



**CICLO FORMATIVO DE GRADO MEDIO
“FARMACIA Y PARAFARMACIA”**

TÉCNICO EN FARMACIA Y PARAFARMACIA

INFORMACIÓN PARA EL ALUMNADO
SOBRE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEL MÓDULO

“DISPOSICIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS”

CURSO ACADÉMICO 2022/23

PROFESORADO:

M. PALOMA GARCÍA LÓPEZ (Turno matutino)

LUIS MARTÍNEZ EGEA (Turno vespertino)

ÍNDICE

1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN. Para aprobar deberás saber, y saber hacer lo siguiente. 3
2. INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN. Qué Tipo de exámenes,.....6
3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN. ¿Cómo se te va a calificar? 8

DOCUMENTO PARA EL ALUMNADO / FAMILIAS

1.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN. Para aprobar deberás saber, y saber hacer lo siguiente.

Los distintos objetivos del módulo expresados como resultados de aprendizaje (R.A.), los contenidos que se desarrollan para alcanzarlos y los criterios de evaluación (C.E.) que permiten decidir si ese objetivo ha sido alcanzado con éxito, son los que se detallan a continuación:

RESULTADO APRENDIZAJE 1: Aplica técnicas de atención a usuarios describiendo y aplicando procedimientos y protocolos de comunicación.**a) Criterios de evaluación**

- Se han identificado conceptos, elementos, barreras, factores modificadores y tipos de comunicación.
- Se han analizado los diferentes tipos de lenguaje, las técnicas y las estrategias para una buena comunicación.
- Se ha valorado la importancia de la cortesía, la amabilidad, el respeto, la discreción, la cordialidad y el interés en la interrelación con el usuario.
- Se han establecido las habilidades personales y sociales a desarrollar para lograr una perfecta comunicación.
- Se han distinguido los elementos fundamentales para transmitir la imagen de la empresa como un departamento de atención al usuario.
- Se ha simulado la obtención de la información necesaria de posibles usuarios y en diferentes situaciones.
- Se ha analizado el comportamiento de diferentes tipos de usuarios.
- Se han definido las características de la información (inmediatez, precisión) y el asesoramiento (claridad, exactitud).
- Se han descrito las fases que componen la atención al usuario según el plan de acción definido.

b) Contenidos

- Concepto, elementos y tipos de comunicación. Factores modificadores.
- Habilidades personales y sociales que mejoran la comunicación interpersonal.
- Técnicas de comunicación.
- Características de la información y el asesoramiento en la farmacia.
- Tipología de usuarios. Compradores, consumidores y clientes.
- Fases de atención al usuario.
- Fichero de usuarios.

RESULTADO APRENDIZAJE 2: Ejecuta actividades de venta de productos parafarmacéuticos describiendo y aplicando las fases de un proceso de venta.

a) Criterios de evaluación

- Se han analizado las cualidades y actitudes que debe desarrollar el vendedor hacia el usuario y la empresa (marketing interno).
- Se han identificado la tipología del usuario, sus motivaciones y sus necesidades de compra.
- Se ha descrito la importancia del conocimiento por parte del vendedor de las características del producto.
- Se han determinado las líneas de actuación en la venta según el plan de acción establecido por la empresa.
- Se han desarrollado las fases de un proceso de venta (captar la atención, provocar el interés, despertar el deseo, mover a la acción del usuario).
- Se ha relacionado el concepto de marketing con la satisfacción de los deseos del consumidor.
- Se han valorado como facilitadores, en el proceso de decisión de compra, la información, el asesoramiento, el ambiente acogedor, la educación, la comunicación y las habilidades sociales del vendedor.
- Se ha definido la importancia de mantener actualizado el fichero de usuarios para la aplicación del plan de fidelización.

b) Contenidos

- Fases de la venta.
- Identificación de necesidades.
- Argumentación y gestión de objeciones.
- Proceso de la decisión de compra.
- Marketing interno y externo.
- Plan de acción de la empresa. Plan de fidelización de clientes.
- Normativa y legislación.

RESULTADO APRENDIZAJE 3: Organiza los productos de parafarmacia en el punto de venta, aplicando técnicas de merchandising.

a) Criterios de evaluación

- Se ha identificado la relación libre y personal que se establece entre usuario y productos expuestos según organización, colocación o decoración.
- Se han clasificado los productos de parafarmacia según su utilidad observando la normativa vigente.
- Se han establecido los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación (puntos calientes) del surtido (productos) en los niveles del lineal (mobiliario).

- Se han desarrollado procedimientos de etiquetaje y se han elaborado elementos publicitarios de apoyo para la información sobre los productos.
- Se ha valorado la importancia de reposición del stock de acuerdo con el procedimiento establecido por la empresa.
- Se han analizado diferentes sistemas anti-hurto.
- Se han descrito los tipos de embalaje y empaquetado según el producto, las características de este y la imagen que quiere transmitir la empresa.
- Se han valorado las sugerencias que el vendedor puede aportar basándose en la información recopilada acerca de las demandas o sugerencias de los posibles usuarios.

b) Contenidos

- Diseño del punto de venta.
- «Puntos calientes» y «puntos fríos» en el establecimiento comercial.
- La publicidad en el punto de venta.
- Colocación del surtido. Niveles del lineal.
- Tipos de empaquetado y embalaje.
- Informe comercial del vendedor.

RESULTADO APRENDIZAJE 4: Atiende reclamaciones presentadas por los usuarios reconociendo y aplicando criterios y procedimientos de actuación.

a) Criterios de evaluación

- Se han tipificado la actitud, la postura y el interés que deben adoptarse ante quejas y reclamaciones, utilizando un estilo asertivo para informar al usuario.
- Se han desarrollado las técnicas que se utilizan para la resolución de conflictos y reclamaciones.
- Se han reconocido los aspectos de las reclamaciones en los que incide la legislación vigente.
- Se ha descrito el procedimiento para la presentación de reclamaciones.
- Se han identificado las alternativas al procedimiento que pueden ser ofrecidas al usuario ante reclamaciones fácilmente subsanables.
- Se ha valorado la importancia que, para el control de calidad del servicio, tienen los sistemas de información manuales e informáticos que organizan la información.
- Se ha establecido la información registrada del seguimiento posventa, de incidencias, de peticiones y de reclamaciones de usuarios como indicadores para mejorar la calidad del servicio prestado y aumentar la fidelización.

b) Contenidos

- Procedimientos para reclamar. Legislación.
- Gestión de quejas y reclamaciones. Técnicas de resolución de conflictos.

- Indicadores para el control de calidad del establecimiento.
- Sistemas de información. Registro manual y automatizado.
- Sistema de gestión de incidencias.
- Mejora del servicio prestado.

2.- INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN

A lo largo de curso académico se realizarán cuatro evaluaciones. La evaluación es un proceso continuo y flexible que acompaña al propio proceso de enseñanza-aprendizaje, de forma que debe realizarse a lo largo de la totalidad del curso. Valora la situación inicial del alumnado, le ayuda a su propio desarrollo y se adecua a las características y necesidades de cada uno de ellos. Ante todo debe ser una evaluación que responda al criterio de si el alumno ha alcanzado o no los resultados de aprendizaje.

2.1.- 1º evaluación cualitativa

La primera evaluación es cualitativa, que no conlleva calificación, a fin de valorar el progreso de los estudiantes, con el propósito de mejorar, tanto el proceso individual y colectivo de los mismos, como la propia actividad educativa. La lleva a cabo el equipo docente y permitirá detectar de forma temprana las posibles dificultades de los alumnos en relación al proceso de enseñanza-aprendizaje, actitudes no deseadas que deban ser tenidas en consideración por parte del profesorado y situaciones personales que pudieran afectar al rendimiento de algún alumno.

2.2.- A lo largo del curso y 1ª Evaluación final (marzo) .

Para la superación del módulo formativo en la convocatoria ordinaria se consideran requisitos imprescindibles:

- La realización de las diferentes pruebas o exámenes.
- La presentación de todos los trabajos solicitados con el mínimo de requisitos exigidos.
- La superación de todas las Unidades Didácticas.

Se considerarán aspectos evaluables:

1. **Pruebas** de distinta naturaleza:
 - a. **Escritas:**
 - i.Un control a mitad de cada evaluación (parcial).
 - ii.Al menos un examen en cada evaluación (final de evaluación).
 - b. **Orales** (cuando se considere necesario).
2. **Trabajo** del alumno y su actitud.
 - a. El trabajo diario en el aula.
 - b. Todas las actividades y trabajos, tanto individuales como grupales (tiempo, forma y contenido y en caso de ser grupal, el grado de participación de cada alumno).

Las **pruebas escritas** podrán constar de una de las siguientes partes o las dos:

1. Preguntas de múltiples respuestas (tipo test) en las que sólo una respuesta es correcta.
2. Preguntas de respuesta corta.
3. Frases para completar, completar puzles, tablas de relacionar, etc

Una vez corregidas las pruebas, les serán entregadas al alumnado, para que este pueda revisarlas, momento que se aprovechará para hacer aclaraciones, dar orientaciones y resolver dudas, de cara a la superación de la materia.

Respecto a la **actitud**, se tendrán en cuenta aspectos como:

- *Responsabilidad en el trabajo*: puntualidad, constancia y aprovechamiento, rigurosidad en las tareas, cumplimiento de normas, etc.
- *Iniciativa y autonomía*: seguridad en la realización, toma de decisiones, autosuficiencia, aportación de nuevas ideas, participación en las actividades de análisis o investigación...
- *Metodología, orden y pulcritud*, tanto con el material y el mobiliario como con lo referente a su apariencia personal.
- *Habilidades comunicativas*: trato y atención adecuadas, empatía, uso de las formas de cortesía (usted, ustedes), respeto, tolerancia, cordialidad, amabilidad...
- *Actuar en todo momento con respeto a sus compañeros y hacia el profesor*, tanto a nivel de gestos como de lenguaje.
- *Interés y curiosidad* por la materia.
- *Participación* en el trabajo en equipo.

La **nota de cada evaluación** se obtendrá de una **media ponderada de las diferentes partes evaluadas**, para lo cual se tendrá en cuenta el **60% de las pruebas escritas** y **30% se corresponderá con el trabajo del alumno** y el **10% serán la actitud y comportamiento en clase**

Concluida cada evaluación, se informará a cada persona, de forma individual, de su evolución, asesorándole, en caso necesario, sobre el tipo de actividades más convenientes para la recuperación de la materia no superada.

Cuando el/la alumno/a no haya superado todos los criterios de evaluación mínimos recogidos en la programación, el módulo se entenderá como no superado y el/la alumno/a deberá recuperar en la 1ª convocatoria ordinaria aquellos contenidos no superados.

Cada **evaluación suspensa** se puede superar a final de curso mediante la ponderación de los siguientes elementos, de características similares a las realizadas durante el curso:

- una prueba teórica.
- valoración de las actividades de recuperación encomendadas y realizadas por el alumno.
- la actitud del alumno a lo largo de todo el curso.

La nota final será una media aritmética (con redondeo) de todas las evaluaciones.

El profesorado queda a disposición de los alumnos que lo necesiten, para ayudarles a resolver cualquier cuestión relacionada con el módulo, dentro de sus horas lectivas y/o complementarias de permanencia en el Instituto.

En ningún caso se repetirán clases completas a nivel individual, ni colectivo.

Las fechas de los exámenes serán únicas. Excepcionalmente podría realizarse el cambio de fecha a algún alumno/a si el equipo educativo así lo decide, en cuyo caso la prueba sobre contenidos será de tipo oral.

2.3.- 2ª Evaluación final (junio)

Aquellos alumnos a los que les quede pendiente el módulo o alguna de las evaluaciones tras la primera convocatoria ordinaria de mayo-junio, realizarán actividades individualizadas de refuerzo sobre aquellos aspectos en los que se haya observado que presentan más dificultades, asesorándoles sobre los contenidos que deberán preparar para su evaluación y que serán valoradas conforme a los correspondientes criterios de calificación.

Se les realizará una **prueba escrita**, del mismo tipo que las realizadas a lo largo del curso. Junto con las **actividades** de refuerzo, aquellas otras realizadas por el alumno a lo largo del curso se tendrán en cuenta para la calificación.

La valoración de la **actitud** se mantendrá de la convocatoria ordinaria 1ª a la convocatoria ordinaria 2ª.

Las fechas de los exámenes serán únicas. Excepcionalmente podría realizarse el cambio de fecha a algún alumno/a si el equipo educativo así lo decide, en cuyo caso la prueba sobre contenidos será de tipo oral.

3.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN. ¿Cómo se te va a calificar?

3.1.- A lo largo del curso y 1ª Evaluación Final (marzo)

La nota de evaluación será el resultado de aplicar los siguientes porcentajes:

Pruebas teóricas: Examen 60%	60%
Actitud en clase	10%
Trabajos y Exposiciones (individual o en grupo)	30%

Pruebas teóricas (60%): para superar la calificación de 5 (APTO) en cada evaluación es necesario haber superado los contenidos mínimos expresados como criterios de evaluación, en las pruebas teóricas.

En caso de no obtener la calificación de apto en una evaluación deberá recuperarla en el examen de la 1ª Evaluación Final de 2º (marzo).

En las preguntas de múltiples respuestas (tipo test), se aplicará para su corrección se aplicará la fórmula de corrección del azar:

$Nota = A - (E/N-1)$, en la que: *A= aciertos, E= errores, N= número de respuestas*

Es decir:

- Las preguntas contestadas correctamente cuentan positivamente.
- Las preguntas mal contestadas cuentan negativamente.
- Las preguntas sin contestar no cuentan (ni suman ni restan).

No se realizarán exámenes fuera de las fechas establecidas salvo en situaciones excepcionales, previamente valoradas por el Equipo Educativo y el Departamento de la Familia Profesional de Sanidad.

A final de curso se realizará una recuperación de la parte teórico-práctica por evaluaciones.

La nota final será la media aritmética de las notas obtenidas en cada evaluación.

Calificación de las recuperaciones en la primera evaluación final (junio)

- El alumnado que no haya superado alguna de las evaluaciones y aquellos que no se hayan presentado a alguno de los exámenes de cada evaluación, optarán a una prueba de recuperación de aquellas evaluaciones no superadas, con características similares a las efectuadas a lo largo del curso y atendiendo a las mismas pautas establecidas en los procedimientos, criterios de evaluación y de calificación
- Las evaluaciones recuperadas nunca se podrán valorar con una nota superior a 5.
- La nota final del módulo será la media aritmética de las evaluaciones superadas

3.2. 2ª Evaluación Final (junio).

El alumnado se examinará de los **contenidos no superados en la 1º Evaluación final de marzo**, atendiendo a los mismos criterios establecidos en los procedimientos de evaluación y calificación.

3.3 Calificación del alumnado que precisa de un procedimiento individualizado de evaluación.

A) Por ausencia a las pruebas presenciales a lo largo del curso

Examen final teórico de todos los contenidos impartidos a lo largo del curso en el que se valorarán los contenidos teóricos y que será un 80% de la nota.

No se valora el 10% correspondiente a la actitud y los trabajos ponderarán en función de los presentados, debido a la ausencia del alumno.

B) Por ausencia a las clases.

El alumnado no perderá el derecho a la evaluación por no asistir con regularidad a clase y podrá presentarse con a las pruebas evaluación en sus correspondientes convocatorias.

Por ausencia a las pruebas presenciales a lo largo del curso, el 10% del trabajo del alumno y la actitud no puede ser valorado, puesto que no ha asistido a clase.

En cualquiera de los supuestos, para calcular la calificación final del módulo se tendrá en cuenta que el/la alumno/a haya superado todos los criterios de evaluación mínimos recogidos en la programación, tanto los referentes a los contenidos conceptuales como procedimentales. En caso contrario el módulo se entenderá como no superado.