

**MEMORIA FINAL  
ESCUELA TALLER  
DE COMERCIO ELECTRÓNICO  
VIRTUALMED  
2010-2012**



## ÍNDICE

1. ASPECTOS GENERALES DE LA ESCUELA TALLER DE COMERCIO ELECTRÓNICO VIRTUALMED DE LAS MEDIANÍAS DE GRAN CANARIA.....	- 3 -
1.1 Introducción. ....	- 4 -
1.2 Datos de identificación. ....	- 5 -
1.2.2 Datos de identificación de la Escuela Taller .....	- 5 -
1.2.3 Datos del personal y de los alumnos que la componen. ....	- 6 -
1.2.4 Datos estadísticos del alumnado, agrupados por edad, nivel educativo .....	- 7 -
1.3 Marco de actuación.....	- 11 -
1.4 Objetivos generales. ....	- 12 -
1.5 Objetivos de obra/servicio conseguidos. Ajuste a lo propuesto. Evolución. Incidencias.....	- 13 -
2. ASPECTOS PROPIOS DE LAS ESPECIALIDADES FORMATIVAS .....	- 17 -
2.1 Introducción. ....	- 18 -
2.2 Objetivos generales y específicos conseguidos. ....	- 18 -
2.3 Contenidos teórico-prácticos desarrollados.....	- 24 -
2.4 Metodología aplicada. ....	- 30 -
2.5 Actividades extraordinarias. ....	- 31 -
2.6 Material didáctico elaborado/utilizado.....	- 37 -
2.7 Relación de equipos, herramientas, maquinaria y elementos de protección utilizados.....	- 40 -
2.8 Evaluaciones.....	- 40 -
2.8.1 Pruebas de evaluaciones realizadas .....	- 40 -
2.8.2 Modelos de las pruebas de evaluación aplicadas.....	- 40 -
2.8.3 Criterios de evaluación utilizados. ....	- 63 -
2.8.4 Procedimientos de evaluación y sistemas de puntuación utilizados. ....	- 63 -
2.8.5 Hoja/acta de evaluación, donde se relacionan los alumnos y las puntuaciones obtenidas. ....	- 63 -
2.8.6 Incidencias. ....	- 65 -
2.8.7 Profesorado, valoración, incidencias, etc.....	- 65 -
2.9 Anexo fotográfico. ....	- 40 -
3. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO .....	- 96 -
3.1 Instalaciones.....	- 97 -
3.2 Organización de la formación teórico-práctica/obra, temporalización. ....	- 97 -
3.3 Disponibilidad de equipos, herramientas y maquinaria.....	- 98 -
3.4 Disponibilidad de materiales y medios didácticos.....	- 98 -
3.5 Movimiento de alumnos-alumnas trabajadores .....	- 98 -
3.6 Síntesis del funcionamiento de la E.T./C.O./T.E.....	- 99 -
4. OTROS.....	- 100 -
4.1 Relación con la Entidad Promotora, contactos con otras entidades, instituciones, empresas etc .....	- 101 -
4.2 CONCLUSIONES GENERALES.....	- 101 -

**1. ASPECTOS GENERALES DE LA ESCUELA TALLER DE COMERCIO  
ELECTRÓNICO VIRTUALMED DE LAS MEDIANÍAS DE GRAN CANARIA**

---

## **1.1 Introducción.**

Dentro del desarrollo vivido por el comercio cabe destacar el importante crecimiento del comercio y sobre todo las nuevas oportunidades con la introducción de las nuevas tecnologías. Se trata por tanto de un sector con un importante potencial de crecimiento y por ello sobre el que ha versado esta escuela taller.

En nuestra comarca ha sido el primer proyecto desarrollado de estas características, con el objetivo de formar a este grupo de alumnos y alumnas en un perfil de profesional dinámico y conocedor tanto del medio como de las características del cliente y producto.

A pesar de las oportunidades que parecen brindarnos este sector de cara a futuras rentabilidades, se hace necesario conocerlo en profundidad. Aparece, por tanto, la necesidad empresarial de “planificar”, de decidir hoy lo que queremos que nuestra empresa sea mañana como único aval de continuidad en nuestro proyecto comercial. Por ello dentro del desarrollo de esta Escuela Taller se ha pretendido que el grupo de alumnos trabajadores sean formados en técnicas de autoempleo como un eje fundamental dentro del abanico profesional del alumno y alumna una vez superado el proyecto.

Para la formación de estos profesionales en conocimientos del sector comercial en general, y específico en su vertiente on line, se han preparado no sólo en los módulos relacionados con el comercio lo que sería la teoría a saber, sino que además se les ha enseñado a nivel práctico la elaboración de documentos, protocolos, organización y gestión de una empresa, además de cómo promocionarla lo cual es igual de importante que el conocimiento del sector. Para realizar esta promoción se les ha dotado de las herramientas e instrumentos necesarios a través de los módulos de Diseño Gráfico, Creación, Confección y Publicación web, además del módulo de Gestor de Nuevas Tecnologías y Dinamización Web 2.0, donde el alumnado ha aprendido a realizar dípticos, trípticos, carteles, revistas, confeccionar blogs, páginas web, dinamizar eventos en la web 2.0, además de haber realizado cd\_rom's interactivos y dos páginas web tan recurridas en nuestros tiempos para buscar información, una sobre las empresas de los municipios que conforman la mancomunidad, y otra sobre los productores de vino, queso y miel de las medianías de Gran Canaria.

El alumnado a lo largo de estos dos años ha experimentado un considerable cambio en su mayoría, tanto en el plano personal como en el profesional. En algunos casos más particulares ejemplos de superación y motivación hacia los objetivos propuestos.

## **1.2 Datos de identificación.**

### **1.2.2 Datos de identificación de la Escuela Taller**

**Nombre:** Escuela Taller de Comercio Electrónico Virtualmed de las Medianías de Gran Canaria.

**Promotor:** Mancomunidad de Municipios de las Medianías de Gran Canaria.

**Domicilio actual:** C/ Plaza contra la Esclavitud Infantil, n<sup>o</sup> 1.  
35320 Vega de San Mateo  
Gran Canaria

**Teléfonos:** 928 66 13 57 / 928 66 11 84

**Fax:** 928 66 11 8

**e-mail:** [medianias@medianias.org](mailto:medianias@medianias.org)

**CIF:** P 8502201 J

**Gerente:** D. José Manuel Sanabria Díaz

**Fecha inicio I<sup>a</sup> fase:** 25 de octubre de 2010

**Fecha finalización 4<sup>a</sup> fase:** 24 de octubre de 2012

#### **Aulas donde se han desarrollado las clases:**

##### *Aula Santa Brígida*

Origen: Los alumnos y alumnas pertenecían al municipio de Santa Brígida.

Número de alumnos y alumnas: 14

Ubicación: Aula del Centro de Adultos de Santa Brígida

Dirección: C/ Gonzalo Medina, 15

35300 Villa de Santa Brígida

Las Palmas de Gran Canaria

##### *Aula San Mateo*

Origen: Los alumnos y alumnas pertenecían al municipio de San Mateo y Tejeda

Número de alumnos y alumnas: 10 (8 Vega de San Mateo y 2 al municipio de Tejeda)

Ubicación: Edificio de la Mancomunidad.

Dirección: C/ Plaza contra la Esclavitud Infantil, n<sup>o</sup> 1.

35320 Vega de San Mateo

Las Palmas de Gran Canaria

*Aula Valsequillo*

Origen: Los alumnos y alumnas pertenecían al municipio de Valsequillo

Número de alumnos y alumnas: 8

Ubicación: Aula de Juventud.

Dirección: Plaza de Tifariti, s/n

35217 Valsequillo de G.C.

Las Palmas de Gran Canaria

### 1.2.3 Datos del personal y de los alumnos que la componen.

#### Datos del personal de la Escuela Taller

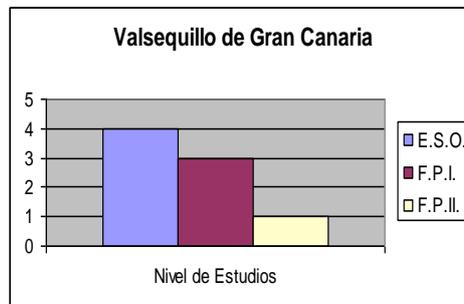
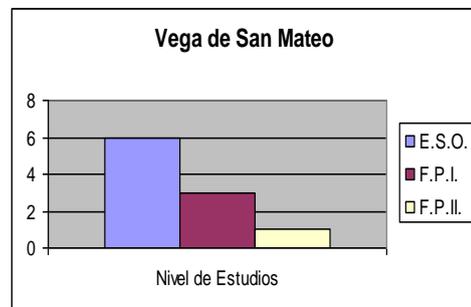
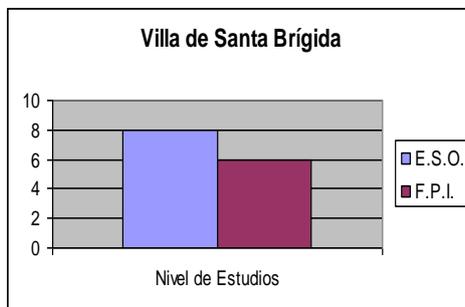
Nombre y Apellidos	D.N.I.	Ocupación en E.T.
M <sup>a</sup> Eugenia Gutiérrez Álvarez	43764117Q	Dirección y Coordinación Pedagógica. Docencia Habilidades Sociales, Igualdad de Oportunidades y Orientación Laboral.
María Sol Jorge Díaz	42853097 <sup>a</sup>	Docente. Módulo de Operaciones de venta, Operaciones auxiliares de venta y Atención al cliente/usuario/consumidor
M <sup>a</sup> Isabel Guillén Rodríguez	42876987L	Docente. Módulos de Inglés Profesional para actividades comerciales e Inglés Atención al Público
M <sup>a</sup> Esther Betancor Montesdeoca	44737949M	Docente. Módulo de Integración de componentes software.
Jaime Enrique Sosa Benítez	78478816 X	Docente. Módulos de Diseño de páginas web y Publicación de páginas Web.
Felipe Ramón González Morales	78478816X	Docente. Módulo de Seguridad e Higiene en el Trabajo
Dara Rodríguez Rodríguez	44709752Y	Docente. Auxiliar de conversación idiomático.
Hosan Eldin Amin-Rafat Ghousheh	54065969F	Docente. Módulo de Diseño Gráfico
Nieves del Rosario Mayor Henríquez	78519487 V	Docente. Gestor Nuevas Tecnologías y Dinamización Web 2.0.
M <sup>a</sup> Bernarda González Padrón	42845712R	Auxiliar Administrativo. Tareas administrativas.
Margarita P. Sarraute Torres.	42798296B	Funciones de apoyo en administración y dirección.

## Datos del alumnado de la Escuela Taller

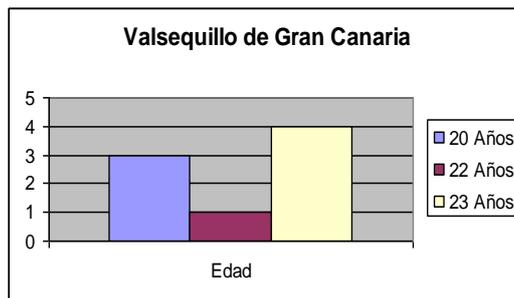
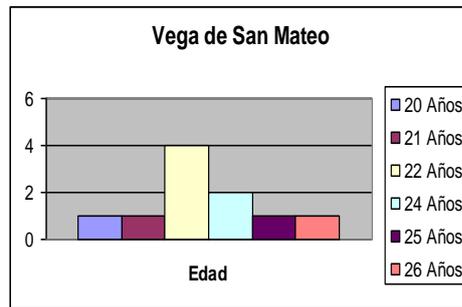
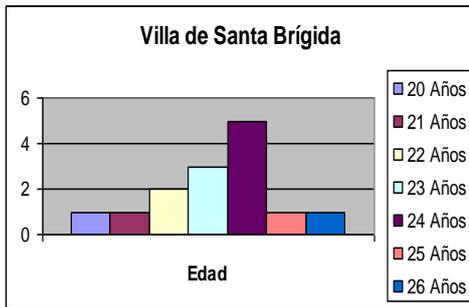
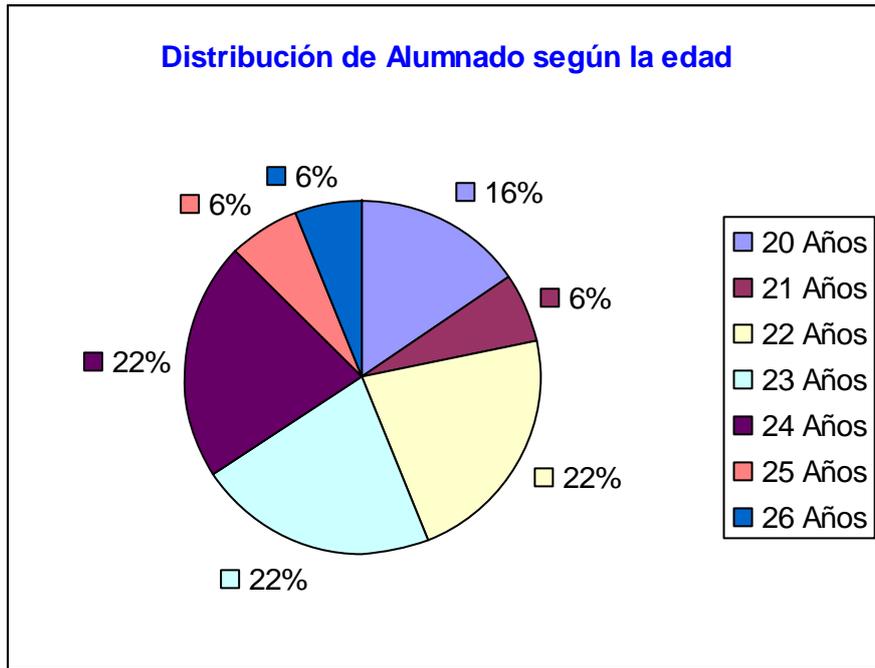
<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>DNI</b>
AGUSTÍN GONZÁLEZ ALONSO	44,734,937 Y
AIXA DEL CARMEN SANTANA CORREA	45,341,467 A
ALEJANDRA BENÍTEZ SOCORRO	44,745,039 B
ESTELA TEJERA SUÁREZ	54,092,632 J
JAVIER PÉREZ OJEDA	54,088,243 V
JOSÉ MANUEL HERRERA SUÁREZ	43,292,942 L
JUAN JOSÉ NAVARRO SUÁREZ	54,341,010 Y
LUIS ARIDANE RODRÍGUEZ VENTURA	44,717,980 T
NAUZET TEXEIRA FALCÓN	44,745,039 B
PATRICIA VIEITES VEGA	44,729, 516 J
RITA MARÍA SANTANA GARCÍA	43,292,193 Y
YERAY SANTANA RAMÍREZ	54,106,722 G
AITOR ALONSO RODRÍGUEZ	44,723,315 E
ALBA BLANCA LÓPEZ MELIÁN	54,125,122 G
OJEDA GARCÍA ARIDANE	54,082,944 P
HÉCTOR IZQUIERDO GARCÍA	44,720.180 S
JONAY ADRIÁN HERNÁNDEZ PEÑA	54,123,611 B
YURENA CASTELLANO VENTURA	44,741,795 X
LUIS ALEJANDRO SANTANA DOMÍNGUEZ	44,742,168 S
MARIO HERRERA PADRÓN	78,515,291 F
PATRICIA SANTANA GONZÁLEZ	44,730,039 F
PAULA AGUÍAR BENÍTEZ	44,734,573 X
RUIZ PELTONIEMI SARA VICTORIA	44,729,051 P
HENRÍQUEZ RODRÍGUEZ DAVINIA	45,744,838 P
NARANJO RIVERO BEATRIZ	45,757,246 B
SUÁREZ SANTANA BELÉN DEL CARMEN	44,732,342 X
DÉNIZ SUÁREZ SAÚL DEL CRISTO	44,733,945 A
SOSA ALONSO BRÍGIDA LUCÍA	45,330,548 D
SUÁREZ GÓMEZ SANTIAGO	54,124, 851 D
SUÁREZ MORALES MARÍA JOSÉ	54,107,403 H
MARTÍN ORTEGA JOSÉ RAMÓN	43,292,473 X
VERA SOCORRO IVÁN	45,768,241 N

### 1.2.4 Datos estadísticos del alumnado, agrupados por edad, nivel educativo

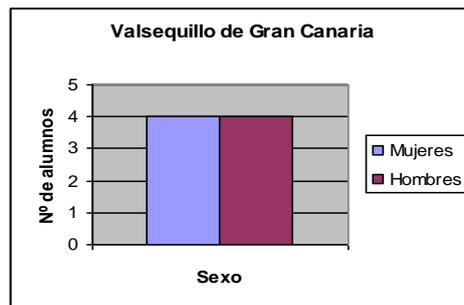
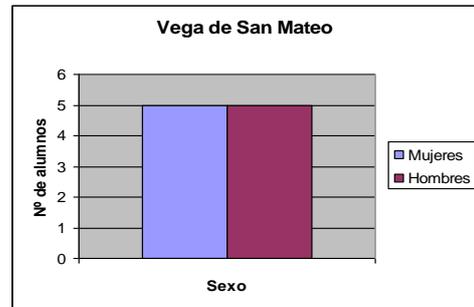
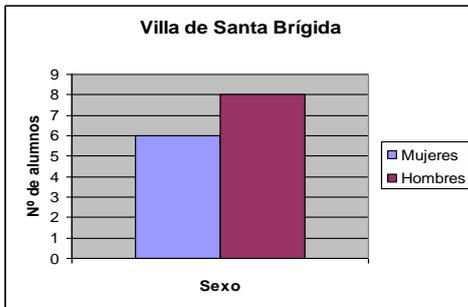
Datos estadísticos del alumnado agrupados por nivel educativo.



Datos estadísticos del alumnado agrupados por edad.



Datos estadísticos de los alumnos/trabajadores agrupados por sexo:



## **Conclusión:**

Como se puede observar en las gráficas el alumnado cuenta con el Graduado en Educación Secundaria. Además un número notable de ellos han concluido ciclos formativos de grado medio y ciclos formativos de grado superior en algunos casos. Este nivel de estudios alcanzado por el alumnado, en algunos casos, se ha visto reflejado en el aula con muy buenos resultados académicos. Destacando las potencialidades en algunos de ellos que aún reuniendo muchas cualidades se desmarcaron del sistema reglado por circunstancias de desmotivación en la mayor parte de los casos. No existen diferencias notables en cuanto al rendimiento académico de los grupos pero si en relación a la madurez del grupo y la implicación y esfuerzo en el proyecto.

En cuanto a las edades por alumnos, después de dos años observamos que la mayoría se encuentra entre los 22 y 24 años (21 alumnos-as).

En las tres aulas hay grupos representativos de esa edad, siendo la media en el aula de San Mateo y de Valsequillo la de 22 al finalizar la escuela taller. En el aula de Santa Brígida la media está en los 24 años.

Esta relativa madurez de todos los grupos se refleja en el aula de manera positiva y si bien en un principio el grupo de Valsequillo era el que mejor respondía en líneas generales ante las tareas encomendadas se ha visto a lo largo de sobre todo esta última fase como la respuesta general de todas las aulas ha sido muy positiva, incluso por encima de las expectativas.

Por último, en cuanto a número de alumnos y de alumnas, en líneas generales están equilibrados en número. De un total de 32 alumnos-as, 17 chicos y 15 chicas.

Los grupos de Valsequillo y San Mateo cuentan con el mismo número de chicas y chicos, siendo en el grupo de Santa Brígida donde existen diferencias contando con 8 chicos y 6 chicas. Esta proporción se ha mantenido a lo largo de todo el proyecto pese a las bajas y nuevas altas producidas.

### **1.3 Marco de actuación.**

El marco de actuación del proyecto ha sido amplio, ya que como se ha hecho mención antes se ha formado a los alumnos-trabajadores para que conozcan todas las posibilidades empresariales que tienen los territorios pertenecientes a la mancomunidad de medianías, además de dotarlos de determinadas herramientas y conocimientos sobre la creación y publicación de páginas web, diseño gráfico y dinamización web 2.0.

Durante estos dos años se ha trabajado incidiendo principalmente en todos los conocimientos teóricos necesarios y en la adquisición de habilidades profesionales para la posterior realización de las unidades de obra previstas en el proyecto.

De modo que el principal marco de actuación en estos dos años ha incidido en el alumnado en cuanto a la formación para obtener los productos finales.

#### **1.4 Objetivos generales.**

La finalidad de este proyecto ha sido la formación de profesionales en conocimientos del comercio general y en específico, la venta on line, es decir en Actividades de Venta. Además de la creación, diseño y confección de páginas web y su publicación.

Para dicha formación, no sólo han ido adquiriendo todos los conceptos teóricos y procedimientos que se relacionan con la actividad comercial y su vertiente en la red. Sino que además se les ha enseñado cómo promocionar dichos recursos lo cual es igual de importante que el propio conocimiento del sector. Para realizar esta promoción se les ha formado a través del módulo de Diseño de Páginas Web a realizar dípticos, trípticos, carteles, revistas, etc... además de realizar cd interactivos, entre otros. En los módulos relacionados con Confección y Publicación de páginas web han hecho dos páginas web. Una de ellas conforma una de las unidades de obra previstas: la Guía Empresarial de la Mancomunidad de Medianías y la otra, surgida de la colaboración llevada a cabo en la II Feria Regional de Vino, Queso y Miel en la que se nos solicitó la realización de una web sobre los productores de dichos productos en las medianías de Gran Canaria.

### **1.5 Objetivos de obra/servicio conseguidos. Ajuste a lo propuesto. Evolución. Incidencias.**

Las obras realizadas por esta Escuela Taller y el estado de la obra se detallan a continuación

<b>Obra</b>	<b>Estado</b>
Guía empresarial de la mancomunidad.	Finalizada IV FASE
Portal Web. Versión digital e interactiva de la guía empresarial	Finalizada IV FASE <a href="http://www.medianias.org/guiaempresas">www.medianias.org/guiaempresas</a> <b>Publicada el 19 de octubre de 2012.</b>
Web sobre los Productores de Vino, Queso y Miel de las Medianías de Gran Canaria. Obra no prevista surgida de la colaboración y debidamente autorizada. Se desarrolla dentro del apartado de actividades extraordinarias.	Finalizada II FASE <a href="https://productores.medianias.org/">https://productores.medianias.org/</a> <b>Publicada el 12 de diciembre de 2012.</b>
Jornada "Jornada Empresarial de Comercio Electrónico" en las Medianías de Gran Canaria.	IV FASE Se llevó a cabo el <b>5 de octubre de 2012.</b> Organización y realización exclusivamente en la IV fase.

En cuanto al desarrollo de las unidades de obra, éstas se estructuraron en diversas etapas con las consiguientes tareas a desarrollar:

*Guía Empresarial* tanto en su versión on line como en su versión pdf interactivo:

*Durante la II Fase*

1. Recogida de información y conocimiento del tejido empresarial de los municipios integrantes de la Mancomunidad.

- Búsqueda de información sobre las empresas de los municipios utilizando y contrastando diversas fuentes.
- Relación de empresas por municipios.
- Clasificación por actividades económicas.
- Primer contacto con los empresarios para la recogida de información
- Atención telefónica.

### *Durante la III Fase*

#### 2. Elaboración de protocolos y documentación.

- Elaboración base de datos
- cartas comerciales
- documentos recogida información.

### *Durante la IV Fase*

#### 3. Creación base de datos

- Visitas a las diferentes empresas para la recogida de la información.
- Organización y clasificación de la información recogida.

#### 4. Diseño y estructura página web

- Presentación de diferentes diseños web dadas unas pautas sobre la imagen corporativa a seguir en su realización y diseño.
- Selección diseño final página web.

#### 5. Realización página web

- Incorporación de datos
- Realización página web por grupos de alumnos, donde cada grupo trabajó con las empresas de su municipio.

#### 6. Promoción y Presentación página web.

- Participación en programas de radio para la difusión de la obra a realizar.
- Elaboración presentación página web “Guía Empresarial: uso y manejo” dentro del desarrollo de la Jornada Empresarial de Comercio Electrónico
- Presentación página web en la sala de prensa del Centro de Iniciativas de la Caja de Canaria

En cuanto a la Jornada Empresarial prevista como unidad de obra, ésta se desarrolló y organizó íntegramente en la IV Fase del proyecto.

La Jornada se desarrolló el 5 de octubre de 2012 en un acto de un día.

La participación del alumnado en la organización y realización de la jornada fue muy positiva, demostrando profesionalidad, ilusión y ganas de trabajar.

Las funciones realizadas en relación a la jornada fueron las siguientes:

- Selección ponente y charlas a incluir en el programa de la jornada.
- Diseño y elaboración del cartel promocional de la jornada.
- Diseño y elaboración de los flyers promocionales de la jornada.
- Difusión y promoción de la jornada en radio.

- Realización y envío nota de prensa a diferentes medios para la difusión de la jornada.
- Realización y envío de invitaciones. Se envió una invitación expresamente a cada una de las empresas que forman parte de la Guía Empresarial, ayuntamientos (alcaldía y concejalías) y asociaciones de empresarios.
- Preparación y distribución del espacio donde se desarrolló la jornada que fue en el Local Social del Ayuntamiento de la Vega de San Mateo.
- Preparación y presentación charla Escuela Taller Virtualmed Conócenos.
- Preparación y presentación de la guía empresarial. Uso y manejo de la guía.

El programa de actos para la jornada fue el siguiente:

### **JORNADA EMPRESARIAL DE COMERCIO ELECTRÓNICO DE LAS MEDIANÍAS DE GRAN CANARIA**

**08:45** Registro.

**09:00** Apertura de las Jornadas.

**D. Lucas Bravo de Laguna Cabrera. Presidente y Alcalde-Presidente del Ilustre Ayuntamiento de la Villa de Santa Brígida.**

**D. Antonio Ortega Rodríguez. Alcalde-Presidente del Ilustre Ayuntamiento de la Vega de San Mateo.**

**D. Francisco Manuel Atta Pérez. Alcalde-Presidente del Ilustre Ayuntamiento de Valsequillo de Gran Canaria.**

**D. Francisco Juan Perera Hernández. Alcalde-Presidente del Ilustre Ayuntamiento de Tejeda.**

**09:10** "Empieza a vender por Internet en 30 minutos"  
**D. Gustavo Martín Ramírez y D. José Miguel Rodríguez Barrera. Socios -Fundadores ByM Consultores.**

**10:00** Caso de Éxito: "Made in Canary Islands". **Dña. Natalia Acosta Cabrera. Socia-Fundadora.**

**10:30** "Virtualmed: Conócenos". Exposición colectiva.  
**Dña. Beatriz Naranjo Rivero y Dña. Paula Aguiar Benítez. Alumnas de la Escuela Taller Virtualmed.**

- 11:30**            **Coffee-Break.**
- 12:00**            **Caso de Éxito: “ [grantural.com](http://grantural.com), 15 años comercializando el Turismo Rural en Internet”.**  
**D. Sebastián Perera Quintana. Vicepresidente y Gerente de Grantural, Sociedad Cooperativa.**
- 12:30**            **Mesa de Trabajo "Demostración práctica del uso de una tienda online"**  
**D. Gustavo Martín Ramírez y D. José Miguel Rodríguez Barrera. Socios-Fundadores ByM Consultores.**
- 13:30**            **"Manejo y Uso de la Guía de Empresas de la Mancomunidad de Medianías de Gran Canaria"**  
**Dña. Rita M<sup>a</sup> Santana García. Alumna de la Escuela Taller Virtualmed.**
- 14:00**            **Clausura.**

La jornada fue valorada muy positivamente por todos. Incluso a través de comentarios recibidos de los propios asistentes. Para el acto de apertura contamos con la presencia de D. Antonio Ojeda, Jefe de Sección de Escuelas Talleres y Casas de Oficio del Servicio Canario de Empleo.

Se invitaron dos Escuelas Talleres a la Jornada: la Escuela Taller de Sistemas Microinformáticos del Ayuntamiento de Moya y la Escuela Taller de Gestor de Turismo Digital del Fundación Universitaria de Las Palmas de Gran Canaria recibiendo los chicos numerosas felicitaciones por parte de estos al ver sus trabajos y todo lo que habían podido aprender a lo largo de este tiempo de formación.

La valoración del equipo al respecto de esta unidad de obra ha sido muy positiva por la gran implicación que demostraron un numeroso grupo de alumnos y alumnas.

## **2. ASPECTOS PROPIOS DE LAS ESPECIALIDADES FORMATIVAS**

---

## **2.1 Introducción.**

Dadas las características de esta Escuela Taller, el desarrollo de las clases se ha realizado de forma que se han compaginado las clases teóricas con las clases prácticas.

## **2.2 Objetivos generales y específicos conseguidos.**

Durante el desarrollo del proyecto se ha logrado que el alumnado conozca de forma general los conocimientos principales relacionados con las actividades de venta y con la confección y publicación de páginas web.

Dentro de cada uno de los módulos que se han impartido se han conseguido las siguientes metas y desarrollado los siguientes contenidos recogidos en los Certificados de Profesionalidad y Cualificación Profesional correspondientes al conjunto de unidades de competencias a desarrollar objeto de este proyecto.

En cuanto a *“Ejecutar las actividades de venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización estableciendo relaciones con el cliente de la manera más satisfactoria, alcanzando los objetivos propuestos por la organización y estableciendo vínculos que propicien la fidelización del cliente”*, se desarrollaron los siguientes módulos:

### Operaciones de Venta:

#### *Objetivos*

- Programar la actuación en la venta a partir de parámetros comerciales definidos y el posicionamiento de empresa/entidad.
- Confeccionar los documentos básicos derivados de la actuación en la venta, aplicando la normativa vigente y de acuerdo con unos objetivos definidos.
- Realizar los cálculos derivados de operaciones de venta definidas, aplicando las fórmulas comerciales adecuadas.
- Aplicar las técnicas adecuadas a la venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización distinta de Internet.
- Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo criterios y procedimientos establecidos.
- Aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio post-venta.
- Definir las variables y utilidades disponibles en Internet –páginas web, servidores y software a nivel usuario- para la comercialización on line de distintos tipos de productos y servicios.

### *Contenidos*

- Organización del entorno comercial.
- Gestión de la venta profesional.
- Documentación propia de la venta de productos y servicios.
- Cálculo y aplicaciones propias de la venta.
- Procesos de Venta
- Aplicación de técnicas de venta.
- Seguimiento y fidelización de los clientes.
- Resolución de conflictos y reclamaciones propias de la venta.
- Internet como canal de venta.
- Diseño comercial página web.

### Operaciones Auxiliares a la Venta:

#### *Objetivos*

- Aplicar técnicas de organización y gestión del almacén de distintos tipos de establecimientos comerciales en función de criterios previamente definidos.
- Aplicar procedimientos de organización e implantación en el punto de venta físico en función de unos criterios comerciales definidos previamente.
- Confeccionar informes derivados de la actuación en la venta, de acuerdo con objetivos definidos.
- Aplicar las técnicas de empaquetado y embalado siguiendo criterios definidos.
- Aplicar los procedimientos de registro y cobro en las operaciones de venta manejando los equipos y técnicas adecuadas.
- Diferenciar las características de distintos sistemas y medios de pago en distintos tipos de operaciones de ventas.

#### *Contenidos*

- Gestión de stocks e inventarios.
- Almacenaje y distribución interna del producto.
- Organización del punto de venta.
- Animación básica en el punto de venta.
- Presentación y empaquetado de productos para la venta.
- Elaboración de informes comerciales sobre la venta.
- Caja y Terminal Punto de Venta.
- Procedimiento de cobro y de pago de las operaciones de venta.

### Información y Atención al Cliente/usuario/consumidor:

#### *Objetivos*

- Analizar las características de una empresa/organización para transmitir la imagen más adecuada.
- Aplicar los procedimientos adecuados para la obtención de la información necesaria en la gestión del control de la calidad del servicio prestado por una empresa /organización
- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención/asesoramiento al cliente.
- Aplicar técnicas de organización de la información, tanto manuales como informáticas.
- Manejar como usuario/a aplicaciones informáticas de control y seguimiento de clientes o base de datos y aplicar procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información almacenada.

#### *Contenidos*

- Procesos de atención al cliente-consumidor.
- Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente.
- Aspectos legales en relación con la atención al cliente
- Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor.
- Técnicas de comunicación a clientes/consumidores.

### Inglés Profesional para Actividades de Venta:

#### *Objetivos*

- Interpretar la información de un discurso oral, en la lengua estándar, tanto en vivo como retransmitido, en distintas situaciones-tipo de relación con un cliente/consumidor.
- Interpretar de forma eficaz información relevante contenida en textos escritos y documentos comerciales básicos utilizando las herramientas de interpretación, manuales e informáticas, y fuentes de información adecuadas.
- Producir mensajes orales en situaciones de relación con un cliente para satisfacer sus necesidades.
- Redactar y cumplimentar documentación comercial básica utilizando las herramientas de interpretación, manuales e informáticas, y fuentes de información adecuadas.
- Interactuar oralmente con fluidez y espontaneidad, en situaciones de relación de comunicación interpersonal con un cliente/consumidor.

### *Contenidos*

- Atención al cliente-consumidor en inglés.
- Aplicación de técnicas de venta en inglés.
- Comunicación comercial escrita en inglés.

En cuanto a “*Crear y publicar páginas web que integren textos, imágenes y otros elementos, utilizando lenguajes de marcas y editores apropiados, según especificaciones y condiciones de usabilidad dadas y realizar los procedimientos de instalación y verificación de las mismas en el servidor correspondiente*”, los módulos desarrollados han sido los siguientes:

### Construcción de páginas web:

#### *Objetivos*

- Realizar páginas web para presentar información utilizando herramientas de edición web, siguiendo especificaciones de diseño recibidas.
- Identificar las características y funcionalidades de las herramientas de edición web, y utilizarlas en la creación de páginas web teniendo en cuenta su entorno de desarrollo.
- Confeccionar plantillas para las páginas web atendiendo a las especificaciones de diseño recibidas.
- Crear formularios e integrarlos en páginas web para incluir interactividad en las mismas, siguiendo unas especificaciones recibidas.
- Describir las características de las hojas de estilo para dar formato a las páginas web, y crear ficheros de estilo de acuerdo a un diseño especificado.

#### *Contenidos*

- Los lenguajes de marcas.
- Imágenes y elementos multimedia.
- Técnicas de accesibilidad y “usabilidad”
- Herramientas de edición web.
- Formularios en la construcción de páginas web.
- Plantillas en la construcción de páginas web.
- Hojas de estilo en la construcción de páginas web.

## Integración de componentes software en páginas web:

### *Objetivos*

- Interpretar componentes software desarrollados en lenguajes de guión de cliente, siguiendo especificaciones recibidas.
- Distinguir las propiedades y métodos de los objetos proporcionados por el lenguaje de guión, en función de las especificaciones técnicas del lenguaje.
- Identificar scripts ya desarrollados que se adaptan a las funcionalidades especificadas e integrarlos en las páginas web de acuerdo a unas especificaciones recibidas.
- Aplicar técnicas de prueba y verificación de la integración de los componentes en la página web para comprobar unos parámetros de “usabilidad”, de acuerdo a unas especificaciones recibidas.

### *Contenidos*

- Lenguajes de guión.
- Los elementos básicos del lenguaje de guión.
- Desarrollo de scripts
- Gestión de objetos del lenguaje de guión.
- Los eventos del lenguaje de guión.
- Búsqueda y análisis de script.
- Validación de datos en páginas web.
- Efectos especiales en páginas web.
- Pruebas y verificación en páginas web.

## Publicación de páginas web:

### *Objetivos*

- Gestionar el sitio web, mediante herramientas de transferencia, para ubicar las páginas siguiendo las especificaciones del administrador del sistema.
- Transferir los archivos al sitio de publicación, usando las herramientas establecidas según las especificaciones recibidas.
- Verificar las páginas transferidas, teniendo en cuenta criterios de calidad y “usabilidad” para garantizar la funcionalidad.
- Exponer las páginas desarrolladas en buscadores y directorios de acuerdo a los criterios de disponibilidad prefijados.

### *Contenidos*

- Características de seguridad en la publicación de páginas web.
- Herramientas de transferencia de archivos.
- Publicación de páginas web.
- Pruebas y verificación de páginas web.

### Diseño Gráfico:

#### *Objetivos*

- Determinar las imágenes a incluir en un proyecto gráfico, en función de unas instrucciones dadas para su realización.
- Reproducir el color en los flujos de trabajo para la obtención del producto gráfico, manteniendo la coherencia y teniendo en cuenta las bases de la colorimetría y los principios de gestión del color.
- Crear elementos gráficos, dadas una serie de instrucciones, utilizando programas de diseño.
- Capturar y editar imágenes seleccionadas, ajustando parámetros técnicos y manteniendo unas condiciones de calibración y perfiles de color dados para la creación.

#### *Contenidos*

- Imágenes y sistemas de captura
- Diseño gráfico asistido por ordenador.
- Captura y análisis de imágenes mediante herramientas informáticas.
- Tratamiento digital de la imagen.

### 2.3 Contenidos teórico-prácticos desarrollados.

La materia a impartir se ha dividido en varios módulos, y cada módulo a su vez se ha subdividido en varias partes, hasta conseguir los objetivos del módulo. Así tenemos:

#### Formación ocupacional:

<b>Módulo 1:</b> Operaciones de Venta	FASE I A FASE IV
<b>Módulo 2:</b> Operaciones Auxiliares a la Venta.	FASE I A FASE IV
<b>Módulo 3:</b> Información y Atención al cliente/usuario/consumidor	FASE I A FASE IV
<b>Módulo 4:</b> Inglés Profesional para actividades comerciales.	FASE I A FASE IV
<b>Módulo 5</b> Construcción de páginas Web.	FASE I A FASE IV
<b>Módulo 6:</b> Integración de componentes software en páginas web.	FASE I A FASE IV
<b>Módulo 7:</b> Publicación de páginas web.	FASE I A FASE IV
<b>Módulo 8:</b> Diseño Gráfico	FASE II A FASE IV

#### Además de la Formación Complementaria:

Seguridad e Higiene en el Trabajo	FASE I
Inglés Atención al Público	FASE II A FASE IV
Sensibilización Medioambiental	FASE II
Igualdad de Oportunidades	FASE III
Inserción Laboral	FASE I y FASE IV
Gestión de Nuevas Tecnologías y Dinamización en entorno web 2.0	FASE III y FASE IV

Durante la primera fase se impartió el módulo de “**Seguridad e Higiene en el Trabajo**” con un total de 100 horas.

Los *objetivos* conseguidos con este módulo fueron:

- Informar al alumno sobre la seguridad y la higiene en el trabajo.

- Conocer la actual legislación vigente sobre Seguridad e Higiene y los conceptos básicos.
- Recibir la información adecuada en relación a los riesgos generales de las empresas, las enfermedades profesionales más comunes y las específicas del sector de informática y nuevas tecnologías.
- Gestionar de manera básica, la prevención de riesgos.
- Realizar una primera intervención de primeros auxilios y conocer e identificar la gravedad de las lesiones en el sector específico.

En cuanto a los *contenidos* impartidos estos son los siguientes:

- Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo.
- Riesgos generales y su prevención.
- Riesgos específicos y su prevención el sector informático.
- Elementos básicos de la gestión de la prevención de riesgos laborales.
- Primeros Auxilios.

En la tercera fase se ha impartido el módulo de **“Igualdad de oportunidades”** con un total de 25 horas. Y como actividad extraordinaria se realizó otro curso sobre Relaciones de Pareja por otras 25 horas que posteriormente se desarrolla.

Los *objetivos* conseguidos con este módulo fueron:

- Sensibilizar al alumnado con la igualdad de oportunidades entre géneros.
- Conocer los diferentes planes y políticas institucionales para la lucha contra la discriminación laboral y analizar el lenguaje sexista en el fenómeno de la comunicación humana.

En cuanto a los *contenidos* impartidos estos fueron los siguientes:

- Igualdad y mujer. Sexo- Cultura.
- El empleo y otros ámbitos para la igualdad de oportunidades. El trabajo de las mujeres.
- La desigualdad y la violencia de género. Modalidades de políticas de Igualdad.

Dentro del temario de **“Inserción laboral”** en el desarrollo de la primera fase se trabajaron aspectos relacionados con ésta en el área personal como:

**La autoestima y el autoconcepto:** Cuyo objetivo era que los alumnos vieran la importancia de confiar en sí mism@s para lograr sus objetivos al mismo tiempo que comprendieran que la seguridad en nosotr@s influye en nuestras reacciones ante los cambios, la toma de decisiones y en la aceptación de nuevas responsabilidades.

**Habilidades sociales:** Que conocieran los diferentes estilos de comunicación y sus implicaciones. Estilo pasivo, agresivo y asertivo. Del mismo modo que el conocimiento de las distintas técnicas para trabajar un estilo de comunicación asertivo.

Posteriormente en la cuarta fase se desarrollaron los contenidos y la información relacionada con la búsqueda de empleo y la emprendeduría, además realizaron un curso de 30 horas sobre **Emprender en Internet** que posteriormente se desarrolla en el punto referido a actividades extraordinarias.

Durante la segunda fase se impartió el módulo de **“Sensibilización medioambiental”** con un total de 25 horas.

Los *objetivos* conseguidos con este módulo son:

- Aprender los conceptos básicos de la ecología y del fenómeno de la contaminación.
- Establecer las características de los principales problemas ambientales del planeta.
- Conocer la metodología, los recursos y las técnicas didácticas necesarias para favorecer la comprensión del entorno y el desarrollo de actitudes positivas hacia el medio ambiente

En cuanto a los *contenidos* impartidos fueron los siguientes::

- Introducción al concepto de medio ambiente.
- La contaminación y el deterioro de los recursos naturales.
- La ciudad: nuestro medio.
- La actuación de la Administración.
- La respuesta de la Sociedad.
- La aportación individual.
- Adaptación del módulo al comercio electrónico. (Ecodiseño, ecocampañas publicitarias, BPA en el sector de comercio electrónico, entre otras.

### ***Educación Secundaria Obligatoria***

En la Escuela Taller de Comercio Electrónico Virtualmed de las Medianías de G.C. hubo un alumno sin graduado en educación secundaria y que se incorporó durante la segunda fase y finalmente no continuó al no cumplir con los compromisos adquiridos en relación a la obtención del mismo.

La formación y la coordinación en relación a este alumno se realizó con el Centro de Adultos de Valsequillo, centro al que ya el joven acudía.

### **Cultura Preventiva:**

Durante el desarrollo de este proyecto se puso en marcha el Plan de Cultura Preventiva de esta escuela taller “Educando para la Autoprotección”. Además se ha impartido un módulo de Prevención de Riesgos Laborales” con un total de 75 horas. La experiencia en este sentido ha sido muy enriquecedora y dada las aptitudes del alumnado se les pidió como actividad de grupo final sobre la elaboración de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, Plan de Evacuación y Plan de Emergencia. Para ello el alumnado tuvo que:

- crear una empresa ficticia. Indicando tipo de empresa, organigrama, relación de puestos de trabajo, funciones.
- Crear el dossier de la empresa, dípticos promocionales, tarjetas, imagen corporativa.
- Crear el esbozo de la página web de la empresa.
- Exposición oral de los trabajos con presentación de power point.

El alumnado valoró muy positivamente esta actividad por la implicación de conocimientos y por su utilidad como elemento que les ayuda a ganar confianza.

Se ha trabajado a lo largo del proyecto en concienciar sobre la importancia del elemento humano como agente activo de su propia seguridad, sobre todo en los trabajos de exposición a pantallas de visualización de datos donde esto es imprescindible.

El principal objetivo de esta escuela taller en este sentido ha sido corregir, subsanar y/o incorporar todas aquellas medidas materiales o humanas necesarias para la prevención de los riesgos laborales.

Se han adquirido alfombrillas ergonómicas, atriles, reposapiés para todo el grupo de alumnos y personal de esta escuela taller. Del mismo modo se alquilaron sillas giratorias de oficina.

#### *Actividades realizadas*

Atendiendo a la necesidad detectada se organizó un curso de prevención de riesgos laborales de 30 y de las que 10 se dedicaron a un taller práctico sobre ergonomía e higiene postural, con el fin de fomentar la conciencia de la importancia de adquirir hábitos posturales sanos en nuestro trabajo y en nuestro día a día en el transcurso de la primera fase.

Posteriormente durante la segunda fase y atendiendo a la necesidad detectada en el alumnado se organizó una charla sobre *Hábitos saludables*, tal y como se había previsto en la fase anterior.

En cuanto al *objetivo* de la charla fue el siguiente:

Concienciar al alumnado en la adquisición de hábitos y estilos de vida más saludables que les permitan mejorar su salud y calidad de vida, evitando comportamientos sedentarios y hábitos negativos para la salud como el tabaquismo, dietas inadecuadas, inactividad física...

Además y teniendo en cuenta que dicho alumnado pasa todo el día sentado debido a las características de su trabajo, se dio especial atención a los hábitos posturales y las repercusiones músculo-esqueléticas que pueden generar la adquisición de gestos posturales parásitos. Por esta razón se insistió en la idea de que la mejora de la higiene postural forma parte indispensable de esta actividad.

Por último, el alumnado experimentó de forma vivencial ejercicios prácticos para el fortalecimiento de la musculatura de la espalda mediante una sesión práctica donde se desarrollaron actividades de tonificación y un circuito de fuerza-resistencia.

Contenidos:

- Conceptualización de los términos a tratar: salud, estilos de vida, estilos de vida saludables, factores de riesgo, etc.
- Prevención y promoción de la salud.
- Higiene postural.
- Patologías músculo-esqueléticas

### **Plan de inserción laboral y simulación de empresa**

En relación al plan de inserción laboral del alumnado de esta escuela taller se detallan a continuación las actuaciones emprendidas.

Dentro del área de información laboral se han trabajado las actitudes para el empleo, a través del trabajo en entrenamiento de habilidades sociales y resolución de conflictos. Se ha impartido una charla sobre emprendeduría cuyos contenidos se relacionan en el apartado 2.5 de esta memoria.

En cuanto a la promoción del alumnado en la primera fase se adquirieron dos tótems luminosos que estuvieron en el espacio donde se desarrollaron las clases con información específica sobre el proyecto. También se grabó un video promocional de la Escuela Taller con el testimonio de docentes y alumnado. Del mismo modo se realizó un tríptico promocional de la Escuela Taller. Ambos productos película promocional Virtualmed y tríptico promocional fueron enviados a la Sección de Escuelas Talleres y Talleres de Empleo.

Se participó en dos programas de radio donde dos alumnos y la dirección del proyecto fueron entrevistados, en Radio Valsequillo y en Radio Sataute..

También al inicio de la primera fase se dio una entrevista y una pequeña grabación para Canal 9 y para los informativos de la televisión canaria dos.

Durante la tercera fase se realizaron las siguientes acciones con el mismo objetivo:

- Charlas en jornadas de empresarios tanto en el municipio de Valsequillo y la Villa de Santa Brígida con el objeto de promocionar al alumnado y dar a conocer su trabajo.
- Participación en la II Feria Regional de Vino, queso y miel con la presentación de una página web durante el mes de noviembre de 2011. Donde el alumnado contó con un stand para su promoción así como tomó parte activa del desarrollo de la fiesta en la realización de funciones relacionadas con la organización y promoción del evento.
- Exposición colectiva de los trabajos realizados en el módulo de diseño gráfico en la Sala de Exposiciones de La Caldereta en la Vega de San Mateo.

En la cuarta fase las acciones llevadas a cabo en relación a la promoción del alumnado fueron las siguientes:

- Exposición colectiva de los trabajos realizados en el módulo de diseño gráfico en el Museo de Esculturas de Abraham Cárdenes en el municipio de Tejeda.
- Organización de la Jornada Empresarial de Comercio Electrónico en la Mancomunidad de Municipios de las Medianías de Gran Canaria.
- Programas de radio. Cinco intervenciones en total, dos de ellas en la Radio Municipal de Valsequillo, dos en Radio Sataute del término municipal de la Villa de Santa Brígida y uno en Radio Tinamar de la Vega de San Mateo.

Estas mismas acciones realizadas se encuentran directamente relacionadas con los siguientes objetivos contemplados dentro del plan de inserción como son:

- Desarrollar la competencia social o la capacidad de relacionarse adecuadamente.
- Desarrollar las habilidades necesarias para el trabajo en equipo y la resolución de conflictos interpersonales.

- Proporcionar información de los servicios y recursos que existen en el apoyo y asesoramiento para la creación de empresa.
- Promocionar la actividad y el alumnado

En cuanto a la *simulación de empresa* durante el proyecto, ésta ha sido valorada positivamente por el alumnado. Adquiridas las herramientas necesarias para el desarrollo de la misma en relación a las actividades de venta como facturas, albaranes, dossier informativos, gestión de stocks, aplicación de programas contables, etc comenzaron la creación de su empresa “Mercacentro” donde pudieron practicar las habilidades necesarias y reforzar los conocimientos adquiridos reproduciendo escenas de las rutinas en cuanto a tareas y funciones a desempeñar en una empresa dedicada a la venta de verduras y frutas on line.

#### **2.4 Metodología aplicada.**

Las asignaturas en las que se ha usado el ordenador como medio didáctico, como pueden ser: Construcción de páginas web, Integración de componentes software en páginas web y Publicación de páginas web y diseño gráfico han sido en su casi totalidad prácticas, pues constantemente se trabajaba a través ejercicios para fijar , reforzar y ampliar los contenidos teórico llevados a su práctica.

Además las clases se han desarrollado utilizando principalmente los ordenadores y siguiendo las especificaciones que los docentes de estas áreas iban dando.

Por otro lado, para estimular al alumnado se han realizado muchos concursos internos para elegir carteles, diseños web, postales, del mismo modo se ha animado a la participación en otros concursos externos. Esto principalmente ha sucedido con el módulo de diseño gráfico.

En el módulo de Inglés profesional para actividades de venta, la metodología seguida en el aula se basa en el método: Speaking, Reading y Writing. Trabajando sobre las tres grandes áreas del aprendizaje de una lengua. Apoyados en las nuevas tecnologías y generando espacios enriquecedores que propicien el intercambio idiomático del alumnado.

En cuanto a los módulos más teóricos estos son los relacionados con comercio: Operaciones de Venta, Operaciones auxiliares a la venta y Atención al cliente/usuario/consumidor. No obstante se ha trabajado con un estilo muy práctico, sentando por un lado los conceptos relevantes e introduciendo la práctica empresarial

gracias a la amplia experiencia de la docente de este módulo en la actividad comercial. Los objetivos conseguidos en este módulo han sido de gran utilidad en la simulación de empresa y su entorno.

El alumnado para la realización primero de la página web de productores de vino, queso y miel de las Medianías de Gran Canaria y después de la Guía Empresarial on line de las Medianías de Gran Canaria llevaron a cabo funciones varias como:

- Búsqueda de información sobre las empresas de los municipios utilizando y contrastando diversas fuentes.
- Relación de empresas por municipios.
- Clasificación por actividades económicas.
- Primer contacto con los empresarios para la recogida de información.
- Atención telefónica.
- Elaboración documentos varios: base de datos, cartas comerciales, documentos recogida información.
- Participación en programas de radio para la difusión de la obra a realizar.
- Visitas a las diferentes empresas para la recogida de la información.
- Organización y clasificación de la información recogida.

Además de los medios a utilizar propios de cada clase, en general también se hace uso de la pizarra, proyector, cañón, Internet para la búsqueda de información, cartulinas para realizar trabajos, etc, es decir, cualquier medio didáctico necesario para la buena marcha y mejor aprovechamiento de las clases.

### **2.5 Actividades extraordinarias.**

Aunque está formada por 3 aulas ubicadas en municipios distintos, intentamos que ellos se vean como un única aula, por eso realizamos actividades comunes.

- Cursos monográficos de formación complementaria o de la específica.

Durante la primera fase las actividades compartidas por todos los grupos fueron las siguientes:

- Asistencia a las “I Jornadas Marketing y Calidad para las producciones Agrarias y ganaderas en la reserva de la biosfera”, organizado por la Asociación Insular de Desarrollo Rural de Gran Canaria en colaboración con la Fundación Biodiversidad y el Cabildo de Gran Canaria a través del proyecto “Movilización

de la Comunidad Local en la Reserva de la Biosfera". 20 y 21 de diciembre de 2010 con un total de 8 horas. Con los siguientes contenidos:

1. Aplicaciones de merchadising visual y de gestión. Mejora de los puntos de venta conforme al posicionamiento que se establezca.
  2. Escaparatismo artístico y comercial aplicado a puntos de venta de Mercados Agrícolas.
  3. Atención al cliente y estrategias de comunicación, resolución de conflictos.
  4. Técnicas de venta aplicadas.
  5. Marketing relacional y de fidelización.
  6. Benchmarking en Mercados Agrícolas.
  7. Tratamiento diferenciado para puntos de venta exclusivamente de agricultores locales y comarcales.
  8. Valorización de producciones locales de calidad, a diferenciar.
  9. Propuesta de las P's de MK. Publicidad, promoción a aplicar en los puntos de venta.
- El 29 de Marzo de 2011 el alumnado recibió una charla sobre Autoempleo a través del Servicio Integral de Empleo de la Confederación Canaria de empresarios, con el objetivo de dotar a los usuarios de algunos de los conocimientos básicos generales sobre sociedades mercantiles y el ámbito de aplicación en Canarias; desarrollando dinámicas de grupos y explicaciones teóricas en base a los siguientes contenidos:
- o Cualidades del futuro empresario
  - o Sectores y yacimientos de actividades en Canarias
  - o Elección de formas jurídicas
  - o Distintas forma jurídicas
  - o Franquicias
  - o Plan de Empresa
  - o Ayudas y subvenciones a la iniciativa empresarial
- Curso de Ergonomía e Higiene Postural con un total de 30 horas a cargo de Asepeyo. Con los siguientes contenidos:
- o Ergonomía e Higiene Postural en la práctica diaria
  - o Ejercicios preventivos y automasaje paliativo
  - o La espalda: visualización de su estructura

Durante la segunda fase los alumnos recibieron un taller sobre las relaciones de pareja. Dicho taller fue debidamente autorizado por el SCE, organizado por Radio Ecce con una duración de 25 horas.

El taller desarrollado fue: **“Relaciones de Pareja: luces y sombras”**. Se valoró como positivo atendiendo a las características de los jóvenes que integran el proyecto, tendiendo entre estos algunos casos de violencia de género.

El *objetivo específico* del curso fue favorecer a través del conocimiento y de la vivencia personal (autoconocimiento) la construcción, mantenimiento y fortalecimiento de la relaciones de pareja basadas en el amor auténtico, el respeto y el apoyo mutuo.

En cuanto a los *contenidos* desarrollados han sido los siguientes:

1. El proceso amoroso: la seducción, el enamoramiento, los mitos, el desamor
2. Los conflictos en la pareja: los conflictos, tipos de pareja
3. Las personas: la identidad de género, formación del carácter, los sentimientos y las emociones, rabia e identidad de género, el sentimiento de culpa, los celos
4. La violencia: la violencia psicológica, la violencia física y sexual. Precursores de la violencia
5. Recursos para evitar el sufrimiento: Recurso internos

Durante la tercera y cuarta fase se inició un curso de fotografía con un total de 15 horas para cada aula, contando con la correspondiente autorización del SCE.

Los contenidos teóricos y prácticos del mismo son los siguientes:

Contenidos:

- 1) La Cámara fotográfica: Clasificación, tipos y formatos.
- 2) Relación entre abertura de diafragma y velocidad de obturación.
- 3) Medición de luz y control de la exposición.
- 4) Profundidad de campo.
- 5) Tipos de lentes y objetivos.
- 6) La imagen digital y los formatos de archivo.
- 7) Técnicas básicas y tipos de encuadre y composición
- 8) Técnicas básicas de iluminación.

Prácticas:

- 1) Prácticas sobre control de exposición fotográfica (Fotómetro)
- 2) Prácticas con diferentes aberturas de diafragma y velocidades de obturación.
- 3) Cómo jugar con el concepto de profundidad de campo
- 4) Prácticas de diferentes tipos de planos.
- 5) Fotografía de productos para Web.

- 6) Optimización de imágenes para web o catálogo impreso (formatos de resolución, imágenes, modos de color, ajustes básicos)

En la cuarta fase se organizó un curso sobre **Cómo emprender en Internet** con un total de 30 horas con el objetivo de mejorar el conocimiento del alumnado en general y proporcionar la información acerca los medios y requisitos necesarios para montar un negocio on line.

Los contenidos teórico- prácticos fueron los siguientes:

1. El Autoempleo en Internet
  - a. Trabajo por cuenta ajena vs. Trabajo por cuenta propia
  - b. Perfil del emprendedor
  - c. Características de la emprendeduría en Internet
2. Internet como plataforma de negocio
  - a. Introducción
  - b. Origen de los negocios en Internet (Datos y cifras)
  - c. Evolución y tendencia del sector
3. Características de los negocios online
  - a. e-business vs e-commerce
    - b. Sectores más demandados (negocios y casos de éxito)
    - c. Herramientas y aplicaciones
      - i. Plataformas de e-commerce
        1. Software libre
        2. Aplicaciones en la nube
        3. f-commerce, m-commerce, otras
      - d. Medios de Pago (pasarelas y otros medios)
4. De la idea al negocio. Pasos previos
  - a. Innovar o morir
  - b. El plan de negocio: un documento vivo (descripción y planificación)
    - i. Estudio de mercado
    - ii. Vigilancia del mercado
  - c. Ejecución y puesta en marcha
  - d. El Lanzamiento
  - e. Realimentación y mantenimiento
  - f. La empresa:
    - i. Aspectos a tener en cuenta
    - ii. Deberes y obligaciones
5. Marketing 2.0

- a. La Web 2.0
    - i. Introducción
    - ii. Tipos de aplicaciones
    - iii. Tendencia del sector
  - b. Posicionamiento Web (SEO vs SEM)
    - i. Introducción
    - ii. La base del posicionamiento WEB
    - iii. Herramientas
    - iv. Caso práctico
    - v. Casos de éxito
  - c. Los profesionales de la web 2.0
    - i. Community manager, Social media manager
    - ii. Como ser un profesional 2.0. Autopromoción
  - d. Plan de promoción online. Caso práctico.
6. Aspectos legales
- a. Introducción
  - b. Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD)
  - c. Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de comercio electrónico (LSSI)
  - d. Propiedad Intelectual e Industrial
  - e. Tributación y Fiscalidad
7. Mantenimiento y Medición
- a. Recopilación
  - b. Análisis
  - c. Interpretación de datos (La Analítica WEB)
  - d. Herramientas
8. Caso práctico: Implantación de una herramienta de comercio electrónico (tienda online)
- a. Uso de una plataforma en software libre para el comercio electrónico
  - b. Gestión y configuración
  - c. Digitalización
  - d. Puesta en marcha
  - e. Acciones de marketing
  - f. Mantenimiento

- Visitas formativas o actividades extraordinarias

Durante la primera se realizaron tres visitas a empresas donde se ha tenido oportunidad de ver en la práctica los contenidos desarrollados en el espacio formativo de la especialidad.

- **Empresa Weber, S. A.** La visita se realizó el 25 de febrero de 2011. En esta visita los alumnos tuvieron la oportunidad de recibir una charla sobre el sistema de Información/atención al cliente/usuario/consumidor llevado a cabo dentro del sistema de organización. Durante la visita el grupo de alumnos se distribuyó en tres pequeños y en todo momento estuvieron acompañados por un comercial responsable de la empresa durante la visita. Los objetivos de esta visita estuvieron relacionados con los aspectos teórico- prácticos desarrollados en el módulo de Operaciones auxiliares a la venta.
- **Almacenes El Goro de El Corte Inglés.** Por razones de organización y estructuración de la visita el grupo se dividió en dos, asistiendo un grupo el día 18 y el otro grupo el día 21 del mes de marzo. Donde el alumnado pudo conocer cómo es la organización de un almacén, distribución y logística, así como los sistemas de prevención contemplados para la seguridad de los trabajadores. Esta visita se relaciona con los contenidos teórico- prácticos desarrollados en el módulo de Operaciones de Venta, Operaciones Auxiliares a la Venta y Seguridad Laboral e Higiene en el Trabajo.
- **Hotel Parador de Cruz de Tejada** el 25 de Marzo de 2011. Se realizó una visita guiada al hotel, donde recibieron una charla sobre “Atención al Cliente”. Aspectos relacionados específicamente con los contenidos teórico- prácticos desarrollados en el módulo de Atención al cliente//usuario//consumidor. Esta salida se combinó con una actividad en inglés donde los alumnos tuvieron oportunidad de poner en la práctica los conocimientos adquiridos, apoyados por una entrevista elaborada en el aula con los docentes que posteriormente pasaron a los turistas del hotel parador sobre las impresiones obtenidas de su estancia en la isla. Apoyados y tutorizados por la profesora de inglés y la auxiliar de conversación. Esta práctica se relaciona directamente con los contenidos desarrollados en el módulo de Inglés Profesional para Actividades Comerciales.  
Durante la segunda fase sólo se realizó una salida puesto que las prioridades estaban centradas en otros aspectos.
- **Artes Gráficas Atlántica.** El objetivo en esta visita fue el de conocer el proceso creativo de la realización de un periódico: impresión de documentos a

nivel profesional y modos de color para la impresión. Aspectos relacionados con parte de los contenidos desarrollados en el módulo de Diseño Gráfico.

La visita se realizó el 13 de octubre de 2011 con la participación de la totalidad de alumnos y el acompañamiento y supervisión del equipo docente.

Durante la *tercera fase* las actividades extraordinarias fueron las siguientes:

- Participación en la II Feria Regional de Vino, Queso y Miel. 19 y 20 de Noviembre de 2011.

Contando para ello con la debida autorización por parte del SCE.

La feria contó con un programa de actos destinado la promoción comercial de los productos locales de la Comarca de Medianías, así como dirigidos a favorecer el encuentro e intercambio de experiencias entre viticultores, mieleros y queseros de las islas.

Esta Feria regional ofreció a VIRTUALMED una oportunidad para la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en relación a diferentes áreas formativas: la atención al cliente, operaciones auxiliares a la venta, la creación de página webs, la organización y gestión de eventos. Sin duda, fue una ocasión de contacto directo con empresarios y de promocionar al alumnado.

La participación del alumnado de VIRTUALMED en esta Feria regional se articuló a través de las siguientes actividades y acciones:

1. Realización de una página web sobre los productores de vino, queso y miel de los municipios pertenecientes a la Mancomunidad de Medianías de Gran Canaria, que puede ser visitada en el siguiente enlace: <http://productores.medianias.org/>. Publicada posteriormente en inglés durante el desarrollo de la IV fase.
2. Stand divulgativo promocional de la Escuela Taller de Comercio Electrónico con muestras de los trabajos realizados hasta ese momento en los módulos de diseño gráfico y creación y publicación de páginas web.
3. Servicio de atención e información general a los/as visitantes de la feria.
4. Realización de visitas guiadas con o sin traductora e intérprete de inglés para los turistas/visitantes que se acercaron a la feria.
5. Promoción de los productos de la Comarca de las Medianías de Gran Canaria.
6. Gestiones relacionadas con la recepción de mercancías. Almacenaje y control de cámaras frigoríficas.

Para la participación en esta Feria se visitaron junto al alumnado a los diferentes productores de vino, queso y miel de los municipios donde se desarrolló el

proyecto. Dichas visitas fueron valoradas muy positivamente por el alumnado, del mismo modo que por los productores que encuentran en las nuevas tecnologías una oportunidad única de dar a conocer sus productos, ampliando sus perspectivas. Por otro lado y en cuanto a la realización de la página web sobre vino, queso y miel se recibieron numerosas felicitaciones por parte de la administración local, destacando el buen hacer profesional del alumnado.

- Visita Cabaloria, S. L.

Durante el mes de Marzo de 2012 visitamos las instalaciones de Cabaloria, Taller de Abalorios sito en el municipio de Telde. El objetivo de la visita fue el de obtener información a partir del conocimiento y la experiencia empresarial de esta empresa pionera en la venta on line de abalorios en nuestra isla.

Los aspectos que se abordaron durante dicha visita fueron los siguientes:

- ¿Qué es Cabaloria?

- Emprendeduría

- Gestiones y burocracia para montar una empresa de comercio electrónico

- Caso práctico

La visita resultó un éxito, en líneas generales. Su testimonio les motivó.

- Encuentro E. T. Moya “Técnicos Sistemas Microinformáticos”.

El mes de febrero de 2012 recibimos la visita de la ET de Moya, especialidad de Técnicos en Sistemas Microinformáticos. Dicho acto fue debidamente autorizado y realizado a iniciativa de la ET de Moya quienes contactaron con este proyecto para visitar la exposición en la sala La Caldereta. Se convocó a todos los alumnos en la sede de la mancomunidad y visitamos junto a los visitantes la sala de exposiciones y en la segunda parte de la mañana realizamos un encuentro donde ambos grupos se presentaron e intercambiaron impresiones, opiniones y experiencias sobre la escuela taller.

En la IV fase fueron invitados a la Jornada de Comercio Electrónico desarrollada por el alumnado de Virtualmed.

- Exposición colectiva Virtualmed.

Durante el mes de febrero de 2012 en la “Sala de exposiciones La Caldereta” en la Vega de San Mateo, el alumnado preparó una exposición con una selección de los trabajos realizados dentro del módulo de diseño gráfico y creación y publicación de páginas web. El objetivo de esta exposición fue la promoción del el trabajo que hacían los alumnos y las alumnas.

Por último durante la *cuarta fase* las actividades extraordinarias fueron las siguientes:

- Exposición colectiva Virtualmed.

Durante el mes de junio de 2012 en el “*Museo de Esculturas de Abraham Cárdenes*” realizados dentro del módulo de diseño gráfico y creación y publicación de páginas web. El objetivo de esta exposición fue la promoción del el trabajo que hacían los alumnos y las alumnas.

- Visita ET Gestor de Turismo Digital.

El 16 de octubre de 2012 se visitó esta Escuela Taller quiénes nos invitaron para dar a conocer su trabajo y tras haber previamente establecido la relación en el transcurso de la Jornada de Comercio Electrónico a la que fueron invitados durante el mismo mes y que fue organizada y desarrollada por Virtualmed.

## **2.6 Material didáctico elaborado/utilizado.**

Se han entregado fotocopias elaboradas por los profesores, se les ha comprado libros de inglés, diccionarios y libros de lectura en inglés para cada uno de ellos. También se ha adquirido bibliografía sobre operaciones de venta, bases de datos, marketing y cálculo comercial para el apoyo y desarrollo de las clases.

Se ha adquirido toda aquella bibliografía relacionada con la materia y que los docentes han necesitado para el óptimo desarrollo de sus clases. En las clases de inglés se han adquirido diferentes juegos didácticos.

Destacar los videos tutoriales utilizados en las clases de diseño gráfico elaborados por el docente de dicho módulo. Resaltando el valor pedagógico de estos videos tutoriales que permiten al alumnado individualizar y temporalizar su propio proceso de enseñanza aprendizaje.

Destacar además la realización por parte del equipo docente de una serie de juegos populares como son “¿Quieres ser millonario?” y “Pasapalabra” para trabajar los contenidos desarrollados en los módulos inglés, operaciones de venta, operaciones auxiliares de la venta e información y atención al cliente. Contribuyendo con esta herramienta a una mayor motivación por parte del alumnado y al refuerzo de lo aprendido.

## **2.7 Relación de equipos, herramientas, maquinaria y elementos de protección utilizados.**

Dada las características de esta Escuela Taller, donde la mayoría del tiempo el alumnado se encuentra sentado delante de un ordenador, no se han necesitado elementos de protección específicos.

En cuanto a los equipos con los que ha contado el proyecto han sido los siguientes:

- 32 ordenadores portátiles
- 3 impresoras//scanner
- 3 pizarras vileda con soporte
- 3 cañones de proyección
- 35 sillas ergonómicas
- 35 mesas
- Router inalámbricos
- Armarios y estantería
- Red ADSL
- Pantalla proyección

## **2.8 Evaluaciones.**

### **2.8.1 Pruebas de evaluaciones realizadas**

Cada módulo ha ido realizando sucesivos exámenes durante el desarrollo de las clases y finalizaciones de las diferentes unidades didácticas. También en todos los casos se han realizado trabajos individuales y en grupos, exclusivos de un módulo en unos casos y en otros que requerían la integración de los conocimientos de diferentes módulos. Finalmente ponderan los diferentes aspectos evaluables para obtener una puntuación final.

### **2.8.2 Modelos de las pruebas de evaluación aplicadas**

A continuación se adjuntan algunos modelos de los ejercicios de evaluación de los diferentes módulos:

## Módulo: Operaciones de Venta

Nombre del alumno: \_\_\_\_\_

Aula: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

1. La dirección del marketing incluye:
  - a. Análisis de la situación e investigación comercial
  - b. Análisis de la situación y diseño de estrategias
  - c. Precio, producto/servicio, publicidad y distribución.
2. En la fase de crecimiento del producto / servicio:
  - a. Se estimula la demanda y se registran crecimiento en las ventas.
  - b. Aparecen los imitadores.
  - c. Los ingresos son débiles.
3. La elasticidad cruzada será negativa:
  - a. En los productos / servicios sustitutos.
  - b. En los productos /servicios complementarios.
  - c. La elasticidad no puede ser  $< 0$
4. La distribución lleva el producto / servicio:
  - a. Hasta los mayoristas
  - b. A los minoristas y consumidores
  - c. Ninguna de las dos es correcta.
5. Las variables no controlables por la empresa son:
  - a. El entorno
  - b. La competencia y el mercado
  - c. A y B son correctas
6. La palabra clave del marketing es:
  - a. Satisfacción.
  - b. Objetivos.
  - c. Necesidad.
  - d. Intercambios.
7. ¿Cuáles de las siguientes afirmaciones son ciertas?
  - a. Las debilidades y fortalezas pertenecen al ámbito interno.
  - b. Las fortalezas y amenazas pertenecen al ámbito interno.
  - c. Las amenazas y oportunidades pertenecen al ámbito interno.
8. El marketing puede ser:
  - a. Operativo y energético
  - b. Operativo e inoperativo
  - c. Operativo y estratégico

9. Todo aquello que puede suponer una ventaja competitiva para la empresa o bien representar una posibilidad para mejorar la rentabilidad de la misma o aumentar la cifra de su negocio:
  - a. Amenazas
  - b. Oportunidades
  - c. Fortaleza
10. La distribución es una variable
  - a. Controlable
  - b. No controlable
  - c. Ambas son correctas
11. Escribe un ejemplo de un producto, que creas, se encuentre en fase de madurez.
12. Llamamos al nombre, término, símbolo, diseño o combinación de ellos, que trata de identificar los bienes o servicios de un vendedor o grupo de vendedores y diferenciarlo de los competidores.
  - a. El envase
  - b. La marca
  - c. El embalaje
13. ¿Qué podrías decir del envase?
14. El precio tiene una serie de factores que actúan como restricciones, ¿puedes indicar al menos dos de ellas?
15. Informar, persuadir y recordar son los fines básicos de:
  - a. El mercado
  - b. El precio
  - c. La Promoción

## Módulo: Diseño de Páginas Web

Alumno: \_\_\_\_\_

1.- Para hacerle saber al navegador que el documento actual es un documento HTML utilizamos las etiquetas:

- <HEAD></HEAD>
- <DOCTYPE></DOCTYPE>
- <HTML></HTML>
- <BODY></BODY>

2.- El atributo que utilizamos para alinear un párrafo es:

- align
- aling
- center
- alining

3.- La etiqueta que utilizamos para realizar un salto de línea es:

- <HR>
- <BR>
- <H1>
- <B>

4.- El atributo que utilizamos para darle color a **todo el texto del documento** es:

- bgcolor
- background
- text
- color

5.- Link es un atributo de la etiqueta:

- <A>
- <BODY>
- <P>
- <CENTER>

6.- El título de una página aparece:

- En el body
- En la barra de estado
- En la barra de herramientas
- En la barra de títulos

7.- Para darle color a los enlaces **activos** utilizamos el atributo:

- vlink
- link
- color
- alink

8.- ¿Cuáles de las siguientes etiquetas son correctas?:

- <CENTER></CENTER>
- <HS></HS>
- <LEFT></LEFT>
- <RIGHT></RIGHT>

9.- La etiqueta <I> la utilizamos para:

- Poner en negrita una parte del texto del documento
- Subrayar una parte del texto del documento
- Cambiar el tamaño de la letra
- Poner en cursiva una parte del texto del documento

10.- En la cabecera del documento:

- Ponemos los datos personales del autor de la página
- Ponemos la información que debe ver el usuario
- Ponemos la información interna de la página
- No ponemos nada

11.- Para especificar el tipo de letra utilizamos el atributo:

- Face
- Font
- Family
- Size

12.- ¿Cuál de las siguientes etiquetas de encabezado es de menor tamaño?

- <H2>
- <H5>
- <H1>
- <H3>

13.- Para insertar un separador o barra horizontal utilizamos la etiqueta:

- <H1>
- <HS>
- <HR>
- <BR>

14.- Si en una tabla queremos modificar el espacio existente entre el contenido de una celda y sus bordes tendremos que utilizar el atributo:

- Cellspacing
- Cellpadding
- border
- align

15.- ¿Cuál de las siguientes etiquetas **NO** tiene etiqueta de cierre?

- <CENTER>
- <IMG>
- <A>
- <H1>

16.- En las listas ordenadas... ¿Con qué atributo le indicamos el comienzo de la numeración?

- start
- type
- li
- ul

17.- ¿Qué tipo de alineación **NO** admiten las imágenes?

- left
- center
- right
- Las imágenes admiten todas las alineaciones

18.- Si queremos insertar una imagen de fondo en una tabla utilizaremos el atributo:

- bgcolor
- background
- bordercolor
- border

19.- ¿Qué etiqueta utilizamos para enumerar cada uno de los elementos de una lista?

- <IL>
- <LI>
- <OL>
- <UL>

20.- El atributo que utilizamos para definir la localización y el nombre del fichero de una imagen es:

- scr
- src
- rsc
- name

### **Módulo: Operaciones Auxiliares de Venta**

Nombre del alumno: \_\_\_\_\_

Aula: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

1. Según Sus propiedades los productos pueden ser perecederos y no perecederos, ¿cuáles son los perecederos?
2. Los productos perecederos refrigerados son aquellos:
  - a. Que deben almacenarse en lugar fresco y seco
  - b. Que los productos deben almacenarse en cámaras frigoríficas entre 1° y 8°
  - c. Que los productos deben almacenarse en cámaras frigoríficas a -18°
3. Los productos de alta rotación son aquellos:
  - a. Que tienen un ritmo elevado de entradas y salidas.
  - b. Que apenas registran movimientos de entradas y salidas.
  - c. Ninguno de los anteriores son correctos.
4. Cuando la mercancía llega al almacén la primera tarea es:
  - a. Inspección y codificación de la mercancía
  - b. Almacenamiento de la mercancía
  - c. Separar la mercancía defectuosa para su posterior devolución al proveedor.
5. ¿Qué tipo de codificación es la que tiene como ventajas tener más posibilidades de ser memorizada y dar lugar a tener menores errores?
  - a. No significativa
  - b. Significativa
  - c. Ninguna de ellas
6. Si un artículo tiene como código el 353 ¿cuál es el dígito de control?
  - a. 6
  - b. 5
  - c. 8
  - d. 4
7. Los códigos alfanuméricos son aquellos:
  - a. Formados por números
  - b. Formados por cifras y letras
  - c. Formados por letras

8. Si nuestro código EAN 13 es el siguiente:  
¿qué corresponde el dígito 12345?
  - a. Identificación de la empresa
  - b. Identificación del producto
  - c. Es el prefijo
  - d. Corresponde al dígito de control
9. ¿Cuál es la ubicación que tiene como ventaja el ahorro de tiempo?
  - a. La ubicación estática
  - b. La ubicación aleatoria
10. Las cargas con dimensiones especiales son aquellas que:
  - a. Precisan medios de manipulación y transporte especiales
  - b. Precisan de medios de transportes especiales bajo normas de señalización.
  - c. Precisan ser manipuladas con grúas elevadoras.
11. Surtido es:
  - a. La variedad de artículos de una misma clase
  - b. Es la cantidad de mercancía depositada en el almacén
  - c. Es la cantidad de mercancía depositada en la superficie de venta.
12. ¿De qué depende la decisión de elegir tener un amplio surtido con poco stock o un surtido pequeño con un gran stock?
  - a. Del espacio que tengamos.
  - b. De las necesidades de nuestros clientes.
  - c. De los costes asociados.
13. Explica brevemente lo que es el efecto río.
14. Trabajar bajo demanda, es decir sólo cuando hay un pedido:
  - a. Stock óptimo
  - b. Stock de ciclo
  - c. Stock especulativo
  - d. Stock cero
15. Diferencia entre stock físico y stock disponible.
16. Cuando no se puede hacer frente a la demanda de un artículo por falta de existencias en el almacén se dice que se ha producido:
  - a. Economía de escala
  - b. Rotura de stock
  - c. Escasez

**Módulo: Seguridad e Higiene en el Trabajo**

**NOMBRE:**

**LOCALIDAD:**

1º Define Salud según la O.M.S.

2º Establece, en un máximo de cinco líneas, la relación que existe entre trabajo y salud.

3º ¿Qué entiendes por condición de trabajo?

4º Enumera tres condiciones de trabajos que pueden generar riesgos para la seguridad y salud del trabajador.

5º Enumera cinco agentes materiales que puedan causar accidentes de trabajo.

6º Enumerar cinco condiciones medioambientales que puedan afectar a la salud.

7º Define carga trabaja.

8º ¿Qué causa la fatiga?

9º Enumera seis factores de la organización de trabajo que pueden influir en la salud de los trabajadores.

10º Define el riesgo laboral desde el punto de vista legal.

11º ¿Cuáles son los daños derivados de trabajo?

12º Define enfermedad profesional desde el punto de vista técnico.

13º ¿Qué finalidad tiene la ergonomía?

14º ¿Qué elementos o factores laborales influyen en la calidad de vida laboral?

Alumno: \_\_\_\_\_

Aula: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

### EXAMEN SISTEMA DE CALIDAD

#### MODULO: Información y Atención al Cliente

- 1) ¿Por qué crees que la calidad puede ser algo subjetivo?
- 2) ¿Por qué crees que la norma ISO 9001 es universal y define un sistema de “garantía de calidad”?
- 3) ¿Qué debe cumplir una empresa para que pueda alcanzar la certificación ISO 9001?
- 4) Escribe dos razones por las que creas que se debe aplicar la norma 9001.
- 5) ¿Crees que la implicación para conseguir los objetivos fijados por la empresa debe ser de todo el personal o de unos pocos? Razona tu respuesta.
- 6) Diferencia entre calidad tradicional y calidad total.
- 7) La calidad total del producto hace referencia a la cualidad física y económica del producto. Cita dos de ellas.
- 8) La calidad total analiza todo el proceso de compra, desde que el cliente se pone en contacto con la empresa hasta que el producto está en su poder: pon un ejemplo.
- 9) Nombra un objetivo de un plan de calidad y explícalo.
- 10) El concepto de calidad desde el punto de vista de un consumidor es la relación entre la percepción y las expectativas. Explica brevemente lo que es cada una de ellas. (0,90 puntos)
- 11) ¿Crees que las políticas demasiado estrictas favorecen la empresa? Razona tu respuesta y pon un ejemplo. (1 punto)

**English Test.**

Name and Surname: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

1) Write *there is/isn't* or *there are/ aren't* and *some, any* or *a*.

- a. \_\_\_\_\_ book for you.(-)
- b. \_\_\_\_\_ computer on your desk. (+)
- c. \_\_\_\_\_ drinks here.(+)
- d. \_\_\_\_\_ bedrooms in the flat.(+)
- e. \_\_\_\_\_ questions about it. (-)
- f. \_\_\_\_\_ TV?
- g. \_\_\_\_\_ pictures on the wall?
- h. \_\_\_\_\_ plants?
- i. \_\_\_\_\_ mirror?
- j. \_\_\_\_\_ cupboards?

2) Write the **rooms in the house**.

- a. The room where you leave your car \_\_\_\_\_
- b. The room where you cook \_\_\_\_\_
- c. The room where you relax and watch TV \_\_\_\_\_
- d. The room where you have a shower \_\_\_\_\_
- e. The room where have dinner \_\_\_\_\_

3) Write *there was/ there wasn't* or *there were/ there weren't*.

- a. When I got home, \_\_\_\_\_ two men in a car outside our house.
- b. How many students \_\_\_\_\_ in class yesterday?
- c. \_\_\_\_\_ a rock concert in the park last night.
- d. \_\_\_\_\_ a supermarket in the town when you were a child?
- e. I looked in the cupboard but \_\_\_\_\_ any eggs.

4) Write the correct preposition. (*under, on, on, between, next to* ).

- a. The table is \_\_\_\_\_ the bed and the window.
- b. My dictionary is \_\_\_\_\_ my desk.
- c. It is a cat \_\_\_\_\_ the car.
- d. There is a cemetery \_\_\_\_\_ the hotel.
- e. Room 11 was \_\_\_\_\_ the top floor.

5) Write the correct *present continuous* tense.

- A. How's your sister?
- B. She's fine.
- A. What \_\_\_\_\_ she \_\_\_\_\_ (do) now? \_\_\_\_\_ she \_\_\_\_\_ (work)?
- B. No, she's in Thailand at the moment with two friends. They \_\_\_\_\_ (travel) round the world.
- A. What \_\_\_\_\_ you \_\_\_\_\_ (do) now?
- B. I \_\_\_\_\_ (not/ work) at the moment but I \_\_\_\_\_ (look for) a job.

6) Write the *places*.

- a. A place where you can get a bus \_\_\_\_\_
- b. A place where you can buy medicine \_\_\_\_\_
- c. A place where you can buy stamps \_\_\_\_\_
- d. A place where there are many ill people \_\_\_\_\_
- e. A place where you can buy food \_\_\_\_\_

7) Put the verbs in the *present simple* or *present continuous*.

- a. A. \_\_\_\_\_ you \_\_\_\_\_ to the gym every day? (go)  
To the cinema.
- b. What is the answer to number 4?  
Shh! I \_\_\_\_\_ to the teacher. (listen)
- c. What \_\_\_\_\_ she \_\_\_\_\_?  
She is a student.
- d. We \_\_\_\_\_ (not/want) to drive Scotland. It is 500km.

- e. My parents \_\_\_\_\_ (look) for a new house at the moment.
- f. David's in the bathroom. He \_\_\_\_\_ (have) a shower.
- g. I \_\_\_\_\_ (watch) a programme on TV.  
Can you phone me later?
- h. What time \_\_\_\_\_ (he/start) work every day?
- i. Where is Sally? She \_\_\_\_\_ her homework.
- j. Lisa usually \_\_\_\_\_ (cook) the dinner during the week.

8) Translate these words *Spanish* into *English*.

Puente \_\_\_\_\_ nevera \_\_\_\_\_ alfombra \_\_\_\_\_

Huesped \_\_\_\_\_ detrás de \_\_\_\_\_ alquilar \_\_\_\_\_

Plaza \_\_\_\_\_ ayuntamiento \_\_\_\_\_ museo \_\_\_\_\_

Ruido \_\_\_\_\_

9) Translate *English* into *Spanish*.

Downstairs \_\_\_\_\_ hall \_\_\_\_\_ furniture \_\_\_\_\_

shelves \_\_\_\_\_ expensive \_\_\_\_\_ cans \_\_\_\_\_

Guidebook \_\_\_\_\_ trip \_\_\_\_\_ floor \_\_\_\_\_

Opposite \_\_\_\_\_

10) Give the correct direction. Write a short dialogue explaining the direction.

## EVALUACION MODULO WEB – FASE III

### Tipo de examen práctico “A”

Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_

Centro de estudio: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_.-

Un equipo de futbol ha tenido una buena campaña y desea premiar a sus jugadores con un aumento del salario para la siguiente campana. Los sueldos deben ajustarse de la siguiente forma:

Sueldo actual (en €)	Aumento
0-6.000	20%
6.000-7.900	10%
7.900-12.000	5%
más de 12.000	0%

Diseñar una página que introduciendo por teclado el salario de un jugador muestre cajas de texto el sueldo del jugador y la cantidad de más que va a cobrar.

<b>Curso</b>	Escuela taller de comercio electrónico	II FASE
<b>Módulo/Unidad Didáctica</b>	Diseño gráfico	
<b>Apellidos y Nombre</b>		
<b>Fecha:</b>		

**EVALUACION**

**Preguntas Acertadas**

--

- LEA DETENIDAMENTE LA PRUEBA Y CONTESTE A LOS SIGUIENTES.
- LA PRUEBA TIENE UNA DURACION DE 45 MINUTOS.
- EXISTEN PREGUNTAS DE TRES ALTERNATIVAS .SOLO MARCAR UNA RESPUESTA CORRECTA

**1.- Las teclas CTRL+I que función hace**

(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:conocimiento)

- Cambiar la letra de minúscula a mayúscula.
- Invertir la selección.
- Guardar la imagen

**2.- que función hace el filtro extraer**

(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:conocimiento)

- Eliminar fondo de la imagen que seleccionamos
- Distorsionar la imagen.
- Ninguna de las dos por que no esta instalado en el photoshop

**3.- cuantas capas admite el photoshop para realizar sus trabajos:**

(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:conocimiento)

- 8.
- 16000.
- 8000.

**4.- Las teclas CTRL+U que función hace**

(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:conocimiento)

- activa la impresora
- activa niveles
- activa tono y saturación

**5.- que tipo de archivo de imagen se utiliza para imágenes para Web.**

(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:conocimiento)

- Tiff.
- png.
- Png,Jpg,gif.

**6.- que tipo de archivo de imagen se utiliza para imágenes destinadas a imprenta con mayor calidad.**

(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:conocimiento)

- Tiff.
- psd.
- jpg

**7.- que tipo de resolución de píxeles se utiliza para imágenes destinadas a Web.**

(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:conocimiento)

- 600.
- 300.
- 72

**8.- que tipo de resolución de píxeles se utiliza para imágenes destinadas a impresora casera.**

(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:conocimiento)

- 100.
- 1200.
- 150

**9.-. Las teclas CTRL+T que función hace**  
(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:conocimiento)

- transformación libre.
- Escalar, rotar.
- nada

**10.-. Las teclas CTRL+Z que función hace**  
(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:conocimiento)

- transformación libre.
- deshacer
- rehacer

**11.-. Las teclas CTRL+D que función hace**  
(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:conocimiento)

- crear un archivo nuevo
- deseleccionar
- rehacer

**12.-. Las teclas CTRL+F que función hace**  
(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:conocimiento)

- Repite el mismo filtro que se ha aplicado.
- Repite copiar
- Realiza el efecto niveles

**13.-. Que función hace el filtro desenfoco gaussiano**  
(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)

- Crea un cambio de tonalidad.
- Crea un difumino en la imagen y se combina para efectos combinados
- Las dos cosas

**14.-. Que función hace el filtro distorsionar**  
(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)

- Crea una deformación en la imagen y se combina para efectos combinados.
- Crea un difumino en la imagen y se combina para efectos combinados.
- Ninguna de las dos.

**15.-. que función hace el filtro licuar**  
(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)

- Modifica las expresiones y reduce mediante distorsiones específicas como desinflar las imágenes.
- Crea una distorsión en la imagen y mediante desenfocos específicos reduce el cuerpo humano.
- las dos no son correctas.

**16.-. Que función hace el filtro ruido**  
(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)

- Crea una acumulación de texturas y se combina para efectos combinados.
- Crea una acumulación de puntos que se combina con otros efectos.
- Ninguna de las dos.

**17.-. Que función hace el filtro nubes**  
(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)

- Crea un degradado con los colores que se encuentren en la paleta de colores
- Crea un degradado con los colores que se encuentran de color de fondo y color frontal..
- Invertir la imagen de dirección.

**18.-. Que función hace las acciones**  
(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)

- automatiza los pasos de algunos efectos para después aplicarlos sin tener que realizarlos y no te permite realizar acciones personalizadas
- Crea un degradado de tonos en referencia a los colores predeterminados.
- automatiza los pasos de algunos efectos para después aplicarlos sin tener que realizarlos y te permite realizar acciones personalizadas .

**19.-. Que función hace los estilos**  
(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)

- automatiza los pasos de algunos efectos para después aplicarlos sin tener que realizarlos
- aplica efectos predeterminados a las letras y a formas personalizadas.
- aplica efectos predeterminados a las letras y a imágenes.

**20.-. Las teclas CTRL+N que función hace  
(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)**

- automatiza los pasos de algunos efectos.
- abrir un archivo nuevo.
- aplica efectos predeterminados a las letras.

**21.-. Que función hace rasterizar un texto  
(Modulo: 1, unidad didáctica 1 diF: comprensión)**

- automatiza los pasos de algunos efectos para después aplicarlos sin tener que realizarlos
- a las letras y a formas personalizadas las cambia para aplicarles efectos.
- Hace posible aplicarle efectos de imagen y que no tengamos problemas con las fuentes.

**22.-. Que función hace cargar selección  
(Modulo: 1, unidad didáctica 1 diF: comprensión)**

- Aplica a una figura una selección ya guardada anteriormente
- aplica efectos predeterminados a las letras y a formas personalizadas.
- aplica selecciones predeterminadas.

**23.-. Que función hace desaturar la imagen  
(Modulo: 1, unidad didáctica 1 diF: comprensión)**

- cambia a escala de grises todas las capas no respetando la información de color
- cambiar a tonalidades de escala de grises respetando las copias de color y solo lo aplica a una capa.
- aplica efectos de escala de colores.

**24.-. Las teclas CTRL+A que función hace  
(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)**

- seleccionar todo
- aplica efectos predeterminados a las letras y a formas personalizadas.
- Ninguna de las dos

**25.- Las tecla D que función hace  
(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)**

- Cambiar los colores a blanco y negro dependiendo del ordenador
- Poner los colores preestablecidos.
- Guardar la imagen

**26.- que función hace la letra X  
(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)**

- Eliminar fondo de la imagen que seleccionamos
- Cambiar el color de fondo a frontal.
- Modificar y distorsionar la imagen según que ramos quitar o disminuir algunos aspectos de la imagen

**27.- cuantas colores admite un archivo gif:  
(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)**

- 18.
- 2000.
- 256

**28.- Las teclas CTRL+ shift+E que función hace  
(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)**

- activa la impresora
- combina las capas
- activa tono y saturación

**29.- que herramienta se utiliza para retocar fotos antiguas.  
(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)**

- pincel histórico.
- parche, tampón, pincel corrector, pluma, pincel.
- Parche, tampón, pincel corrector.

**30.- que herramienta se utiliza para aclarar las imágenes.  
(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)**

- subexponer.
- sobreexponer
- esponja

**31.- que herramienta se utiliza para realizar una forma esférica como un balón.**

**(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)**

- filtro distorsionar
- Marco elíptico.
- El filtro distorsionar-esterizar

**32.- que teclas se utilizan para cambiar de herramienta del photoshop.**

**(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)**

- Ctr+.atajo de teclado
- Shift+atajo de teclado
- backspace

**33.-. La herramienta historia para que se utiliza**

**(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)**

- Se utiliza para conseguir mayor memoria para un mejor funcionamiento si el archivo es muy grande.
- Ninguna de las anteriores
- Para eliminar memoria del archivo y hacer que el ordenador se ralentice.

**34.-.para que sirven las capas de ajustes**

**(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)**

- Para poner diferentes efectos sin cambiar los originales.
- Para añadir tono saturación en algunas capas sin deshacer los pasos de la antigua capa original
- rehacer

**35.-. Las tecla E que función hace**

**(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)**

- crear un archivo nuevo
- activar el borrador
- activa el degradado

**36.-.el modo de fusion trama en una capa duplicada que efecto hace**

**(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)**

- Repite el mismo filtro que se ha aplicado.
- Aclara una imagen.
- Oscurece una imagen.

**37.-. Que función hace el filtro- interpretar- efectos de iluminación**

**(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)**

- Repite el mismo filtro que se ha aplicado.
- Crea una modificación en la iluminación con diferentes efectos
- Ningún efecto

**38.-. Que función hace el filtro-distorsionar-distorsionar**

**(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)**

- Crea una repetición del mismo archivo en forma de mosaico..
- Crea un difumino en la imagen y se combina para efectos combinados.
- Ninguna de las dos.

**39.-. Para conseguir cambiar el tamaño de la imagen sin que se distorsione utilizamos el objeto inteligente.**

**(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)**

- verdadero
- falso

**40.-. Para desaparecer las herramientas (lazo,degradado,etc).**

**(modulo:1,unidad didáctica 1 diF:comprensión)**

- picar en la pestaña azul de las herramientas.
- Picar en la parte gris para cerrarla.
- Ninguna de las dos.

Alumno: \_\_\_\_\_

Aula: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**EXAMEN TEMAS 1, 2 y 3**  
**MODULO: GESTIÓN DE INNOVACIÓN**

**Desarrollado para: E. T. Comercio Electrónico en las Medianías "VIRTUALMED"**

**\*INSTRUCCIONES:** Contestar rodeando con un círculo la respuesta correcta. Cada pregunta consta de cuatro opciones, tan sólo una es verdadera. Para superar este examen debes tener un mínimo de 15 preguntas correctas. ¡¡¡SUERTE!!!

**1) ¿Qué es innovación?**

- a) Valor añadido, beneficios, soluciones, gestión de la investigación e ideas.
- b) Valor añadido, beneficios, soluciones, gestión del proceso innovador e ideas.
- c) Valor añadido, beneficios, soluciones, creatividad e ideas.
- d) Valor añadido, beneficios, problemas, creatividad e ideas.

**2) ¿Cualquier empresa puede innovar?**

- a) Si.
- b) No.
- c) Las empresas nunca innovan.
- d) Innovar no es una actividad empresarial.

**3) ¿De los siguientes apartados cuál NO pertenece a la redacción de un proyecto de innovación?**

- a) Título, objetivos, resultados y coste aproximado.
- b) Objetivos, breve descripción de la propuesta y financiación.
- c) Estado de desarrollo de la acción, coste y título
- d) Llamadas telefónicas, imágenes y correos electrónicos.

**4) Tipos de personajes innovadores en la historia:**

- a) No convencionales, colectivos, inventivos, privilegiados, visionarios e intuitivos.
- b) No convencionales, individualistas, creadores, proactivos, visionarios e intuitivos.
- c) No convencionales, individualistas, inventivos, inteligentes, visionarios y simpáticos.
- d) No convencionales, individualistas, inventivos, proactivos, visionarios e intuitivos.

**5) Desventajas de un diagrama PERT**

- a) Las mismas que las del diagrama de Gantt.
- b) El diagrama PERT no tiene desventajas.
- c) No es fácil de interpretar y desarrollar.
- d) Todas las respuestas son erróneas.

**6) En relación con la innovación, ¿qué diferencia a unas empresas de otras?**

- a) Su nombre.
- b) El proceso innovador.
- c) El proceso desarrollador.
- d) El proceso de montaje y desmontaje de un sistema operativo.

**7) Ignorar el riesgo hace que desaparezca?**

- a) No.
- b) A veces.
- c) Si
- d) Depende de si el riesgo es alto o bajo.

**8) ¿Qué significan las siglas I+D+i?**

- a) Estas siglas no están relacionadas con la innovación.
- b) Investigación, desarrollo e interpretación.
- c) Investigación, desarrollo e innovación.
- d) Inteligencia, determinación e inventiva.

**9) ¿Las empresas gestionan de igual manera el proceso innovador?**

- a) No.
- b) Si.
- c) Las relacionadas con un tema determinado si.
- d) Tal vez.

**10) En relación con la innovación, ¿Cómo traduciríamos al español el concepto KNOW HOW?**

- a) Hacer las cosas a veces bien y a veces mal.
- b) Saber Hacer.
- c) Saber inglés.
- d) Hacer las cosas mediante una planificación.

**11) ¿El fracaso es castigado en las organizaciones (empresas) innovadoras?**

- a) Si, no tienen perdón.
- b) No.
- c) Si, el castigo es dejar sin sueldo a los creativos.
- d) A veces.

**12) Tipos de I+D:**

- a) I+D creativo e I+D de asimilación.
- b) I+D responsable e I+D de elección.
- c) I+D ejemplar e I+D de creación.
- d) I+D especial e I+D de asimilación.

**13) ¿Cuál de los siguientes es un equipo multidisciplinar?**

- a) Bomberos de la Mancomunidad de Medianías.
- b) Plantilla de Trabajadores del Ayuntamiento de la Vega de San Mateo.
- c) Profesores de la Facultad de Ingeniería en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- d) Médicos del Hospital Doctor Negrín en Las Palmas de Gran Canaria.

**14) ¿Cuántos tipos de innovación existen?**

- a) Dos, Innovación tecnológica e innovación social.
- b) Sólo hay un tipo de innovación.
- c) No existen diferentes tipos de innovación.
- d) Tres, Innovación tecnológica, Innovación social e innovación en métodos de gestión.

**15) ¿Qué es transferencia de tecnología?**

- a) Un mecanismo de propagación de capacidades.
- b) Ir a comprar un móvil último modelo a El Corte Inglés.
- c) Tener una idea y guardar el secreto.
- d) Patentar una investigación.

**16) Según el objeto la innovación puede ser:**

- a) De producto o de proceso.
- b) De calidad.
- c) De un grupo de investigación.
- d) De la empresa.

**17) ¿Qué significan las siglas DAFO?**

- a) Dentro, adecuado, fuera y oportuno.
- b) Debilidad, amenaza, fortaleza y oportunidades.
- c) Defensa, amenaza, firmeza y oportunidades.
- d) Debilidad, amenaza, fortaleza y oportuno.

**18) Según la escala en la que se realice el proceso de innovación puede ser:**

- a) Regional o Sector.
- b) Regional/Nacional/Mundial.
- c) Sector/Mercado.

d) Regional/Nacional/Mundial o Sector/Mercado.

**19) Para obtener ideas innovadoras, ¿Con qué herramienta podemos generar ideas?**

- a) Con la Universidad de La Gomera.
- b) Con la Tormenta de Ideas.
- c) Con papel y folio.
- d) No podemos generar ideas.

**20) ¿Qué pretende el análisis cuantitativo de riesgos?**

- a) No existen los valores cuantitativos.
- b) Dar un valor numérico a los resultados.
- c) Dar un valor intangible a los resultados.
- d) Los valores cuantitativos se inventaron para contar ovejitas antes de dormir.

**21) De los siguientes, ¿cuáles son niveles de la competitividad empresarial?**

- a) Nivel infantil, nivel benjamín, y nivel cadete, nivel juvenil, nivel regional.
- b) Nivel básico, nivel intermedio, y nivel superior.
- c) Nivel individual, nivel empresarial, y nivel nacional.
- d) Nivel primero, nivel segundo, y nivel tercero.

**22) Burger King es un ejemplo de:**

- a) Brain Storming.
- b) Franquicia.
- c) Know How.
- d) Copia o réplica.

**23) De las siguientes entidades, ¿Cuáles son ejemplos de recursos públicos de I+D en Canarias?**

- a) Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, FUNDATION KNOW, ITER e ITC.
- b) Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, FUNCATRA, ITERR e ITCC.
- c) Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, FUNDACIÓN, INTERNET e ITC.
- d) Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, FUNCIS, ITER e ITC.

**24) En las empresas creativas, ¿se reconocen y premian las buenas ideas?**

- a) Sí.
- b) No.
- c) Nunca.
- d) Se despide a los creativos.

**25) ¿Cuántos aplanadores engloban la teoría de Friedman?**

- a) 10
- b) 01
- c) 11
- d) 100

**26) ¿Dónde se registra una marca?**

- a) Oficina Española de Patentes y Marcas.
- b) Consulado Español en Francia.
- c) Correos.
- d) Internet.

**27) ¿Dónde comienza un proyecto?**

- a) Planificación.
- b) Idea.
- c) Estudio de Mercado.
- d) En la innovación.

**28) ¿Qué herramientas utilizaremos para la planificación de un proyecto?**

- a) Diagrama de Gantt y Diagrama PPEERRTT.
- b) Diagrama de Gantt y Diagrama PEST.
- c) Diagrama de Gantt y Diagrama PERT.

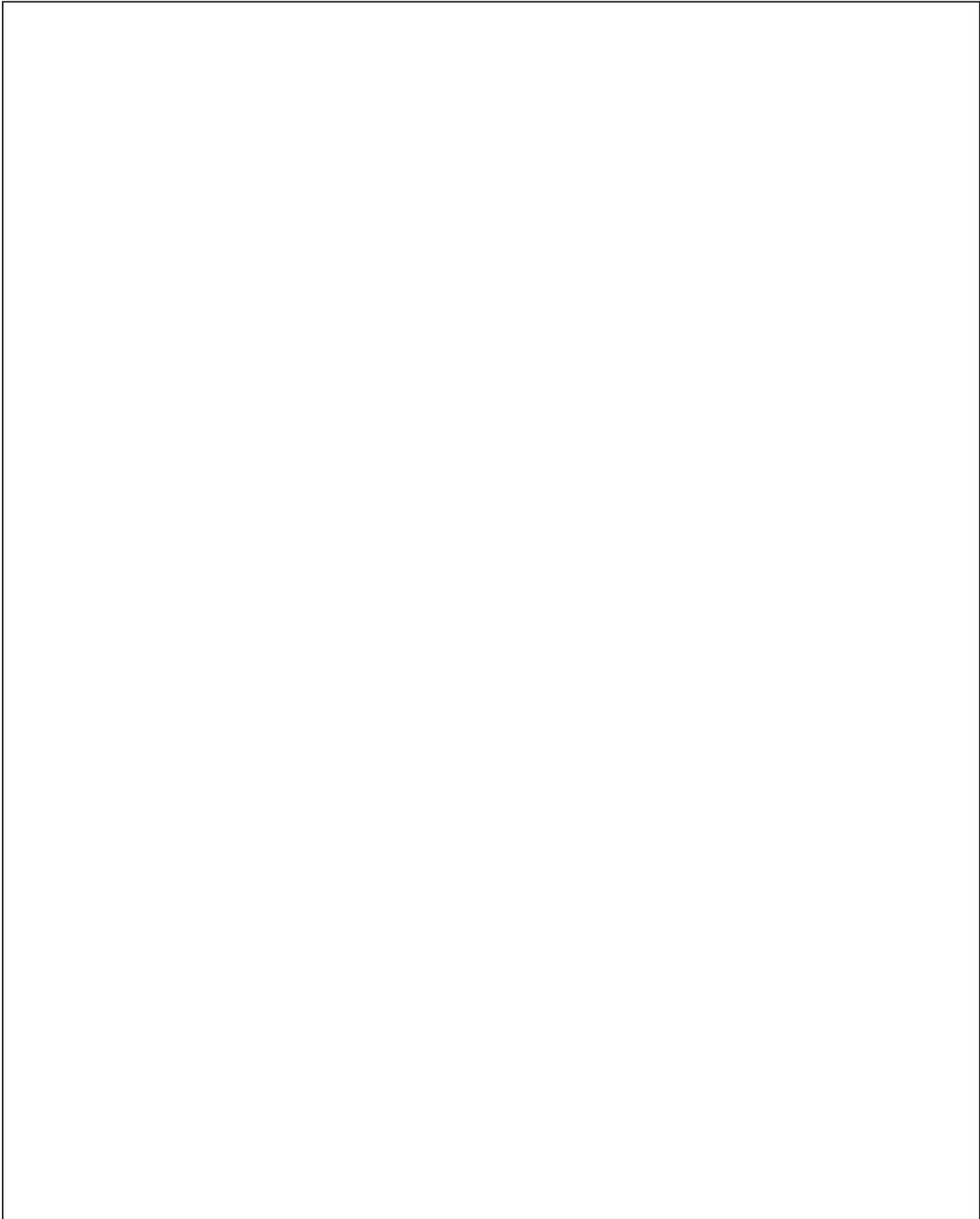
d) Diagrama de Ganas y Diagrama PERT.

**29) ¿Qué elementos aparecen en un diagrama de Gantt?**

- a) En el eje y el tiempo y en el eje x las tareas.
- b) En el eje x el tiempo y en el eje y las tareas.
- c) En el eje x el tiempo dividido en tareas y en el eje y las tareas dividido en tiempo.
- d) Unas barras alargadas y una cuadrícula.

**30) Sembrar la intención creativa forma parte del proceso:**

- a) Innovador.
- b) Creativo.
- c) Especial.
- d) Concentración.



### **2.8.3 Criterios de evaluación utilizados.**

Los criterios de evaluación utilizados se han hecho en base a evaluar los objetivos conseguidos en cada uno de los módulos y las competencias que se quieren desarrollar.

### **2.8.4 Procedimientos de evaluación y sistemas de puntuación utilizados.**

El procedimiento de evaluación que se ha seguido para valorar al alumnado comprende tanto aspectos cualitativos como cuantitativos.

Dentro de los aspectos cualitativos se ha hecho un seguimiento a través de la ficha de observación psicopedagógica, en la que se señalan aspectos que se relacionan con las actitudes, hábitos personales y de trabajo, así como habilidades sociales.

Otra cuestión que también se ha tenido en cuenta es la participación y cooperación en los trabajos de equipo en cada una de las actividades propuestas.

Para evaluar con criterios cuantitativos, se ha realizado una prueba escrita en la que se ha valorado la adquisición de conocimientos a través de una escala numérica (0-10), en la que a cada uno de los ítems se le ha asignado un valor concreto. De esta manera, es posible evaluar el aprendizaje relacionado con el ámbito conceptual.

Y se tienen en cuenta todos los aspectos del proceso de aprendizaje, quedando el alumnado evaluado de forma integral.

### **2.8.5 Hoja/acta de evaluación, donde se relacionan los alumnos y las puntuaciones obtenidas.**

A continuación se detallan las notas medias de cada módulo obtenidas de las evaluaciones realizadas en cada uno de los módulos referidos a las diferentes unidades de competencia de los correspondientes certificados y cualificaciones profesionales en los casos que corresponde.

Alumnos	G.I.T.	Atención al Cliente	Operaciones Auxiliares a la Venta	Operaciones de Venta	Construcción Páginas Web	Integración Componente software	Publicación Páginas Web	Inglés		Diseño Gráfico
								Para actividades comerciales	Atención al público	
Nauzet Texeira	7,5	6	6	8	9	8	9	7,5	7,5	7,9
Héctor García	8,1	7	10	8	10	7	10	9	9	8,05
Alejandra Benítez	7,7	5	7	8	9,2	7	9,2	7	7	7,29
Mario Herrera	7,8	7	6	9	9,1	7	9,1	7	7	8,7
Iván Vera Socorro	7,6	7	5	5	6	5	6	5	5	5,93
Saúl Déniz	4,5	5	2	4	0,8	2	0,8	5,4	5,4	4
Paula Aguiar	5,8	8	7	9	6	6	6	9,6	9,6	6,7
Patricia Santana	7,5	7	9	8	5	7	5	6,5	6,5	7,17
Sara Ruiz	7,8	9	8	9	8,8	7	8,8	9,2	9,2	8,07
Lucia Sosa	2,5	0	0	0	0,8	1	0,8	2,3	2,3	4
Aitor Alonso	7,9	7	6	7	7,8	6	7,8	8	8	7,24
Aixa Santana	7,2	8	8	7	6	7	6,4	5	5	7,19
Jonay Hernández	7,5	8	9	7	8,6	7	8,6	7	7	8,48
Luis Alejandro Santana	7,8	8	9	8	5,6	7	5,6	8	8	8
Luis Aridane Domínguez	7,85	7	8	7	8	6	8	7	7	7,95
Juan José Navarro	6,5	5	5	7	4,2	5	4,2	5	5	6,78
José Herrera	7,76	8	9	8	9,2	8	9,2	9	9	7,4
Agustín González	7,7	8	7	8	8,8	7	8,8	9	9	7,62
Yurena Castellano	7,05	5	8	7	7,5	7	7,5	7,2	7,2	7,34
Davinia Henríquez	7	8	7	8	7,8	6	7,8	7	7	7,11
Yeray Santana	7,65	8	8	6	9,6	8	9,6	8	8	7,7
Belén Suarez	6,1	4	2	7	6,8	5	6,8	6,4	6,4	6,65
Patricia Vieites	6,06	6	6	8	6,2	5	6,2	6,7	6,7	6,19
Beatriz Naranjo	7,9	10	6	8	6	7	6	6	6	6,9
Aridane Ojeda	6,86	6	9	8	8,36	7	8,36	5,5	5,5	7,6
Estela Tejera	7,6	6	6,3	7	8,7	7	8,7	8	8	7,42
Rita Santana	8,4	9	9,7	7	6,4	7	6,4	9	9	7,7
Javier Perez	8,2	9	7,7	7	10	8	10	9,2	9,2	8,59
Alba López	8,1	8	7,6	7	9,2	7	9,2	9	9	8,36
M <sup>a</sup> José Suárez Morales	5,1	7	7,3	5	6,2	6	6,3	6,2	5,3	6,22
José Ramón Martín Ortega	5,7	3	3,6	6	5,5	6	5,5	3,4	3,4	6,63
Santiago Suarez	5,9	5	3,2	4	4	5	4	5,3	5,3	6,2

### 2.8.6 Incidencias.

En líneas generales las diferentes fases del proyecto se han sucedido sin darse incidencias que destacar, tan solas las referidas a altas y bajas del alumnado.

### 2.8.7 Profesorado, valoración, incidencias, etc.

La Escuela Taller al finalizar contó con el siguiente profesorado:

M <sup>a</sup> Sol Jorge Díaz	Docente. Módulo de Operaciones de venta, Operaciones auxiliares de venta y Atención al cliente/usuario/consumidor
M <sup>a</sup> Isabel Guillén Rodríguez	Docente. Módulos de Inglés Profesional para actividades comerciales e Inglés Atención al Público
M <sup>a</sup> Esther Betencor Montesdeoca	Docente. Módulo de Integración de componentes software.
Jaime Enrique Sosa Benítez	Docente. Módulos de Construcción de páginas web y Publicación de páginas Web.
Hosan Eldin Amin-Rafat Ghouseh	Docente. Módulo de Diseño Gráfico
Nieves del Rosario Mayor Henríquez	Docente. Gestión de las nuevas tecnologías y dinamización en entorno web.

Las relaciones y la coordinación entre el equipo docente ha estado gestionada por la figura de la coordinadora pedagógica, destacando la iniciativa que algunos de los miembros del equipo docente ha tenido a la hora de planificar actividades y la realización de las unidades de obra. Siendo un apoyo imprescindible en la dirección de este proyecto.

Durante parte de la primera y la segunda fase con cargo al 5 % del módulo A, se contrató a una Auxiliar de Conversación Idiomática en el área de inglés para el refuerzo del speaking en cada uno de los grupos consiguiendo grandes avances en el aprendizaje del alumnado y sobre todo en la adquisición de confianza y seguridad para comunicar en otra lengua. Destacando la adaptación de dicha docente a la filosofía del proyecto y su buena práctica reflejada en los resultados obtenidos.

Durante la tercera y cuarta fase con cargo al 5 % del módulo A, se ha procedido a la contratación de una Docente para impartir un módulo sobre la Gestión de las Nuevas Tecnologías y Técnicas de Dinamización Social y en el entorno Web 2.0. Destacando la adaptación a la filosofía del proyecto y su buena práctica reflejada en los resultados obtenidos por el alumnado. Además de su implicación en la organización de la jornada empresarial así como dinamización de la escuela taller en la web 2.0. La contratación de esta docente continuó hasta finalizar el proyecto.

Las dificultades existentes a la hora de la coordinación ha sido la de buscar los tiempos para ello ya que las particularidades del proyecto que tiene ubicada sus aulas

en tres municipios diferentes dificulta el encuentro entre los diferentes miembros y la coordinadora pedagógica. No obstante el uso de las nuevas tecnologías nuevamente confluye a tal fin, ya que se convierten en un medio de comunicación y coordinación en la actividad emprendida por esta escuela taller.

## 2.9. Anexo fotográfico.

### AULA SAN MATEO



## AULA VALSEQUILLO



## AULA SANTA BRIGIDA



Visita Weber



Visita El Corte Inglés en el Goro

Durante esta visita no se permitieron tomar fotografías

Visita Hotel Parador Tejada



Curso sobre Ergonomía e Higiene Postural



Exposición de trabajos Prevención de Riesgos Laborales



Módulo de Sensibilización Medioambiental



Actividades en grupo



## Elementos promocionales adquiridos

2 tótem luminosos



## Tríptico promocional de Virtualmed

# Objetivos finales



Al término de la Escuela-Taller nuestro alumnado será capaz de

- Construir y publicar páginas web.
- Efectuar la venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización
- Realizar operaciones auxiliares de venta
- Ejecutar acciones del servicio de Atención al Cliente
- Comunicarse en inglés con un nivel de usuario en actividades comerciales

Las obras a realizar por el alumnado son los que a continuación se relacionan:

- Guía virtual de las empresas de la Mancomunidad
- Estudio de Control de la Calidad de los servicios prestados por las empresas de la Mancomunidad
- Jornada Empresarial



## Escuela Taller de Comercio Electrónico VIRTUALMED



MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS DE LAS MEDIANÍAS DE GRAN CANARIA



MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS DE LAS MEDIANÍAS DE GRAN CANARIA



MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS DE LAS MEDIANÍAS DE GRAN CANARIA



Gobierno de Canarias  
Servicio Canario de Empleo



Escuela Taller,  
Casas de Oficios y  
Talleres de Empleo



canarias  
empleo!



MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN



Unión Europea  
Fondo Social Europeo  
El FSE invierte en tu futuro



## ¿Qué es VIRTUALMED?



Las Escuelas- Taller son programas públicos de empleo-formación, financiados por el Servicio Canario de Empleo y con la cofinanciación del Fondo Social Europeo. Destinados a personas desempleadas menores de 25 años, su objetivo es facilitar el acceso al trabajo mediante una formación cualificada y adaptada a las nuevas necesidades del mercado.

La Mancomunidad de Municipios de Medianías de Gran Canaria con la puesta en marcha de Virtualmed se propone capacitar a 32 personas de edades comprendidas entre 19 y 24 años en el sector del comercio electrónico y la creación y/o publicación de páginas web.



## ¿Contenidos que se desarrollan?



- Operaciones de venta
- Operaciones auxiliares de venta
- Atención al cliente
- Construcción y publicación de páginas web
- Diseño gráfico
- Ofimática
- Inglés comercial y atención al público
- Prevención de riesgos laborales
- Orientación Laboral y Emprendeduría
- Igualdad de oportunidades y sensibilización ambiental



## ¿Dónde nos encontramos?



Mancomunidad de Municipios de  
Medianías de Gran Canaria  
C/ Plaza contra la Esclavitud Infantil, nº 1  
35320 Vega de San Mateo  
Telf.: 928 66 13 57 Fax: 928 66 11 84

[www.medianias.org](http://www.medianias.org)

Si necesita profesionales para su empresa o está interesado en publicar su oferta puede hacerlo en la página web de la Mancomunidad a través de su Bolsa de Empleo Activa:

<http://bolsadeempleo.medianias.org/>



II Feria Regional de Vino, Queso y Miel





Visita ET Moya y Visita Exposición Colectiva Virtualmed





## Visita Cabaloria



Taller de fotografía:



## Finalistas Carteles I Jornada Comercio Electrónico





*Cartel Ganador*



Programas radio:



## **JORNADA EMPRESARIAL DE COMERCIO ELECTRÓNICO**

### *Preparación*



## *Recepción*



## *Guía empresarial pdf interactivo*



*Jornadas puertas abiertas  
Nos visitaron ET De Técnicos Sistemas Microinformáticos de Moya*



*Asistencia*

También nos visitó la ET De Gestor de Turismo Digital



Apertura  
Jefe de Sección de Escuelas Talleres y Talleres de Empleo





*Desrrollo charlas  
Madeincanaryislands*



## Grantural



Presentación Guía Empresarial de la Mancomunidad de Municipios de las Medianías de G. C.



Empieza a vender en internet en 30 minutos



## Visita Et De Gestor de Turismo Digital



Acto de Clausura de la ET de Comercio Electrónico Virtualmed







### **3. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

---

### **3.1 Instalaciones.**

Las instalaciones de la Escuela Taller de Comercio Electrónico Virtualmed de Medianías de G.C. han estado ubicadas en tres municipios diferentes siendo estos Santa Brígida, San Mateo y Valsequillo. Las tres aulas han contado con la infraestructura necesaria para impartir las clases. Con materiales para ello como pizarras, mesas, sillas, impresoras, escáneres, ordenadores personales para cada uno/a de las alumnos/as. Además, las tres aulas contaron con acceso a Internet a través de líneas ADSL.

### **3.2 Organización de la formación teórico-práctica/obra, temporalización.**

Se ha pretendido que durante la totalidad de fases que conforman la Escuela Taller los alumnos recibieran formación teórica que de alguna manera fueran plasmando en la práctica del día a día con la realización de cada una de las unidades de obra y productos finales, es decir, hemos seguido el lema de Aprender Haciendo.

Durante el desarrollo del proyecto la formación teórico-práctica ha quedado configurada, de la siguiente forma:

**Operaciones de Venta:** Se han impartido 353 horas de clase, de las cuales 176 horas han sido destinadas a la teoría y 177 a las prácticas.

**Operaciones Auxiliares a la Venta:** Se han impartido 398 horas, de las cuales 199 han sido destinadas a teoría y 199 a práctica.

**Atención al cliente/usuario/consumidor:** Se han impartido 435 horas, de las cuales 217 han sido destinadas a teoría y 218 a práctica.

**Inglés profesional para actividades comerciales:** Se han impartido 280 horas de clase, de las cuales 140 han sido de teoría y 140 de prácticas.

**Construcción de páginas Web:** Se han impartido 569 horas semestrales de clase, de las cuales 284 horas han sido destinadas a la teoría y 285 horas a la práctica.

**Integración de componentes software:** Se han impartido 498 horas semestrales de clase, de las cuales 249 horas han sido destinadas a la teoría y 249 horas a la práctica.

**Publicación de páginas web:** Se han impartido 417 horas semestrales de clase, de las cuales 208 horas han sido destinadas a la teoría y 209 horas a la práctica.

**Seguridad e Higiene en el Trabajo:** Se han impartido 100 horas semestrales de clase de las cuales 50 han sido teóricas y 50 de carácter práctico.

**Inserción Laboral:** Se han impartido 50 horas semestrales de clase. 25 y 25 respectivamente teórico prácticas.

**Diseño Gráfico:** Se han impartido 384 horas semestrales de clase de las cuales 192 han sido teóricas y 192 de carácter práctico.

**Sensibilización medioambiental:** con un total de 20 horas teórico prácticas.

**Inglés Atención al Público:** Se han impartido 192 horas semestrales de clase de las cuales 96 han sido teóricas y 96 prácticas.

**Igualdad de Oportunidades:** con un total de 50 horas teórico prácticas.

**Gestión de Nuevas Tecnologías:** Se han impartido 79 horas durante esta fase. Distribuidas en 17 horas teóricas y 16 horas prácticas.

### ***3.3 Disponibilidad de equipos, herramientas y maquinaria.***

Dadas las características de esta Escuela Taller los equipos utilizados han sido ordenadores, impresoras, escáneres, cámaras de fotos, cámara de video, grabadoras de voz.

### ***3.4 Disponibilidad de materiales y medios didácticos.***

Se dispuso de todo el material necesario para la realización de las clases. El material que se ha usado para las clases ha sido presentaciones, transparencias, fotocopias, libros, proyector y por supuesto los mismos ordenadores de los que disponía el alumnado, ya que era una herramienta imprescindible para el desarrollo de las clases.

### ***3.5 Movimiento de alumnos-alumnas trabajadores***

Se ha producido el siguiente movimiento de alumnos-alumnas trabajadores durante el desarrollo de la Escuela Taller.

#### **Aula Santa Brígida**

El aula está formada por 14 alumnos-alumnas y se han producido 2 bajas en la primera y tercera fase. Una no continuó en la segunda fase y la otra se insertó. Ambas bajas fueron sustituidas.

#### **Aula San Mateo**

El aula está formada por 10 alumnos-alumnas. Durante la primera fase 1 baja que fue sustituida.

### **Aula Valsequillo**

El aula está formada por 8 alumnos-as y se produjeron 3 bajas. La primera no superó la primera fase, la siguiente que la sustituyó no pasó a la tercera fase y durante la cuarta fase una persona se insertó.

### **3.6 Síntesis del funcionamiento de la E.T./C.O./T.E.**

La Escuela Taller de Comercio Electrónico Virtualmed de la Medianías de Gran Canaria, está formada por tres aulas ubicadas en diferentes municipios, y esta es una particularidad, ya que todo nuestro funcionamiento se debe adaptar a esta característica. Así que los profesores van rotando por las aulas durante el día, consiguiendo que al final de la semana en las 3 aulas se haya impartido el mismo temario. Además intentamos que las tres aulas se vean como una sola para eso usamos las webcams instaladas en las aula, lo que nos permite mantenernos a todos en contacto, y de esta forma poder ir conociendo cada vez más qué es lo que desea cada alumno y qué es lo que espera de este proyecto.

Además de las webcams y de la Intranet realizamos exposición de trabajos en común, desplazándonos a unos de los municipios, así cada aula conoce los trabajos que se realizan en las otras aulas, ya que siempre es bueno ver diferentes puntos de vista.

En cuanto al sistema de dar las clases intentamos que sean lo más prácticas posibles. El resultado creo que está siendo bastante exitoso, y tanto los y las alumnas como los profesores se encuentran bastante contentos.

#### **4. OTROS**

---

#### **4.1 Relación con la Entidad Promotora, contactos con otras entidades, instituciones, empresas etc.**

La Escuela Taller ha entrado en contacto con diversas entidades a fin de obtener su colaboración y para la coordinación en los aspectos requeridos con las siguientes instituciones a lo largo de su desarrollo.

- Mutua de Accidentes Asepeyo:
  - Facilitación de botiquines para las diversas aulas de la Escuela Taller de empleo.
  - Información para el módulo de seguridad e higiene laboral.
  - Durante la primera fase del proyecto.
- Concejalías de los distintos Ayuntamientos de la Mancomunidad: Concejalía de Empleo, Desarrollo Local y Servicios Sociales en cada uno de los municipios pertenecientes a la Mancomunidad de Municipios de las Medianías de Gran Canaria.
  - Información.
  - Coordinación y colaboración.
  - Durante todas las fases del proyecto.
- Fundación Radio Ecce.
  - Información
  - Durante la segunda fase se matriculó al alumnado en un curso sobre las Relaciones de Pareja tema muy demandado por el grupo de alumnos y alumnas.
- Medios de comunicación: prensa y radio.
  - Entrevistas en programas de radio con el alumnado y la dirección del proyecto así como notas de prensa en diferentes medios.
  - Durante todas las fases para dar promoción y difusión a los objetivos propuestos por el proyecto en sus diferentes fases.
- Asociaciones de empresarios de los diferentes municipios.
  - Información y colaboración.
  - A partir de la segunda fase y hasta el final del proyecto.
  - Promoción del proyecto.

## **4.2 CONCLUSIONES GENERALES**

Según lo que se ha ido exponiendo a lo largo de esta memoria el proyecto ha concluido con un balance positivo y satisfactorio tanto por parte del grupo de alumnos y de alumnas como del equipo docente que componen esta Escuela Taller.

A la vista de lo conseguido y tras los esfuerzos aportados por todos, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Por un lado, reflejar la evolución positiva en el grupo de alumnos y alumnas y en las relaciones con las aulas de otros municipios. También el crecimiento profesional y personal de este grupo de jóvenes quienes en estos dos años han experimentado importantes cambios en sus vidas y como todo esto en un grupo de alumnos y alumnas se ha visto reflejado notablemente para satisfacción de todo el equipo de esta escuela taller.

Por otro lado, la postura receptiva con la que han ido asimilando el temario impartido y como poco a poco se fueron reflejando los resultados en los trabajos que se fueron realizando a lo largo de la Escuela Taller.

A modo de conclusión final, señalar la gran motivación con la que ha contado el equipo técnico de esta Escuela Taller, haciendo posible el desarrollo de este proyecto sin perder las ganas de superación.