



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Proyecto de Innovación

Convocatoria 2019/2020

Nº 247

Soft Skills y empleabilidad: Estudio de las habilidades blandas de los estudiantes en prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo para su mejor inserción laboral

Frank Babinger

Facultad de Comercio y Turismo

Departamento de Geografía

1. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto

El proyecto se ha basado en un objetivo general y en varios objetivos específicos relacionados.

El objetivo general consistía en identificar cuáles son las habilidades blandas que tienen los alumnos en prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo, con el fin de identificar posibles carencias y ofrecer mejoras en su perfil profesional para potenciar su selección y empleabilidad.

Los objetivos específicos se derivaron estrechamente de este objeto general y se centraron en los distintos aspectos que se pretendían conocer:

- De esta manera, el primer objetivo específico consistía en el análisis de las habilidades más comúnmente demandadas por las entidades colaboradoras en la selección de candidatos para cubrir sus ofertas de prácticas. Con ello, se pretendía poder responder a las necesidades de las empresas para favorecer la selección y posterior empleabilidad de nuestros estudiantes.
- En paralelo, el segundo objetivo específico se centró en la detección de las habilidades de los estudiantes en prácticas que formaron parte del proyecto. Recogiendo la experiencia del anterior proyecto, éstas se obtuvieron a través de una serie de talleres de habilidades impartidos por expertas en la materia que han dado excelentes resultados. Se hicieron de manera voluntaria, puesto que tenemos más de 500 estudiantes en prácticas y solamente se podía hacer efectivamente con una parte de los mismos.
- Como resultado de los dos anteriores, el tercer objetivo específico fue el reforzamiento de las habilidades de los estudiantes, tanto de las identificadas, como de las que faltaron, siendo necesarias para asegurar su selección en las prácticas y para su futura empleabilidad.
- Para ello se efectuaron talleres específicos de desarrollo de habilidades blandas agrupando a los estudiantes en función de los análisis previos. Se emplearon, entre otras, dinámicas de grupo integrando ejercicios de neurodanza y ejercicios personales, complementadas con charlas de profesionales. Durante estos talleres se profundizó en las diferentes aptitudes necesarias y demandadas por el mundo empresarial.
- Finalmente, el cuarto objetivo específico consistió en proponer un modelo de aprendizaje y de desarrollo de las habilidades demandadas en las empresas empleadoras para incluirlo en el currículo de las diferentes titulaciones, impulsando una introducción teórico-práctica a la asignatura de prácticas, de la que carece en la actualidad.

2. Objetivos alcanzados

En primer lugar, hay que destacar que se alcanzaron prácticamente todos los objetivos planteados y que los resultados fueron muy superiores a los esperados.

El único objetivo que, aun habiéndose planteado, deberá quedar para una futura implementación es el relativo a la inclusión del modelo de aprendizaje y de desarrollo de las habilidades demandadas en las empresas empleadoras para incluirlo en el currículo de las diferentes titulaciones, impulsando una introducción teórico-práctica a la asignatura de prácticas, de la que carece en la actualidad.

El objetivo general se alcanzó y se identificaron las habilidades blandas de los alumnos en prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo, por lo menos en el caso de los participantes. Con ello nos acercamos a conocer sus carencias y se pudieron ofrecer mejoras en su perfil profesional para potenciar su selección y empleabilidad.

Los objetivos específicos también se alcanzaron en medida de lo planteado inicialmente:

- Se analizaron las habilidades más comúnmente demandadas por las entidades colaboradoras en la selección de candidatos para cubrir sus ofertas de prácticas.
- Se detectaron las habilidades de los estudiantes en prácticas que formaron parte del proyecto a través de una serie de talleres de habilidades impartidos por expertas en la materia.
- A través de los mismos se reforzaron las habilidades de los estudiantes, tanto de las identificadas, como de las que faltaron, para las prácticas y su futura empleabilidad.
- Se emplearon, entre otras, dinámicas de grupo integrando ejercicios de neurodanza y ejercicios personales, complementadas con charlas de profesionales. Durante estos talleres se profundizó en las diferentes aptitudes necesarias y demandadas por el mundo empresarial.

3. Metodología empleada en el proyecto

La metodología y el plan de trabajo se basaron en los objetivos general y específicos mencionados en el apartado correspondiente.

Así, lo inicial y fundamental fue el descubrimiento de las habilidades de los estudiantes con el fin de desarrollar un mayor autoconocimiento personal de los mismos para comprender sus fortalezas y debilidades.

De esta manera, en primer lugar, se efectuó el análisis de las habilidades demandadas por las empresas. Para ello se estudiaron las ofertas y candidaturas en las prácticas ofertadas y se analizaron las más demandas por los empleadores.

En segundo lugar, aprovechando los contactos existentes con las entidades que ofertan prácticas, se pasó una breve encuesta a alguno de los responsables de Recursos Humanos de las mismas para que pudieran explicar qué habilidades demandan y para qué son necesarias en los diferentes puestos de trabajo. De esta manera se pudo determinar qué es lo que precisan y necesitan por parte de los estudiantes en prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid.

En tercer lugar, contando con la experiencia reciente de dos alumni, miembros del equipo y procedentes de tres titulaciones de la Facultad (Grado en Turismo en ambos casos y posteriormente Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras y Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos), se indagó en sus necesidades a nivel de habilidades blandas.

Como resultado de todo ello se organizaron e impartieron varios talleres específicos con el fin de fortalecer las habilidades y competencias existentes, a la vez de fomentar aquellas que, siendo necesarias, no estuvieron presentes en algunos estudiantes. Estos talleres, escogidos en función de las detectadas y demandadas por los propios estudiantes, desarrollan con más detalle en el apartado 5 de la presente memoria.

En general, y apoyado en las experiencias positivas previamente constatadas en los proyectos anteriores, el equipo trabajó conjuntamente durante toda la duración del mismo.

4. Recursos humanos

El equipo ha sido interdisciplinar e interdepartamental contando con miembros del departamento de Geografía, Administración Financiera y Contabilidad y Organización de Empresas y Marketing. Además, fue también interfacultativo con miembros de las Facultades de Comercio y Turismo y de Ciencias Económicas y Empresariales

Finalmente, el equipo también incorporó un miembro del Personal de Administración y Servicios, y dos exalumnos, lo que representa una interdisciplinariedad enriquecedora necesaria para conocer las habilidades de los estudiantes participantes.

El núcleo principal lo forma un equipo que ha participado en cinco proyectos consecutivos, incluyendo el presente.

Los miembros fueron:

- Frank Babinger, Asesor del Vicerrectorado de Empleabilidad y Emprendimiento, ex Delegado de la Decana para Emprendimiento, Prácticas Externas y Empleabilidad, ex Coordinador del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras y profesor del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos y del Grado en Turismo. Ha participado en doce proyectos de innovación consecutivos y además ha sido el responsable de cinco consecutivos en las últimas convocatorias.
- Victoria de las Heras Jiménez, profesora del máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras. Ha participado en cuatro proyectos de innovación consecutivos de las últimas convocatorias.
- Lourdes Susaeta Erburu, profesora del máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras. Ha participado en varios proyectos de innovación, los últimos cuatro consecutivos.
- Ignacio Ruiz Guerra, coordinador del máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos. Ha participado en dos proyectos de innovación de convocatorias anteriores.
- Ignacio Danvila del Valle, profesor del Grado en Comercio. Ha participado en cuatro proyectos de innovación de convocatorias anteriores. Adicionalmente ha sido coordinador de un equipo de evaluación de los "Proyectos Innova-Docencia en las convocatorias de 2017 y 2018.
- Virginia Orta Cano, PAS funcionario, encargada de la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo.
- Sandra Sánchez Arcediano, exalumna del Grado en Turismo y finalizando el Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos.
- Jean Marcel Dimbeng Ferrer, exalumno del Grado en Turismo y finalizando el Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras.

5. Desarrollo de las actividades

Además de las fases analíticas iniciales, ya expuestos en los puntos 2 y 3 sobre objetivos y metodología, la mayor parte del desarrollo del proyecto ha girado alrededor de talleres específicos, resultado, precisamente, del conocimiento adquirido en las fases anteriores. La finalidad de estos talleres prácticos fue que los alumnos tuvieron que mostrar diferentes habilidades.

Para alcanzar este fin, se han utilizado técnicas de Coaching y Neurodanza. A través de ellas se han elaborado dinámicas, juegos de rol, cuestionarios, test y ejercicios corporales, entre otras. Todo ello con el objetivo de analizar el comportamiento de los estudiantes y elaborar perfiles conductuales a nivel grupal e individual.

Los talleres han sido realizados en las instalaciones de la Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid, situada en la Avenida de Filipinas número 3, 28003 Madrid. Las aulas estaban dotadas de todo el material necesario para la impartición de los talleres: mobiliario (mesas y sillas), ordenadores, medios audiovisuales, flipchart (rotafolio), material variados y el espacio necesario para la recreación de movimientos y dinámicas grupales.

El trabajo se ha dividido en cuatro talleres de una duración de dos horas y media cada uno aproximadamente, fuera del horario lectivo y de forma totalmente voluntaria para los participantes. Debido a que el estudio pormenorizado y personalizado requirió elaborar un perfil individual, se les ha pedido un compromiso de asistencia para que los resultados fueran óptimos y relevantes.

Los talleres impartidos por una experta en Coaching y otra en Neurodanza, se han desarrollado de la siguiente manera:

En diciembre se mantuvo la primera reunión en la cual todos los miembros asistentes acordaron los siguientes temas: preparativos de la organización, planificación y coordinación de los talleres, al igual que fijación de fechas de impartición, metodología, público objetivo, fases de publicación de talleres y cronograma de actuación.

En enero las ponentes realizaron la elaboración del contenido del cuestionario para la inscripción de alumnos para dichos talleres, la elaboración de contenidos de los mismos, difusión de fechas y horarios, creación del cartel publicitario para la Facultad de Comercio y Turismo y el listado final de alumnos.

En febrero se procedió a la elaboración final del listado de alumnos participantes, la elección y elaboración de materiales para cada taller, tanto a nivel de contenido como de práctica – ejercicios, dinámicas, movimiento– y también se organizaron las salas y medios audiovisuales. Los talleres se impartieron semanalmente durante todo este mes con una duración de dos horas por taller. Al final del último taller se pasó a los participantes una encuesta de satisfacción.

Los talleres propuestos y realizados en el marco del presente proyecto han sido los siguientes:

Taller 1. Comunicación

Taller 2. Trabajo en equipo

Taller 3. Gestión del tiempo

Taller 4. Liderazgo

Tras la participación y realización de los talleres se llegó a las siguientes conclusiones:

- Ha habido una menor receptividad a las dinámicas de movimiento ya que de las 16 actividades planteadas se han realizado solamente 5. Esto lo achacamos a la falta de madurez de los alumnos; a nivel edad y evolutivo. A esto también ha contribuido la falta de confianza entre todos ellos, debido a que no tenían relación previa; lo cual se ha hecho patente sobre el temor a ser juzgados (vergüenza o ridículo en el lenguaje corporal). Respecto a las dinámicas de movimiento extraemos varias ideas:
 - Hay mucha rigidez.
 - Falta de vinculación.
 - Problemas de comunicación no verbal.
 - Mucha repetición de movimiento, lo que refleja falta de creatividad y exploración.
 - Falta de ritmo indica la falta de adaptabilidad a los ritmos externos marcados por la música.
 - Disipación, esto responde a la falta de escucha activa.
 - Control al compañero.
- Se han propuesto más dinámicas ya que el grupo demandaba más práctica.
- Este grupo ha sido más colaborativo a nivel de participación, aportación de ideas y experiencias propias, también han buscado la confrontación positiva de su percepción acerca de las habilidades expuestas en los diferentes talleres.
- Han mostrado una actitud escéptica hacia las dinámicas propuestas, esto es, proyectaban como grupo una idea de imposibilidad e incapacidad de lograr el objetivo propuesto (“esto es imposible”, “no se puede hacer”, “¿seguro que alguien lo ha conseguido?”)
- No han sido equipo porque había mucha competitividad individual entre alguno de ellos, la falta de empatía y a que no se conocían previamente,
- Han sido especialmente habladores, no respetando las intervenciones de los ponentes ni de sus compañeros en numerosas ocasiones.
- Hay que destacar su alto compromiso hacia la asistencia a los talleres, ya que sólo ha habido una baja.
- Resaltamos que la información proporcionada en estos talleres la han podido aplicar a su vida personal en primera instancia para descubrir en ellos mismos las habilidades propuestas y poder trasladarlas finalmente al mundo laboral.
- Es cierto que después de todos los talleres impartidos y viendo el progreso de los participantes en cuanto a la actitud y resolución de las dinámicas (toma de decisiones, comunicación entre ellos), podemos decir que la gestión emocional deben trabajarla más para mejorar las habilidades blandas ligadas a la inteligencia emocional.

Finalmente, de las encuestas de satisfacción realizadas por los estudiantes, se reflejan las siguientes ideas:

- Acogida positiva de la realización de estos talleres.
- El número de talleres realizados es insuficiente.
- Proponen una formación continua en habilidades para la empleabilidad.
- Muestran interés en próximas formaciones de esta temática.
- La parte práctica complementó perfectamente los contenidos teóricos.
- La exposición de los contenidos por parte de las ponentes era clara, concisa y apropiada en cuanto a lenguaje.
- Destacan la flexibilidad de las ponentes a la hora de adaptar la programación de los talleres a las necesidades surgidas durante los mismos.
- Las ponentes han creado un clima de confianza y cercanía en el cual los participantes pudieron compartir sus dudas e inquietudes acerca de sus habilidades en su día a día.