# EXTRACTO DE PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

Principado de Asturias | Consejería de Educación

**Centro Integrado de Formación Profesional**
**AVILÉS**
**Principado de Asturias**

## Técnicas de Comunicación y Relaciones

Formación Profesional de Grado Superior | Curso 2026/2027

| | |
|---|---|
| **Centro** | Centro Integrado de Formación Profesional de Avilés |
| **Familia profesional** | Transporte y Mantenimiento de Vehículos |
| **Ciclo formativo** | TMV301 · Técnico Superior en Automoción |
| **Código del módulo** | 0309 |
| **Módulo profesional** | Técnicas de comunicación y relaciones |
| **Curso y modalidad** | 2.º · presencial |
| **Formación en empresa** | RA2 y RA5 compartidos · 31 horas según portada, identificación y temporalización |
| **Peso de la empresa** | 20 % de la calificación final |
| **Curso académico** | 2026/2027 |

## 1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

### RA1. Aplica técnicas de comunicación, analizando sus características y posibilidades.

- a) Se han identificado las diferentes técnicas de comunicación, sus ventajas y limitaciones.
- b) Se han descrito las características de los distintos canales de comunicación.
- c) Se han definido los parámetros de una atención adecuada según el canal.
- d) Se han descrito las técnicas más utilizadas según los diferentes canales.
- e) Se han identificado los errores más habituales.
- f) Se han definido parámetros para controlar claridad y precisión.
- g) Se ha valorado el lenguaje no verbal.
- h) Se han identificado los elementos fundamentales de la comunicación oral.

### RA2. Atiende a posibles clientes, relacionando sus necesidades con las características del servicio o producto. [Compartido con empresa]

- a) Se han identificado los objetivos de una correcta atención.
- b) Se han caracterizado los tipos de clientes.
- c) Se han clasificado las etapas de un proceso de comunicación.
- d) Se ha interpretado el comportamiento del cliente.
- e) Se han identificado motivaciones de compra o demanda.
- f) Se ha observado la forma y actitud adecuadas según el canal.

### RA3. Transmite la imagen de negocio relacionándola con las características y objetivos de la empresa.

- a) Se han identificado herramientas y elementos básicos de marketing.
- b) Se han identificado fórmulas de cortesía y tratamiento protocolario.
- c) Se ha valorado la necesidad de transmitir información diversa y precisa.
- d) Se han aplicado normas de seguridad y confidencialidad.
- e) Se han descrito técnicas para proporcionar información exacta y adecuada.

### RA4. Gestiona quejas, reclamaciones y sugerencias, analizando el problema e identificando la legislación aplicable.

- a) Se han definido los conceptos de queja, reclamación y sugerencia.
- b) Se han reconocido los principales motivos de queja en mantenimiento de vehículos.
- c) Se han jerarquizado los canales de presentación de reclamaciones.
- d) Se ha aplicado la normativa vigente.
- e) Se ha valorado su importancia para la mejora continua.

### RA5. Controla la calidad del servicio prestado, analizando el grado de satisfacción de los posibles clientes. [Compartido con empresa]

- a) Se ha valorado la actitud proactiva para anticiparse a incidencias.
- b) Se han descrito incidencias comunes.
- c) Se han identificado factores de calidad.
- d) Se ha obtenido información de clientes.
- e) Se ha relacionado calidad y fidelización.
- f) Se ha comparado servicio y necesidades.
- g) Se han descrito métodos de evaluación de la eficiencia.
- h) Se han propuesto medidas de resolución.
- i) Se han presentado informes de satisfacción.
- j) Se han comunicado defectos al departamento correspondiente.

## 2. Contenidos y unidades de trabajo

| Unidad | RA | Contenidos principales | Producto o evidencia |
|---|---|---|---|
| UT1. Comunicación profesional en posventa | RA1 | Canales; escucha activa; preguntas; comunicación verbal y no verbal; barreras; precisión y trazabilidad. | Simulación de recepción y ficha de comunicación. |
| UT2. Atención y asesoramiento al cliente | RA2 | Tipos de cliente; motivaciones; fases de atención; diagnosis, presupuesto y plazos. | Role-playing completo de recepción. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| UT3. Imagen, protocolo y comunicación corporativa | RA3 | Marketing de servicios; imagen; cortesía; comunicación interna; confidencialidad y canales digitales. | Protocolo de comunicación para taller. |
| UT4. Quejas, reclamaciones y sugerencias | RA4 | Causas; hojas de reclamaciones; negociación; respuesta escrita y normativa de consumo. | Resolución documentada de una reclamación. |
| UT5. Calidad del servicio y fidelización | RA5 | Indicadores; encuestas; NPS; incidencias; satisfacción; acciones correctivas y mejora continua. | Cuadro de mando e informe de mejora. |
| UT6. Reto integrado de posventa | RA1-RA5 | Cita, recepción, presupuesto, entrega, incidencia y seguimiento. | Simulación del ciclo completo de servicio. |

## 3. Distribución temporal

| Periodo | Unidad | RA | Horas |
|---|---|---|---|
| Septiembre | UT1. Comunicación profesional | RA1 | 6 |
| Octubre | UT2. Atención y asesoramiento | RA2 | 6 |
| Noviembre | UT3. Imagen y comunicación corporativa | RA3 | 6 |
| Diciembre | UT4. Quejas y reclamaciones | RA4 | 6 |
| Enero | UT5. Calidad y fidelización | RA5 | 5 |
| Antes de FE | UT6. Reto integrado y evaluación | RA1-RA5 | 5 |
| Formación en empresa | Desempeños compartidos | RA2 y RA5 | 31 |

## 4. Procedimientos e instrumentos de evaluación

- Simulación profesional: rúbrica analítica y lista de cotejo.
- Análisis de casos: rúbrica de caso.
- Producciones escritas: rúbrica de documento.
- Prueba teórico-aplicada: prueba y plantilla de corrección.
- Proyecto o reto integrado: rúbrica de proyecto y defensa.
- Observación sistemática: escala vinculada a criterios de evaluación.
- Formación en empresa: informe cualitativo del tutor o tutora y registro docente.

## 5. Criterios de calificación

| RA | Peso final | Evidencias |
|---|---|---|
| RA1. Técnicas de comunicación | 15 % | Simulación, tareas y prueba aplicada |
| RA2. Atención al cliente | 25 % | Centro 80 % del RA; empresa 20 % |
| RA3. Imagen de negocio | 15 % | Protocolo, tareas y prueba aplicada |
| RA4. Quejas y reclamaciones | 20 % | Caso documentado, simulación y prueba |
| RA5. Calidad del servicio | 25 % | Centro 80 % del RA; empresa 20 % |
| TOTAL | 100 % | |

- La calificación final exige al menos 5,0 y nivel suficiente en cada RA.
- Cada instrumento se califica de 0 a 10 con un decimal.
- La nota final se obtiene mediante suma ponderada de los RA.
- La autoría puede comprobarse mediante defensa oral, historial de versiones o reproducción parcial.
- La valoración del centro representa el 80 % y la empresa el 20 % de la calificación final.

## 6. Evaluación alternativa

| Evidencia alternativa | Peso |
|---|---|
| Prueba teórico-aplicada sobre CE sin evidencias | 35 % |
| Dos simulaciones: atención y reclamación | 35 % |
| Dossier: protocolo, respuesta escrita e informe de calidad | 30 % |

## 7. Recuperación

- Durante el curso: revisión guiada, nueva simulación, corrección de producto o prueba aplicada.
- Tras la primera evaluación final: plan individualizado con docencia directa en junio.
- Módulo pendiente: programa específico durante el periodo establecido.
- Sin evidencias ordinarias: procedimiento alternativo completo.

## 8. Formación en empresa

Los RA compartidos son RA2 y RA5. La persona tutora de empresa aporta valoración cualitativa y observaciones; el profesorado contrasta la información con las evidencias del centro y emite la calificación.

| RA | Actividad profesional | Evidencias |
|---|---|---|
| RA2 | Atención en recepción o seguimiento; identificación de necesidades y explicación de servicios. | Registro de observación y ejemplos anonimizados. |
| RA5 | Recogida de satisfacción, detección de incidencias y propuesta de mejoras. | Checklist, informe breve e indicadores de calidad. |