

Trabajo de Fin de Grado (TFG) 4º Pedagogía

PLAN DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Administración y Gestión

Arume González Hernández

Proyecto profesionalizador tutorizado por:
Amador Guarro Pallás

Índice

	Páginas
<u>Presentación</u>	2
<u>Resumen del proyecto</u>	3
<u>Abstract</u>	3
1. <u>Datos identificativos</u>	5
2. <u>Marco teórico</u>	7
3. <u>Objetivos del proyecto</u>	12
4. <u>Propuesta de un plan de formación</u>	12
<u>Análisis de las necesidades formativas</u>	
<u>Objetivos</u>	
<u>Contenidos</u>	
<u>Metodología</u>	
<u>Evaluación</u>	
5. <u>Evaluación del plan</u>	27
6. <u>Bibliografía</u>	29
7. <u>Anexos</u>	30
<u>Anexo 1: Entrevista a comerciantes</u>	
<u>Anexo 2: Entrevista a clientes</u>	
<u>Anexo 3: Volcado de datos</u>	
<u>Anexo 4: Fotos tomadas durante el proyecto</u>	

Presentación

El Trabajo Fin de Grado requiere del conocimiento y adquisición de ciertas competencias. Dichas competencias he querido desarrollarlas a través de un proyecto llamado “#EfecToTeguste”, con el que he aprendido a ver la realidad de una manera diferente, y saber actuar en ella de manera eficaz.

#EfecToTeguste, es un proyecto innovador que tiene como objetivo promocionar y dinamizar el desarrollo comercial, social y cultural de Teguste, a través de la puesta en marcha de una serie de actividades y acciones que potencien y consoliden las competencias profesionales de los comerciantes del municipio. Una de las principales funciones de este proyecto, es la formación permanente de los comerciantes, para que mejoren sus capacidades o cualidades es sus establecimientos.

El TFG que presentamos está centrado en la propuesta formativa de este proyecto, que se basa en la observación directa de los comerciantes, mediante distintos instrumentos y técnicas, para detectar sus necesidades formativas y, así, poder ofrecerles propuestas de formación compatibles con sus actividades comerciales concretas y sus condiciones de trabajo.



Resumen del proyecto

Un proyecto centrado en la realidad de los comercios del municipio de Tegueste, ya que cada cual cuenta con necesidades formativas específicas. Lo que nos proponemos con este proyecto es implantar un plan de formación y de dinamización comercial para mejorar la actividad productiva de los comercios, y tengan una base común de trabajo. Todos los participantes son voluntarios a este proyecto, comercios que quieren mejorar su calidad de venta.

Para ello, realizamos un análisis de las necesidades formativas, mediante la observación y trato directo con los comerciantes, para identificar los aprendizajes que deben de mejorar y atribuir, en torno a ellos, una serie de acciones formativas que se ajusten a las condiciones de trabajo de los comerciantes y sus necesidades. Por otra parte, realizaremos unas entrevistas a los comerciantes, para que ellos mismos nos digan que necesidades formativas necesitan, y ver si coincide con lo observado anteriormente. Con todo esto, proponer acciones de mejora, la creación de un plan de formación para los mismos.

Palabras claves: planes de formación, formación para el empleo

Abstract

A project centred on the reality of the trades of Tegueste's municipality, since everyone possesses formative specific needs. What we propose with this project it is to implant a plan of formation and of commercial dynamization to improve the productive activity of the trades, and have a common base of work. All the participants are voluntary to this project, trades that want to improve his quality of sale.

For it, we realize an analysis of the formative needs, by means of the observation and direct treatment with the merchants, to identify the learnings that they must improve

and atributar, concerning them, a series of formative actions that adjust to the conditions of work of the merchants and his needs. On the other hand, we will realize a few interviews to the merchants, in order that they themselves say to us that formative needs need, and to see if it coincides with the observed previously. With all that, to propose actions of improvement, the creation of a plan of formation for the same ones.

Key words: plans of formation, formation for the employment

1. Datos identificativos

Nombre o título del proyecto	Plan de Formación para los comerciantes de la Villa de Tegueste. Administración y gestión.
Temática o problemática que aborda	Diseño de un Plan de Formación para los comerciantes de la Villa de Tegueste, en el contexto del proyecto de dinamización comercial “#EfectoTegueste”.
Punto de partida	<ul style="list-style-type: none"> → Un plan de acción con la finalidad de la actualización formativa de los comerciantes del municipio. → Generar empleos estables y de calidad. → Dotarles de herramientas necesarias. → Detectar, estudiar y analizar sus necesidades formativas. → Elaboración de instrumentos que nos permitan detectar las necesidades formativas existentes. → Establecer propuestas de mejoras e innovación.
Destinatarios	PYMES de las distintas zonas comerciales de Tegueste
Equipo técnico e instituciones implicadas en su desarrollo	Ayuntamiento de Tegueste Amara Consultoras de Formación y Empleo TFG ULL.
Temporalización del proyecto	Febrero de 2014 – Julio de 2014

El municipio de Tegueste presenta la particularidad de estar completamente rodeado por el municipio de San Cristóbal de La Laguna, siendo el único de la comunidad autónoma con esta característica.

La población del municipio de Tegueste en 2013, último dato recogido, asciende a 11.078 habitantes, que comparando con la población existente en el año 1960 (4.000 habitantes), vemos que ha habido un gran crecimiento de la población en este municipio. Este aumento puede estar vinculado a la cercanía de municipios como Santa Cruz o La Laguna, además del buen clima, su paisaje, y las agradables características de los teguesteros, pues le convierte en una zona residencial ideal.¹

En cuanto a la economía del municipio, sabemos que tradicionalmente es agrícola, ya que conserva abundantes tierras de cultivo, dedicadas principalmente a la viña, y además, también cuenta con algunas explotaciones ganaderas de vacas, cabras, ovejas, cerdos, conejos y gallinas. A pesar de este gran carácter rural que tiene el municipio, muchos de sus habitantes se dedican al sector terciario, tanto en el propio municipio, como fuera de él. En el propio municipio, existe cierta zona comercial, en diversas calles², contando con un gran número de comercios, siendo en total unas 44 empresas, siendo estas de diversos tipos, como por ejemplo, del tipo textil, tecnológico, de imagen, de moda y complementos, etc.

¹ <http://www.teguste.org/>

² <http://es.wikipedia.org/wiki/Teguste>

2. Marco teórico

Una vez comentado y descrito el municipio en el cual voy a desarrollar mi proyecto, procederé a explicar en qué se va a basar este. Este proyecto, llevado a la práctica en la vida real, se basa en la realización de un plan de formación para el empleo, para aquellos comerciantes del municipio, que tengan necesidades formativas según su profesión. Una de las explicaciones que me ha llevado realizar este proyecto, es la gran necesidad que tienen los comerciantes a la hora de vender, debido a la gran crisis que estamos pasando, y además de que muchos de ellos no tienen las competencias necesarias para llevar a cabo correctamente su trabajo.

La formación en el empleo es de vital importancia en estos tiempos que corren, para que cada uno de los comerciantes, ya sea en este municipio, o cualquier municipio, puedan dar respuestas adecuadas en sus comercios a los compradores. Por ello, en primer lugar, explicaré, cual es la finalidad de la formación para el empleo.

Desde siempre, la formación profesional, ha constituido un factor clave para el desarrollo económico, siendo éste un instrumento que pretende impulsar el desarrollo. Por otra parte, en cuanto a los programas de formación profesional, hay que tener muy en cuenta, que la realidad va cambiando constantemente, por lo tanto, los programas también deben renovarse de manera constante. Cada vez más, se demandan profesionales que sean capaces de adaptarse a los cambios que constantemente se producen y, por lo tanto, que asuman el reto de la formación permanente. Un buen profesional, debe estar dispuesto a mejorar permanentemente en su trabajo y adaptarse.

Como concepto, la Formación Profesional para el Empleo es un conjunto de acciones que tiene como objeto impulsar y extender entre las empresas y los trabajadores ocupados y desempleados una formación que responda a sus necesidades, favoreciendo el aprendizaje permanente en un mercado de trabajo basado en el conocimiento. Por lo tanto, su principal finalidad es dotar a las personas

de los conocimientos necesarios para poder desarrollar su trabajo, o su profesión en concreto; con el objetivo de mejorar la cualificación profesional de los trabajadores.

Este nuevo subsistema contribuye a la mejora de la competitividad y de la productividad de las empresas, a la vez que mejora la empleabilidad de los trabajadores, especialmente de aquellos colectivos que tienen mayores dificultades de acceso al mercado laboral.

Esta formación tiene por objetivos:

- Favorecer la formación a lo largo de la vida de los trabajadores desempleados y ocupados, mejorando su capacitación profesional y desarrollo personal.
- Proporcionar a los trabajadores los conocimientos y las prácticas adecuados a las competencias profesionales requeridas en el mercado de trabajo y a las necesidades de las empresas.
- Contribuir a la mejora de la productividad y competitividad de las empresas.
- Mejorar la empleabilidad de los trabajadores, especialmente de los que tienen mayores dificultades de mantenimiento del empleo o de inserción laboral.
- Promover que las competencias profesionales adquiridas por los trabajadores tanto a través de procesos formativos (formales y no formales), como de la experiencia laboral, sean objeto de acreditación.³

La valoración de la formación profesional (FP) como un medio válido de acceso al empleo, dibuja un escenario en el que resulta posible la integración entre la formación profesional y la necesidad productiva en la empresa. Este sistema implica el desarrollo e implantación de los títulos medios y superiores de formación profesional así como de los certificados de profesionalidad, y la activación de los procesos de acreditación de la experiencia profesional y formación no formal. Sólo en los últimos años la FP ha tomado un sentido propio como una herramienta de profesionalización acorde con las demandas del mercado de trabajo, entendida además como la base de la convergencia laboral europea.

³ <http://www.certificadodeprofesionalidad.org/que-es-fpe.html>

La formación profesional se orienta a la capacitación para el desempeño competente en un puesto de trabajo; por tanto, no se debe entender como una continuidad de la educación. Se les forma con el fin de capacitarse para un desempeño profesional en una empresa.

En España, dentro del ámbito de la formación profesional se puede distinguir entre la inicial, cuya gestión corresponde a la administración educativa, y la formación para el empleo, cuya gestión se adscribe a la administración laboral, aunque ambas se apoyan en una determinación única de las cualificaciones profesionales y unidades de competencia que las integran. No obstante, no toda la FPE se centra en los certificados de profesionalidad, ya que la FPE dirigida a ocupados no tiene tanta vinculación con dichos certificados.⁴

La formación en el empleo, tiene una gran importancia en estos momentos del desarrollo económico, ya que uno de los pilares básicos es la nueva sociedad del conocimiento. Esto quiere decir, que en un futuro muy próximo, los empleos requerirán de un mayor conocimiento más específico, y tendrán que adaptarse a los cambios previstos.

Destacar también cuál es la figura del Formador de Formadores, situada en el ámbito de la educación no formal, específicamente en lo que se denomina Formación Ocupacional y Formación Continua. Resulta llamativo observar que en este ámbito, a diferencia del contexto escolar en el que se prefiere la palabra 'profesor' a la de 'formador', hablamos de formadores. Con ello nos referimos a aquellos profesionales, con más o menos experiencia profesional, que se dedican a organizar y desarrollar la formación en los dos niveles citados anteriormente: Ocupacional y Continua. Entendemos, en este caso, que la Formación de Formadores incluye todas aquellas actividades y procesos de formación encaminados a capacitar a los formadores en el conocimiento y competencia pedagógica y especializada.

⁴ <http://infofpe.cea.es/fpe.php?section=c10>

El postulado que propone el respeto de una especificidad pedagógica en la praxis con la clientela adulta, promovió el surgimiento de los primeros programas de formación pedagógica de formadores. Muchas propuestas actuales de formación de formadores tienen todavía esa función: hacer percibir el carácter específico de los modos de aprendizaje de los adultos.

Dominicé (1990) afirma que aunque se hayan organizado, a veces, cursos, jornadas de estudio y cursillos, durante mucho tiempo no se consideró necesaria la formación pedagógica de los formadores de adultos. El carácter específico de las clientelas adultas no requería ninguna competencia pedagógica particular. La buena voluntad de los docentes y de los especialistas dispuestos a dedicarles tiempo parecía bastar.

Fue necesario, entre otras cosas, que la Psicología destacara los fenómenos propios de la dinámica de grupo y de la relación pedagógica, para que se fuera imponiendo un saber de la animación.

La calidad de la formación que ofrecen los formadores constituye una de las condiciones del aprendizaje de los adultos. Incluso, si el formador no es un profesional, debería recibir una formación pedagógica para desempeñar su tarea. Pero esta formación tiene sus inconvenientes.

De Peretti (1979) considera, que la formación pedagógica de los formadores no es asunto fácil, sobre todo si se piensa que se trabaja en tercer grado: formar adultos que formarán adultos que formarán jóvenes o adultos.

Algunos países ya han adquirido cierta experiencia en el ámbito que nos ocupa. Por ejemplo, en los países anglosajones y escandinavos existen muchas instituciones universitarias que fomentan la formación pedagógica de los formadores a través de los servicios de perfeccionamiento pedagógico de los docentes. La formación pedagógica de los formadores deriva, en realidad, de los programas que se implantan.⁵

⁵ Texto: "Las tareas del formador"

Haciendo referencia a la formación para el empleo, algo más actual, vemos como Pineda (2007), nos dice que la formación continua en España ha tenido un gran avance, que ha contribuido al desarrollo y su extensión de las empresas. El principal reto que se propone con esto, es la unión de las competencias profesionales establecidas en el INCUAL, y las habilidades de los comerciantes para llevarlos a la práctica en su puesto de trabajo, en su empresa.

Por lo tanto, es importante, saber que la educación no se basa solo en el aprendizaje de los más pequeños para que se formen, sino que también es necesario tener una formación continua para cualquier puesto de trabajo, para una consecuente mejora de la productividad, siendo innovación. Con ello, debemos tener en cuenta todas las formaciones que hacen falta, para cualquier situación o puesto, ya que hay que ir avanzando constantemente a lo largo de la vida, e irse renovando con cada novedad existente. Siempre iremos desarrollando nuevas competencias y/o habilidades y aprendiendo de cada situación.

3. Objetivos del proyecto

Como hemos visto con anterioridad, la formación para el empleo es una actividad bastante importante en la actualidad, ya que los trabajadores deben de estar actualizados en cada momento debido a que la sociedad va cambiando continuamente. Por ello, y por lo que conlleva este proyecto, la finalidad que tengo es la de formar a los comerciantes de este municipio, para que adquieran nuevas capacidades y competencias, para que sus comercios funcionen mejor. Con ello me propongo:

Objetivo general:

- Elaboración de un plan de formación para la mejora de la calidad del comercio en el municipio de Tegueste y centrado en la administración y gestión de las empresas.

Objetivos específicos:

- Detectar las necesidades formativas de los comerciantes
- Capacitar a los comerciantes para llevar a cabo autónomamente y con calidad la administración y gestión de su empresa.

4. Propuesta de plan de formación

Para la puesta en marcha de este proyecto, se contó con un total de 44 empresas participantes en las actividades de dinamización de “#EfecToTegueste”, en el que hemos participado, sobre todo en estas actividades. Éste es el resumen de nuestra participación:

Tiempo	Instru- mentos	Objetivos	Trabajo de campo	Activida- des	Tareas
Marzo- Abril	Observa- ción.	Trabajar de forma colaborativa con el proyecto.	Análisis del contexto comercial. Necesida- des.	- Campaña del día del Padre - Campaña del día de la Madre.	Proponer acciones de coordina- ción y mejoras de venta.
Abril- Junio	Entrevista semiestruc- turada comercios y clientes.	Captar las necesidades de cada sector.	Realizar entrevistas a comercios y clientes.	Integración de las necesida- des formativas.	Recoger las opiniones de cada sector.
Junio- Julio	Propuesta del Plan de Formación.	Desarrollar una propuesta de formación que atienda a las necesidades de cada comerciante.		Análisis de datos y propuesta.	



Queremos partir del análisis y de la observación directa de las necesidades formativas que tienen los comerciantes de estas empresas. Además hemos realizado, en conjunto con las personas que llevan este proyecto, una serie de entrevistas a los comerciantes, para detectar las necesidades más claramente. Esto nos ha llevado a realizar un diseño de formación para cada área donde se debe intervenir con los

comerciantes del municipio, y esto les llevará a tener una serie de herramientas específicas para cada una de sus necesidades específicas.

4.1. Análisis de las necesidades formativas:

La detección y análisis de las necesidades formativas la hemos realizado mediante el contraste entre las competencias que deben poseer en sus sectores y las que realmente poseen.

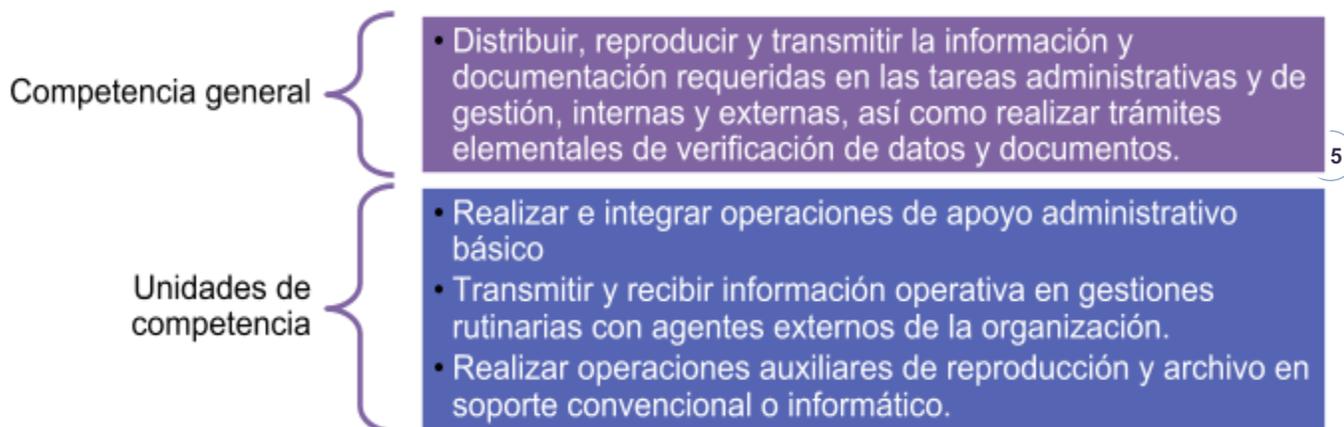
Para determinar las competencias que deben de poseer, hemos recurrido al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, que es un instrumento que ordena las cualificaciones identificadas en el sistema productivo en función de las competencias apropiadas, y además están organizadas en familias profesionales y niveles. Incluso en el CNCP, podemos encontrar también la formación personal asociada a cada cualificación.

Para establecer las que realmente poseen, hemos recogido diversos tipos de información mediante diversas técnicas:

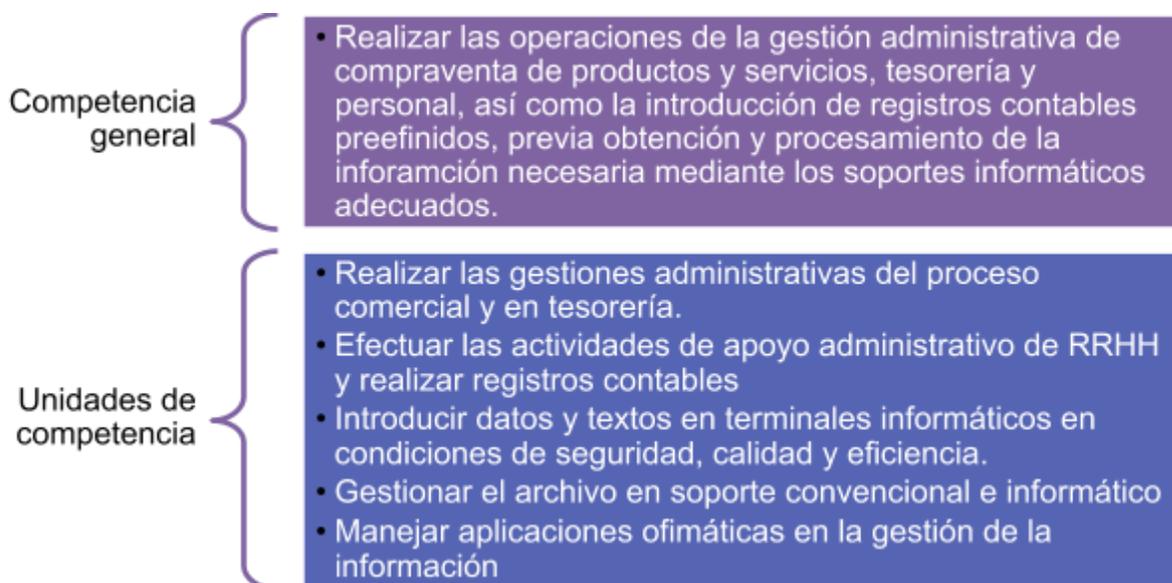
- Observación directa de los comerciantes a través de visitas a los comercios.
- Entrevistas grupales con un grupo de comerciantes participantes en el proyecto.
- Entrevistas individuales a los comerciantes.
- Entrevistas individuales a los clientes.

Una vez dentro del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, he observado y detectado las familias profesionales que me hacen falta para este proyecto. A partir de ahí, he recopilado todas las competencias que han de tener los profesionales, para poder tener una referencia de lo que se espera de un comerciante, o las competencias que ha de poseer. Este Plan de Formación lo voy a centrar en base a dos líneas centrales y, a continuación se detallan las competencias que se requieren para cada una de ellas:

❖ Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales:



❖ Actividades de gestión administrativa:



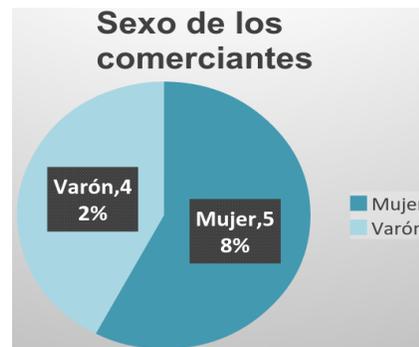
En cuanto a la observación realizada, hemos visto que existen muchas diferencias entre los comerciantes del municipio, como puede ser la motivación en relación al desarrollo de su actividad, las técnicas de ventas o la atención al cliente, la configuración del establecimiento en base a su físico. Estas diferencias se ven fácilmente a simple vista, con solo entrar en el local, y tener un trato con la responsable, y ver cómo actúa con sus clientes. Cada persona es diferente a la hora de

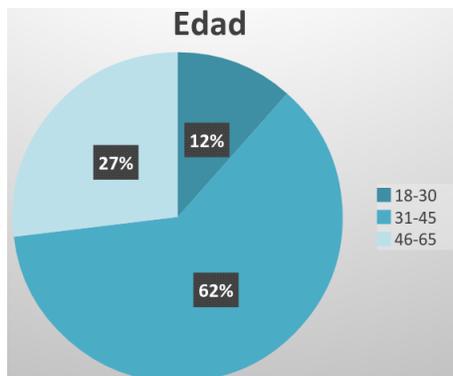
atender al cliente, o de la estética de su local, algunos les dan mucha importancia, y en cambio otros, no se la dan.

Con el fin de comprobar las competencias que poseen los comerciantes del municipio al que nos dirigimos, con las que se exigen según el INCUAL, se ha utilizado la técnica de la entrevista. Dichas entrevistas (*ver anexo 1*), fueron realizadas a los comerciante de manera voluntaria, con la finalidad de detectar sus necesidades formativas y cuáles son las que poseen, además de conocer cuáles son sus propias demandas. Destacar que éstas tenían una estructura bastante sencilla, con el fin de recoger, de manera más rápida, la información de estos comerciantes, y poder así hacer uso de esta para nuestra propuesta de mejora.

En primer lugar, exponer que de las 44 empresas participantes en las actividades de dinamización del municipio, la entrevista que hemos desarrollado, la han contestado 26 empresas voluntariamente. Por lo tanto, la muestra que mostraría no sería del total, pero si podemos hacer un plan de formación en base a las necesidades detectadas de estas empresas. Por otra parte, destacar además, las entrevistas que hemos realizado a los clientes del municipio (*ver anexo 2*), que han sido 26 en total, para poder así contrastar las opiniones de los clientes sobre los comerciantes del municipio, con las respuestas del comerciante, viendo si coinciden o no, y saber qué es lo que llama la atención al cliente para consumir en el municipio, y ayudar en base esto, apostando por el comercio local.

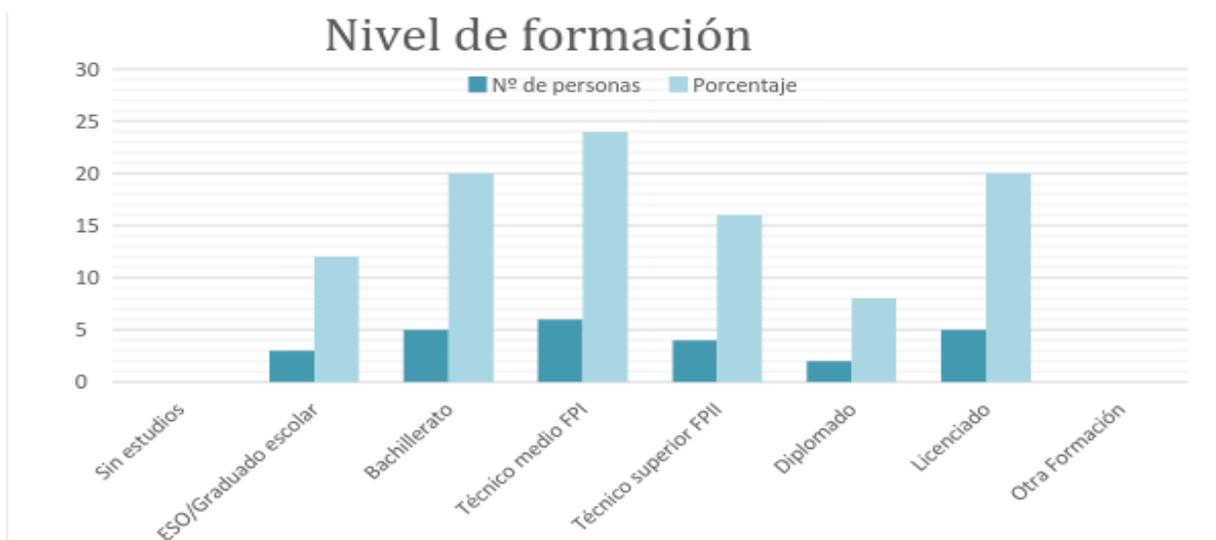
Para comenzar a analizar los datos que obtuvimos en las entrevistas, vemos como en la siguiente gráfica, acerca del sexo de los comerciantes del municipio, predominan las comerciantes femeninas, siendo un 58 el porcentaje total, frente a un 42%, que serían los comerciantes masculinos. Cabe destacar que tampoco es una gran diferencia, entre estos, por lo que existe un equilibrio entre el sexo de los comerciantes.





Por otra parte, otro aspecto a destacar en esta entrevista, es la edad de los comerciantes, para conocer en qué colectivo nos movemos mayoritariamente, con el fin de saber guiarnos con la formación que reciban. Vemos en la siguiente gráfica, que la mayoría de los comerciantes están entre el intervalo de 31 a 45 años, pero también me parece un dato importante, aunque sea un porcentaje bajo, el número de comerciantes jóvenes (intervalo de 18-30) en el municipio, ya que como están las cosas actualmente, es difícil asentar un comercio.

Hemos querido conocer el nivel de estudios que tienen los comerciantes, para luego poder verificar si poseen la formación adecuada, o necesitan de alguna formación específica para continuar con el desarrollo de su trabajo adecuadamente. Vemos en el siguiente gráfico de columnas, que aparecen los diferentes niveles de estudios y, por otra parte, el número de personas que poseen ciertos niveles de estudios, cada uno la formación que haya recibido, o quizás hasta donde han llegado en el sistema escolar. Observamos que, predominan las personas que han realizado estudios de “Técnico medio FPI”, con un 24%, siguiéndole de muy cerca las personas que han hecho “Bachillerato” o se han licenciado con un 20% cada uno de ellos. Por otra parte, podemos destacar que el porcentaje más bajo, un 8%, corresponde a las



personas que se han diplomado, siendo éstas solo 2 personas, de las 26 empresas entrevistadas.

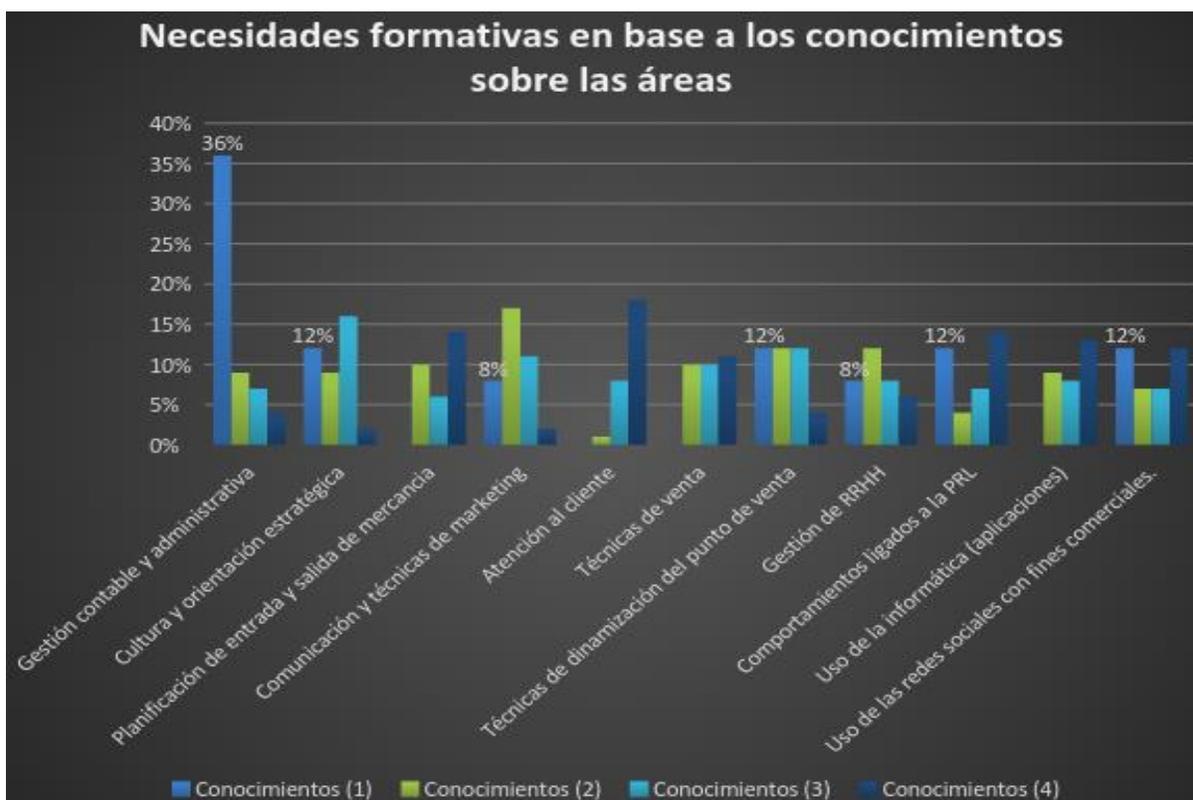
También podemos destacar de la entrevista, el poder conocer si han realizado cursos en este último año, ya sea de su sector en específico, o de cualquier otra formación, viendo que un 58% si ha realizado algún curso de formación, quedando así, un 42% de los comerciantes entrevistados, que no han realizado formación en el último año, dejando un dato bastante interesante, ya que vemos que no es la mayoría, pero que muchos de los comerciantes no han realizado formación, y por lo que hemos venido diciendo hasta ahora, la formación permanente es de vital importancia en esta época en la que estamos, ya que necesitamos adaptarnos a los cambios lo más rápido posible para no quedarnos atrás en la evolución de los progresos.



En siguiente lugar, se ha construido un cuadro de valor, en el que el comerciante valoraba de 1 al 4, siendo el 1 el valor más bajo, y el 4 el valor más alto, el conocimiento que él mismo tenía sobre las diferentes áreas nombradas a continuación:



Para que se vea más claramente, el volcado de los datos acerca de los conocimientos de las áreas nombradas, tenemos el siguiente esquema a modo de resumen. Podemos ver claramente, como una de los aspectos que mejor se les da a los comerciantes del municipio de Tegueste, según sus testimonios, siendo puntuado con un 4, es el de la “Atención al cliente”, con un 18%. Siguiendo a éste, con un 14%, damos por entendido, que tienen un alto conocimiento sobre la “Planificación de entrada y salida de mercancía” y “Comportamiento ligados a PRL”. Viendo la otra parte del esquema, refiriéndonos a la parte negativa, es decir, las áreas donde los comerciantes necesitarían formación, ya que tienen muy poco conocimiento sobre ello, o no lo saben llevar a la práctica de la manera adecuada, vemos que uno de los más destacados, es la “Gestión contable y administrativa” con un 36%. Un dato muy



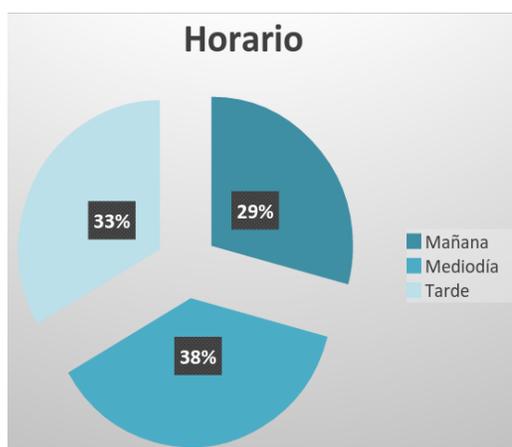
elevado, y de gran importancia, para comerciantes de estas características, que son pequeños comercios llevados por ellos mismos, con todas sus tareas a realizar. Seguido a este, podemos decir, que también necesitarían formación en las siguientes áreas con un 12%: “Cultura y orientación estratégica”, “Técnicas de dinamización del

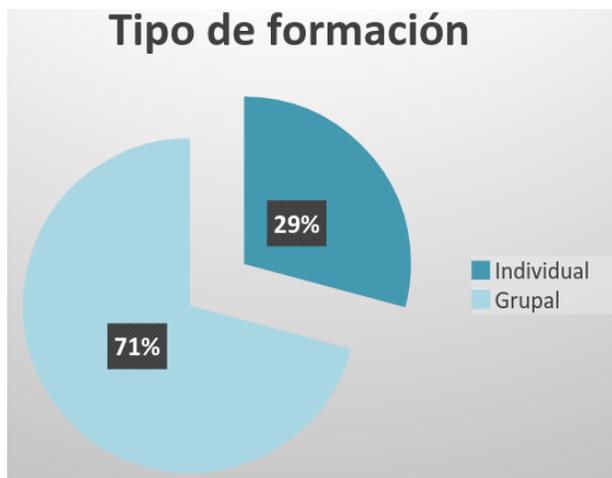
punto de venta”, Comportamientos ligado a PRL” y el “Uso de las redes sociales con fines comerciales.

Viendo estas necesidades formativas, algunas más destacables que otras, puedo decir que los comerciantes del municipio necesitan formación en base al sector referente al “Comercio y Marketing” y “Administración y Gestión”, ya que necesitan de técnicas para vender, saber un poco de marketing, pero lo más importante es saber llevar tu empresa contablemente hablando, porque es uno de los pilares básicos para mantenerte en pie en este sector. Además, esto nos ha ayudado en gran medida, ya que nos han informado también, de la formación que desearían adquirir en un futuro, siendo las comunes: informática, idiomas, escaparates y atención al cliente. Y como formación específica que han demandado, ha sido en costura, para un local en específico, cuya función se refiere a este tema. Por lo tanto, creo que lo más importante es formarlos para que sepan administrar y gestionar correctamente su propio negocio, por ello, mi plan de formación se basará en ello.

Por último, también hemos querido saber con la entrevista, las preferencias de cada comerciante en cuanto a la formación, para saber que horarios prefieren, si desean que sea individual o grupal, y la modalidad de formación.

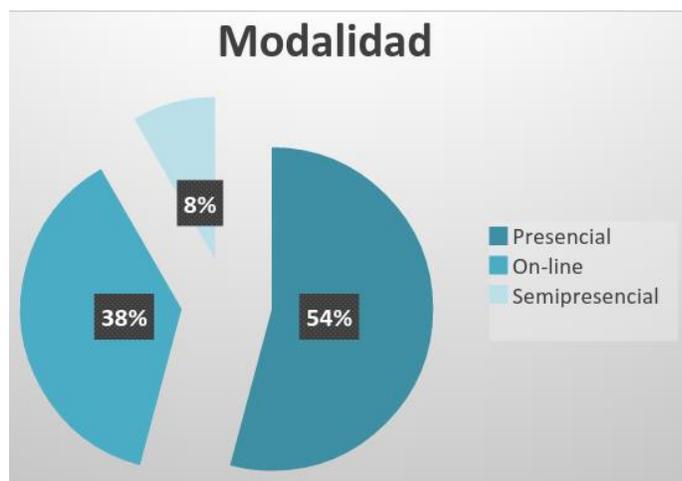
En cuanto al horario preferente para los comerciantes del municipio de Tegueste para recibir la formación demandada, el mayor porcentaje corresponde al horario del mediodía, con un 38%, pero también hay que destacar, que no es mucha la diferencia entre las demás opciones, ya que un 33%, prefiere la formación por la tarde, y un 29% la prefiere por la mañana, por lo tanto, están muy igualadas las preferencias horarias.





Por otra parte, según el tipo de formación que prefieren, sí que hay una gran diferencia, y por lo tanto una preferencia más destacable. Aquí destaca que la formación, la mayoría de los comerciantes, prefieren que sea grupal, con un 71%, frente a un 29% que prefiere la formación de forma individual.

Por último, en cuanto a la modalidad de la formación, muchos han coincidido en querer una formación que sea de manera presencial, con un 54%, frente a un 38%, comerciantes que querían que la formación fuese de manera online. Esto quiere decir, además que muchos comerciantes también lo verificaban, es que es mucho mejor una formación presencial, donde puedas comunicarte con el resto, plantear tus dudas, tener allí al formador para cualquier pregunta, en definitiva, muchos lo prefieren así.



Tras la realización de este análisis de los datos recogidos en la entrevista, vemos que, en cuanto a las competencias referidas en el INCUAL, y las competencias que poseen los comerciantes de los comercios referidos, hay una gran diferencia. Una de las principales competencias, que vemos que ninguna de las entidades lo tiene, y que hay una gran falta de aprendizaje, es la de gestión contable y administrativa. Por otra parte, vemos que han hecho cursos, pero no tienen una formación completa de administrar su propia empresa.

4.2. Propuesta de un plan de formación:

Como hemos podido apreciar en el análisis de las necesidades formativas, vemos que donde más necesitan una formación para una mejora del comercio en el municipio de Tegueste, ha sido la de “Gestión contable y administrativa”, ya que no tienen muchos conocimientos sobre ello. Por lo tanto, mi Plan de Formación va dirigido en esa dirección.

La gran importancia que tiene la “Gestión contable y administrativa” en una pequeña empresa como es la zona comercial de Tegueste, es que el mismo propietario de la empresa debe saber cómo se maneja la parte contable de su empresa, para no tener pérdidas y, además saber moverse en ese ámbito. Para ello, me propongo estos objetivos a cumplir:

- ✓ Tener un colectivo con el mismo nivel de formación.
- ✓ Dotar de estrategias para el correcto uso de la administración.

❖ Competencias que se van a trabajar en el plan

Vamos a trabajar en base a dos líneas: (1) la administración de la empresa y (2) la gestión de la empresa. Éstas responderán de manera eficiente a las necesidades formativas de los comerciantes del municipio de Tegueste, como formación con menos conocimiento por parte de estos.

La primera línea que vamos a trabajar con los comerciantes, “Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales”, se corresponde al nivel 1, un nivel básico. Como hemos visto en el esquema anterior, estas son las competencias que queremos trabajar con los comerciantes, para que las adquieran y sepan utilizarlas de la mejor manera, y llevar su propio comercio a un mayor enriquecimiento. Dentro de esta línea, se plantean los siguientes módulos formativos para los comerciantes:

MF0969_1	Técnicas administrativas básicas de oficina. (150 horas)
MF0970_1	Operaciones básicas de comunicación. (120 horas)
MF0971_1	Reproducción y archivo. (120 horas)

La segunda línea que trabajaremos “*Actividades de gestión administrativa*”, se corresponde a un nivel 2, un poco más avanzado, pero siempre atendiendo a lo básico para saber llevar un pequeño comercio. Aquí se plantean los siguientes módulos de formación:

MF0976_2	Operaciones administrativas comerciales. (150 horas)
MF0979_2	Gestión operativa de tesorería. (90 horas)
MF0980_2	Gestión auxiliar de personal. (90 horas)
MF0981_2	Registros contables. (120 horas)
MF0973_1	Grabación de datos. (60 horas)
MF0978_2	Gestión de archivos. (60 horas)
MF0233_2	Ofimática. (120 horas)

❖ **Metodología:**

En este apartado vamos a ofrecer algunas consideraciones en relación con las estrategias de enseñanza que nos proponemos desarrollar, los medios y recursos materiales y humanos), la temporalización de la formación y la evaluación de los aprendizajes.

○ *Estrategias de enseñanza*

Para llevar a cabo la formación de forma satisfactoria y enriquecedora, es conveniente utilizar diferentes estrategias de enseñanza. Para esta formación para el empleo, hemos detectado, que ante todo queremos que tras la formación adecuada, terminen la formación teniendo las competencias necesarias para desempeñar el trabajo con eficiencia y eficacia. Para ello, la formación va a ser llevada a cabo a través de dos tipos de estrategias: (1) centradas en la presentación de la información (exposiciones, mapas conceptuales, videos explicativos, etc.); y, (2) centradas en el desarrollo de habilidades (role-play, dinámicas de grupo, simulaciones, etc.)

○ *Agentes*

En cuanto a los agentes que intervendrán en esta formación hacia los comerciantes, serán los siguientes:

- ☞ Equipo docente: profesorado especializado en Administración y Gestión de Empresa, que desarrollará las sesiones de formación.
- ☞ Profesional de informática, que se encargará de la gestión de todos los procedimientos, así como al asesoramiento al profesorado en el uso de las TIC para la formación.
- ☞ Pedagoga y equipo de alumnas de ULL: responsables del diseño del plan, seguimiento y evaluación del plan. Así mismo, asesoran al profesorado.

Además del equipo docente, encargado de construir los contenidos para la impartición de la formación, todas aquellas entidades que tienen que ver con el proyecto, han de estar presentes en la formación para el empleo, al igual que, nosotras como encargadas del proyecto, desarrollaremos las tareas de orientación, ayuda, además de actuar como asesoras en cuanto a la formación y las necesidades formativas que tenga el colectivo al que nos dirigimos, todo ello, siendo ajustado a sus capacidades reales. Una de nuestras tareas más importantes, en este punto del proyecto, es nuestra presencia con el fin de motivar a los comerciantes, personal y profesional, ya que son personas que les es difícil llevar una profesión y una formación a la vez.

○ *Medios y recursos*

En cuanto a los recursos didácticos que serían necesarios para la formación de los comerciantes del municipio, serían los siguientes nombrados clasificados en (1) recursos: sillas, mesas, ordenador, proyector, folios, bolígrafos, cartulinas y rotuladores; y, (2) medios: Manual de teoría, Casos prácticos, billetes falsos, materiales para una simulación de ventas.

Como ya hemos nombrado, en relación a los recursos humanos, tendremos la presencia de los agentes participantes en el proyecto, además de los profesionales encargados de impartir la formación, pero todo ello conlleva que esté la presencia de los pedagogos y psicólogos necesarios, que son los responsables del proyecto.

- *Organización del tiempo (temporalización)*

Cuando hablamos de la temporalización del proyecto, centrándonos en la formación, la haremos de forma que nos podamos adecuar a los horarios de trabajo de todos los participantes. Por lo tanto, a la semana tenemos pensado utilizar 4 horas de formación, dos horas cada día (los martes y los jueves, por preferencias de los comerciantes). En consecuencia, tendremos una formación de 6 semanas, dejando dos horas de la séptima semana para dudas, o cualquier pregunta que se les ofrezca a los comerciantes. Cada semana se organizará de la siguiente manera, quedando las dos primeras horas de la semana, para contenidos teóricos, y las dos siguientes, para un desarrollo práctico de lo aprendido en la clase anterior, así conseguiremos un mejor aprendizaje. La impartición de la formación comenzará en la cuarta semana de julio, siendo la primera clase el 22 de julio de 2014, terminando el 2 de septiembre de 2014.

- *Evaluación de los aprendizajes*

Para poder evaluar el aprendizaje de los comerciantes en esta formación, no podemos recurrir a los instrumentos tradicionales (pruebas objetivas, exámenes presenciales de desarrollo, etc.), ya que lo que se pretende con esta formación es que adquieran nuevas competencias profesionales, nuevas habilidades. Por ello, es necesaria una evaluación capaz de detectar la evolución de los propios comerciantes en esas competencias a partir de la información recibida.

La evaluación se desarrollará principalmente mediante la observación directa del desempeño en sus propios comercios, para averiguar el grado de adquisición de las nuevas competencias y si las están llevando a cabo en su empresa. Así mismo, nos permitirá poder ayudarles en los casos que se observe una adquisición deficiente. También debemos prever la evaluación de las simulaciones que podamos realizar en el

aula. En ambos casos, utilizaremos instrumentos que permiten valora el grado de ejecución, tales como las *check list*, guiones de observación, etc.

Por otra parte, también es nuestra intención comprobar los problemas más habituales con el fin de mejorar el propio plan de formación. Es importante evaluar todas las acciones realizadas, para realizar cualquier mejora, ya que nos permite consolidar las mejores acciones realizadas, e ir viendo en que nos vamos equivocando, para no volver a repetir el fallo, por lo tanto, es un proyecto que lleva consigo una evaluación continuada de todas las actividades realizadas.

❖ **Presupuesto**

Por otra parte, una de las cosas que más preocupan a la hora de dar una formación, es ver si se puede hacer frente a los costes que nos llevaría dar la formación a los comerciantes, conseguir un lugar amplio para dicha formación, costearnos los propios profesionales encargados de impartir dicha información, materiales necesarios en la formación, etc. Por lo tanto, hemos hecho un pequeño presupuesto, para ver los costos aproximados que nos llevaría a formar a los comerciantes del municipio.

En primer lugar, hemos acudido a observar, cual es el reglamento que tiene la formación y su financiación en la “ORDEN TAS/2307/2007, de 27 de julio, por la que se desarrolla parcialmente el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo en materia de formación de demanda y su financiación, y se crea el correspondiente sistema telemático, así como los ficheros de datos personales de titularidad del Servicio Público de Empleo Estatal”, que nos establece que el precio mínimo para la formación presencial superior es de 13€. Por lo que cada comerciante que quiera recibir esta formación, tendrá que pagar este precio por una formación bastante completa en referencia a sus necesidades formativas.

Hemos calculado, que si participarán en la formación las 26 empresas que han contestado voluntariamente las entrevistas, tendría un costo de 390€ por comerciante, siendo en total, contando a las 26 empresas participantes, 10.140€. Con este dinero, tenemos que prever que

hay que pagar a los docentes que imparten la formación, además de materiales que hagan falta en el proceso de la formación.

Modalidad de impartición	Nivel de formación	
	Básico	Superior
Presencial	9 €	13 €
Teleformación	7,5 €	
A distancia convencional	5,5 €	
Mixta	Se aplicarán los módulos anteriores en función de las horas de formación presencial y a distancia convencional o teleformación que tenga la acción formativa.	

5. Propuesta de evaluación del plan

La evaluación de los planes es importante para mejorar su calidad y poder comprobar en qué medida se han logrado los objetivos propuestos. Para ello, hemos establecido una serie de criterios e indicadores de cada uno de ellos, así como las técnicas de recogida de información más adecuadas a las condiciones en las que se desarrolló el plan

En la siguiente tabla se presenta una síntesis en la que se identifica y relaciona cada objetivo con su correspondiente criterio y, a su vez, con sus indicadores y técnicas.

Objetivos	Criterios e indicadores	Indicadores	Técnica de recogida de datos
Detectar las necesidades formativas partiendo del estado actual de competencias profesionales	Adecuación de las necesidades formativas detectadas	Contraste entre las necesidades detectadas y la propuesta por el INCUAL Contraste entre las necesidades detectadas y la opinión de los clientes	- Análisis documental - Entrevistas estructuradas - Observación directa (Todas estas técnicas se aplicarían durante la fase de análisis de necesidades)
Capacitar a los comerciantes para llevar a cabo autónomamente y con calidad la administración y gestión de su empresa	Validez de la formación desarrollada en relación con la capacidad de administración y gestión de sus empresas	Grado de satisfacción de los comerciantes Grado de adquisición de competencias y/o habilidades	Encuesta de satisfacción Observación directa en comercios mediante escalas de ejecución

El primer objetivo ya ha sido evaluado, teniendo en cuenta los criterios e indicadores señalados. El resultado de este proceso se ha presentado en el correspondiente apartado, después de utilizar las técnicas de recogida de información que se indican.

Sin embargo, la adecuación no se verá contrastada realmente hasta que no se desarrolle el plan de formación, los comerciantes se capaciten, traten de llevar a la práctica en sus comercios dicha capacitación y podamos observar su desempeño.

6. Bibliografía

- ◆ [Boletín Oficial del Estado, B. \(23 de marzo de 2007\). ORDEN TAS/2307/2007, de 27 de julio, por la que se desarrolla parcialmente el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo en materia de formación de demanda y su financiación.](#) Obtenido de <http://www.boe.es/boe/dias/2007/07/31/pdfs/A33036-33049.pdf>
- ◆ Dominicé, P. (1990). “La historia de vida como un proceso de formación”. Paris. L’Harmattan.
- ◆ Gómez Sánchez, Valeriano. “Mejor formación para crear más empleo”. PDF. 30 de mayo de 2014.
- ◆ <https://www.gobiernodecanarias.org/educacion/General/Legislacion/scripts/Resolucion.asp?Id=1578&categoria=99>
- ◆ http://www.educacion.gob.es/educa/incual/ice_CualCatalogo.html
- ◆ <http://www.eduteka.org/>
- ◆ <http://www.boe.es/boe/dias/2007/07/31/pdfs/A33036-33049.pdf>
- ◆ http://www.educacion.gob.es/educa/incual/pdf/1/RD_107_2008_ADG.pdf
- ◆ http://www.educacion.gob.es/educa/incual/pdf/1/ADG308_2.pdf
- ◆ <http://www.esvial.org/wp-content/files/importanciaevaluacioncalidadVarela.pdf>
- ◆ Peretti De, A. (1979). “Proyecto educacional moderno y formación de los profesores”. Enjeux.
- ◆ Pineda, P. (2007). “La formación continua en España: Balance y retos de futuro. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa.

7. Anexos

Anexo 1: Entrevista a comerciantes

#FIC-1: Feguste
Presente entregado de apoyo tecnológico e innovación de la Villa de Tegucigalpa
Entrevista estructurada para comerciantes

Buenos Días / Tarde: Soy alumna de la facultad de Educación de ULL, Estemos Tegucigalpa con el objetivo de recoger sus opiniones e integradas en el proyecto de actualización comercial de mejora de las ventas y de formación en base a sus demandas. Su participación, *afectaciones* su opinión, es de enorme importancia para este estudio. *¿Sería tan amable de participar con nosotros? MUCHAS GRACIAS.*

DATOS DE SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Encuestadora	Azucel	Fecha	2.06.14	Hora	11:30
Nombre de la empresa	Waga & Company				
Dirección	C/EM Carmen N-3				
CP	39236				
Teléfono	922 19 4416				
Página web	Facebook.com/WagaCompany				
Sector de actividad / familia profesional					
Código CNAE de ocupación					

Rellenar fuera del establecimiento. Los datos de teléfono y web se pueden buscar después de la visita en internet con la dirección exacta y CP correcto.

Persona de contacto nombre	Bogorio	Sexo		Edad	X	18-30	31-45	46-55	X	65+
		varón	mujer							
Estudios bases	Sin titulación	ESG/ Graduada escolar	Bachiller	Técnico medio / (B)	Técnico superior / (B)	Diplomado / (B)	Diplomado / (B)	Diplomado / (B)	Diplomado / (B)	Otra formación

Puesto en la empresa: *Administradora, Trabajadora.*

Nº de personas que trabajan: *—*

Cómo se organizan/ ¿se reparten las funciones?: *Todas por ella.*

Podría detallarme a qué se dedica su empresa (anotar literal): *Todas las actividades (Decisiones)*

Preguntas claves. Intentar transcribir las palabras de los interlocutores. Recoger impresiones durante la interlocución.

1. ¿Cuánto tiempo ha estado en el negocio? *1 año*

2. ¿Cómo valoraría el funcionamiento y desarrollo de su negocio en el tiempo que lleva? (Extraer información sobre su experiencia intentando detectar que creen que necesitan en este momento actual ¿cómo podrían mejorar las ventas?) *Bien*

Logo: Universidad de la Villa de Tegucigalpa, ACARA

#FIC-1: Feguste
Presente entregado de apoyo tecnológico e innovación de la Villa de Tegucigalpa
Entrevista estructurada para comerciantes

1. ¿Cómo valoraría se trata con el cliente? (¿Considera que deben mejorar sus algún tipo de actitud? Obtener mejor información de aspectos positivos e los que son de mejora) *Hay buena atención.*

2. ¿Que actuaciones municipales cree que podrían beneficiar al negocio? *Apoyamiento en esta calle.*

3. ¿Que propuestas realizaría? *Realizar actividades en esta calle.*

4. ¿Cree que hay algún negocio que tenga la mejor imagen del municipio? (Por qué?) *No, todos buena imagen.*

5. ¿Cuánta importancia le da a la publicidad de su negocio? (Redes sociales, etc.) *Mucha importancia - tiene fondo online.*

6. ¿Que aspectos mejoraría de su negocio? (estética, escaparatismo, etc.) *Escaparate aspecto.*

7. Si algún emprendedor quisiera asumir su negocio próximamente en el municipio, ¿que consejos le daría? *Abiera con mucha calma y el que le va en el negocio, espera buenas noticias.*

8. ¿Recomendaría entonces, a nuevos emprendedores asumir un negocio en este municipio? *Si, por supuesto.*

9. ¿Ha realizado algún curso de formación en el último año? *Si, en emprendimiento.*

10. Si: ¿Cuál?
No: ¿En qué le gustaría o en qué cree que tendría que formarse?

Logo: Universidad de la Villa de Tegucigalpa, ACARA

#FIC-1: Feguste
Presente entregado de apoyo tecnológico e innovación de la Villa de Tegucigalpa
Entrevista estructurada para comerciantes

NECESIDADES DE FORMACIÓN

Conocimientos en el área de ventas y gestión empresarial	Nivel de dominio en la materia siendo 1 el más bajo y 4 el más alto			
	1	2	3	4
Gestión contable y administrativa				
Cultura y orientación estratégica	X			
Planificación de entrada y salida de la mercancía			X	
Comunicación y técnicas de marketing				X
Atención al cliente		X		
Técnicas de ventas			X	
Técnicas de diseminación del punto de venta		X		
Gestión de invent (esto tiene empleado)		X		
Comportamiento ligados a la PBI		X		
Uso de la informática (manejo de aplicaciones informáticas)				X
Uso de las redes sociales con fines comerciales				X

Conocimientos específicos en su sector

Dominio en el conocimiento del producto	Nivel de dominio en la materia siendo 1 el más bajo y 4 el más alto			
	1	2	3	4
¿Cree que necesita formación en su sector?		X		
En caso afirmativo: ¿Qué necesita?	- Clases de personal.			

Preferencias de la formación

¿Cómo le gustaría que fuera la formación? *Presencial*

¿En qué horarios?

Mañana	Individual	Grupal	X
Al medio día			
A la tarde			

Modalidad

Presencial	X
On-line	
Semipresencial	

Desea realizar otro tipo de comentario o sugerencia: *Hacer más actividades e implicar a todos los empresarios.*

Gracias por su participación

Logo: Universidad de la Villa de Tegucigalpa, ACARA

Anexo 2: Entrevista a clientes

#EfecToTeguste
Proyecto integral de apoyo a emprendedores en la Villa de Teguste
Entrevista Estructurada para clientes

Buenos Días / Tardes: Soy alumna de la facultad de Educación de la ULL. Estamos realizando un estudio de investigación cuya finalidad es conocer la realidad de las empresas de Teguste con el objetivo de recoger sus opiniones e integrarlas en el proyecto municipal del Ayuntamiento en el desarrollo de acciones de dinamización comercial, de mejora de las ventas y de formación en base a las necesidades del municipio.

Si participación, ofreciéndonos su opinión, es de enorme importancia para este estudio. ¿Sería tan amable de participar con nosotros? MUCHAS GRACIAS.

Reservas Teguste

Reservado	Si	No	Si	No
CP				

Entrevista Estructurada para clientes

1. ¿Suelen comprar en los comercios del municipio? **A veces**

2. ¿En qué comercios suelen comprar? **ferretería, haza, guadaños.**

3. ¿Qué es lo más que le hace sentir cómodo en la atención al cliente? **que sean amables**

4. ¿Cómo valoraría su experiencia comprando en Teguste? ¿Qué propuesta de mejora propone? **Como servicio en sus pedidos y atención.**

5. ¿Por qué prefiere comprar en otras zonas? **Por el precio y gran variedad.**

6. ¿Qué mejoraría de los comercios del municipio?

7. ¿Qué valoraría más?

a. La atención	<input checked="" type="checkbox"/>
b. La diversidad de productos	<input checked="" type="checkbox"/>
c. La calidad	<input checked="" type="checkbox"/>
d. El precio	<input checked="" type="checkbox"/>

8. A la hora de animarse a visitar Teguste ¿qué actividades son más atractivas para el público?

a. Infantil	<input checked="" type="checkbox"/>
b. Juvenil	<input checked="" type="checkbox"/>
c. Adulto	<input checked="" type="checkbox"/>

9. ¿Qué tipo de actividades son más atractivas? ¿Qué le gustaría que se hiciera? **Hay muy pocas, los viernes. A las mujeres les gusta de público.**

10. ¿Conoce #EfecToTeguste? Si ¿cómo? **No. No conozco la cuenta.**

#EfecToTeguste
Proyecto integral de apoyo a emprendedores en la Villa de Teguste
Entrevista Estructurada para clientes

1	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
11	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
12	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
13	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
14	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
15	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
16	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
17	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
18	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
19	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
20	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
21	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
22	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
23	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
24	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
25	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
26	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
27	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
28	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
29	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
30	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
31	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
32	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
33	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
34	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
35	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
36	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
37	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
38	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>
39	Barceloneta	<input checked="" type="checkbox"/>

Anexo 3: Volcado de datos

#EfecToTeguste comercios

Cuestionario para los comerciantes

*Obligatorio

Fecha *

Encuestadora

Datos de identificación de la muestra

Buenos Días / Tardes: Soy alumna de la facultad de Educación de la ULL. Estamos realizando un estudio de investigación cuya finalidad es conocer la realidad de las empresas de Teguste con el objetivo de recoger sus opiniones e integrarlas en el proyecto municipal del Ayuntamiento en el desarrollo de acciones de dinamización comercial, de mejora de las ventas y de formación en base a sus demandas.

Si participación, ofreciéndonos su opinión, es de enorme importancia para este estudio. ¿Sería tan amable de participar con nosotros? MUCHAS GRACIAS.

Nombre de la empresa

Dirección

Código postal

Teléfono

Página web

Sector de actividad/familia profesional

Código CNE

#EfecToTeguste clientes

Buenos Días / Tardes: Soy alumna de la facultad de Educación de la ULL. Estamos realizando un estudio de investigación cuya finalidad es conocer la realidad de las empresas de Teguste con el objetivo de recoger sus opiniones e integrarlas en el proyecto municipal del Ayuntamiento en el desarrollo de acciones de dinamización comercial, de mejora de las ventas y de formación en base a las necesidades del municipio.

Si participación, ofreciéndonos su opinión, es de enorme importancia para este estudio. ¿Sería tan amable de participar con nosotros? MUCHAS GRACIAS.

*Obligatorio

Encuestadora *

Fecha *

Residentes Teguste

Sexo

CP

Edad

1. ¿Suelen comprar en los comercios del municipio?

2. ¿En qué comercios compra?

- <https://docs.google.com/forms/d/1oDuod8ykGevBQUmmg2aWfXgweicBsTKZqoUwZC1qhMo/viewform>
- https://docs.google.com/forms/d/1NOnLP9zMIpYyhtLiNjhZ7ffdbvHfCNTbd_ELdYBIU/viewform?edit_restricted=true

Anexo 4: Fotos tomadas durante el proyecto

