

9.- EVALUACIÓN

9.1- EL PROCESO DE EVALUACIÓN

La evaluación del módulo tiene su fundamento en un proceso continuo cuyo objetivo es valorar la consecución de los objetivos del módulo vinculados a la competencia profesional del título. Para ello, dos conceptos resultan fundamentales: resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

Los resultados de aprendizaje definen los contenidos que se desarrollan en las distintas unidades de trabajo de la programación. Los criterios de evaluación expresan los contenidos, conceptuales, procedimentales y actitudinales, que el alumno debe demostrar haber asimilado durante el proceso de enseñanza-aprendizaje para alcanzar los objetivos del módulo.

9.2- RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación son los siguientes:

1. Obtiene la información del mercado de servicios de transporte aplicando técnicas de estudio de mercados para la toma de decisiones.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los agentes y organismos implicados en el mercado nacional e internacional en el transporte de mercancías y viajeros.
- b) Se han determinado los aspectos básicos de la normativa reguladora de la actividad económica del sector.
- c) Se han analizado las variables que condicionan la evolución del mercado de transporte.
- d) Se ha seleccionado información relevante de las variables de la oferta y demanda del servicio de transporte.
- e) Se han utilizado técnicas de investigación de mercados para la obtención de información.
- f) Se han identificado los aspectos clave de la operativa y necesidades de los clientes de los servicios de transporte.
- g) Se han diferenciado y segmentado los distintos tipos de clientes del servicio de transporte según su perfil y necesidades.
- h) Se han utilizado aplicaciones informáticas para la obtención, tratamiento de la información y presentación de resultados.

2. Establece las bases para la promoción del servicio de transporte utilizando técnicas de marketing.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado las variables esenciales de las políticas de marketing aplicadas a las particularidades de distintos tipos de servicios de transporte.
- b) Se han seleccionado las variables de «marketing-mix» en función de distintos tipos de servicios de transporte y distintos tipos de clientes.
- c) Se han determinado los medios y acciones para la promoción de distintos tipos de servicios de transporte.
- d) Se han evaluado las ventajas de las distintas acciones de marketing directo aplicables.
- e) Se han definido las variables e información más relevante de los servicios de transporte para su comercialización y promoción.
- f) Se han analizado las diferencias existentes en distintos anuncios y promociones de servicios de transporte.
- g) Se han evaluado las ventajas e inconvenientes del anuncio/ inserción de la prestación de servicios de transporte en distintos medios publicitarios.
- h) Se han definido acciones de promoción directa de la prestación de servicios de transporte.

3. Planifica el proceso de venta del servicio de transporte organizando la cartera de clientes y aplicando técnicas de venta.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las características y necesidades del cliente.
- b) Se ha organizado la información obtenida del cliente.
- c) Se ha determinado la cartera de clientes objetivo.
- d) Se han determinado las necesidades del departamento de ventas
- e) Se ha establecido el plan de ventas adaptado a la necesidad de servicio y requisitos del cliente.
- f) Se ha planificado el proceso de actuación en la presentación a concursos de contratación.
- g) Se ha programado el calendario y condiciones de las actuaciones comerciales.

- h) Se han establecido los mecanismos de control para el seguimiento del proceso de venta.
- i) Se han utilizado aplicaciones informáticas en la gestión del proceso de venta.

4. Programa la negociación del servicio de transporte, aplicando técnicas de comunicación y negociación, de acuerdo con la responsabilidad asignada.

Criterios de evaluación:

- a) Se han establecido los parámetros para la elaboración de un presupuesto de prestación de servicios.
- b) Se ha elaborado un presupuesto de prestación de servicio de transporte.
- c) Se han caracterizado la venta y la negociación.
- d) Se han aplicado técnicas de comunicación en el proceso de negociación con clientes.
- e) Se han aplicado técnicas y estrategias de negociación.
- f) Se han diferenciado las fases del proceso de negociación de la venta del servicio.
- g) Se han determinado las condiciones de la prestación del servicio de transporte de mercancías o viajeros.
- h) Se ha redactado el contrato de prestación del servicio de transporte.

5. Define las relaciones con clientes y usuarios de los servicios de acuerdo a criterios de calidad haciendo el seguimiento de las operaciones de transporte.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia de la calidad en la prestación del servicio para la empresa y el usuario.
- b) Se han determinado los factores que influyen en la valoración del servicio prestado al cliente y/o usuario.
- c) Se han establecido los criterios e indicadores relevantes para la prestación de un servicio de calidad en el transporte.
- d) Se han seguido los protocolos establecidos para el seguimiento de la prestación del servicio.
- e) Se han detectado las incidencias producidas en la prestación del servicio de transporte de mercancías y/o viajeros.
- f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.

- g) Se han utilizado sistemas de información y comunicación en la relación con el cliente.

6. Resuelve las reclamaciones e incidencias con los clientes y usuarios del servicio de transporte respetando la normativa vigente y la responsabilidad de las partes.

Criterios de evaluación:

- a) Se han delimitado las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
- b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
- c) Se han distinguido los elementos de la queja/reclamación
- d) Se han aplicado las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
- e) Se ha localizado la información que hay que suministrar al cliente.
- f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- g) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.
- h) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo para la resolución de la queja o reclamación.

9.3- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Se realizarán tres exámenes:

Un **primer examen parcial** en febrero de los temas del 1 y 2, que podrá constar de las siguientes partes:

- ✓ Preguntas teóricas
- ✓ Preguntas tipo test
- ✓ Ejercicios prácticos.

Esta prueba se valorará con una calificación del 1 al 10. **Para poder superar la misma se tendrá que alcanzar una nota mínima de 5 puntos**

Se realizará un **segundo examen parcial** en abril de los temas del 3, 4 y 5 que podrá constar de las siguientes partes:

- ✓ Preguntas teóricas
- ✓ Preguntas tipo test

- ✓ Ejercicios prácticos.

Esta prueba se valorará con una calificación del 1 al 10. **Para poder superar la misma se tendrá que alcanzar una nota mínima de 5 puntos.**

Se realizará un **examen final** en mayo/junio de los 5 temas, que constará de las partes siguientes:

- ✓ Preguntas teóricas
- ✓ Preguntas tipo test
- ✓ Ejercicios prácticos

Esta prueba se valorará con una puntuación del 1 al 10. **Para poder superar la misma se tendrá que alcanzar una nota mínima de 5 puntos.**

Las dos primeras pruebas son eliminatorias. Una vez superadas ambas pruebas, la nota final se calculará realizando la media aritmética.

Al **Examen Final** se podrán presentar los alumnos que no hayan aprobado los dos parciales anteriores, o no se hayan presentado y los alumnos que tengan un solo examen parcial suspenso, en este último caso solo con esa parte.

La nota final de curso será la que obtengan los exámenes, teniendo en cuenta que, si son dos, se aplicará la media aritmética entre ambos resultados. No se hace media aritmética si se tiene suspenso un parcial, para hacer la nota media se deben de aprobar los dos exámenes parciales.

9.4.- PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES.

Se tendrá en cuenta la normativa y lo establecido por Jefatura de Estudios.

El procedimiento y los plazos para la presentación y tramitación de las reclamaciones a las decisiones y calificaciones obtenidas en las evaluaciones parciales y finales serán las siguientes:

- a) En primer lugar, los alumnos deben solicitar a los profesores, cuantas aclaraciones consideren precisas acerca de las valoraciones que se realicen sobre el proceso de aprendizaje de los alumnos, así como sobre las calificaciones o decisiones que se adopten como resultado de dicho proceso.
- b) De continuar el desacuerdo, la reclamación se presentará por escrito, en el modelo

- de quejas, reclamaciones y sugerencias del centro, en el plazo máximo de 2 días lectivos, según el calendario escolar vigente, a partir de aquél en el que se produzca la comunicación oficial de notas. La solicitud irá dirigida al jefe de departamento y contendrá cuantas alegaciones justifiquen la disconformidad con la calificación.
- c) Los motivos de la reclamación se ajustarán a lo establecido en el art. 25.2 de la ORDEN EDU/2169/2008, de 15 de diciembre, por la que se regula el proceso de evaluación y la acreditación académica de los alumnos que cursen enseñanzas de formación profesional inicial en la Comunidad de Castilla y León.
 - d) La reclamación se tratará en la primera reunión de departamento que se celebre a partir de la recepción de la reclamación y será revisada por el departamento.
 - e) La resolución adoptada, se comunicará al alumno en los dos días lectivos siguientes a la reunión anteriormente citada. Si tras el proceso de revisión, procediera la modificación de alguna calificación, se comunicará a la dirección del centro.

10.- SITUACIONES EXTRAORDINARIAS. ACTUACIONES EN CASO DE CONFINAMIENTO

Extraordinariamente, por circunstancias que así lo aconsejen y derivado de la suspensión de la actividad docente en el centro escolar por COVID-19, los exámenes y el seguimiento tutorial se podrían llevar a cabo a través de la plataforma e-learning de la Junta de Castilla y León.

También podrían realizarse a través de cualquier medio puesto a disposición por la Consejería de Educación (Aula Virtual del centro, Teams, etc)