compra y aplicación de técnicas de cierre.

- Despedida y final de la entrevista.
- Seguimiento de la venta. Servicios adicionales a la venta. Cumplimiento de los acuerdos. Servicios postventa. Atención de quejas, reclamaciones y devoluciones. Atención y satisfacción del cliente. Cobro de la venta.
- Los servicios postventa: asesoramiento e información, garantía, asistencia técnica y reparaciones, recambios y repuestos.
- Gestión de incidencias, quejas y reclamaciones de clientes.
- Servicios de atención, satisfacción y fidelización de clientes: estrategias y técnicas de fidelización de clientes perdidos.
- Herramientas de gestión de las relaciones con clientes (CRM).

5. Formalización del contrato de compraventa y otros contratos afines:

- El contrato: características y requisitos básicos. Tipos de contratos.
- El contrato de compraventa. Características, elementos y requisitos.
- Normativa que regula la compraventa: compraventa civil y mercantil.
- Derechos y obligaciones del vendedor y del comprador.
- Clausulado general de un contrato de compraventa.
- Causas de extinción de un contrato de compraventa.
- El contrato de compraventa a plazos.
- El contrato de suministro.
- El contrato estimatorio o de ventas en consignación.
- Contratos de compraventas especiales. Ventas sobre catálogo, ventas a ensayo o prueba, ventas salvo confirmación, ventas en tienda o almacén, ventas en feria o mercado y ventas por correspondencia.
- Los contratos de transporte y de seguro.
- Los contratos de leasing y de renting.
- Los contratos de “factoring” y de “forfaiting”.
- Resolución de conflictos por incumplimiento del contrato: vía judicial y vía arbitral.
- Elaboración de contratos utilizando el procesador de textos.

6. Gestión de la documentación comercial y de cobro de las operaciones de venta:

- Documentación comercial generada en las ventas. Facturas y albaranes.
- Confección, registro y archivo de documentos.

- Documentación para formalizar el pedido en las ventas a distancia (por catálogo, televenta, teléfono móvil, Internet y otros).
- El cobro de la venta. Documentos de cobro y pago.
- Clasificación de medios de pago según fiabilidad, coste y plazo de pago.
- Medios de pago al contado y de pago diferido. Pagos por periodos acumulativos.
- El pago en efectivo.
- La transferencia bancaria.
- La ley cambiaria y del cheque.
- El cheque. Tipología y funcionamiento.
- La letra de cambio.
- El pagaré.
- Operaciones asociadas a los medios de pago. Endoso y aval.
- Gestión de cobro de efectos comerciales.
- Anticipación del cobro. Negociación y descuento bancario.
- La gestión de impagados: la renegociación de los plazos con el cliente.
- Empresas de “factoring” y “forfaiting”.
- Los medios de pago electrónicos.

7. Determinación de los precios y el importe de las operaciones de venta:

- Determinación del precio de venta al público del producto o servicio. Elementos que forman parte del precio: costes y margen comercial.
- Cálculo del precio de venta, aplicando un determinado margen comercial expresado en forma de porcentaje sobre el precio de coste.
- Cálculo del precio, aplicando un determinado margen expresado en forma de porcentaje sobre el precio venta.
- Cálculo del importe total de una operación de venta.
- Aplicación del interés en las operaciones comerciales.
- Concepto de interés. Interés simple e interés compuesto.
- Cálculo del interés simple: cálculo de las distintas variables que intervienen.
- Métodos abreviados para el cálculo del interés de varios capitales al mismo tipo de interés y diferentes períodos de tiempo.
- Concepto de descuento. Descuento racional y descuento comercial.

- Cálculo del descuento racional o matemático: cálculo de las distintas variables que intervienen en el descuento. Determinación del valor actual o efectivo.
- Cálculo del descuento comercial: cálculo de las distintas variables que intervienen. Determinación del efectivo resultante del descuento.
- Negociación de efectos comerciales. Cálculo del descuento y del efectivo resultante de una remesa de efectos.
- Sustitución de deudas. Vencimiento común y vencimiento medio: cálculo del vencimiento de una deuda que sustituye a otras.
- Cálculo del importe de operaciones comerciales en moneda extranjera: tipo de cambio o cotización de una divisa.
- Utilización de herramientas informáticas para el cálculo.
- Características de los distintos tipos de clientes de este tipo de venta. Evolución y crecimiento de las personas conectadas a internet.
- Combinación del modelo tradicional de compraventa y los modelos innovadores.

4. PROGRAMACIÓN: RELACIÓN SECUENCIADA DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS.

Unidad didáctica 0. Introducción al módulo.

Unidad didáctica 1. La decisión de compra del consumidor.

Unidad didáctica 2. El departamento de ventas.

Unidad didáctica 3. El equipo de ventas.

Unidad didáctica 4. Los vendedores.

Unidad didáctica 5. Prospección y preparación de la presentación.

Unidad didáctica 6. Técnicas de venta y comunicación.

Unidad didáctica 7. El contrato de compraventa.

Unidad didáctica 8. Documentos de formalización de la venta.

Unidad didáctica 9. Documentos de formalización de cobro y pago.

Unidad didáctica 10. Documentos de formalización de cobro y pago: Pago aplazado.

Unidad didáctica 11. Determinación del precio de venta.

Unidad didáctica 12. El interés y el descuento en las operaciones comerciales.

5. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL.

Este módulo tiene asignadas 90 horas mínimas y 160 máximas. La secuenciación y temporalización será la siguiente:

UD	TÍTULO UNIDADES DIDÁCTICAS	HORAS	EVALUACIÓN
1	La decisión de compra del consumidor.	12	PRIMERA EVALUACIÓN
2	El departamento de ventas.	15	
3	El equipo de ventas.	18	
4	Los vendedores.	10	
5	Prospección y preparación de la presentación.	9	SEGUNDA EVALUACIÓN
6	Técnicas de venta y comunicación.	12	
7	El contrato de compraventa.	10	
8	Documentos de formalización de la venta.	10	
9	Documentos de formalización de cobro y pago.	13	
10	Documentos de formalización de cobro y pago: Pago aplazado.	10	
11	Determinación del precio de venta.	10	PRIMERA
12	El interés y el descuento en las operaciones comerciales.	9	EVALUACIÓN FINAL
		160	

6. METODOLOGÍA DIDÁCTICA.

Según el Real Decreto 1538/2006, «la metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente».

Según estos principios tenemos que tener en cuenta lo siguiente:

- La profesora acercará los contenidos del módulo al alumnado de una manera clara y sencilla, con el ánimo de conseguir su involucración, colaboración y participación activa.
- El alumno trabajará determinados contenidos de manera individual, pero se fomentará sobre todo el trabajo en equipos, tal como ocurre en la vida laboral.

- Se preparará al alumno para la actividad en el campo profesional lo que facilitará su adaptación al mundo laboral.
- Se contribuirá al desarrollo personal del alumno, al ejercicio de una ciudadanía democrática y al aprendizaje permanente.
- Se alternarán los contenidos teóricos con los casos prácticos relacionados que ayudarán al alumno a la comprensión y asimilación de la teoría.
- Se realizarán las actividades propuestas, así como los ejercicios de comprueba tu aprendizaje.
- El alumno trabajará cada una de las actividades finales de cada unidad en la que se revisan los contenidos vistos en la misma.

Se procurará que las clases teóricas se limiten a la exposición y explicación de los conceptos esenciales de cada unidad. Se fomentará la participación del alumnado en dichas exposiciones.

Será necesario enfocar el módulo a la resolución de diferentes casos prácticos individuales, así como al desarrollo de un proyecto global que integre diferentes aspectos analizados a lo largo de las distintas unidades. De este modo, se pretende que el alumno aplique los conocimientos adquiridos, potencie una capacidad crítica, estimule su curiosidad y motivación.

El programa de aprendizaje pretende propiciar la iniciativa del alumno y el proceso de autoaprendizaje, desarrollando capacidades de comprensión y análisis, de relación y búsqueda y manejo de información.

Intenta además conectar el aula con el mundo real, con las empresas, profesionales y organismos administrativos que conforman el entorno profesional y el trabajo del técnico que se quiere formar.

Se utilizarán los medios informáticos para la búsqueda de información relacionada con la materia del módulo (páginas Web). Dicha información será analizada por los alumnos y relacionada con el mundo del comercio y los procesos de venta.

Tal y como establece la Orden EDU/86/2009, de 14 de octubre, la cuenta de correo electrónico institucional es la que corresponde al dominio educantabria.es. Todo el alumnado matriculado tendrá una cuenta de correo Educantabria siendo el principal medio de comunicación entre el profesor y el alumnado. A efectos de posibles fallos en la plataforma YEDRA que imposibiliten la comunicación mediante la cuenta de correo de Educantabria, se establece como medio alternativo la comunicación a través de la plataforma de Microsoft Teams.

En el curso 2021-2022 para garantizar la continuidad del aprendizaje se utilizarán programas de aprendizaje a distancia mediante plataformas de aprendizaje digital, prioritariamente, mediante Microsoft Teams. Subsidiariamente, en caso de surgir problemas técnicos o de otro orden que dificultasen el uso de Teams, se empleará la plataforma Moodle a efectos de compartir contenidos, archivos y realizar calificaciones.

7. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

El módulo se adaptará a las características del alumnado, con especial atención a los alumnos que presenten una discapacidad.

Se emplearán diferentes recursos de apoyo para prestar una atención adecuada a la diversidad del alumnado. A través de propuestas como, el planteamiento de actividades en orden creciente de dificultad, utilización de materiales complementarios (bibliografía, artículos, recursos on-line), exposiciones de proyectos y trabajos prácticos, se pretenderá que el alumno adquiera los conceptos y destrezas propios del módulo.

Las tres vías existentes para el tratamiento de la diversidad: **adaptaciones curriculares, espacio de opcionalidad y diversificación curricular** no deben ser consideradas, en ningún caso, como alternativas excluyentes, sino más bien como caminos que se complementan y que deben ser practicados simultáneamente. Para atender la diversidad de los alumnos, las **medidas a tomar que se proponen** son las siguientes:

- En primer lugar, debemos **analizar al alumno al comienzo de este Módulo**, para detectar las diferencias existentes en su formación que condicionen el logro de las capacidades a desarrollar.
- Durante la fase de exposición de la materia, **la profesora invitará a que los alumnos consulten dudas o soliciten resoluciones**, sobre todo a los alumnos que requieran una atención especial. Esta práctica consultiva puede aportar buenos resultados al eliminar las posibles diferencias entre los alumnos en favor de un mayor conocimiento.
- **Apoyar a cada alumno de forma individualizada**, en las actividades de aprendizaje, supervisando de forma continuada el estado del trabajo de cada alumno.

8. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

Los espacios, materiales y recursos didácticos básicos que se necesitan para poder impartir las clases son:

- El aula.
- Pizarra.
- Ordenador del profesorado, con dispositivo de proyección.
- Pantalla para proyección.
- Altavoces.
- Televisor, video, u otros medios de reproducción audiovisual.
- Ordenadores para el alumnado.

- Biblioteca del aula.
- Revistas y prensa especializada.

Como libro de referencia para los alumnos se utilizará el libro de la editorial Mc Graw Hill, elaborado para este módulo:

- Colet Areán, R.; Polío Morán, J.E. (2021). *Procesos de venta*. Madrid. Mc Graw Hill.

Además del libro de referencia, para completar los contenidos al alumnado se le proporcionará material complementario confeccionado por la profesora del módulo.

9. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE.

Al inicio de curso se hace necesario establecer una evaluación inicial de los alumnos/as para tratar de comprobar los conocimientos previos y aplicar sus resultados a la organización del módulo. Esta evaluación se realizará mediante una entrevista o pequeña encuesta por parte del profesor en la que se preguntarán sobre contenidos clave en la materia, experiencias profesionales previas en la materia, expectativas, etc.

La evaluación formativa consiste en constatar el proceso de aprendizaje de cada alumno, a través de la observación sistemática por el profesor, con el fin de modificar o reforzar los contenidos que no hubiesen sido suficientemente asimilados.

La evaluación formativa de los alumnos se realizará mediante un examen, el seguimiento de sus trabajos diarios, la entrega de las actividades propuestas por el profesor, resolución de los casos prácticos, la realización de las actividades finales de cada unidad, exposiciones orales, la participación en clase y entrega de cualquier tipo de trabajo en la fecha solicitada por el docente.

Se valorarán, además, los siguientes aspectos:

- Capacidad de organización del trabajo.
- Grado de participación en los trabajos de grupo.
- Calidad final de trabajo.

Debido al carácter eminentemente práctico del módulo, se utilizarán los siguientes instrumentos para la evaluación del aprendizaje:

1. Realización de **pruebas objetivas**: consistirán en la resolución de casos prácticos y la respuesta a una serie de preguntas teóricas. El contenido podrá incluir cualquier asunto que haya sido impartido en el módulo hasta ese momento, sea de ese trimestre o de períodos anteriores.
2. Realización de **una prueba o exposición oral**, sobre un tema propuesto, ayudado de una presentación de diapositivas previamente elaborada.
3. **Actividades de evaluación continua**: las actividades serán entregadas directamente al

profesor. Únicamente podrán ser presentadas durante las fechas solicitadas.

4. **La actitud, participación e intervención del alumno en clase:** se valorarán las intervenciones en clase siempre que sean correctas y adecuadas respecto a los contenidos que se estén tratando o se realicen aportaciones a los contenidos vistos en clase y/o ejercicios extras.

La asistencia a clase es obligatoria, por tanto, en el caso de que algún alumno supere el 15% de faltas de asistencia a clase, se considerará que no puede alcanzar los objetivos mínimos planteados.

Evaluación final: ordinaria 1 y ordinaria 2.

Tendrá por finalidad la valoración de los resultados del aprendizaje al finalizar una determinada fase del proceso formativo, tomando como referencia los criterios de evaluación y los objetivos establecidos para ese periodo.

La evaluación realizada al final del módulo formativo cumplirá las siguientes funciones:

- Constatar el logro de los tipos y grados de aprendizaje establecidos en las capacidades terminales de los correspondientes módulos profesionales.
- Comprobar la consecución de los objetivos generales previstos para el módulo.
- Determinar si la formación adquirida responde al referente profesional recogido en el perfil profesional y que es demandada por el sector productivo.

Desde esta perspectiva, la evaluación conducirá a la acreditación profesional que garantiza haber adquirido las competencias y los resultados de aprendizajes requeridos para el desarrollo de la actividad profesional.

Para superar el módulo, el alumno/a deberá haber aprobado todas las evaluaciones, bien en las evaluaciones parciales o bien en la evaluación final, en cuyo caso, la nota final será la media de las notas de cada evaluación.

Para los alumnos/as que suspendan alguna evaluación se establecerán actividades de recuperación.

Los alumnos que no superen el módulo en la evaluación ordinaria 1 (primera quincena de junio) tendrán la posibilidad de ir a la evaluación ordinaria 2 (segunda quincena de junio) con todos los contenidos del módulo y se propondrán igualmente actividades de recuperación.

10. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

10.1. Criterios de calificación.

La evaluación del módulo profesional se realizará en el momento de finalización del mismo. Su calificación será expresada en cifras de 1 a 10 sin decimales. Se considerarán positivas las puntuaciones iguales o superiores a cinco.

En cada evaluación se realizará una o varias pruebas. Se calculará la nota media de las distintas pruebas que tendrán que alcanzar como mínimo un 4 sobre 10. Esta parte tendrá un valor del 80% de la nota de la evaluación.

Los trabajos, ejercicios y actitud se valorarán con un máximo del 20% de la puntuación final.

La evaluación de los conocimientos adquiridos por el alumno se llevará a cabo mediante pruebas objetivas que consistirán en exámenes teórico-prácticos en función de los objetivos mínimos exigidos y tendrán una valoración del 80% de la nota. El 20% restante lo componen las actividades desarrolladas en clase y la actitud.

Siguiendo el proceso de evaluación descrito, la calificación de los alumnos, para cada evaluación, se obtiene sumando las calificaciones asignadas a los mismos por los siguientes conceptos:

NOTAS DE EFECTUAR TAREAS YA SEAN EN GRUPO O INDIVIDUALMENTE, RESOLUCIÓN DE EJERCICIOS Y REALIZACIÓN DE TRABAJOS Y PRUEBAS INDIVIDUALES (ORALES Y/O ESCRITAS): 20%.

Calificaciones obtenidas por aquellas actividades y trabajos que se realicen en grupos y/o individualmente. Se valora: calidad y organización de los trabajos, claridad de conceptos, exposiciones, participación en los debates, explicaciones sobre actividades y ejercicios propuestos, teniéndose en cuenta su grado de interés y dedicación, etc.

Respecto a la realización de tareas, realizadas dentro y fuera del centro, se valorará: contenido, cumplimentación puntual, presentación, participación en el grupo, interés mostrado, originalidad...

ELABORACIÓN DE EXÁMENES (TIPO TEST Y/O PREGUNTAS CORTAS ABIERTAS Y EJERCICIOS): 80%.

Se trata de evaluar, según los casos:

- El grado de conocimiento de los contenidos, conceptos, trámites, documentos y operaciones.
- La comprensión y análisis de textos y normas, y su interpretación y aplicación a casos concretos.
- La capacidad de razonamiento, así como la iniciativa y la creatividad en la solución de problemas.

10.2. Criterios para la recuperación.

Cuando algún alumno no haya alcanzado una valoración suficiente en algunos de los conceptos evaluados para los que se considere necesario su consecución, se establecerán actividades específicas de recuperación que se realizarán a lo largo de las unidades siguientes.

Estas actividades consistirán en un examen que se calificará como sigue: La nota del examen de recuperación será el 80% de la calificación, siendo el 20% restante sobre el trabajo del alumno a lo largo de la evaluación que se va a recuperar (controles periódicos, tareas y trabajos, etc.).

El examen de recuperación de la 1ª Evaluación se realizará en el mes de enero de 2022. La prueba de recuperación de la 2ª Evaluación tendrá lugar en el mes de abril de 2022. Y la recuperación de la 3ª Evaluación se efectuará en la 1ª convocatoria ordinaria de junio.

Calificación final del módulo

Deberá tenerse en cuenta todas las calificaciones obtenidas por el alumno en las diferentes evaluaciones. La nota final del módulo será aquella que resulte una vez aplicada la media aritmética

de las notas de todas las evaluaciones. Para aprobar las evaluaciones se hará la media de todas las notas tomadas a lo largo de la evaluación. Se considera superado el módulo siempre que estén todas las evaluaciones aprobadas con un 5.

Como requisito indispensable para superar el módulo, el alumno al final de curso por grupos o individualmente tendrá que presentar y exponer la presentación y venta de un producto.

10.3. 2ª Evaluación final ordinaria.

Se celebrará en la segunda quincena de junio, los alumnos que la realicen se examinarán de todo el módulo.

Los alumnos pendientes para superar el módulo deberán realizar una prueba objetiva que se valorará con un 80% del final de la nota, constituyendo el 20% restante, un trabajo a realizar por el alumno y cuyo seguimiento realizará el profesor.

Los contenidos mínimos son los contenidos puestos en su apartado correspondiente. Al menos la mitad de los contenidos de la prueba se ajustarán a los contenidos mínimos. El resto de la prueba se completará con los criterios de evaluación de cada tema.

Modelo de prueba:

La prueba estará compuesta de una parte teórica y una práctica con ejercicios semejantes a los realizados en clase. Puede incluir cuestiones tipo test, preguntas cortas abiertas y supuestos prácticos. Los contenidos de esta prueba versarán sobre los contenidos mínimos.

Para superar la prueba ordinaria 2 el alumno tiene que alcanzar como mínimo una calificación positiva igual o superior a 5 sobre 10. La nota final del módulo recuperado será de 5.

Calificación:

Solo se evaluarán los contenidos. La nota será de una puntuación máxima de "10". Superarán la prueba los alumnos que hayan alcanzado la puntuación de "5".

10.4. Recuperación de pendientes.

Los alumnos que promocionan a segundo con el módulo pendiente se examinarán de ese módulo en el mes de febrero. La materia a evaluar será la que se impartió en el curso anterior y la prueba versará sobre los contenidos mínimos exigibles.

Para realizar el seguimiento de este alumnado se proporcionarán actividades a realizar con carácter voluntario, con un calendario de entrega de las mismas.

Se aplicarán los siguientes criterios de calificación:

- Trabajo del alumnado, a través de las actividades propuestas por la profesora. Coeficiente de ponderación: 20%.

- Prueba específica. Se realizará una prueba individual escrita presencial en el mes de febrero. Coeficiente de ponderación: 80%.

Para superar el módulo, el alumno tiene que alcanzar como mínimo una calificación positiva igual o superior a 5.

PLAN DE PRUEBAS PARA ALUMNOS CON EL MÓDULO PENDIENTE

A. Prueba final ordinaria 1 en el mes de febrero.

Los alumnos con el módulo pendiente realizarán una prueba en el mes de febrero que contenga todos los contenidos del módulo, que versará sobre los contenidos mínimos. Esta prueba puede incluir cuestiones tipo test, preguntas cortas abiertas y supuestos prácticos.

La nota final en esta prueba será el resultado de ponderar en un 80% la nota obtenida en el examen más una ponderación del 20% sobre el trabajo que haya realizado el alumnado del plan de trabajo que se le entregará al inicio del curso para que sea realizado fuera del aula, encargados por la profesora.

La nota final del módulo será el resultado de aplicar la ponderación descrita, sin decimales.

B. Prueba final de junio ordinaria 2.

Si después de la prueba de recuperación final ordinaria 1 de febrero, el alumno no supera el módulo, tendrá que examinarse en el mes de junio de toda la materia del módulo en la prueba ordinaria 2.

Esta prueba puede incluir cuestiones tipo test, preguntas cortas abiertas y supuestos prácticos. Los contenidos de esta prueba versarán sobre los contenidos mínimos.

La nota final del módulo será el resultado de ponderar en un 80% la nota obtenida en el examen más una ponderación del 20% sobre el trabajo que haya realizado el alumnado del plan de trabajo que se le entregará al inicio del curso para que sea realizado fuera del aula, encargados por la profesora.

La nota final del módulo será el resultado de aplicar la ponderación descrita, sin decimales.

Fraudes en las pruebas y procesos de evaluación académica.

En caso de sorprender a algún alumno realizando prácticas fraudulentas se aplicará lo contenido en el documento de normas sobre prácticas fraudulentas aprobado por el Departamento de Comercio y Marketing del IES Las Llamas y recogido en el Proyecto Curricular de la familia de Comercio y Marketing y que se ha dado a conocer al alumnado en las hojas informativas que se les entregan a principio de curso.

11. ASPECTOS CURRICULARES MÍNIMOS PARA SUPERAR EL MÓDULO.

- Identificar los tipos de consumidores, diferenciando el consumidor final o particular y el industrial u organizacional.
- Comprender el estudio del comportamiento del consumidor y/o usuario, así como las necesidades del consumidor.
- Identificar las fases del proceso de compra del consumidor industrial, comparando el proceso con el del consumidor final.
- Identificar las distintas tipologías de clientes, atendiendo a su comportamiento de compra, su personalidad y sus motivaciones de compra.
- Establecer las funciones y responsabilidades de los vendedores en la venta personal.
- Definir el perfil del vendedor profesional, analizando las cualidades personales, habilidades profesionales y conocimientos que debe tener un buen vendedor.
- Describir los distintos puestos de trabajo de ventas y el perfil de los vendedores más adecuados para los mismos.
- Determinar las necesidades de formación, perfeccionamiento y reciclaje del equipo de vendedores.
- Comprender los programas de formación, motivación y retribución de vendedores.
- Concertar y preparar la entrevista de ventas, adaptando el argumentario a las características, necesidades y potencial de compra de cada cliente, de acuerdo con los objetivos fijados.
- Entender el proceso de venta, definiendo las líneas de actuación del vendedor, de acuerdo con los objetivos fijados en el plan de ventas, así como identificar la organización y funciones del departamento de ventas de la empresa.
- Desarrolla entrevistas con supuestos clientes, utilizando técnicas de venta, negociación y cierre adecuadas, dentro de los límites de actuación establecidos por la empresa.
- Formalizar los contratos de compraventa y otros contratos afines, analizando las cláusulas más habituales de acuerdo con la normativa vigente.
- Interpretar la normativa que regula los contratos de compraventa.
- Conocer el contrato de compraventa, los elementos que intervienen y los derechos y obligaciones de las partes, analizando su estructura y las cláusulas habituales que se incluyen en el mismo.
- Cumplimentar el contrato de compraventa en el que se recogen los acuerdos entre vendedor y comprador, utilizando un procesador de textos.
- Gestionar y conocer la documentación comercial básica y de pago/cobro de las operaciones de compraventa, cumplimentando los documentos necesarios.

- Conocer el cálculo de los precios y el importe de las operaciones, aplicando el cálculo comercial en los procesos de venta, así como saber calcular el precio final en las operaciones de compraventa aplicando descuentos e impuestos.

12. RELACIÓN CON OTROS PLANES, PROGRAMAS O PROYECTOS.

Programa Erasmus +

A través del programa Erasmus + se pretende que los alumnos de Formación Profesional de Grado Superior realicen prácticas en centros de trabajo en Europa, al tiempo que cursan el módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo, y obtengan el reconocimiento y la acreditación de toda la formación con el objetivo de:

- Mejorar sus actitudes, sus aptitudes lingüísticas y culturales y sus competencias profesionales, así como sus competencias transversales relativas a las nuevas tecnologías.
- Aumentar su motivación, mediante el aprendizaje en alternancia con el trabajo en otro país, con vistas a aumentar las posibilidades de empleo y a facilitar la inserción profesional.
- Crear unas condiciones adecuadas, en los diferentes entornos, especialmente en el lugar de trabajo.
- Conseguir una formación con validez de reconocimiento en Europa.

Todos los proyectos de movilidad estarán sujetos a su ejecución en función de las recomendaciones de las autoridades sanitarias nacionales e internacionales llegado el momento de su inicio.

13. EVALUACIÓN DE PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE.

A través de la evaluación del desarrollo de la programación y la práctica docente estaremos intentando corregir errores detectados a lo largo del curso en el proceso de enseñanza- aprendizaje. Así pues, para mejorar el proceso de enseñanza analizaremos toda la programación, en general, prestando gran atención a algunos apartados como, por ejemplo:

- Examinar los contenidos (unidades didácticas). Analizaremos el orden seguido en el proceso de enseñanza-aprendizaje, así como el número de horas asignadas a cada una.
- Comprobar la estructura de la unidad didáctica. Revisaremos el orden seguido en la explicación de los diferentes apartados que componen la unidad.
- Examinar las actividades planteadas al desarrollar los contenidos. Incorporando y eliminando actividades según la aceptación de los alumnos...

14. PLANIFICACIÓN DEL USO DE ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS.

En cuanto al uso de espacios y equipos diremos que las clases serán impartidas en la primera y segunda planta del centro, siguiendo la asignación realizada desde la jefatura de estudios. Concretamente, el módulo que nos ocupa será desarrollado en el aula 106.

Estos espacios están dotados de mesas, sillas, pizarras y proyector. También destacaremos el uso y los equipos de las aulas de informática. Se utilizarán tanto el aula situada en la primera planta como el aula situada en la segunda planta. En estos espacios se desarrollarán las actividades en las que sea necesaria la búsqueda de información on line, así como la utilización del procesador de textos, hoja de cálculo etc. Estas aulas están dotadas de mesas, sillas, pizarras, proyector, ordenadores e impresora.

15. CONCRECIÓN DEL DESARROLLO DE DESDOBLES, AGRUPACIONES FLEXIBLES Y/O APOYOS DOCENTES.

No existen razones de seguridad, de disponibilidad de equipamiento u otras que hagan necesaria la existencia de desdobles, agrupaciones flexibles o apoyos docentes (Art. 23.7 del Decreto 4/2010, de 28 de enero, por el que se regula la ordenación general de la Formación Profesional en el sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Cantabria). No se contempla por tanto la utilización de este tipo de medidas en el módulo.

16. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.

El Plan Anual del Centro, que es aprobado por el Consejo Escolar, reflejará la programación de las actividades complementarias y extraescolares que vayan a realizarse a lo largo del curso, de acuerdo con los criterios señalados en el Proyecto Curricular y dentro del marco del Proyecto de Centro.

Algunas que se plantean podrán ser:

- Salidas a conocer empresas comerciales relacionadas con la actividad de estudio
- Exposiciones y eventos culturales.
- Salidas de convivencia con otros grupos, de cara a mejorar el ambiente escolar.

17. ANEXOS.

17.1. Anexo I: Fraudes en las pruebas y procesos de evaluación académica.

Prácticas consideradas fraudulentas durante el proceso de evaluación académica.

Se consideran prácticas fraudulentas en las pruebas de evaluación o en la presentación de trabajos académicos evaluables en el Departamento de Comercio y Marketing del IES "Las Llamas" las siguientes conductas:

1. Copiar los escritos de otros compañeros en los exámenes y otras pruebas de evaluación del procedimiento de aprendizaje del estudiante.
2. Transmitir a otros compañeros información, por vía oral o escrita y por cualquier medio, incluidos los electrónicos, durante la realización de un examen o prueba de evaluación que deba realizarse individualmente y que se refiera al contenido de la prueba, con el fin de defraudar.
3. Realizar un examen o prueba de evaluación de cualquier tipo suplantando la personalidad de otro estudiante, así como concertar o aceptar dicha actuación por parte del suplantado.
4. Utilizar materiales escritos no autorizados o medios telefónicos, electrónicos o informáticos para acceder de manera fraudulenta a datos, textos o informaciones de utilización no autorizada durante una prueba de evaluación y relacionados con la misma.
5. Mantener encendidos y al alcance cualesquiera medios telefónicos, electrónicos o informáticos durante la realización de una prueba evaluable, salvo que por el profesor se haya expresado la posibilidad de hacer uso de ellos durante el desarrollo de la misma.
6. Introducir en el aula de examen o lugar de la prueba de evaluación dispositivos telefónicos, electrónicos o informáticos cuando haya sido prohibido por los profesores responsables de las pruebas.
7. Acceder de manera fraudulenta y por cualquier medio al conocimiento de las preguntas o supuestos prácticos de una prueba de evaluación, así como a las respuestas correctas, con carácter previo a la realización de la prueba, y no poner en conocimiento del profesor responsable el conocimiento previo casual de dicha información.
8. Acceder de manera ilícita o no autorizada a equipos informáticos, cuentas de correo y repositorios ajenos con la finalidad de conocer los contenidos y respuestas de las pruebas de evaluación y de alterar el resultado de las mismas, en beneficio propio o de un tercero.
9. Manipular o alterar ilícitamente por cualquier medio las calificaciones académicas.
10. Negarse a identificarse durante la realización de un examen o prueba de evaluación, cuando sea requerido para ello por el profesor responsable.
11. Negarse a entregar el examen o prueba de evaluación realizado cuando sea requerido para ello por el profesor responsable.
12. Plagiar trabajos, esto es, copiar textos sin citar su procedencia o fuente empleada, y dándolos como de elaboración propia, en los textos o trabajos sometidos a cualquier tipo de evaluación académica.
13. Cambiar o retocar textos ajenos para presentarlos como propios, sin citar su procedencia, en cualquier trabajo sometido a evaluación académica.
14. Infringir cualesquiera otras normas establecidas con carácter obligatorio para la realización de los exámenes o pruebas de evaluación por parte del profesor responsable.

Consecuencias de la comisión de prácticas fraudulentas durante el proceso de evaluación de los aprendizajes

La comisión de las conductas fraudulentas descritas anteriormente comportará para los autores y, en su caso, para los cooperadores necesarios la nulidad de la prueba o procedimiento de evaluación correspondiente, con la consiguiente calificación de suspenso y la numérica de 0.

Excepcionalmente, el profesor responsable podrá acordar otra calificación distinta, de manera justificada, si considera que el supuesto fraude o práctica prohibida es leve o poco relevante y afecta solo parcialmente al resultado de la prueba.

Asimismo y en función de las circunstancias concurrentes, las conductas anteriormente descritas podrán ser consideradas faltas, ya sea conductas contrarias a la convivencia o conductas gravemente perjudiciales para la convivencia, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria, modificado por Decreto 30/2017, de 11 de mayo, y dar lugar a la instrucción de un expediente disciplinario.

Determinadas prácticas fraudulentas de especial gravedad podrían ser incluso constitutivas de delitos, en cuyo caso la Dirección del centro tiene la obligación de poner los hechos en conocimiento de los cuerpos de seguridad correspondientes y del Ministerio fiscal.

17.2. Anexo II. Hoja informativa del alumno/a.

1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1. Identificar el proceso de decisión de compra del consumidor y/o usuario, analizando los factores que inciden en el mismo y las tipologías de clientes.

RA 2. Definir las funciones, conocimientos y perfil de los vendedores, analizando las necesidades de formación, motivación y remuneración del equipo de ventas.

RA 3. Organiza el proceso de venta, definiendo las líneas de actuación del vendedor, de acuerdo con los objetivos fijados en el plan de ventas.

RA 4. Desarrolla entrevistas con supuestos clientes, utilizando técnicas de venta, negociación y cierre adecuadas, dentro de los límites de actuación establecidos por la empresa.

RA 5. Formaliza los contratos de compraventa y otros contratos afines, analizando las cláusulas más habituales de acuerdo con la normativa vigente.

RA 6. Gestiona la documentación comercial y de pago/cobro de las operaciones de compraventa, cumplimentando los documentos necesarios.

RA 7. Determina los precios y el importe de las operaciones, aplicando el cálculo comercial en los procesos de venta.

2. CONTENIDOS.

Unidad didáctica 0. Introducción al módulo.

Unidad didáctica 1. La decisión de compra del consumidor.

Unidad didáctica 2. El departamento de ventas.

Unidad didáctica 3. El equipo de ventas.

Unidad didáctica 4. Los vendedores.

Unidad didáctica 5. Prospección y preparación de la presentación.

Unidad didáctica 6. Técnicas de venta y comunicación.

Unidad didáctica 7. El contrato de compraventa.

Unidad didáctica 8. Documentos de formalización de la venta.

Unidad didáctica 9. Documentos de formalización de cobro y pago.

Unidad didáctica 10. Documentos de formalización de cobro y pago: Pago aplazado.

Unidad didáctica 11. Determinación del precio de venta.

Unidad didáctica 12. El interés y el descuento en las operaciones comerciales.

3. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL.

Este módulo tiene asignadas 90 horas mínimas y 160 máximas. La secuenciación y temporalización será la siguiente:

UD	TÍTULO UNIDADES DIDÁCTICAS	HORAS	EVALUACIÓN
1	La decisión de compra del consumidor.	12	PRIMERA EVALUACIÓN
2	El departamento de ventas.	15	
3	El equipo de ventas.	18	
4	Los vendedores.	10	
5	Prospección y preparación de la presentación.	9	SEGUNDA EVALUACIÓN
6	Técnicas de venta y comunicación.	12	
7	El contrato de compraventa.	10	
8	Documentos de formalización de la venta.	10	
9	Documentos de formalización de cobro y pago.	13	
10	Documentos de formalización de cobro y pago:	10	

	Pago aplazado.		PRIMERA EVALUACIÓN FINAL
11	Determinación del precio de venta.	10	
12	El interés y el descuento en las operaciones comerciales.	9	
		160	

4. METODOLOGÍA DIDÁCTICA.

Según el Real Decreto 1538/2006, «la metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiriera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente».

Según estos principios tenemos que tener en cuenta lo siguiente:

- La profesora acercará los contenidos del módulo al alumnado de una manera clara y sencilla, con el ánimo de conseguir su involucración, colaboración y participación activa.
- El alumno trabajará determinados contenidos de manera individual, pero se fomentará sobre todo el trabajo en equipos, tal como ocurre en la vida laboral.
- Se preparará al alumno para la actividad en el campo profesional lo que facilitará su adaptación al mundo laboral.
- Se contribuirá al desarrollo personal del alumno, al ejercicio de una ciudadanía democrática y al aprendizaje permanente.
- Se alternarán los contenidos teóricos con los casos prácticos relacionados que ayudarán al alumno a la comprensión y asimilación de la teoría.
- Se realizarán las actividades propuestas, así como los ejercicios de comprueba tu aprendizaje.
- El alumno trabajará cada una de las actividades finales de cada unidad en la que se revisan los contenidos vistos en la misma.

Se procurará que las clases teóricas se limiten a la exposición y explicación de los conceptos esenciales de cada unidad. Se fomentará la participación del alumnado en dichas exposiciones.

Será necesario enfocar el módulo a la resolución de diferentes casos prácticos individuales, así como al desarrollo de un proyecto global que integre diferentes aspectos analizados a lo largo de las distintas unidades. De este modo, se pretende que el alumno aplique los conocimientos adquiridos, potencie una capacidad crítica, estimule su curiosidad y motivación.

El programa de aprendizaje pretende propiciar la iniciativa del alumno y el proceso de autoaprendizaje, desarrollando capacidades de comprensión y análisis, de relación y búsqueda y manejo de información.

Intenta además conectar el aula con el mundo real, con las empresas, profesionales y organismos administrativos que conforman el entorno profesional y el trabajo del técnico que se quiere formar.

Se utilizarán los medios informáticos para la búsqueda de información relacionada con la materia del módulo (páginas Web). Dicha información será analizada por los alumnos y relacionada con el mundo del comercio y los procesos de venta.

Tal y como establece la Orden EDU/86/2009, de 14 de octubre, la cuenta de correo electrónico institucional es la que corresponde al dominio educantabria.es. Todo el alumnado matriculado tendrá una cuenta de correo Educantabria siendo el principal medio de comunicación entre el profesor y el alumnado. A efectos de posibles fallos en la plataforma YEDRA que imposibiliten la comunicación mediante la cuenta de correo de Educantabria, se establece como medio alternativo la comunicación a través de la plataforma de Microsoft Teams.

En el curso 2021-2022 para garantizar la continuidad del aprendizaje se utilizarán programas de aprendizaje a distancia mediante plataformas de aprendizaje digital, prioritariamente, mediante Microsoft Teams. Subsidiariamente, en caso de surgir problemas técnicos o de otro orden que dificultasen el uso de Teams, se empleará la plataforma Moodle a efectos de compartir contenidos, archivos y realizar calificaciones.

5. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

Los espacios, materiales y recursos didácticos básicos que se necesitan para poder impartir las clases son:

- El aula.
- Pizarra.
- Ordenador del profesorado, con dispositivo de proyección.
- Pantalla para proyección.
- Altavoces.
- Televisor, video, u otros medios de reproducción audiovisual.
- Ordenadores para el alumnado.
- Biblioteca del aula.
- Revistas y prensa especializada.

Como libro de referencia para los alumnos se utilizará el libro de la editorial Mc Graw Hill, elaborado para este módulo:

- Colet Areán, R.; Polío Morán, J.E. (2021). *Procesos de venta*. Madrid. Mc Graw Hill.

Además del libro de referencia, para completar los contenidos al alumnado se le proporcionará material complementario confeccionado por la profesora del módulo.

6. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE.

Al inicio de curso se hace necesario establecer una evaluación inicial de los alumnos/as para tratar de comprobar los conocimientos previos y aplicar sus resultados a la organización del módulo. Esta evaluación se realizará mediante una entrevista o pequeña encuesta por parte del profesor en la que se preguntarán sobre contenidos clave en la materia, experiencias profesionales previas en la materia, expectativas, etc.

La evaluación formativa consiste en constatar el proceso de aprendizaje de cada alumno, a través de la observación sistemática por el profesor, con el fin de modificar o reforzar los contenidos que no hubiesen sido suficientemente asimilados.

La evaluación formativa de los alumnos se realizará mediante un examen, el seguimiento de sus trabajos diarios, la entrega de las actividades propuestas por el profesor, resolución de los casos prácticos, la realización de las actividades finales de cada unidad, exposiciones orales, la participación en clase y entrega de cualquier tipo de trabajo en la fecha solicitada por el docente.

Se valorarán, además, los siguientes aspectos:

- Capacidad de organización del trabajo.
- Grado de participación en los trabajos de grupo.
- Calidad final de trabajo.

Debido al carácter eminentemente práctico del módulo, se utilizarán los siguientes instrumentos para la evaluación del aprendizaje:

5. Realización de **pruebas objetivas**: consistirán en la resolución de casos prácticos y la respuesta a una serie de preguntas teóricas. El contenido podrá incluir cualquier asunto que haya sido impartido en el módulo hasta ese momento, sea de ese trimestre o de períodos anteriores.
6. Realización **de una prueba o exposición oral**, sobre un tema propuesto, ayudado de una presentación de diapositivas previamente elaborada.
7. **Actividades de evaluación continua**: las actividades serán entregadas directamente al profesor. Únicamente podrán ser presentadas durante las fechas solicitadas.
8. **La actitud, participación e intervención del alumno en clase**: se valorarán las intervenciones en clase siempre que sean correctas y adecuadas respecto a los contenidos que se estén tratando o se realicen aportaciones a los contenidos vistos en clase y/o ejercicios extras.

La asistencia a clase es obligatoria, por tanto, en el caso de que algún alumno supere el 15% de faltas de asistencia a clase, se considerará que no puede alcanzar los objetivos mínimos planteados.

Evaluación final: ordinaria 1 y ordinaria 2.

Tendrá por finalidad la valoración de los resultados del aprendizaje al finalizar una determinada fase del proceso formativo, tomando como referencia los criterios de evaluación y los objetivos establecidos para ese periodo.

La evaluación realizada al final del módulo formativo cumplirá las siguientes funciones:

- Constatar el logro de los tipos y grados de aprendizaje establecidos en las capacidades terminales de los correspondientes módulos profesionales.
- Comprobar la consecución de los objetivos generales previstos para el módulo.
- Determinar si la formación adquirida responde al referente profesional recogido en el perfil profesional y que es demandada por el sector productivo.

Desde esta perspectiva, la evaluación conducirá a la acreditación profesional que garantiza haber adquirido las competencias y los resultados de aprendizajes requeridos para el desarrollo de la actividad profesional.

Para superar el módulo, el alumno/a deberá haber aprobado todas las evaluaciones, bien en las evaluaciones parciales o bien en la evaluación final, en cuyo caso, la nota final será la media de las notas de cada evaluación.

Para los alumnos/as que suspendan alguna evaluación se establecerán actividades de recuperación.

Los alumnos que no superen el módulo en la evaluación ordinaria 1 (primera quincena de junio) tendrán la posibilidad de ir a la evaluación ordinaria 2 (segunda quincena de junio) con todos los contenidos del módulo y se propondrán igualmente actividades de recuperación.

7. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

7.1. Criterios de calificación.

La evaluación del módulo profesional se realizará en el momento de finalización del mismo. Su calificación será expresada en cifras de 1 a 10 sin decimales. Se considerarán positivas las puntuaciones iguales o superiores a cinco.

En cada evaluación se realizará una o varias pruebas. Se calculará la nota media de las distintas pruebas que tendrán que alcanzar como mínimo un 4 sobre 10. Esta parte tendrá un valor del 80% de la nota de la evaluación.

Los trabajos, ejercicios y actitud se valorarán con un máximo del 20% de la puntuación final.

La evaluación de los conocimientos adquiridos por el alumno se llevará a cabo mediante pruebas objetivas que consistirán en exámenes teórico-prácticos en función de los objetivos mínimos exigidos y tendrán una valoración del 80% de la nota. El 20% restante lo componen las actividades desarrolladas en clase y la actitud.

Siguiendo el proceso de evaluación descrito, la calificación de los alumnos, para cada evaluación, se obtiene sumando las calificaciones asignadas a los mismos por los siguientes conceptos:

NOTAS DE EFECTUAR TAREAS YA SEAN EN GRUPO O INDIVIDUALMENTE, RESOLUCIÓN DE EJERCICIOS Y REALIZACIÓN DE TRABAJOS Y PRUEBAS INDIVIDUALES (ORALES Y/O ESCRITAS): 20%.

Calificaciones obtenidas por aquellas actividades y trabajos que se realicen en grupos y/o individualmente. Se valora: calidad y organización de los trabajos, claridad de conceptos, exposiciones, participación en los debates, explicaciones sobre actividades y ejercicios propuestos, teniéndose en cuenta su grado de interés y dedicación, etc.

Respecto a la realización de tareas, realizadas dentro y fuera del centro, se valorará: contenido, cumplimentación puntual, presentación, participación en el grupo, interés mostrado, originalidad...

ELABORACIÓN DE EXÁMENES (TIPO TEST Y/O PREGUNTAS CORTAS ABIERTAS Y EJERCICIOS): 80%.

Se trata de evaluar, según los casos:

- El grado de conocimiento de los contenidos, conceptos, trámites, documentos y operaciones.
- La comprensión y análisis de textos y normas, y su interpretación y aplicación a casos concretos.
- La capacidad de razonamiento, así como la iniciativa y la creatividad en la solución de problemas.

7.2. Criterios para la recuperación.

Cuando algún alumno no haya alcanzado una valoración suficiente en algunos de los conceptos evaluados para los que se considere necesario su consecución, se establecerán actividades específicas de recuperación que se realizarán a lo largo de las unidades siguientes.

Estas actividades consistirán en un examen que se calificará como sigue: La nota del examen de recuperación será el 80% de la calificación, siendo el 20% restante sobre el trabajo del alumno a lo largo de la evaluación que se va a recuperar (controles periódicos, tareas y trabajos, etc.).

El examen de recuperación de la 1ª Evaluación se realizará en el mes de enero de 2022. La prueba de recuperación de la 2ª Evaluación tendrá lugar en el mes de abril de 2022. Y la recuperación de la 3ª Evaluación se efectuará en la 1ª convocatoria ordinaria de junio.

Calificación final del módulo

Deberá tenerse en cuenta todas las calificaciones obtenidas por el alumno en las diferentes evaluaciones. La nota final del módulo será aquella que resulte una vez aplicada la media aritmética de las notas de todas las evaluaciones. Para aprobar las evaluaciones se hará la media de todas las notas tomadas a lo largo de la evaluación. Se considera superado el módulo siempre que estén todas las evaluaciones aprobadas con un 5.

Como requisito indispensable para superar el módulo, el alumno al final de curso por grupos o individualmente tendrá que presentar y exponer la presentación y venta de un producto.

7.3.2ª Evaluación final ordinaria.

Se celebrará en la segunda quincena de junio, los alumnos que la realicen se examinarán de todo el módulo.

Los alumnos pendientes para superar el módulo deberán realizar una prueba objetiva que se valorará con un 80% del final de la nota, constituyendo el 20% restante, un trabajo a realizar por el alumno y cuyo seguimiento realizará el profesor.

Los contenidos mínimos son los contenidos puestos en su apartado correspondiente. Al menos la mitad de los contenidos de la prueba se ajustarán a los contenidos mínimos. El resto de la prueba se completará con los criterios de evaluación de cada tema.

Modelo de prueba:

La prueba estará compuesta de una parte teórica y una práctica con ejercicios semejantes a los realizados en clase. Puede incluir cuestiones tipo test, preguntas cortas abiertas y supuestos prácticos. Los contenidos de esta prueba versarán sobre los contenidos mínimos.

Para superar la prueba ordinaria el alumno tiene que alcanzar como mínimo una calificación positiva igual o superior a 5 sobre 10. La nota final del módulo recuperado será de 5.

Calificación:

Solo se evaluarán los contenidos. La nota será de una puntuación máxima de "10". Superarán la prueba los alumnos que hayan alcanzado la puntuación de "5".

7.4. Recuperación de pendientes.

Los alumnos que promocionan a segundo con el módulo pendiente se examinarán de ese módulo en el mes de febrero. La materia a evaluar será la que se impartió en el curso anterior y la prueba versará sobre los contenidos mínimos exigibles.

Para realizar el seguimiento de este alumnado se proporcionarán actividades a realizar con carácter voluntario, con un calendario de entrega de las mismas.

Se aplicarán los siguientes criterios de calificación:

- Trabajo del alumnado, a través de las actividades propuestas por la profesora. Coeficiente de ponderación: 20%.
- Prueba específica. Se realizará una prueba individual escrita presencial en el mes de febrero. Coeficiente de ponderación: 80%.

Para superar el módulo, el alumno tiene que alcanzar como mínimo una calificación positiva igual o superior a 5.

PLAN DE PRUEBAS PARA ALUMNOS CON EL MÓDULO PENDIENTE

A. Prueba final ordinaria 1 en el mes de febrero.

Los alumnos con el módulo pendiente realizarán una prueba en el mes de febrero que contenga todos los contenidos del módulo, que versará sobre los contenidos mínimos. Esta prueba puede incluir cuestiones tipo test, preguntas cortas abiertas y supuestos prácticos.

La nota final en esta prueba será el resultado de ponderar en un 80% la nota obtenida en el examen más una ponderación del 20% sobre el trabajo que haya realizado el alumnado del plan de trabajo que se le entregará al inicio del curso para que sea realizado fuera del aula, encargados por la profesora.

La nota final del módulo será el resultado de aplicar la ponderación descrita, sin decimales.

B. Prueba final de junio ordinaria 2.

Si después de la prueba de recuperación final ordinaria 1 de febrero, el alumno no supera el módulo, tendrá que examinarse en el mes de junio de toda la materia del módulo en la prueba ordinaria 2.

Esta prueba puede incluir cuestiones tipo test, preguntas cortas abiertas y supuestos prácticos. Los contenidos de esta prueba versarán sobre los contenidos mínimos.

La nota final del módulo será el resultado de ponderar en un 80% la nota obtenida en el examen más una ponderación del 20% sobre el trabajo que haya realizado el alumnado del plan de trabajo que se le entregará al inicio del curso para que sea realizado fuera del aula, encargados por la profesora.

La nota final del módulo será el resultado de aplicar la ponderación descrita, sin decimales.

Fraudes en las pruebas y procesos de evaluación académica.

En caso de sorprender a algún alumno realizando prácticas fraudulentas se aplicará lo contenido en el documento de normas sobre prácticas fraudulentas aprobado por el Departamento de Comercio y Marketing del IES Las Llamas y recogido en el Proyecto Curricular de la familia de Comercio y Marketing y que se ha dado a conocer al alumnado en las hojas informativas que se les entregan a principio de curso.

8. ASPECTOS CURRICULARES MÍNIMOS PARA SUPERAR EL MÓDULO.

- Identificar los tipos de consumidores, diferenciando el consumidor final o particular y el industrial u organizacional.
- Comprender el estudio del comportamiento del consumidor y/o usuario, así como las necesidades del consumidor.
- Identificar las fases del proceso de compra del consumidor industrial, comparando el proceso con el del consumidor final.
- Identificar las distintas tipologías de clientes, atendiendo a su comportamiento de compra, su personalidad y sus motivaciones de compra.
- Establecer las funciones y responsabilidades de los vendedores en la venta personal.

- Definir el perfil del vendedor profesional, analizando las cualidades personales, habilidades profesionales y conocimientos que debe tener un buen vendedor.
- Describir los distintos puestos de trabajo de ventas y el perfil de los vendedores más adecuados para los mismos.
- Determinar las necesidades de formación, perfeccionamiento y reciclaje del equipo de vendedores.
- Comprender los programas de formación, motivación y retribución de vendedores.
- Concertar y preparar la entrevista de ventas, adaptando el argumentario a las características, necesidades y potencial de compra de cada cliente, de acuerdo con los objetivos fijados.
- Entender el proceso de venta, definiendo las líneas de actuación del vendedor, de acuerdo con los objetivos fijados en el plan de ventas, así como identificar la organización y funciones del departamento de ventas de la empresa.
- Desarrolla entrevistas con supuestos clientes, utilizando técnicas de venta, negociación y cierre adecuadas, dentro de los límites de actuación establecidos por la empresa.
- Formalizar los contratos de compraventa y otros contratos afines, analizando las cláusulas más habituales de acuerdo con la normativa vigente.
- Interpretar la normativa que regula los contratos de compraventa.
- Conocer el contrato de compraventa, los elementos que intervienen y los derechos y obligaciones de las partes, analizando su estructura y las cláusulas habituales que se incluyen en el mismo.
- Cumplimentar el contrato de compraventa en el que se recogen los acuerdos entre vendedor y comprador, utilizando un procesador de textos.
- Gestionar y conocer la documentación comercial básica y de pago/cobro de las operaciones de compraventa, cumplimentando los documentos necesarios.
- Conocer el cálculo de los precios y el importe de las operaciones, aplicando el cálculo comercial en los procesos de venta, así como saber calcular el precio final en las operaciones de compraventa aplicando descuentos e impuestos.

9. ANEXO.

9.1. Anexo I: Fraudes en las pruebas y procesos de evaluación académica.

Prácticas consideradas fraudulentas durante el proceso de evaluación académica.

Se consideran prácticas fraudulentas en las pruebas de evaluación o en la presentación de trabajos académicos evaluables en el Departamento de Comercio y Marketing del IES “Las Llamas” las siguientes conductas:

1. Copiar los escritos de otros compañeros en los exámenes y otras pruebas de evaluación del procedimiento de aprendizaje del estudiante.
2. Transmitir a otros compañeros información, por vía oral o escrita y por cualquier medio, incluidos los electrónicos, durante la realización de un examen o prueba de evaluación que deba realizarse individualmente y que se refiera al contenido de la prueba, con el fin de defraudar.
3. Realizar un examen o prueba de evaluación de cualquier tipo suplantando la personalidad de otro estudiante, así como concertar o aceptar dicha actuación por parte del suplantado.
4. Utilizar materiales escritos no autorizados o medios telefónicos, electrónicos o informáticos para acceder de manera fraudulenta a datos, textos o informaciones de utilización no autorizada durante una prueba de evaluación y relacionados con la misma.
5. Mantener encendidos y al alcance cualesquiera medios telefónicos, electrónicos o informáticos durante la realización de una prueba evaluable, salvo que por el profesor se haya expresado la posibilidad de hacer uso de ellos durante el desarrollo de la misma.
6. Introducir en el aula de examen o lugar de la prueba de evaluación dispositivos telefónicos, electrónicos o informáticos cuando haya sido prohibido por los profesores responsables de las pruebas.
7. Acceder de manera fraudulenta y por cualquier medio al conocimiento de las preguntas o supuestos prácticos de una prueba de evaluación, así como a las respuestas correctas, con carácter previo a la realización de la prueba, y no poner en conocimiento del profesor responsable el conocimiento previo casual de dicha información.
8. Acceder de manera ilícita o no autorizada a equipos informáticos, cuentas de correo y repositorios ajenos con la finalidad de conocer los contenidos y respuestas de las pruebas de evaluación y de alterar el resultado de las mismas, en beneficio propio o de un tercero.
9. Manipular o alterar ilícitamente por cualquier medio las calificaciones académicas.
10. Negarse a identificarse durante la realización de un examen o prueba de evaluación, cuando sea requerido para ello por el profesor responsable.
11. Negarse a entregar el examen o prueba de evaluación realizado cuando sea requerido para ello por el profesor responsable.
12. Plagiar trabajos, esto es, copiar textos sin citar su procedencia o fuente empleada, y dándolos como de elaboración propia, en los textos o trabajos sometidos a cualquier tipo de evaluación académica.
13. Cambiar o retocar textos ajenos para presentarlos como propios, sin citar su procedencia, en cualquier trabajo sometido a evaluación académica.
14. Infringir cualesquiera otras normas establecidas con carácter obligatorio para la realización de los exámenes o pruebas de evaluación por parte del profesor responsable.

Consecuencias de la comisión de prácticas fraudulentas durante el proceso de evaluación de los aprendizajes

La comisión de las conductas fraudulentas descritas anteriormente comportará para los autores y, en su caso, para los cooperadores necesarios la nulidad de la prueba o procedimiento de evaluación correspondiente, con la consiguiente calificación de suspenso y la numérica de 0.

Excepcionalmente, el profesor responsable podrá acordar otra calificación distinta, de manera justificada, si considera que el supuesto fraude o práctica prohibida es leve o poco relevante y afecta solo parcialmente al resultado de la prueba.

Asimismo y en función de las circunstancias concurrentes, las conductas anteriormente descritas podrán ser consideradas faltas, ya sea conductas contrarias a la convivencia o conductas gravemente perjudiciales para la convivencia, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria, modificado por Decreto 30/2017, de 11 de mayo, y dar lugar a la instrucción de un expediente disciplinario.

Determinadas prácticas fraudulentas de especial gravedad podrían ser incluso constitutivas de delitos, en cuyo caso la Dirección del centro tiene la obligación de poner los hechos en conocimiento de los cuerpos de seguridad correspondientes y del Ministerio fiscal.