



MEMORIA JUSTIFICATIVA

**PRACTICA-T**

FACULTAD ECONÓMICAS Y  
EMPRESARIALES

---



## ÍNDICE

00. INTRODUCCIÓN	2
01. OBJETIVOS	3
02. ESTRUCTURA DEL PROYECTO	3
03. REGISTROS	5
04. EVALUACIÓN	6
05. ACCIONES FORMATIVAS DESARROLLADAS	7
06. MATERIAL DIDÁCTICO UTILIZADO	7
07. RESULTADOS	8
ALUMNADO GRADO	9
ALUMNADO MÁSTER	42
TUTORES ACADÉMICOS	60
TUTORES EMPRESARIALES	70
08. CONCLUSIONES GENERALES	74
09. PROPUESTAS DE MEJORA	85

## 00. INTRODUCCIÓN

Al analizar el panorama actual y comprender las crecientes demandas empresariales, es fundamental reconocer la importancia de evaluar la adquisición de competencias durante el periodo de prácticas de los estudiantes, tanto en programas de grado como de máster. El alumnado que está a punto de incorporarse al ámbito laboral debe comprender y valorar la relevancia de adquirir y desarrollar habilidades que las empresas consideran esenciales para alcanzar el éxito, tanto a nivel personal para sus empleados como en el éxito general de la empresa.

En esta ocasión, nos referimos a las **"Soft Skills" o habilidades blandas**. En particular, hemos destacado las siguientes competencias: *trabajo en equipo, comunicación, orientación comercial, desarrollo de relaciones, y autonomía y determinación*. Estas habilidades no siempre se enseñan y entrenan en el aula, pero son fundamentales no solo para complementar los conocimientos técnicos, sino también para contribuir a la creación de entornos laborales más productivos y saludables.

Es esencial que los estudiantes comprendan la importancia de entrenar y mejorar estas habilidades para sus futuras experiencias laborales. Lo que les facilita conocer en qué medida se cumplen sus expectativas para desarrollar estas habilidades y qué comportamientos han adquirido en función de las habilidades presentadas. No solo aplicarán conocimientos académicos, sino que también trabajarán en la construcción de relaciones colaborativas y en el fortalecimiento de la cultura organizacional.

Este programa ha sido diseñado prestando especial atención a las necesidades actuales del mundo laboral, con el objetivo principal de que el alumnado analice y reflexione esta perspectiva en su previa incorporación a la vida profesional.

Por ello, han participado activamente en un proceso en el que han evaluado las competencias, considerando las expectativas que tenían y el aprendizaje adquirido.

## 01. OBJETIVOS

El **objetivo general** de este programa es evaluar el progreso del alumnado en habilidades blandas durante su periodo de prácticas.

### **Objetivos específicos:**

1. Trabajar las competencias blandas del alumnado durante el periodo de prácticas.
2. Adquirir conocimientos acerca de las Soft Skills y comprender su relevancia en el entorno empresarial.
3. Concienciar de la importancia del desarrollo de estas habilidades antes de iniciar su trayectoria profesional.

## 02. ESTRUCTURA DEL PROYECTO

El proceso se inicia mediante la creación de un **cuestionario de respuesta libre para el alumnado y respectivos tutores académicos**, así como un cuestionario de tipo test para los tutores profesionales. Cada participante cuenta con un usuario y contraseña de acceso, los cuales se han creado a partir de sus datos personales (nombre, apellidos y correo electrónico.)

A través de una charla formativa, se presenta al alumnado en qué consiste el proyecto y cómo pueden participar. Durante esta sesión, se les informa sobre cuáles son las principales necesidades de las organizaciones, que competencias son más demandadas y cómo se abordarán en el desarrollo del proyecto.

Durante este proceso el alumnado recibe apoyo y ayuda para resolver cualquier consulta del ámbito de competencias que esté relacionada con la

incorporación a las prácticas profesionales, además de aclarar posibles dudas sobre la cumplimentación de los cuestionarios.

Los participantes reciben un correo de bienvenida que incluye un enlace y credenciales de usuario y contraseña para poder acceder al cuestionario inicial. En esta primera fase, se les pregunta sobre sus expectativas con respecto a la adquisición de las competencias planteadas durante el periodo de prácticas.



1 Datos del alumno 2 Comunicación 3 Trabajo en equipo 4 Desarrollo de relaciones 5 Autonomía y determinación 6 Orientación comercial 7 ¿Qué otras competencias adicionales esperas adquirir?

**¿Cuál son los objetivos de comunicación que esperas alcanzar?**

La competencia comunicativa se define como la capacidad de la persona de comunicarse de forma eficaz y adecuada con su entorno, de ser entendido y entender a los demás. Compuesta por las 4 habilidades comunicativas: habla, escucha, lectura y escritura.

Escribe aquí

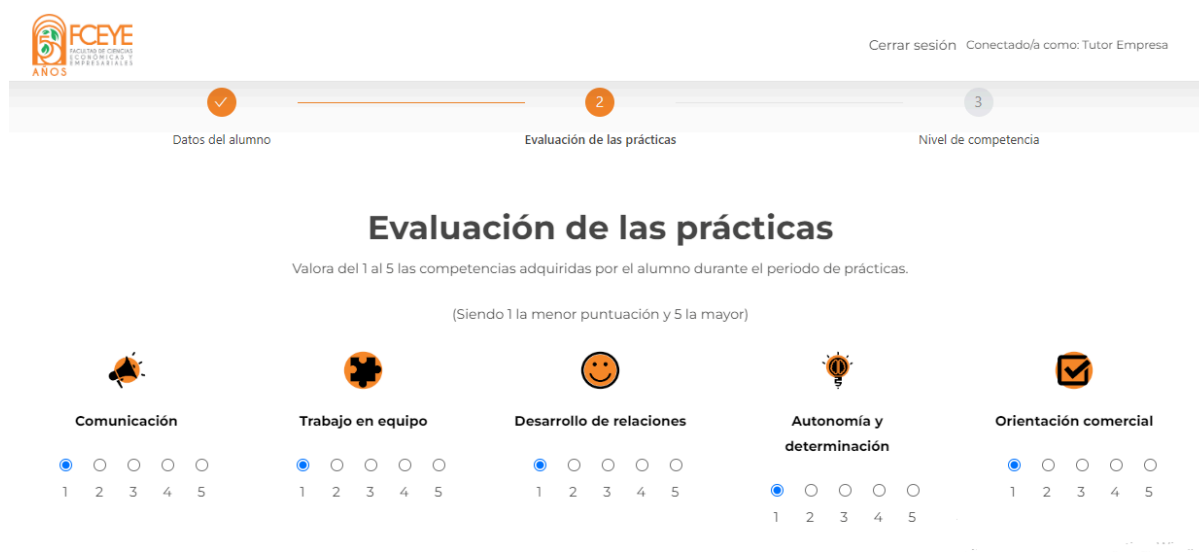
Por favor, rellena este campo.

Anterior Siguiente

*Pantalla del Cuestionario Alumnado*

El alumnado que cumplimente el cuestionario tendrá la oportunidad de acceder a píldoras formativas enfocadas a las competencias que se han trabajado. Estas píldoras están específicamente diseñadas para facilitar una adecuada incorporación y adaptación al entorno laboral. La intención de las píldoras formativas es motivar al alumnado y fortalecer el desarrollo de estas habilidades. La principal finalidad es la búsqueda de interés hacia la formación y la importancia del crecimiento personal en áreas esenciales para comenzar a trabajar habilidades y competencias claves enfocadas a su futura trayectoria profesional.

Tanto los tutores/as académicos como los profesionales reciben correos específicos. Los académicos, al igual que el alumnado, obtienen el enlace, sus correspondientes credenciales de acceso (usuario y contraseña) para completar el cuestionario sobre los comportamientos que debe adquirir el alumnado en relación con estas habilidades. Los tutores profesionales también reciben un correo explicativo sobre el proyecto y cómo pueden participar en él.



Cerrar sesión Conectado/a como: Tutor Empresa

Datos del alumno Evaluación de las prácticas Nivel de competencia

### Evaluación de las prácticas

Valora del 1 al 5 las competencias adquiridas por el alumno durante el periodo de prácticas.  
(Siendo 1 la menor puntuación y 5 la mayor)

**Comunicación**  1  2  3  4  5

**Trabajo en equipo**  1  2  3  4  5

**Desarrollo de relaciones**  1  2  3  4  5

**Autonomía y determinación**  1  2  3  4  5

**Orientación comercial**  1  2  3  4  5

*Pantalla del Cuestionario Tutor profesional*

Al finalizar el período de prácticas, realizamos una nueva comunicación para preguntarle a los participantes qué competencias han desarrollado durante su periodo de prácticas. En esta fase, los tutores profesionales deben responder al test, y se les envía el enlace correspondiente junto con su usuario y contraseña.

### 03. REGISTROS

- Número de alumnos/as de grado que han cumplimentado los test : 30/12
- Número de alumnos/as de máster que han cumplimentado los test: 10

- Número de tutores/as académicos que han cumplimentado el test: 16
- Número de tutores/as profesionales que han cumplimentado el test:  
22

## 04. EVALUACIÓN

La evaluación se centra en la evolución de los alumnos en habilidades blandas desde el inicio hasta la finalización de sus prácticas. Comienza con el cuestionario inicial de sus habilidades. A lo largo de las prácticas el propio alumno/a deberá observar su progreso, destacando logros y áreas de mejora.

Se realizaron cuestionarios iniciales y finales, tanto para el alumnado como para tutores/as, y se recopiló información. A lo largo de este informe analizaremos la evolución de las competencias, cuáles son las que más se han desarrollado y áreas de mejora.

Este análisis nos proporciona información relevante sobre las habilidades que más han fortalecido los estudiantes durante su período de prácticas, así como sobre sus expectativas iniciales y los aspectos del trabajo que desempeñaron con éxito mientras estuvieron en la empresa.

A su vez, podemos contrastar y comparar esta información con las declaraciones de sus tutores profesionales, lo que nos permitirá realizar una valoración de qué competencias se han mejorado durante la realización de las prácticas y cuáles han sido las que no se han desarrollado de la forma deseada.

Además, obtendremos información valiosa sobre la importancia de estas habilidades de parte de los profesores que actúan como tutores de los estudiantes durante este período.

Finalmente, la realización de este análisis nos ayudará a centrarnos en aspectos específicos de cada competencia y resaltar los factores que la Universidad considera esenciales para el desarrollo de los estudiantes durante sus prácticas.

## **05. ACCIONES FORMATIVAS DESARROLLADAS**

Por un lado, se llevaron a cabo acciones formativas dirigidas al alumnado para la presentación del proyecto.

Durante estas sesiones, se presentó una exposición diseñada para involucrar activamente a los asistentes, quienes desempeñaron un papel protagonista. Estas acciones formativas se programaron en un horario flexible y accesible para la mayoría del alumnado y fueron anunciadas por el vicedecano a través de correo electrónico.

Por otro lado, se implementó el diseño y creación de píldoras formativas específicas, que consisten en tres videos y dos infografías, orientadas a ofrecer consejos prácticos para la transición al mundo laboral.

## **06. MATERIAL DIDÁCTICO UTILIZADO**

En relación al material didáctico utilizado para la puesta en práctica del proyecto ha sido:

- Plataforma para la implementación de los cuestionarios.
- Correo electrónico del Factor H y del vicedecano.
- Teléfono móvil de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Cámara y trípode para la grabación de las píldoras.
- Ordenador como herramienta principal de trabajo.



- Diferentes plataformas de diseño, edición y vídeo: como Canva o YouTube.

## **07. RESULTADOS**

Los resultados obtenidos, se presentan a continuación separados en los siguientes bloques:

- Alumnado de grado
- Alumnado de máster
- Tutores académicos
- Tutores profesionales

# RESPUESTAS PREVIAS A LA REALIZACIÓN DE LAS PRÁCTICAS:

## **ALUMNADO GRADO**

---

Al analizar las respuestas a cada cuestionario de competencias, identificamos los indicadores que los estudiantes consideraron más relevantes o mencionaron con mayor frecuencia. En la primera etapa de análisis, los estudiantes de grado respondieron la siguiente pregunta: **"¿Qué esperan lograr en relación a esta competencia?"** A continuación se muestran los resultados de cada competencia seleccionada:

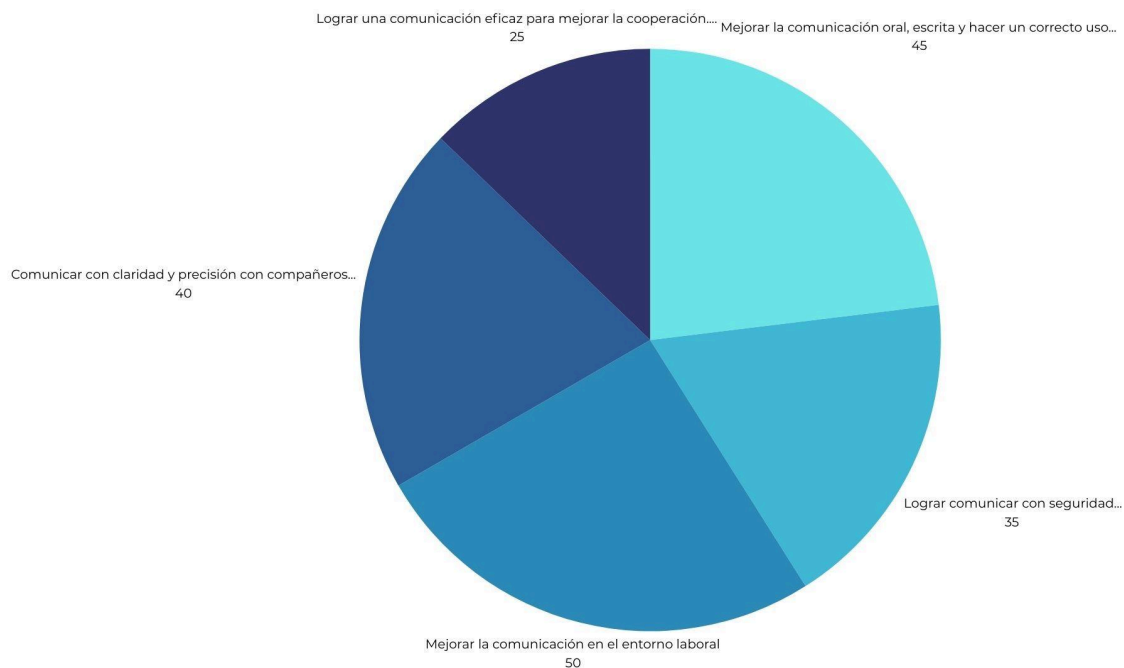
- **Comunicación.**
- **Trabajo en equipo.**
- **Desarrollo de relaciones.**
- **Autonomía y determinación.**
- **Orientación comercial.**

En esta parte del estudio de cada competencia hemos obtenido indicadores abarcan los temas principales identificados en las respuestas de los participantes:

### **COMPETENCIA: COMUNICACIÓN**

Dentro de la competencia de comunicación hemos resaltado estos cinco aspectos teniendo en cuenta las respuesta obtenida por parte de los alumnos:

1. Mejorar la comunicación oral, escrita y hacer un correcto uso del lenguaje técnico.
2. Lograr comunicar con seguridad y confianza.
3. Mejorar la comunicación en el entorno laboral.
4. Comunicar con claridad y precisión con compañeros y altos cargos.
5. Lograr una comunicación eficaz para mejorar la cooperación con el equipo.



## 1. Mejorar la comunicación oral, escrita y hacer un buen uso del lenguaje técnico:

- Este indicador refleja el deseo general de los alumnos de mejorar las habilidades de comunicación tanto oral como escrita, además de aprender a hacer uso del lenguaje técnico, mencionado por el 45% de los participantes.
- Ejemplo: *"Espero mejorar la habilidad comunicativa de habla y escritura", "pretendo alcanzar principalmente la habilidad de escribir"*.

## 2. Lograr comunicar con seguridad y confianza:

- Este indicador refleja el objetivo común citado por el 35% de los participantes, que es desarrollar la confianza para comunicarse eficazmente en los diferentes entornos.
- Ejemplo: *"Lograr la seguridad y confianza para tener una buena comunicación grupal", "Considero que de las cuatro habilidades"*

*comunicativas, la que más debo desarrollar es el habla ya que en muchas ocasiones no me atrevo a expresarme por inseguridad".*

### **3. Mejorar la comunicación en el entorno laboral:**

- Este indicador está dirigido a mejorar la comunicación en el entorno laboral y profesional, lo cual es mencionado por el 50% de los participantes.
- Ejemplo: *"Los objetivos que espero alcanzar son saber cómo comunicarme tanto con mis jefes y compañeros en un ámbito laboral como con los clientes y usuarios de la empresa", "Aprender a comunicarme fluida y correctamente en el entorno empresarial".*

### **4. Comunicar con claridad y precisión con compañeros y altos cargos:**

- Este indicador resalta la importancia de la claridad y precisión en su comunicación, mencionada por el 40% de los participantes.
- Ejemplo: *"Comunicarme de manera clara y efectiva con los compañeros de trabajo y superiores", "Transmitir información de manera precisa y comprensible".*

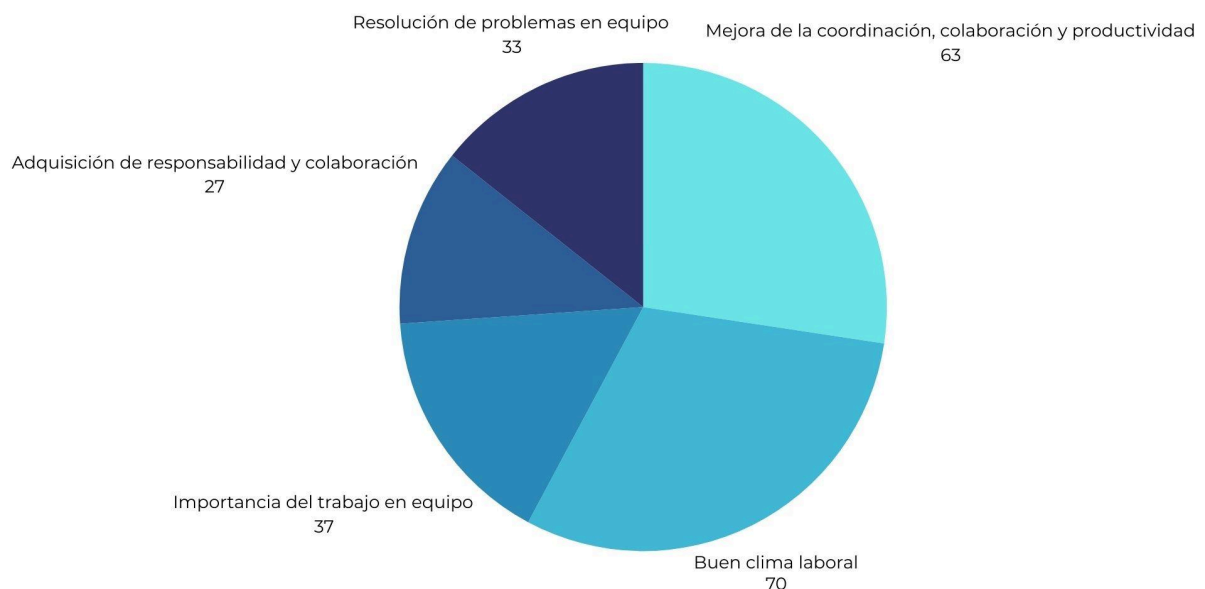
### **5. Lograr una comunicación eficaz para mejorar la cooperación con el equipo:**

- Este indicador refleja la capacidad de colaborar eficazmente con compañeros, que fue mencionada por el 25% de los participantes.
- Ejemplo: *"Comunicarme con el equipo de la manera más eficiente posible", "Antes de iniciar las prácticas, tenía como objetivos comunicativos potenciar mi capacidad de trabajo en equipo y de resolución de conflictos".*

## COMPETENCIA: TRABAJO EN EQUIPO

En la competencia trabajo en equipo hemos valorado estos aspectos según en base a las respuestas obtenidas en el cuestionario:

1. Mejora de la coordinación, colaboración y productividad.
2. Buen clima laboral.
3. Importancia del trabajo en equipo.
4. Adquisición de responsabilidad y colaboración.
5. Resolución de problemas en equipo.



### 1. Mejora de la coordinación, colaboración y productividad:

- Este indicador refleja el deseo de los participantes de aumentar la coordinación, la productividad y la cooperación en sus equipos, que podemos intuir que son los pilares de un trabajo en equipo eficaz. Es mencionada por un 63% de los participantes.
- Ejemplo: "*Espero mejorar la coordinación entre los trabajadores para mejorar la eficiencia y evitar que las tareas queden pendientes o mal resueltas.*"

## 2. Buen clima laboral:

- El 70% de los estudiantes destacó este indicador para centrarse en construir relaciones interpersonales positivas, mantener un ambiente de trabajo agradable y fomentar la confianza y el apoyo mutuo entre los miembros del equipo.
- Ejemplo: *"Tener un trato agradable tanto con mis compañeros como con mi jefe de prácticas."*

## 3. Importancia del trabajo en equipo:

- Este indicador fue mencionado en el 37% de las respuestas, destacando el deseo de los participantes de aprender y desarrollarse personal y profesionalmente, trabajando en equipo y aprovechando la experiencia y el conocimiento de otros.
- Ejemplo: *"Espero poder compenetrarme bien con mis compañeros de trabajo a la hora de realizar nuestras labores y conseguir así enriquecerme de sus conocimientos y al igual que ellos de los míos."*

## 4. Adquisición de responsabilidad y colaboración:

- Encontramos este indicador en el 27% de las respuestas y nos centramos en la importancia de asumir responsabilidad en equipo, asumir un papel proactivo y contribuir al éxito colectivo.
- Ejemplo: *"Espero poder adquirir nuevas capacidades en cuanto al trabajo en equipo, sobre todo a la hora de asumir responsabilidades dentro del equipo."*

## 5. Resolución de problemas en equipo:

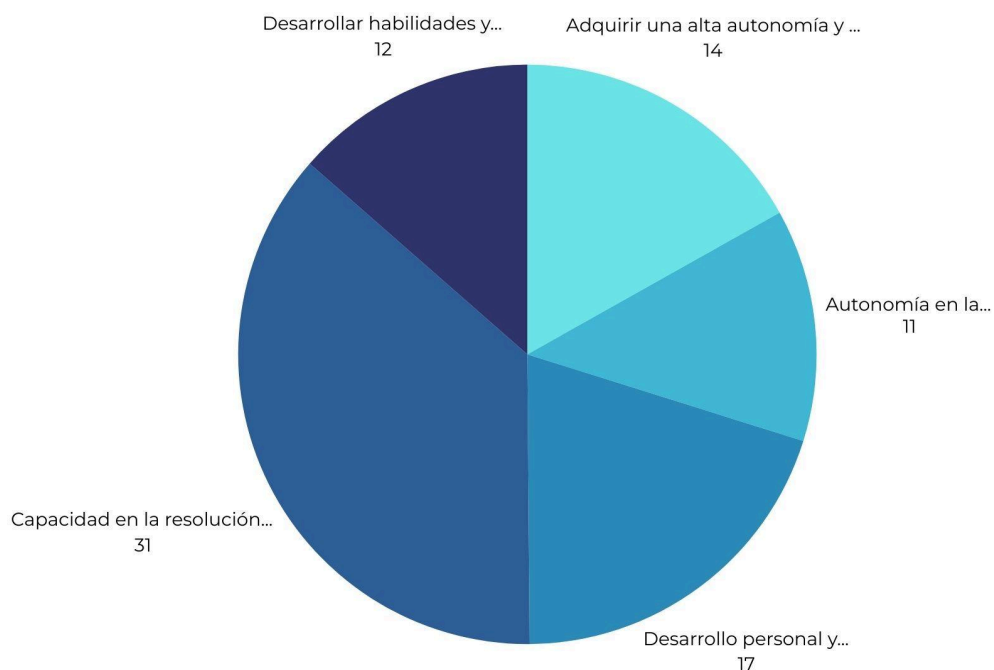
- Este indicador refleja la necesidad de desarrollar habilidades de liderazgo y resolución conjunta de problemas y participación en la toma de decisiones en equipo. El 33% de los estudiantes lo mencionó en sus respuestas.

- Ejemplo: "Mis expectativas en este ámbito son mejorar mi capacidad para trabajar en equipo, adquirir conocimientos de mis compañeros y aportar los míos en todo lo que sea posible."

### COMPETENCIA: AUTONOMÍA Y DETERMINACIÓN

Según las respuestas obtenida de los alumnos antes del comienzo de sus prácticas hemos resaltado estos aspectos respecto a la competencia autonomía y determinación:

1. Adquirir una alta autonomía y confianza en el trabajo.
2. Autonomía en la toma de decisiones.
3. Desarrollo personal y profesional.
4. Capacidad en la resolución de problemas.
5. Desarrollar habilidades y adquirir responsabilidad.



#### 1. Adquirir alta autonomía y confianza en el trabajo:

- El aumento de la confianza en uno mismo fue un objetivo recurrente que identificamos en un 14,3%, ya que creíamos que los participantes buscaban sentirse seguros de sus capacidades y decisiones para actuar de forma independiente.



- Ejemplo: *"Espero alcanzar niveles más altos de autoestima y poder de decisión, confiando en mis habilidades y conocimientos."*

## **2. Autonomía en la toma de decisiones:**

- El 11% de los estudiantes mencionaron que la toma de decisiones de forma autónoma era el objetivo principal de aquellos participantes que querían alcanzar un nivel de autodeterminación suficiente para enfrentarse a las diferentes situaciones laborales que se le van a presentar.
- Ejemplo: *"Espero poder alcanzar la autodeterminación suficiente para poder tomar decisiones ante adversidades dentro del contexto de mi primera experiencia laboral."*

## **3. Desarrollo personal y profesional:**

- Este indicador resalta el deseo de los participantes de crecer personal y profesionalmente, y también busca incrementar su autoestima, confianza y madurez laboral. El 17% de los participantes tuvo en cuenta este indicador en sus respuestas.
- Ejemplo: *"Espero que este tipo de prácticas aumente mi autonomía a la hora de actuar, e incluso me aporte un punto extra de madurez laboral."*

## **4. Capacidad en la resolución de problemas:**

- Este indicador, que refleja el deseo de los participantes de mejorar habilidades específicas y desarrollar habilidades de resolución independiente de problemas, fue destacado por el 31% de los participantes.
- Ejemplo: *"Trabajando se dan situaciones que quizás no sabes resolver en un primer momento y no puedes estar continuamente pidiendo ayuda por lo que es importante intentar resolverlo de forma autosuficiente."*

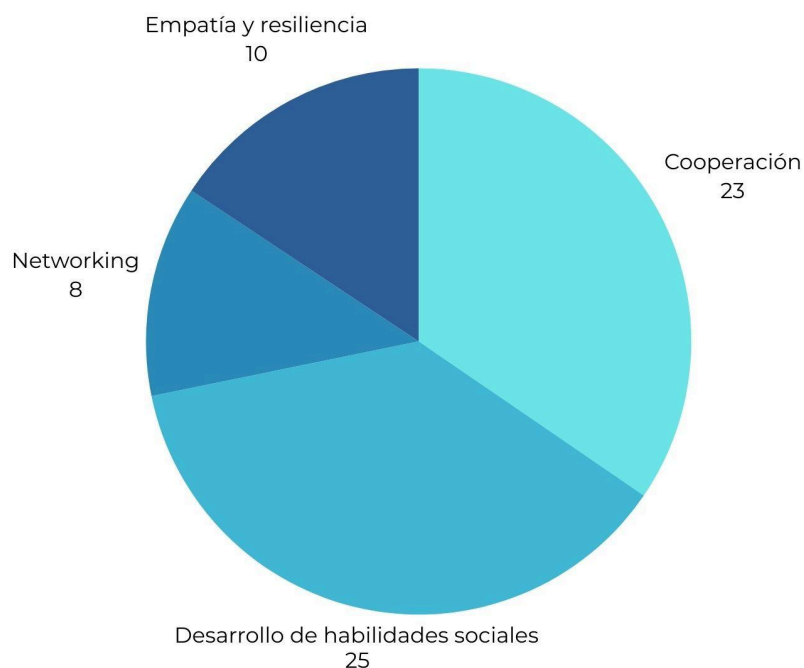
## 5. Desarrollar habilidades y adquirir responsabilidad:

- El 11.5% de los participantes mencionó que es importante asumir responsabilidad para demostrar su autonomía y confianza en sus capacidades.
- Ejemplo: "*Tengo bastantes expectativas en este ámbito ya que desde un primer momento mi tutor ha mostrado confianza en mí y me ha prometido autonomía y poder de actuación si ve que cumplo de una forma adecuada con mis tareas las primeras semanas.*"

### COMPETENCIA: DESARROLLO DE RELACIONES

En la competencia desarrollo de relaciones los alumnos nos llevan a dividir en cuatro aspectos que destacar:

1. Cooperación.
2. Desarrollo de habilidades sociales.
3. Networking.
4. Empatía y resiliencia.



### **1. Cooperación:**

- El 22,9% de los estudiantes reflexionó sobre la importancia de cooperar con otros miembros del equipo y trabajar de manera efectiva para lograr objetivos comunes. Teniendo presente valores de respeto y educación en las relaciones laborales, que contribuyen a un ambiente laboral respetuoso y comprensivo.
- Por ejemplo: *"Espero trabajar estrechamente con otros miembros del equipo para crear contenido de alta calidad". "Mis expectativas son construir relaciones basadas en el respeto y la educación para crear el mejor ambiente de trabajo posible"*.

### **2. Desarrollo de habilidades sociales:**

- El 24,7% de los estudiantes incluyó el desarrollo de habilidades como la empatía, la comunicación efectiva y la construcción de relaciones dentro y fuera del lugar de trabajo.
- Por ejemplo: *"Espero desarrollar habilidades sociales y construir relaciones sólidas con compañeros y profesionales externos"*.

### **3. Networking:**

El 8,3% de los estudiantes enfatizó la necesidad de crear conexiones profesionales y aprovechar las oportunidades para el crecimiento y desarrollo profesional.

- Por ejemplo: *"Tengo muchas ganas de establecer conexiones profesionales que me ayuden en mi futuro desarrollo profesional"*.

### **4. Empatía y resiliencia:**

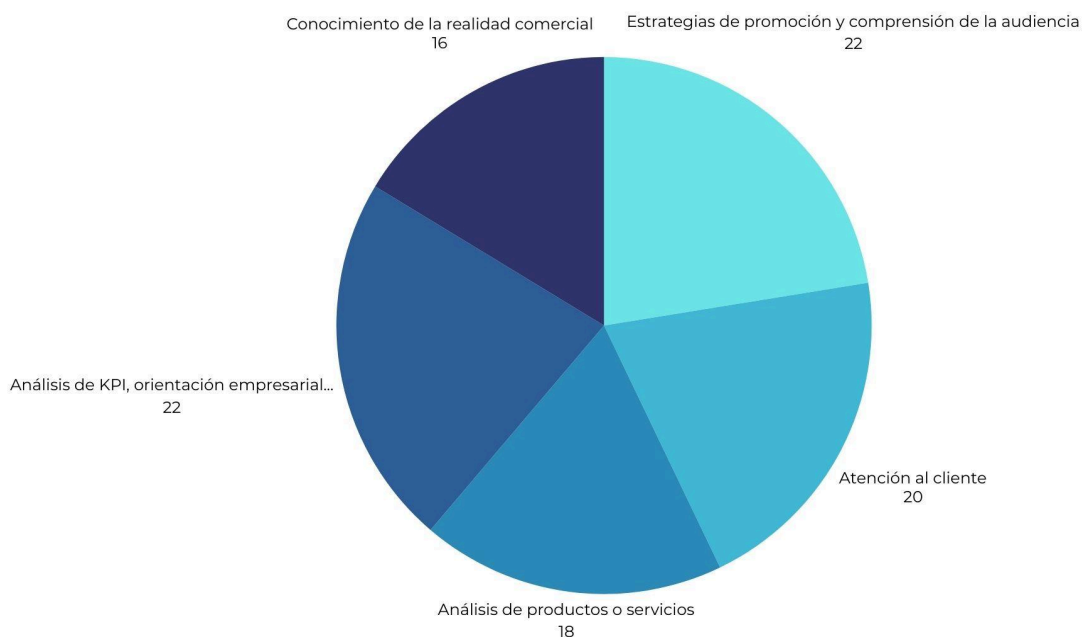
- El 10,4% de los estudiantes mencionaron la importancia de crear y mantener un ambiente de trabajo positivo con comunicación abierta y apoyo entre los miembros del equipo.

- Por ejemplo: *"Me gustaría encontrar un entorno de trabajo donde sea posible la comunicación y el apoyo mutuo entre todos los socios"*.

## COMPETENCIA: ORIENTACIÓN COMERCIAL

Por último, los alumnos responden al cuestionario antes de realizar sus prácticas sobre la competencia orientación comercial, las respuestas obtenidas nos lleva a detectar esto cinco factores:

1. Estrategias de promoción y comprensión de la audiencia.
2. Atención al cliente.
3. Análisis de productos o servicios.
4. Análisis de KPI, orientación empresarial y estrategias de marketing.
5. Conocimiento de la realidad comercial.



### 1. Estrategias de promoción y comprensión de la audiencia:

- El 22% de los estudiantes incluyeron estrategias de comprensión, promoción y participación de la audiencia, así como SEO y optimización de redes sociales.
- Por ejemplo: *"Comprenda su público objetivo y su estrategia de promoción: comprenda las necesidades de su público objetivo y*

*aumente el alcance y la participación a través de SEO y estrategias de redes sociales".*

## **2. Atención al cliente:**

- El 20% de los estudiantes incluye el desarrollo de habilidades de atención al cliente, resolución de problemas y resolución de problemas.
- Por ejemplo: *"Habilidades de atención al cliente y resolución de problemas: desarrollar habilidades para dar una atención personalizada y resolver problemas de manera efectiva"*.

## **3. Análisis de productos o servicios:**

- El 18% de los estudiantes tiene un conocimiento profundo de los productos o servicios y la capacidad de comunicarse eficazmente con los clientes.
- Por ejemplo: *"Comprender el producto o servicio y comunicarse de manera efectiva: comprender profundamente el producto/servicio y comunicarse de manera efectiva para entregar su valor"*.

## **4. Análisis de KPI, orientación empresarial y estrategias de marketing:**

- El 22% de los participantes mostró que el análisis de KPI es relevante para comprender el rendimiento del contenido y la aplicación de estrategias comerciales. En cuanto a la monetización del contenido, el 18% de los estudiantes entiende cómo el contenido ayuda a monetizar y la importancia de brindar un servicio de calidad.
- Por ejemplo: *"Dominar el análisis de métricas clave relacionadas con el rendimiento del contenido, como el tráfico del sitio web, las tasas de conversión, el retorno de la inversión (ROI) y otros indicadores relevantes."* *"Comprender cómo el contenido que creo puede contribuir a la monetización de una empresa o marca, ya sea a*

*través de publicidad, patrocinios, ventas de productos o servicios, entre otros".*

## **5. Conocimiento de la realidad comercial:**

- El 16,1% de los estudiantes ha considerado importante el conocimiento de la realidad comercial una acción importante para su desarrollo en esta competencia durante su periodo de prácticas.
- Por ejemplo: *"Pienso que para alcanzar un buen nivel de orientación comercial es necesario conocer perfectamente qué ofrece la empresa para así informar y recomendar a todo aquel que se interese. Al tratarse de una academia, considero importante estar al tanto del alumnado para así ofrecer un trato más cercano que permita una mayor eficiencia en la resolución de posibles problemas".*

## **CONCLUSIÓN**

Analizando las respuestas del cuestionario de competencias, podemos identificar los indicadores más relevantes nombrados por los estudiantes, que proporcionan una base sólida para mejorar la evaluación del desarrollo de competencias.

En términos de habilidades comunicativas, los indicadores incluyen mejoras en la comunicación oral y escrita, seguridad y confianza en la comunicación, efectividad del ambiente de trabajo, claridad y precisión en la comunicación y la capacidad de colaborar a través de una comunicación efectiva.

Los indicadores de trabajo en equipo incluyen una mayor coordinación, cooperación y productividad, crear un ambiente de trabajo positivo, aprendizaje y desarrollo personal, asumir responsabilidades y la capacidad de trabajar en equipo para resolver problemas y tomar decisiones.

En términos de autonomía y determinación, los estudiantes se esfuerzan por mejorar sus habilidades de resolución de problemas, toma de decisiones independiente, crecimiento personal y profesional, responsabilidad y mayor confianza en sí mismos.

En la competencia de desarrollo de relaciones, los indicadores incluyen colaboración y trabajo en equipo, desarrollo de habilidades sociales e interpersonales, creación de un ambiente de trabajo positivo y de apoyo, creación de redes y desarrollo profesional, y promoción del respeto y la educación en el entorno laboral.

Finalmente, en orientación comercial, los estudiantes enfatizan la importancia de las estrategias de promoción de ventas y la comprensión de la audiencia, el servicio al cliente y las habilidades de resolución de problemas, la comprensión del producto o servicio y la comunicación efectiva, el análisis de KPI y la orientación empresarial, y la monetización de contenidos.

# RESPUESTAS **POST** REALIZACIÓN DE LAS PRÁCTICAS:

## **ALUMNADO GRADO**

---



## RESPUESTAS POST REALIZACIÓN DE LAS PRÁCTICAS

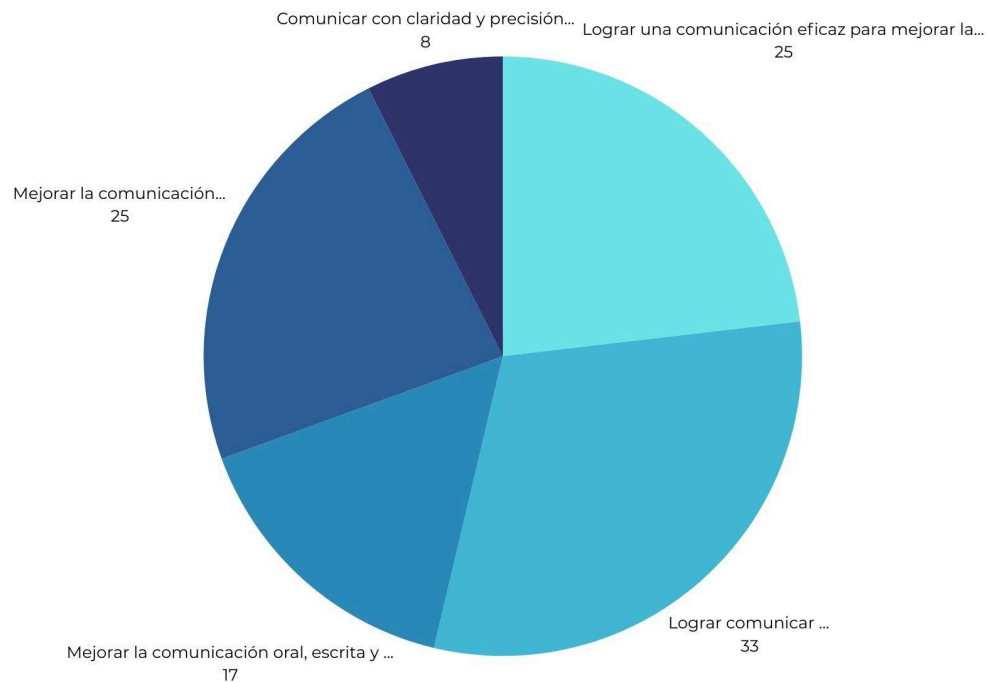
En esta parte del estudio podemos observar cómo los estudiantes comparten sus experiencias tras realizar sus prácticas en las empresas y responden a la pregunta: "**¿Qué has logrado en relación con esta competencia?**"

Es en este momento del estudio cuando podemos evaluar el equilibrio previo entre las expectativas y lo que realmente obtienen. Analizaremos nuevamente este aspecto con más detalle obteniendo indicadores a partir de las respuestas de los estudiantes.

### COMPETENCIA: COMUNICACIÓN

Dentro de la competencia de comunicación, hemos resaltado estos cinco aspectos, teniendo en cuenta las respuestas obtenidas por parte de los alumnos una vez realizadas las prácticas:

1. Lograr una comunicación eficaz para mejorar la cooperación con el equipo.
2. Lograr comunicar con seguridad y confianza.
3. Mejorar la comunicación oral, escrita y hacer un correcto uso del lenguaje técnico.
4. Mejorar la comunicación en el entorno laboral.
5. Comunicar con claridad y precisión con compañeros y altos cargos.



### 1. Lograr una comunicación eficaz para mejorar la cooperación con el equipo:

- El 25% de los participantes mencionó la importancia del trabajo en equipo, la toma de decisiones conjunta y una mejor organización de las tareas como aspectos clave de la comunicación.
- Por ejemplo: *"Trabajar en equipo, tomar decisiones, comunicarse con los compañeros y organizar mejor las tareas"*.

### 2. Lograr comunicar con seguridad y confianza:

- El 33,33% de los participantes hizo hincapié en mejorar las habilidades de comunicación, incluida la fluidez y la confianza en el lenguaje comercial.
- Por ejemplo: *"Mayor fluidez y control nervioso / "Fluidez del lenguaje comercial" / "Habilidades de comunicación y confianza"*.

### 3. Mejorar la comunicación oral, escrita y hacer un correcto uso del lenguaje técnico:

- El 16,67% de los estudiantes destacó la capacidad de comunicarse en un entorno profesional tanto de forma oral como escrita, interactuando con personas capacitadas e involucradas en su trabajo.
- Por ejemplo: *"He podido aprender a comunicarme en un entorno profesional y escuchar a personas formadas profesionalmente en su campo y dedicadas a su trabajo"*.

#### **4. Mejorar la comunicación en el entorno laboral:**

- El 25% de los participantes dijo que su comunicación ha mejorado significativamente como resultado del trabajo en equipo, la comunicación bidireccional y la resolución de conflictos.
- Por ejemplo: *"En términos de habilidades comunicativas, creo que he mejorado mucho, porque trabajando en equipo con socios, he aprendido a comunicarme mejor / "He aprendido a comunicarme con el CEO de la empresa. Desarrollar la comunicación con el "equipo habilidades apropiadas..."*

#### **5. Comunicar con claridad y precisión con compañeros y altos cargos:**

- El 8,33% de los alumnos mencionaron la importancia de mantener una actitud agradable hacia compañeros y superiores.
- Por ejemplo: *"Mantener relaciones agradables con los compañeros y el director en prácticas"*.

Respecto a la competencia comunicación, basándonos en las respuestas, consideramos que los alumnos han adquirido esta competencia en un nivel de 4.25 en una escala del 1 al 5. Comprobamos que los alumnos han avanzado y fortalecido su comunicación verbal, entrenado esta habilidad han adquirido una mayor confianza y seguridad.

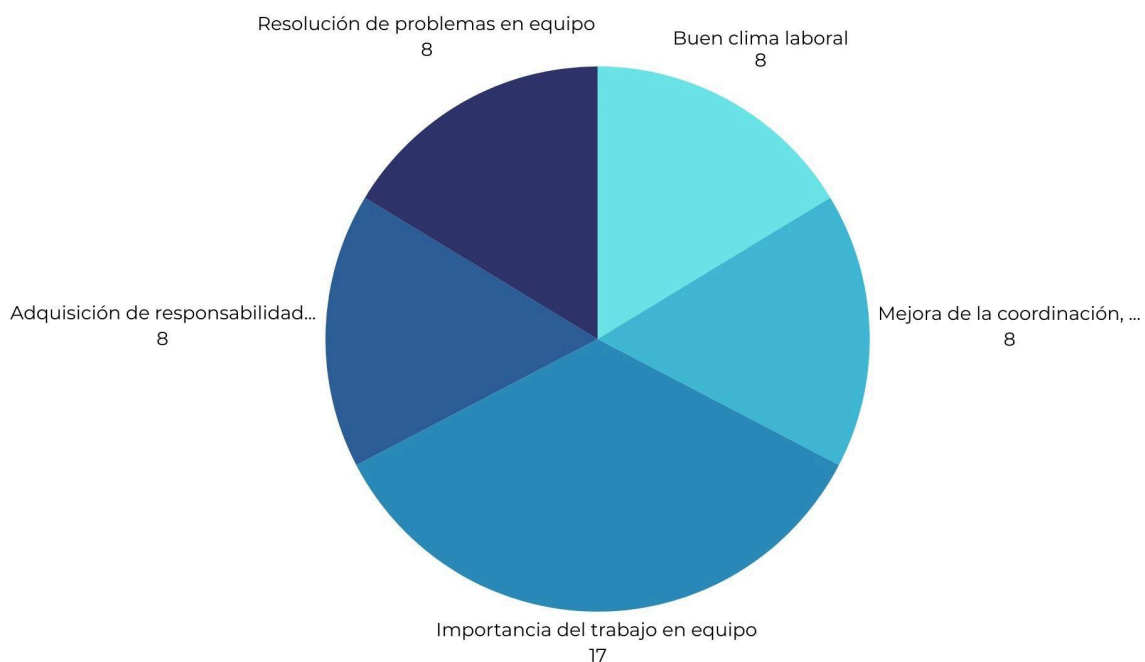
Asimismo, hemos observado que relacionarse y comunicarse de manera efectiva en un entorno laboral les ha beneficiado, permitiéndoles transmitir con mayor claridad tanto con compañeros como con altos cargos.

Sin embargo, un porcentaje muy reducido de alumnos hace alusión a la comunicación escrita.

### COMPETENCIA: TRABAJO EN EQUIPO

En la competencia de trabajo en equipo, hemos valorado los siguientes aspectos, basándonos en las respuestas obtenidas en el cuestionario realizado tras sus prácticas:

1. Buen clima laboral.
2. Mejora de la coordinación, colaboración y productividad.
3. Importancia del trabajo en equipo.
4. Adquisición de responsabilidad y colaboración.
5. Resolución de problemas en equipo.



### **1. Buen clima laboral:**

- Varios participantes mencionaron la importancia de construir mejores relaciones con los compañeros y practicar la escucha activa, representando el 8,33% de los encuestados.
- Ejemplo: *"Relacionarme mejor, escuchar a los compañeros y dejarme guiar."*

### **2. Mejora de la coordinación, colaboración y productividad:**

- Algunos encuestados enfatizaron la importancia de organizar la distribución de tareas para lograr resultados comunes y efectivos, y fueron el 8,33% de los encuestados.
- Ejemplo: *"Organizar el reparto de tareas para obtener un resultado conjunto."*

### **3. Importancia del trabajo en equipo:**

- Varios encuestados enfatizaron la importancia del trabajo en equipo en la ejecución de tareas y proyectos, representando el 16,67% de los encuestados.
- Ejemplo: *"He aprendido que el trabajo en equipo es fundamental para sacar el trabajo adelante. Hay que ser todos uno y apoyarnos."*

### **4. Adquisición de responsabilidad y colaboración:**

- Algunos estudiantes mencionaron la necesidad de mantener una buena comunicación con otros departamentos y coordinar la resolución de problemas, lo cual fue del 8,33% de los encuestados.
- Ejemplo: *"En todo momento he tenido que trabajar en consonancia con el resto de departamentos para organizarnos y solventar problemas."*

## 5. Resolución de problemas en equipo:

- Varios participantes mencionaron la importancia de la cooperación y la resolución independiente de problemas, representando el 8,33% de los encuestados.
- Ejemplo: *"Trabajando se dan situaciones que quizás no sabes resolver en un primer momento y no puedes estar continuamente pidiendo ayuda por lo que es importante intentar resolverlo de forma autosuficiente."*

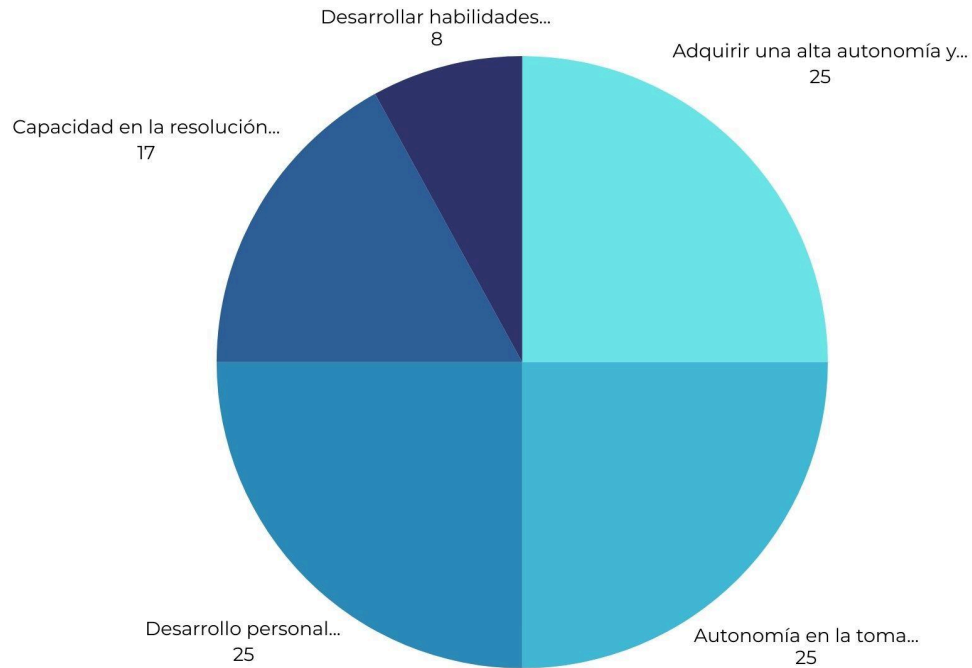
Respecto a la competencia trabajo en equipo, los alumnos en una escala de 1 al 5 han adquirido esta competencia en su totalidad.

El alumnado ha tenido la oportunidad de trabajar en equipo y aportar información sobre la importancia y los beneficios de este periodo en relación con esta competencia.

### COMPETENCIA: AUTONOMÍA Y DETERMINACIÓN

Según las respuestas obtenidas de los alumnos al finalizar su periodo de prácticas, hemos resaltado los siguientes aspectos respecto a la competencia de autonomía y determinación:

1. Adquirir una alta autonomía y confianza en el trabajo.
2. Autonomía en la toma de decisiones.
3. Desarrollo personal y profesional
4. Capacidad en la resolución de problemas.
5. Desarrollar habilidades y adquirir responsabilidad.



### 1. Alta autonomía y confianza en el trabajo:

- El 25% de los participantes indicó que experimentó un alto grado de autonomía durante sus prácticas, lo cual fue muy importante para su desarrollo.
- Ejemplos: *"Bastante puesto que no tenía presión y podía organizarme las tareas como yo fuera viendo." "Por suerte he sentido que han delegado y confiado mucho en mí, tratándome en todo momento como un compañero más y no como un alumno en prácticas." "Alto, puesto que el nivel de supervisión no es elevado."*

### 2. Autonomía en la toma de decisiones:

- El 25% de los estudiantes nombraron la importancia de poder generar nuevas ideas y tomar decisiones de forma independiente.
- Ejemplos: *"Creo que mi determinación y la de mi compañera se han visto sobre todo a la hora de proponer nuevas ideas al CEO con el objetivo de mejorar el ámbito de marketing de la empresa. Respecto a la autonomía, hemos sabido desarrollar muy bien las actividades que nos pedían sin tener que necesitar mucha ayuda, aunque*

*siempre se nos ha dado cuando la hemos pedido." "Debido a que he realizado casi la totalidad de mis prácticas trabajando en equipo con mi compañera de prácticas, no he desarrollado tanto la autonomía. Aún así, me considero una persona predispuesta y con ganas de aportar cosas nuevas. Esto se ha visto reflejado ya que en muchas ocasiones he asistido solo yo a la empresa y he podido tomar decisiones, promover y proponer nuevas ideas al CEO/tutor de prácticas." "He podido tener la oportunidad de tener la autonomía en muchas de las tareas que se me han encomendado, tomando mis propias decisiones y con plena elección. Eso me ha ayudado a esforzarme para lograr el mejor resultado posible en todo momento, autoexigirme para conseguir eso, informándome de todo lo posible para conseguirlo."*

### **3. Desarrollo personal y profesional:**

- El 25% de los participantes enfatizaron su capacidad para trabajar de forma independiente y efectiva. Creciendo a nivel laboral y personal, ayudando a incrementar su autoestima, confianza y madurez laboral.
- Ejemplos: *"He aprendido a hacer el trabajo de manera autónoma y eficiente." "He desarrollado un nivel de autonomía y determinación mayor al esperado. Me he visto capaz de llevar a cabo mi labor en las prácticas con bastante independencia y capacidad para tomar decisiones, siempre respetando y persiguiendo los objetivos establecidos." "En todo momento he podido realizar las cosas de manera autónoma y justificar el por qué he decidido realizarlo de ese modo."*



#### **4. Capacidad en la resolución de problemas:**

- La autonomía es fundamental para resolver problemas de forma independiente, según nos muestra el 17% de los participantes en sus respuestas.
- Ejemplos: *"Trabajando se dan situaciones que quizás no sabes resolver en un primer momento y no puedes estar continuamente pidiendo ayuda, por lo que es importante intentar resolverlo de forma autosuficiente." "He podido tener la oportunidad de tener la autonomía en muchas de las tareas que se me han encomendado, tomando mis propias decisiones y con plena elección. Eso me ha ayudado a esforzarme para lograr el mejor resultado posible en todo momento, autoexigirme para conseguir eso, informándome de todo lo posible para conseguirlo."*

#### **5. Desarrollar habilidades y adquirir responsabilidad:**

- Algunos participantes, el 8,33% aclararon que utilizaban la autonomía para desarrollar habilidades específicas y mejorar la gestión del tiempo.
- Ejemplos: *"Habilidades de edición: Perfeccionar mis habilidades de edición para crear contenido visualmente atractivo y fácil de consumir". "Gestión del tiempo: Aprender a administrar mi tiempo de manera eficiente para cumplir con los plazos de entrega y mantener un flujo constante de contenido." "Capacidad de adaptación: Estar dispuesto a adaptarme rápidamente a los cambios en las tendencias del mercado y en las preferencias de la audiencia."*

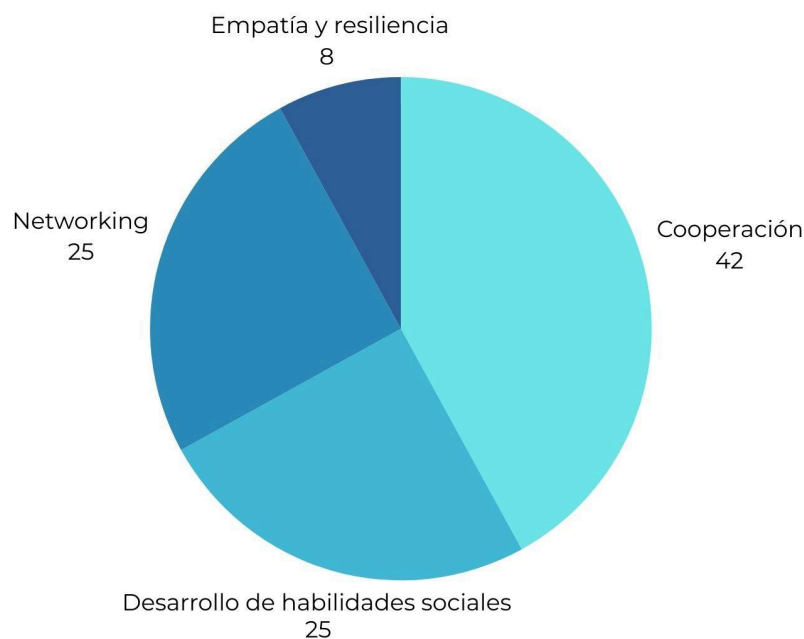
En cuanto a la percepción de los alumnos respecto a esta competencia, el progreso ha sido muy positivo. Los alumnos indican que han podido llevar a cabo las tareas encomendadas de forma autónoma, han tomado decisiones y en general, se sienten integrados.

No obstante, al enfrentar problemas, muchos manifestaron la necesidad de apoyo y, en algunas ocasiones, se mostraron reticentes a solicitar ayuda. Considerando esto y basándonos en las respuestas de los alumnos, evaluamos esta competencia con un 4.5.

### COMPETENCIA: DESARROLLO DE RELACIONES

En la competencia desarrollo de relaciones, los alumnos al finalizar sus prácticas nos ponen de relieve estos porcentajes en cada uno de los aspectos en los que pusimos el foco:

1. Cooperación.
2. Desarrollo de habilidades sociales.
3. Networking.
4. Empatía y resiliencia.



### **1. Cooperación:**

- El 41,67% destacó la importancia del clima laboral y la amistad, incluyendo aspectos como la comprensión del clima laboral, la empatía y la integración.
- Ejemplo: *"Conocer mejor lo que es un ambiente laboral, más empatía y compañerismo." "Tener una buena relación con los compañeros facilita el trabajo. Se piden favores y se preguntan dudas con mayor facilidad y se hace el aprendizaje más llevadero."*

### **2. Desarrollo de habilidades sociales:**

- El 25% enfatizó la importancia de una comunicación efectiva para mejorar sus habilidades sociales y su desarrollo interpersonal. Separando las relaciones personales y profesionales y aprendiendo de compañeros más experimentados.
- Ejemplo: *"He valorado la importancia de saber diferenciar la relación con las personas dentro y fuera del ámbito profesional." "He aprendido a relacionarme con los trabajadores de la empresa que, por lo general, tienen mayor experiencia, no solo en edad sino también en años trabajados en la empresa."*

### **3. Networking y oportunidades profesionales:**

- El 25% destacó la importancia del networking y las oportunidades profesionales, centrándose en realizar contactos profesionales y entrar en el mercado laboral.
- Ejemplo: *"Me he relacionado con muchas personas, lo que me ha ayudado a entrar en el mercado laboral." "Espero colaborar estrechamente con otros miembros del equipo, incluidos diseñadores gráficos, especialistas en marketing, editores de*

*contenido y gerentes de proyecto, para crear contenido de alta calidad que cumpla con los objetivos establecidos."*

#### **4. Empatía y resiliencia:**

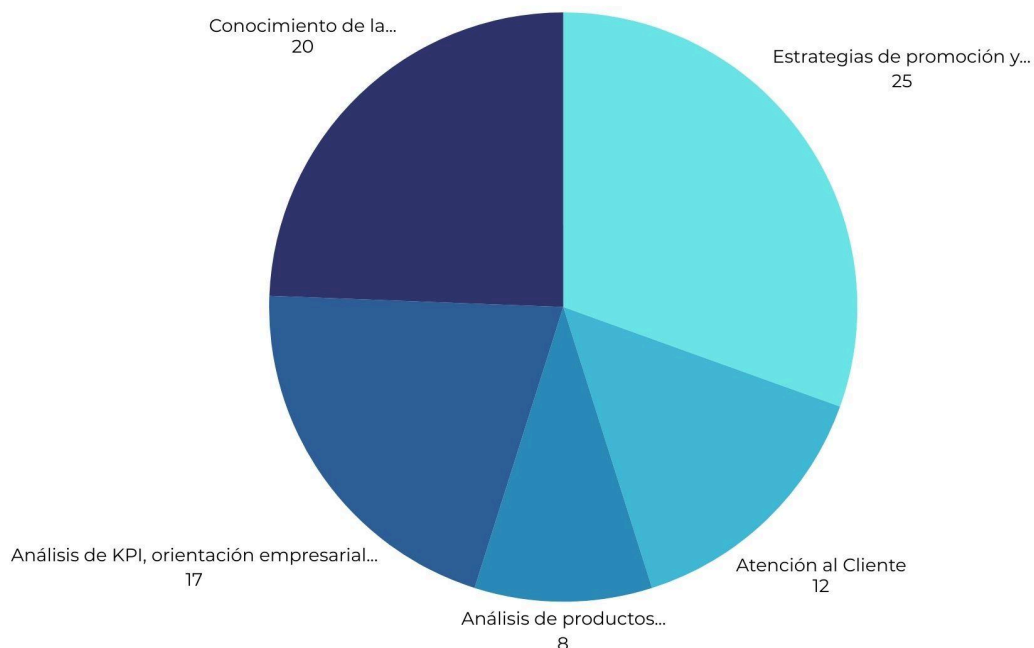
- El 8,33% de los participantes mencionó la importancia de la empatía y la resiliencia en la construcción de relaciones efectivas.
- Ejemplo: *"En el ámbito del desarrollo de relaciones en el entorno empresarial, he aprendido que la construcción y mantenimiento de relaciones efectivas es fundamental para el éxito de una organización. La empatía y la adaptabilidad han sido clave en mi desarrollo de relaciones."*

En relación a la competencia de desarrollo de relaciones, los alumnos han comprendido que establecer vínculos en entornos laborales es fundamental para cooperar y crear oportunidades. Han destacado a menudo la diferencia entre las personas de su entorno habitual y las del entorno laboral, lo cual muestra un respeto hacia sus compañeros por su formación y experiencia. La mayoría de los alumnos ha mencionado un buen desempeño en esta competencia y los beneficios obtenidos durante su periodo de prácticas. Teniendo en cuenta esta información, podemos evaluar esta competencia con un 4.75.

#### **COMPETENCIA: ORIENTACIÓN COMERCIAL**

Por último, los alumnos responden al cuestionario una vez que han finalizado sus prácticas, y sobre la competencia orientación comercial, las respuestas obtenidas clasificamos la información en estos cinco factores:

1. Estrategias de promoción y comprensión de la audiencia.
2. Atención al cliente.
3. Análisis de productos o servicios.
4. Análisis de KPI, orientación empresarial y estrategias de marketing.
5. Conocimiento de la realidad comercial.



### 1. Estrategias de promoción y comprensión de la audiencia:

- El 25% de los participantes menciona el desarrollo de habilidades para redactar publicidad y atraer clientes.
- Ejemplo: *"He aprendido a redactar anuncios persuasivos para atraer clientes potenciales."*

### 2. Atención al cliente:

- Respecto al desarrollo de habilidades comunicativas junto con el aprendizaje contable son un 12% de estudiantes los que han practicado esta área.
- Ejemplo: *"He mejorado mi capacidad para presentar informes financieros de manera clara y concisa."*

### 3. Análisis de productos o servicios:

- El 8% de los alumnos destaca como una de las tareas realizadas respecto a la acción comercial la parte contable.

- Ejemplo: *"Mi principal enfoque ha sido en la contabilidad, aprendiendo a manejar libros mayores y balances."*

#### **4. Análisis de KPI, orientación empresarial y estrategias de marketing:**

- El 17% de los participantes ha experimentado desarrollo en el área de estrategias de marketing u otros relacionados.
- Ejemplo: *"He participado en la creación de campañas de marketing digital para promocionar productos de la empresa."*

#### **5. Conocimiento de la realidad comercial:**

- Un 20% de los alumnos han adquirido mayor comprensión de la realidad comercial y estrategias de marketing empresarial.
- Ejemplo: *"He adquirido una comprensión más profunda del mercado y las estrategias que utilizan las empresas para posicionarse."*

Con respecto a la competencia de orientación comercial, y basándonos en los cuestionarios proporcionados por los alumnos, evaluamos esta competencia con un nivel de 3 en una escala de 1 a 5. Muchos alumnos no llevaron a cabo tareas comerciales durante sus prácticas, ya que no formaban parte de las competencias exigidas en el grado que estaban cursando. Además, no hemos observado que los alumnos en prácticas hayan abierto contactos, lo que indica que no se ha realizado employer branding por parte de ellos.

#### **COMPETENCIA AÑADIDA**

El análisis de las respuestas de los participantes sobre qué opciones agregarían reveló varios temas. Destacamos varias competencias que han mencionado los estudiantes y su relevancia en ejemplos que ellos mismos han nombrado.

Gestión de información y documentos: los participantes mencionaron la importancia de la gestión de información y documentos como características que les gustaría agregar.

- Ejemplo: *"Gestionar información y archivos" o "Habilidades técnicas, procedimientos contables, uso de certificados digitales, informes de respuesta"*.

Planificación y programación: Varios participantes enfatizaron la necesidad de habilidades de organización y planificación del trabajo, incluida la gestión del tiempo y la planificación de tareas.

- Ejemplo: *"Poder organizar los horarios de los empleados según sea necesario y garantizar que no pierdan trabajo. Para ello, siempre hay que tener en cuenta las últimas actualizaciones y equilibrar de la forma más adecuada." o "He mejorado con éxito mi capacidad para planificar y utilizar mi tiempo."*

Gestión de procedimientos contables y herramientas tecnológicas: Algunos participantes sintieron que era importante aprender a gestionar procedimientos contables y herramientas tecnológicas.

- Ejemplo: *"Sí, gestión de programas de contabilidad" o "Habilidades técnicas, procedimientos contables, uso de certificados digitales, informes de respuesta"*.

Desarrollo de la creatividad y diseño de contenidos: Algunos participantes mencionaron la creatividad como una habilidad importante, especialmente en roles relacionados con marketing y gestión de redes sociales.

- Ejemplo: *"Dado que nuestro rol principal es ser líderes comunitarios, desarrollamos mucha creatividad en la forma en que publicamos noticias y videos". "Creatividad. Quiero enfatizar la creatividad porque siempre estamos creando anuncios, publicaciones en redes sociales, TikTok, correos electrónicos, campañas publicitarias..."*

## CONCLUSIÓN

Los resultados de esta segunda fase nos da la información necesaria para saber en qué nivel se encuentran los alumnos con respecto a cada competencia, descubriendo a través de los indicadores cuáles han sido las respuestas más recurrentes ayudándonos a detectar qué competencias se están trabajando en las prácticas.

En cuanto a la competencia de comunicación, se destacan indicadores como la mejora en la comunicación oral y escrita, la seguridad y confianza al comunicar, la efectividad en el entorno laboral, la claridad y precisión en la comunicación, y la capacidad de cooperar mediante una comunicación eficiente.

Para la competencia de trabajo en equipo, los indicadores incluyen la mejora de la coordinación, colaboración y productividad, la creación de un clima laboral positivo, el aprendizaje y desarrollo personal, la asunción de responsabilidades y la capacidad para resolver problemas y tomar decisiones en equipo.

En términos de autonomía y determinación, los estudiantes buscan mejorar en la resolución de problemas, tomar decisiones de forma autónoma, crecer personal y profesionalmente, asumir responsabilidades y aumentar su autoconfianza.

En el desarrollo de relaciones, los indicadores abarcan la cooperación y trabajo en equipo, el desarrollo de habilidades sociales e interpersonales, la creación de un ambiente de trabajo positivo y de apoyo mutuo, la creación de redes y desarrollo profesional, y la promoción del respeto y la educación en el ambiente laboral.

Finalmente, en la orientación comercial, los estudiantes destacan la importancia de estrategias de promoción y comprensión de la audiencia, habilidades de atención al cliente y resolución de problemas, comprensión



de productos o servicios y comunicación eficaz, análisis de KPI y orientación empresarial, y la monetización del contenido.

# RESPUESTAS **PRE** REALIZACIÓN DE LAS PRÁCTICAS:

## **ALUMNADO MÁSTER**

---

Al analizar las respuestas a cada cuestionario de competencias, identificamos los indicadores que los estudiantes consideraron más relevantes o mencionaron con mayor frecuencia. En la primera etapa de análisis, los estudiantes de máster respondieron la siguiente pregunta: **"¿Qué esperan lograr en relación a esta competencia?"** A continuación se muestran los resultados de cada competencia seleccionada:

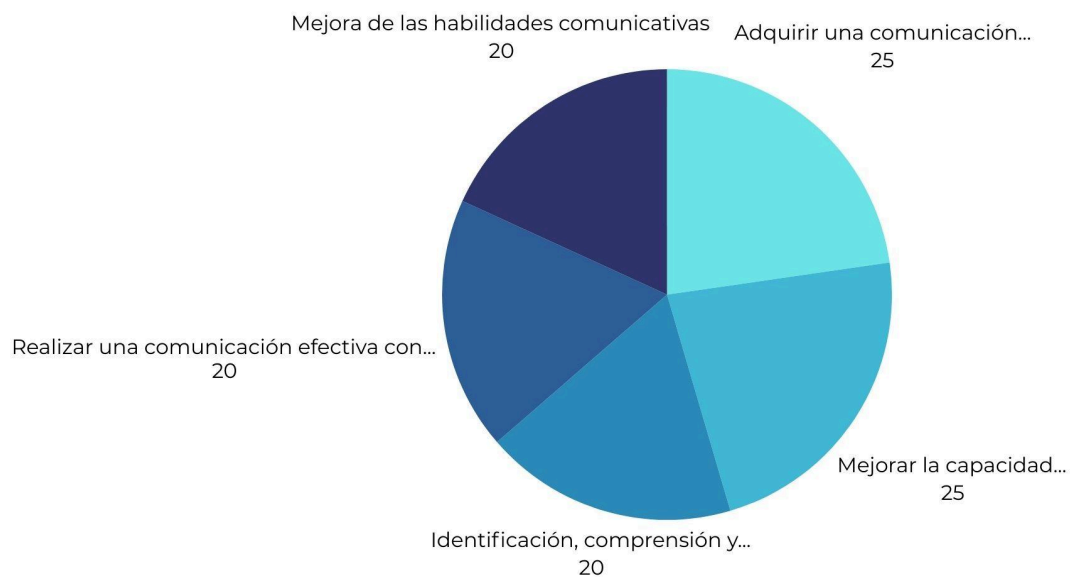
- **Comunicación.**
- **Trabajo en equipo**
- **Desarrollo de relaciones**
- **Autonomía y determinación**
- **Orientación comercial.**

En esta parte del estudio de cada competencia hemos obtenido indicadores abarcan los temas principales identificados en las respuestas de los participantes:

### **COMPETENCIA: COMUNICACIÓN**

Dentro de la competencia de comunicación, hemos resaltado estos cinco aspectos, teniendo en cuenta las respuestas obtenidas por parte de los alumnos de máster:

1. Adquirir una comunicación concisa y segura.
2. Mejorar la capacidad de persuasión y empatía.
3. Identificación, comprensión y adaptación al entorno comunicativo de la empresa.
4. Realizar una comunicación efectiva con el equipo y clientes.
5. Mejora de las habilidades comunicativas.



### 1. Adquirir una comunicación concisa y segura:

- El 25% de los participantes destacó la importancia de expresar su opinión de forma clara y convincente, para que no sólo sea comprensible, sino que también permita a otros apreciar lo expresado, con mensajes precisos y seguros.
- Ejemplos: *"Expresarme de manera clara y segura, que los demás no solo comprendan sobre un determinado tema que hablo, sino que también le den importancia, esto al expresarme con seguridad."*  
*"Hablar de forma eficiente y clara, sin que me tiemble la voz cuando hago una presentación."*

### 2. Mejorar la capacidad de persuasión y empatía.

- Otro 25% de los participantes destacó la importancia de la persuasión y la empatía en la comunicación. Esto incluye la capacidad de persuadir a otros y comprender sus sentimientos y perspectivas.

- Ejemplos: *"Información fácil de entender, capacidad de persuasión y capacidad de empatizar." "Espero llegar a tener un gran nivel de comunicación asertiva en todas las circunstancias."*

### **3. Identificación, comprensión y adaptación al entorno comunicativo de la empresa:**

- El 20% de los participantes mencionó la necesidad de comprender el entorno de comunicación y la filosofía de gestión de la empresa. Con adaptación al entorno empresarial y ser capaz de comunicarse eficazmente dentro de la organización.
- Ejemplos: *"Comprender el entorno comunicativo de la empresa, manejar conceptos y definiciones de la naturaleza comercial de la empresa." "Una comunicación efectiva con el grupo de trabajo, referido a los hallazgos, soluciones, naturaleza, alcance y oportunidad en el desempeño de mis funciones."*

### **4. Realizar una comunicación efectiva con el equipo y clientes:**

- Otro 20% de los participantes destacó la importancia de una comunicación eficaz con colegas y clientes. Incluyendo un lenguaje apropiado y transmitir mensajes que generen interés y confianza.
- Ejemplos: *"Poder comunicarme con mis compañeros con un lenguaje adecuado en el área de trabajo." "Los objetivos de comunicación que busco alcanzar incluyen la construcción de la identidad de marca, el aumento del reconocimiento del producto y la creación de una conexión emocional con los clientes."*

### **5. Mejora de las habilidades comunicativas:**

- Finalmente, el 20% restante de los participantes mencionó su objetivo de mejorar todas las habilidades comunicativas.
- Ejemplos: *"Mejorar las 4 habilidades comunicativas." "Que la información entregada a causa de mis funciones y/o tareas respecto*

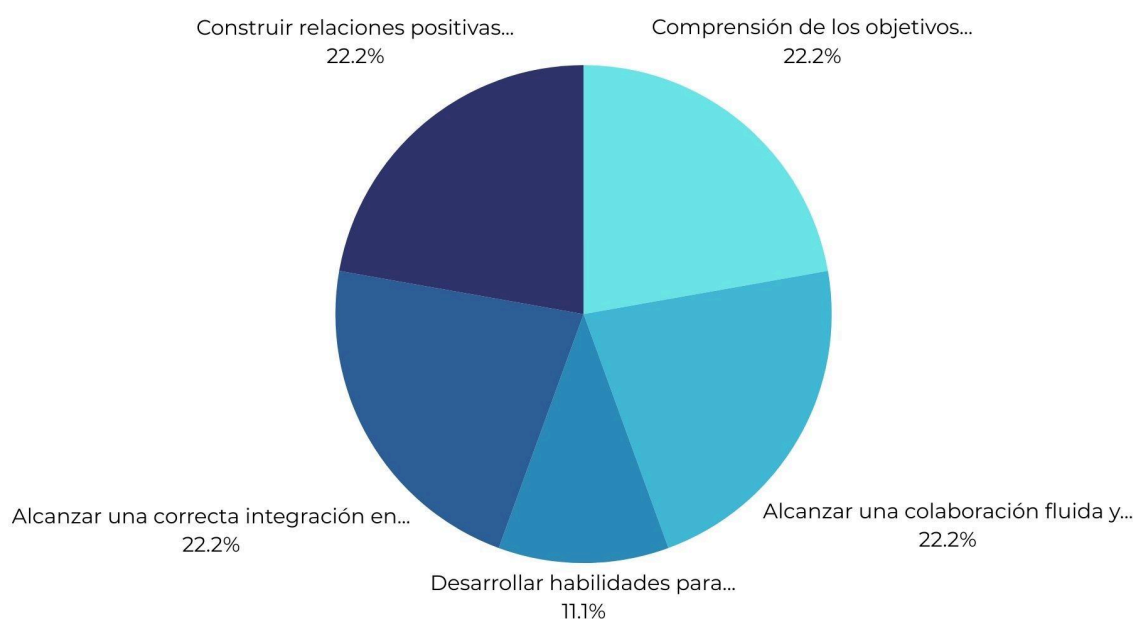
*a las cuatro habilidades comunicativas sea significativa, completa y óptima, esperando que la interacción que se produzca sea una comprensión asertiva entre el emisor y receptor."*

Este análisis reveló una variedad de aspectos relacionados con las habilidades comunicativas, desde expresiones claras y seguras hasta la capacidad de comprender el entorno comunicativo de la empresa y mejorar las relaciones con colegas y clientes.

### COMPETENCIA: TRABAJO EN EQUIPO

En la competencia trabajo en equipo, hemos valorado los siguientes aspectos basados en las respuestas obtenidas en el cuestionario de los alumnos de máster:

1. Comprensión de los objetivos del equipo.
2. Alcanzar una colaboración fluida y comunicación abierta.
3. Desarrollar habilidades para el trabajo eficaz en equipo.
4. Alcanzar una correcta integración en el equipo de trabajo.
5. Construir relaciones positivas y sólidas.



#### 1. Comprensión de los objetivos del equipo:

- El 20% de los participantes enfatizó la importancia de comprender completamente los objetivos del equipo y centrarse en funciones útiles específicas. Teniendo en cuenta el propósito del equipo y cómo cada miembro puede hacer una contribución significativa.
- Ejemplos: *"En primera instancia, comprender bien los objetivos del equipo y luego especializarme en determinadas funciones, para ser de gran utilidad para el equipo o departamento."* *"Permitirme trabajar en conjunto con los encargados directos e indirectos de mis tareas y al mismo tiempo la inclusión en los proyectos generales y principales de la empresa."*

## **2. Alcanzar una colaboración fluida y comunicación abierta:**

- Otro 20% de los estudiantes mencionó la importancia de una cooperación fluida para que todos los involucrados se sientan valorados y escuchados, mediante la comunicación abierta, respeto mutuo y voluntad de ayudarse mutuamente.
- Ejemplos: *"Mis expectativas giran en torno a la colaboración fluida, donde cada miembro se sienta valorado y escuchado. Espero que haya comunicación abierta, respeto mutuo y disposición para ayudarse unos a otros."* *"Relacionarme con el equipo, poder intercambiar información. Poder dar sugerencias de forma adecuada y también recibirlas con el fin de desarrollar trabajo en equipo. Tener mayor iniciativa."*

## **3. Desarrollo habilidades para el trabajo eficaz en equipo:**

- Otro 10% de los participantes expresaron su deseo de desarrollar habilidades para trabajar eficazmente con diferentes personas. Esto incluye resolución de conflictos, comunicación abierta y colaboración efectiva.

- Ejemplos: *"Espero poder aprender a trabajar con todo tipo de personas de manera eficiente. Así como desarrollar capacidades como la resolución de conflictos, una comunicación abierta y una colaboración efectiva." "Colaborar en equipos multidisciplinarios, y poder aplicar mis capacidades de liderazgo."*

#### **4. Alcanzar una correcta integración en el equipo de trabajo:**

- Otro 20% quería encajar bien en su nuevo equipo de trabajo y trabajar juntos para lograr los objetivos organizacionales. Implica compromiso, cooperación y el aporte de habilidades individuales para alcanzar el éxito colectivo.
- Ejemplos: *"Espero integrarme bien en mi nuevo equipo de trabajo, donde todos colaboremos por alcanzar los objetivos de la organización." "Tengo grandes expectativas en cuanto al trabajo en equipo. Estoy comprometido/a con la participación activa, fomentar la cooperación y contribuir con mis habilidades para el éxito colectivo."*

#### **5. Construir relaciones positivas y sólidas:**

- El último 20% de los participantes destacó la importancia de construir relaciones positivas en el equipo y adaptarse al nuevo entorno laboral. Incluye empatía, confianza, adaptabilidad y contribución positiva.
- Ejemplos: *"Construir relaciones con el grupo de trabajo de amabilidad respecto a cuestiones de empatía que se debe considerar al enfrentar distintas situaciones en el entorno laboral, como la empatía, la confianza, el compromisos de los roles asignados." "Adaptabilidad a un nuevo entorno de trabajo, dada una nueva cultura laboral, por ende, tener la flexibilidad para mirar esta práctica de empresa como un cambio positivo."*

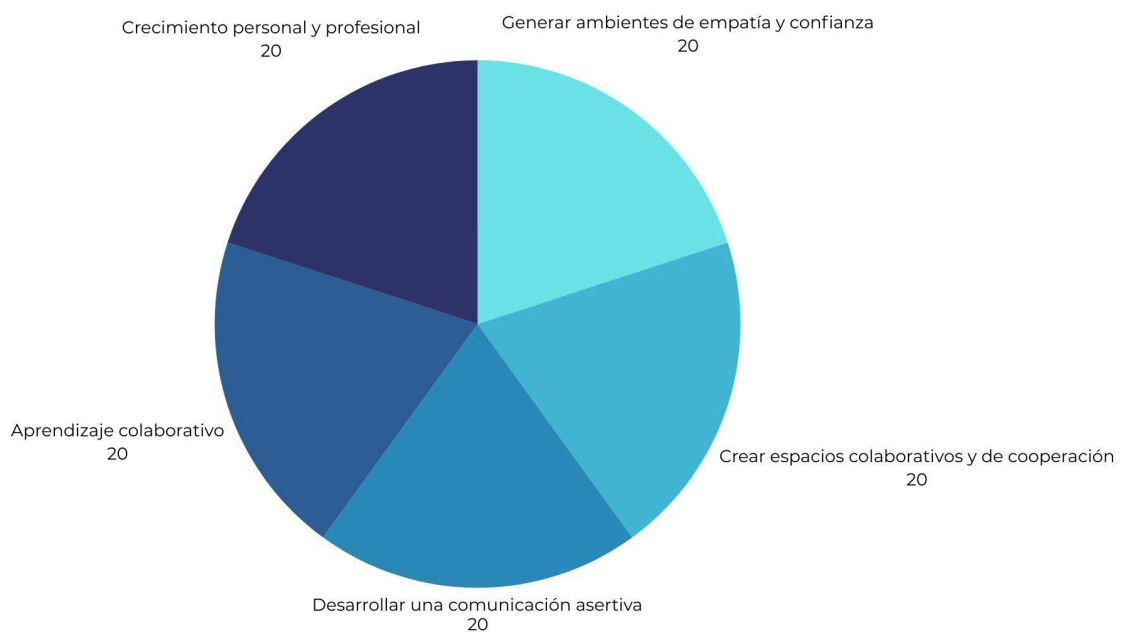


El análisis destaca una variedad de aspectos importantes de las habilidades de trabajo en equipo, desde la comprensión de los objetivos hasta la construcción de relaciones positivas y la adaptación a diferentes entornos laborales.

### COMPETENCIA: DESARROLLO DE RELACIONES

Respecto a la competencia desarrollo de relaciones los alumnos ponen en relieve estos cinco aspectos los cuales se convierten en nuestros indicadores:

1. Generar ambientes de empatía y confianza.
2. Crear espacios colaborativos y de cooperación.
3. Desarrollar una comunicación asertiva.
4. Aprendizaje colaborativo.
5. Crecimiento personal y profesional.



### **1. Generar ambientes de empatía y confianza:**

- El 20% de los participantes enfatizó la importancia de la empatía y la confianza con los compañeros para construir relaciones duraderas. Creando vínculos sólidos que duren incluso después de que el alumno deje la empresa.
- Ejemplos: *"Considero que donde quiera que vayas, siempre es importante hacer amigos y ampliar tu red de contactos, por tanto quisiera generar empatía y confianza con mis compañeros, a fin de que las relaciones perduren en el tiempo, incluso cuando dejase de pertenecer a la empresa." "Desarrollar relaciones sólidas y significativas es fundamental. Espero que nuestras interacciones sean genuinas y estén basadas en la confianza y el respeto mutuo."*

### **2. Crear espacios colaborativos y de cooperación:**

- Otro 20% de los participantes mencionó la importancia de un ambiente amigable y cómodo que promueva la cooperación y la comprensión, lo cual es necesario para un trabajo eficaz.
- Ejemplos: *"Crear un ambiente amable y jovial que permita la afinidad necesaria para trabajar con efectividad y eficiencia." "Espero que estas relaciones sean de colaboración y apoyo mutuo, donde podamos compartir conocimientos, experiencias y perspectivas para enriquecer nuestro trabajo conjunto."*

### **3. Desarrollar una comunicación asertiva:**

- Otro 20% de los participantes expresaron su deseo de mejorar la comunicación efectiva y la confianza en uno mismo en las relaciones. Se trata de conocer mejor a sus colegas y establecer relaciones más estrechas.
- Ejemplos: *"Mayor asertividad en mi comunicación con los demás. Entender mejor a mis compañeros para el desarrollo de relaciones"*

*más cercanas." "Mejorar mi comunicación efectiva y asertividad, ampliar mi red de contactos en España."*

#### **4. Aprendizaje colaborativo:**

- Otro 20% de los participantes destacó el valor de las relaciones basadas en el apoyo mutuo y el aprendizaje continuo. Se trata de compartir conocimientos, experiencias y perspectivas para enriquecer el trabajo conjunto.
- Ejemplos: *"Espero que estas relaciones sean de colaboración y apoyo mutuo, donde podamos compartir conocimientos, experiencias y perspectivas para enriquecer nuestro trabajo conjunto." "Deseo aprender de las personas con más experiencia en el campo y también contribuir con mis ideas y habilidades al equipo."*

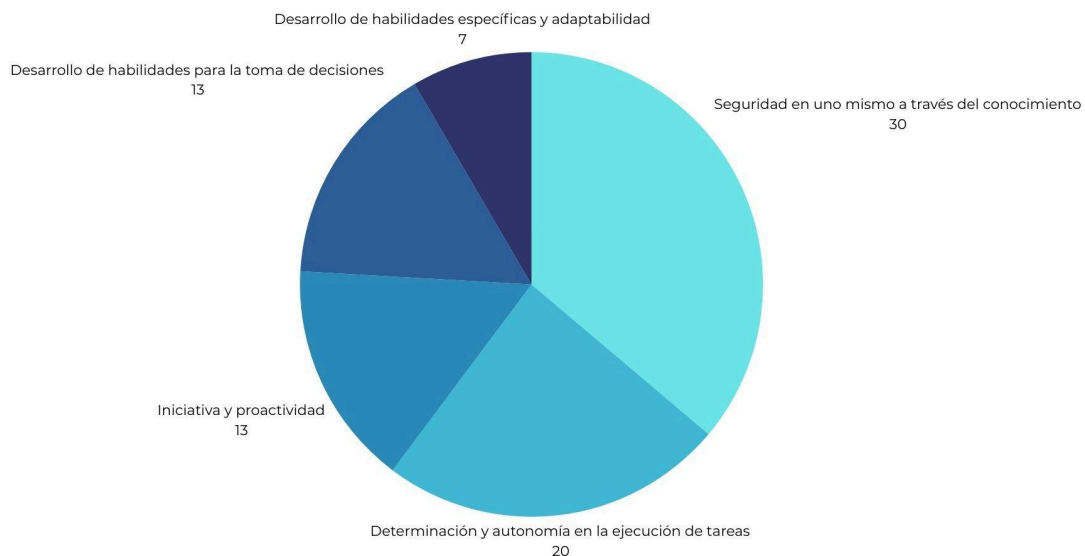
#### **5. Crecimiento personal y profesional:**

- El último 20% de los participantes mencionó el deseo de mejorar el desarrollo personal y profesional a través de las relaciones. Esto incluye aprender las habilidades para comunicar ideas con respeto, escuchar atentamente y crear un entorno para el crecimiento mutuo.
- Ejemplos: *"Quiero mejorar en mi relación con los demás. Esto significa que quiero aprender a comprender los sentimientos de otras personas, a hablar más claramente y a promover cosas como el respeto y el cariño." "Llevar relaciones de confianza, respeto, dignidad, amabilidad tanto con el equipo de trabajo (grupo) como también en términos generales, es decir, llevar buenas interrelaciones o conexiones con los demás para seguir creciendo en un nuevo ambiente laboral y cultural."*

## COMPETENCIA: AUTONOMÍA Y DETERMINACIÓN

Los alumnos de máster resaltan en sus respuestas a los cuestionarios estos cinco indicadores en los que nos centraremos:

1. Aumentar la autoconfianza.
2. Determinación y autonomía en la ejecución de tareas.
3. Iniciativa y proactividad.
4. Desarrollo de habilidades para la toma de decisiones.
5. Desarrollo de habilidades específicas.



### 1. Aumentar la autoconfianza:

- El 30% de los participantes destacó la importancia de sentirse seguro al expresarse, lo cual está estrechamente relacionado con el conocimiento profundo del tema. La preparación académica proporciona una base para la confianza en las palabras y las acciones.

- Ejemplos: *"Considero que parte de la seguridad en ti mismo, viene del conocimiento, entre mas conozcas acerca de un tema, mas seguro estarás al expresarte del mismo, por tanto es importante estar preparados academicamente y por supuesto quisiera que eso me de mayor seguridad al hablar y actuar." "Confianza en mis conocimientos y comunicarlos de forma asertiva."*

## **2. Determinación y autonomía en la ejecución de tareas:**

- Otro 20% de los participantes enfatizó la importancia de mantener un alto nivel de compromiso y autonomía al realizar las tareas. Esto incluye el compromiso de proporcionar respuestas útiles, tomar decisiones informadas y adaptar las actividades a necesidades específicas, manteniendo un equilibrio entre la mejora continua y la independencia.
- Ejemplos: *"En cuanto a la determinación y la autonomía, espero mantener un alto nivel de compromiso con mi propósito de brindar respuestas útiles y satisfactorias a los usuarios." "Espero desarrollar habilidades sólidas en comunicación, resolución de problemas, planificación estratégica, recopilación de información y pensamiento crítico."*

## **3. Iniciativa y proactividad:**

- Otro 13% de los participantes expresaron su deseo de aumentar su nivel de iniciativa e iniciativa. Esto significa participación en los objetivos y el desarrollo del trabajo, toma de decisiones independiente y respuesta en situaciones de emergencia.
- Ejemplos: *"Mayor proactividad de mi parte. Me involucro con los objetivos y su desarrollo, sin embargo mi falta de confianza no me deja tener más iniciativa e involucrarme como quisiera." "Tener iniciativa frente a contingencias, por ende estar o ser flexible ante los cambios y/o adversidades."*

#### 4. Desarrollo de habilidades para la toma de decisiones:

- Otro 13% de los participantes mencionó la importancia de desarrollar habilidades para tomar decisiones y asumir responsabilidad por ellas. Esto incluye comprender situaciones laborales, analizar situaciones, planificar situaciones y utilizar recursos de forma autónoma.
- Ejemplos: *"Tener las capacidades de tomar decisiones y afrontarlas con iniciativa propia siendo responsables de ellas." "Tener la capacidad de entender la situación laboral, por ende, analizar la situación, planificarla, ser capaz de reconocer hasta qué punto mis recursos personales podrían dar solución a problemáticas del medio o entorno laboral."*

#### 5. Desarrollo de habilidades específicas:

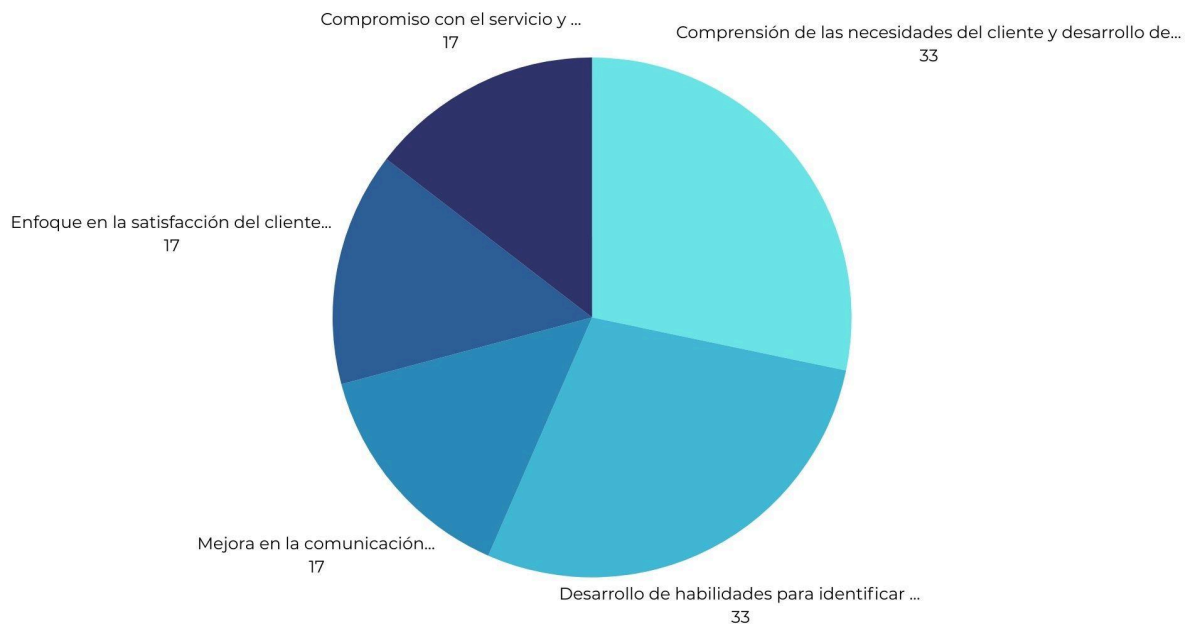
- El último 7% de los estudiantes habló de la importancia de desarrollar habilidades específicas como investigación de mercado, análisis de datos, creatividad y pensamiento estratégico para afrontar tareas de forma independiente y adaptarse a diferentes situaciones.
- Ejemplos: *"Un nivel alto de determinación y autonomía, intentando hacer todo lo posible por mí misma, sin molestar en exceso a mis tutores." "Espero poder alcanzar autonomía en mis tareas luego de haber aprendido y haber aplicado mis conocimientos una vez y haberme sacado todas las dudas."*

### COMPETENCIA: ORIENTACIÓN COMERCIAL

Respecto a la orientación comercial, los alumnos de máster antes de realizar sus prácticas responden al cuestionario dando relevancia a los siguientes aspectos en los que hemos dividido la competencia:

1. Comprensión de las necesidades del cliente y desarrollo de habilidades comerciales.

2. Identificar oportunidades y diseñar estrategias de marketing.
3. Mejora en la comunicación con clientes.
4. Satisfacción del cliente.
5. Compromiso con el servicio y entendimiento de las necesidades del usuario.



### 1. Comprensión de las necesidades del cliente y desarrollo de habilidades comerciales:

- El 33% enfatizó la importancia de comprender las necesidades y expectativas de los clientes para brindar respuestas y consejos relevantes y viables.
- Ejemplos: *"Personalmente considero que el área comercial es una de mis fortalezas, por tanto espero seguir aprendiendo para fortalecer mis conocimientos comerciales, especialmente trabajando en mi seguridad y autoestima al hablar con clientes importantes."* *"Mi nivel de orientación comercial está principalmente enfocado en comprender las necesidades y expectativas de los usuarios para*

*proporcionar respuestas y recomendaciones que sean relevantes y útiles para ellos."*

## **2. Identificar oportunidades y diseñar estrategias de marketing:**

- Además, el 33% de los encuestados expresó su deseo de desarrollar la capacidad de identificar oportunidades de negocio y desarrollar estrategias de marketing para crear valor para la empresa y los clientes.
- Ejemplos: *"Deseo desarrollar la capacidad de identificar oportunidades de negocio y diseñar estrategias de marketing que generen valor tanto para la empresa como para nuestros clientes. Esto incluye entender el ciclo de vida del producto, la segmentación del mercado y la posición competitiva de nuestra marca." "Aspiro a alcanzar un nivel avanzado de orientación comercial, centrado en el profundo conocimiento de los servicios o productos de la organización. Mi objetivo es orientarme hacia resultados con un enfoque en la satisfacción del cliente."*

## **3. Mejora en la comunicación con clientes:**

- El 16,7% de los participantes manifestó interés en mejorar la comunicación con los clientes internos y externos para resolver problemas y dudas ante cualquier situación.
- Ejemplos: *"La orientación comercial que busco me permitirá comunicarme adecuadamente con los clientes internos y externos de una empresa, pudiendo resolver dudas y problemas en cualquier situación que se presente." "En mis anteriores trabajos tuve escasa relación con los clientes, por lo que me gustaría mejorar este punto, además de mis capacidades para resolver problemas."*



#### **4. Satisfacción del cliente:**

- Nuevamente, el 16,7% de los estudiantes dijo que su objetivo era centrarse en la satisfacción del cliente y brindar el mejor servicio.
- Ejemplos: *"Mi objetivo es orientarme hacia resultados con un enfoque en la satisfacción del cliente. Planeo desarrollar habilidades clave, como la gestión y resolución de conflictos, la capacidad de resolver problemas ante cualquier adversidad, y habilidades sociales y de comunicación orientadas a la venta." "Deseo tener un alto nivel de orientación comercial, así podré conocer mejor mi producto, podré comunicarme mejor y dar información de calidad."*

#### **5. Compromiso con el servicio y entendimiento de las necesidades del usuario:**

- Finalmente, el 16,7% de los participantes expresó su compromiso con la prestación de servicios y la comprensión de las necesidades de los usuarios.
- Ejemplos: *"Mi compromiso es brindar una atención óptima a los usuarios del servicio prestado, entendiendo y respondiendo a sus necesidades y requerimientos, prestando el apoyo necesario en su búsqueda de respuesta u orientación." "Para dar dicho servicio, requeriré de un conocimiento base de los objetivos que tendrá el cargo a desempeñar, entendiendo las necesidades del usuario y brindando respuestas y soluciones adecuadas."*

### **CONCLUSIONES**

Analizando las respuestas del cuestionario de competencias, podemos identificar los indicadores más relevantes nombrados por los estudiantes de máster, que proporcionan una base sobre la que apoyar las competencias, colaborando así en la mejora y la evaluación de las competencias.

En cuanto a la comunicación, los estudiantes enfatizan la importancia de expresarse de manera clara y segura, desarrollar habilidades persuasivas y empáticas, comprender el entorno comunicativo empresarial y mejorar la comunicación con compañeros y clientes.

En el trabajo en equipo, el análisis destaca la comprensión de los objetivos del equipo, la colaboración fluida, el desarrollo de habilidades para el trabajo en equipo, la integración en el equipo de trabajo y la construcción de relaciones sólidas. Estos aspectos subrayan la importancia de trabajar de manera cooperativa y efectiva en entornos colaborativos.

En cuanto al desarrollo de relaciones, los estudiantes expresan su interés en generar empatía y confianza, fomentar la colaboración y cooperación, mejorar la comunicación y asertividad, promover el apoyo mutuo y el aprendizaje continuo, y desarrollar relaciones significativas para el crecimiento personal y profesional.

Respecto a la competencia, autonomía y determinación, los alumnos muestran seguridad en sí mismos a través del conocimiento, la capacidad para tomar decisiones informadas, la iniciativa y proactividad, el desarrollo de habilidades para la toma de decisiones y la adaptabilidad a diferentes situaciones.

Por último, en lo que respecta a la orientación comercial, los estudiantes muestran un claro interés en comprender las necesidades del cliente, desarrollar habilidades comerciales, identificar oportunidades de negocio, mejorar la comunicación con clientes internos y externos, y comprometerse con la satisfacción del cliente y la comprensión de sus necesidades. Estos indicadores resaltan la importancia de entender el mercado y dar un servicio óptimo para el éxito empresarial.

# RESPUESTAS **PRE** REALIZACIÓN DE LAS PRÁCTICAS:

## **TUTORES ACADÉMICOS**

---

En el otro lado del estudio, contamos con los docentes que dirigen, guían y acompañan a los alumnos durante sus prácticas en la universidad. Este cuestionario lo cumplimentan cuando el alumno comienza su periodo de prácticas. Ellos nos responden a la pregunta: *¿Qué crees que deben adquirir los alumnos respecto a estas competencias?*

## COMPETENCIA: COMUNICACIÓN

Un análisis de las respuestas de los tutores académicos sobre las competencias de comunicación reveló varios aspectos importantes relacionados con esta habilidad para el desempeño profesional. A continuación se muestran los indicadores seleccionados en base a las respuestas obtenidas.

### 1. Expresión oral y escrita:

- El tutor académico habla de lo importante que es poder expresarse de forma clara y eficaz tanto de forma oral como escrita. - Se mencionan habilidades específicas, como fluidez oral, estilo de escritura adecuado a diferentes contextos y públicos y capacidad de síntesis de ideas.

Énfasis en la capacidad de comunicar los resultados de las tareas a través de expresiones escritas y orales.

- Ejemplos: *"Estilo de escritura adecuado para los emails en función del destinatario de los mismos", "Saber expresar mediante la escritura y la expresión oral los resultados de las tareas que le han sido encomendadas."*

### 2. Escucha activa y comprensión:

- Destaca la importancia de saber escuchar y procesar la información de superiores y compañeros. También se menciona la capacidad de interpretar correctamente instrucciones y tareas asignadas.

- Ejemplo: *"Saber escuchar y procesar las instrucciones e informaciones de sus superiores y compañeros."*

### **3. Comunicación interpersonal:**

- Acentúa la importancia de una comunicación eficaz en situaciones interpersonales con compañeros así como con clientes o personal técnico en situaciones de gestión de incidencias. Se mencionan habilidades como la empatía, la resolución de problemas y conflictos junto con la capacidad de comprender y ser comprendido utilizando un vocabulario fluido y adecuado.
- Ejemplo: *"Gestión de incidencias vía telefónica con técnicos y clientes, lo que implica: saber escuchar, empatía, resolución de problemas y conflictos."*

### **4. Comunicación:**

- Se enfatiza la necesidad de desarrollar habilidades comunicativas en todos los aspectos, incluyendo lectura, escritura, expresión oral y comprensión auditiva. Se consideran importantes la comunicación segura, la capacidad de transmitir ideas y la buena atención y comprensión.
- Ejemplo: *"Comunicación efectiva en todas sus habilidades", "Comunicación asertiva, comunicar ideas, buena escucha."*

### **COMPETENCIA: TRABAJO EN EQUIPO**

Un análisis de las respuestas de los tutores académicos sobre las competencias de trabajo en equipo reveló varios aspectos importantes relacionados con esta habilidad para el desempeño profesional. A continuación se muestran los indicadores seleccionados en base a las respuestas obtenidas.

## 1. Habilidades interpersonales y resolución de problemas:

- Habilidades como la capacidad para relacionarse con otros, resolver problemas, complementarse con compañeros de equipo y trabajar bajo presión es una de las destacadas por los tutores académicos. Se menciona también la adaptabilidad, la responsabilidad, el liderazgo y la capacidad para trabajar en equipo como aspectos clave de esta competencia.
- Ejemplo: *"La adaptabilidad, la responsabilidad, el liderazgo, la capacidad para saber trabajar bajo presión."*

## 2. Colaboración y cooperación:

- Se resalta la necesidad de buscar e intercambiar información, trabajar conjuntamente, cooperar con los demás y resolver conflictos incluso anticiparse. También asumir responsabilidades y analizar ideas y propuestas diversas y divergentes como parte del equipo.

Y habilidades como la capacidad organizativa, el liderazgo, la capacidad resolutiva, la capacidad de escucha, la empatía y el pensamiento crítico como fundamentales para el trabajo en equipo.

- Ejemplo: *"Compartir información abiertamente, trabajar conjuntamente, cooperar con los demás y resolver conflictos."*

*"Liderazgo, capacidad de anticipación a los problemas, asunción de responsabilidades."*

## 3. Empatía y comunicación:

- La necesidad de entender al compañero, hacerse entender respetando los tiempos y mantener una comunicación efectiva dentro del equipo. La empatía se menciona como una habilidad clave para el trabajo en equipo, junto con la capacidad de comunicar ideas y propuestas de manera clara y respetuosa.

- Ejemplo: *"Empatía, entender al compañero y hacerse entender respetando los tiempos."*

## **COMPETENCIA: DESARROLLO DE RELACIONES**

Un análisis de las respuestas de los tutores académicos sobre las competencias de desarrollo de relaciones reveló varios aspectos importantes relacionados con esta habilidad para el desempeño profesional. A continuación, dividimos dos grandes bloques que hemos fijado como indicadores:

1. Empatía y respeto
2. Colaboración y trabajo en equipo.

Englobando esta competencia y en base a las respuestas obtenidas. El análisis de las respuestas de los tutores académicos muestra la importancia de desarrollar habilidades de desarrollo de relaciones que promuevan la empatía, el respeto, la comunicación efectiva, el compañerismo y la colaboración en actividades solidarias.

### **1. La empatía y el respeto:**

- Destaca la importancia de habilidades como la empatía, el respeto por las ideas u opiniones de los demás, la solidaridad y el compañerismo.

Mencionar la necesidad de desarrollar una actitud que respete, acepte, comprenda y se interese por las inquietudes e intereses de los demás. Habilidades como la confianza en uno mismo y la generosidad en el trabajo en equipo se consideran parte de la construcción de relaciones efectivas. Se enfatiza también la capacidad de expresar opiniones de forma clara y respetuosa como parte de las habilidades para construir relaciones.

- Ejemplo: *"Respeto por los compañeros, solidaridad, empatía, generosidad en el trabajo en equipo."*

*"Asertividad, generosidad en el trabajo en equipo, respeto, empatía."*

## **2. La colaboración y el trabajo en equipo:**

- El compañerismo se menciona como una habilidad clave para el desarrollo de relaciones efectivas en el entorno laboral.

Resalta la comunicación efectiva como un factor importante para el desarrollo de relaciones exitosas. La comunicación efectiva se menciona junto con otros aspectos como el primer indicador haciendo mención a la empatía, el respeto y el compañerismo.

- Ejemplo: *"Comunicación efectiva, compañerismo, empatía, respeto, solidaridad, asertividad."*

## **COMPETENCIA: AUTONOMÍA Y DETERMINACIÓN**

Un análisis de las respuestas de los tutores académicos sobre las competencias de autonomía y determinación reveló varios aspectos importantes relacionados con esta habilidad para el desempeño profesional.

### **1. Capacidad de tomar decisiones:**

- La capacidad de tomar decisiones independientes se considera la base del desarrollo de la autonomía. Y de organizar el tiempo y resolver problemas también forma parte de la toma de decisiones, ya que se considera importante para el desarrollo de la autonomía.
- Ejemplo: *"Organización del tiempo, resolución de problemas."*

*"Capacidad de tomar decisiones, capacidad para afrontar y tomar decisiones con iniciativa propia."*

### **2. Autoconocimiento y autoconfianza:**

- Conocimiento de uno mismo y capacidad de tomar decisiones basadas en este conocimiento, que forma parte del desarrollo de la



autonomía. Vemos la determinación y la capacidad de afrontar la adversidad como aspectos a los que se debe dar más importancia en el desarrollo de esta capacidad.

- Los tutores académicos hacen énfasis en el autoconocimiento y la autoestima como elementos clave en el desarrollo de la autonomía.
- Ejemplo: *"Desarrollo de la autoconfianza y la autoestima, autoconfianza y autoestima."*
- *"Conocimiento de uno mismo, decisión en lo que controla/conoce, autoconfianza, autoestima, autoconocimiento, autodeterminación."*

## COMPETENCIA: ORIENTACIÓN COMERCIAL

Un análisis de las respuestas de los tutores académicos sobre las competencias de orientación comercial mostró varios aspectos importantes relacionados con esta habilidad para el desempeño profesional.

### 1. Relación con clientes:

- Se enfatiza la importancia de habilidades como la empatía, la escucha activa y la resolución de problemas en la construcción de relaciones efectivas, pero los clientes valoran esta habilidad. El objetivo de centrarse en las necesidades del cliente se considera la base de las habilidades de orientación empresarial.
- Ejemplo: *"Empatía, escucha activa y buena expresión comunicativa, capacidad resolutive, orientación a la satisfacción de las necesidades del cliente."*

### 2. Resolución de problemas y conflictos:

- Se valora la capacidad de resolución de problemas y resolución de conflictos como elemento esencial de las competencias profesionales. La rápida resolución de las necesidades del cliente y la gestión eficaz de los problemas se consideran aspectos clave.

- Ejemplo: *"Resolución de problemas y conflictos, gestionar sus necesidades con rapidez, conocer y resolver los problemas del cliente."*

### **3. Comunicación efectiva:**

- La comunicación efectiva se menciona repetidamente como una habilidad fundamental para la orientación comercial. Se hace hincapié en la importancia de la escucha activa, la comunicación asertiva y la adaptación del lenguaje a las necesidades del cliente.
- Ejemplo: *"Mantener una comunicación asertiva y eficaz, aplicar la escucha activa."*

### **4. Adaptabilidad y capacidad resolutive:**

- Destaca la importancia de la adaptabilidad y la capacidad resolutive ante cualquier adversidad como parte de la competencia en orientación comercial. Tener en cuenta la paciencia y la capacidad para enfrentar y resolver problemas como habilidades esenciales.
- Ejemplo: *"Capacidad resolutive ante cualquier adversidad, adaptación a la problemática del cliente."*

## **COMPETENCIA AÑADIDA: ADAPTABILIDAD Y RESILIENCIA**

Una competencia que podría ser fundamental en el ámbito laboral y que se sugiere añadir es la adaptabilidad y resiliencia. Esta competencia implica la capacidad de enfrentar y adaptarse a los cambios, así como de recuperarse rápidamente de situaciones adversas o desafiantes.

A continuación se mencionan tres factores que deberíamos tener en cuenta sobre esta competencia:

- **La capacidad de adaptación y crecimiento en un entorno laboral** cambiante es esencial. Los cambios pueden incluir nuevas tecnologías, procedimientos o cambios en la dinámica del equipo. La

flexibilidad para adaptarse a nuevas circunstancias y la capacidad de liderar o participar en el cambio son habilidades valiosas en el lugar de trabajo actual. La gestión del cambio no se trata sólo de adaptarse al cambio, sino también de ayudar a otros a hacer lo mismo.

- **La capacidad de mantener la calma y mantener el rendimiento incluso bajo estrés o desafíos.** La resiliencia incluye la capacidad de afrontar, superar y recuperarse rápidamente de reveses o situaciones difíciles con determinación y perseverancia. La capacidad de mantener una actitud positiva y seguir avanzando incluso en situaciones difíciles es esencial para el éxito a largo plazo.
- **La capacidad de tomar decisiones informadas y eficaces,** La habilidad de tomar decisiones bien fundamentadas y adecuadas, incluso en situaciones de estrés, es crucial. La capacidad de mantener la tranquilidad y pensar con claridad en situaciones estresantes se convierte en un factor altamente valioso.

La incorporación de esta competencia complementará los aspectos ya mencionados anteriormente y mejorará la preparación de los estudiantes para el mundo laboral actual y futuro.

## CONCLUSIÓN

El análisis de las respuestas de los tutores académicos a diferentes competencias revela la importancia de algunas habilidades en el desempeño profesional.

Respecto a la competencia comunicación se enfatiza en la capacidad de hablar y escribir, escucha activa y comunicación interpersonal efectiva. Los tutores enfatizaron la importancia de una comunicación clara al escribir correos electrónicos y presentar resultados. También destacan la necesidad de saber escuchar e interpretar correctamente los mensajes entrantes, así como la capacidad de actuar en la comunicación interpersonal y resolver conflictos con empatía.

Cuando los tutores académicos hablan de trabajo en equipo mencionan aspectos como, la adaptabilidad, la responsabilidad, el liderazgo y la capacidad de trabajar bajo presión. La colaboración y la cooperación son esenciales, al igual que la capacidad de compartir información, trabajar juntos y resolver conflictos. La empatía y la comunicación eficaz dentro de un equipo son esenciales para un trabajo en equipo exitoso.

En el desarrollo de relaciones la empatía y el respeto son esenciales para construir relaciones efectivas. Los tutores dan importancia a la amistad, la solidaridad y la comunicación efectiva, que contribuyen al desarrollo de relaciones exitosas. Es fundamental la capacidad de expresar una opinión de forma clara y respetuosa, así como una actitud comprensiva y solidaria.

La autonomía y determinación nos muestra factores como, capacidad de tomar decisiones independientes y organizar el tiempo son aspectos clave. Autoconocimiento y la autoconciencia en el desarrollo de la autonomía. La determinación y la capacidad para afrontar la adversidad también son aspectos importantes a fomentar.

En la orientación comercial en la relación con el cliente, debemos tener presente la empatía, la escucha activa y la resolución de problemas, son esenciales. La comunicación eficaz y la adaptabilidad. La importancia de centrarse en las necesidades del cliente y resolver los problemas de forma eficaz.

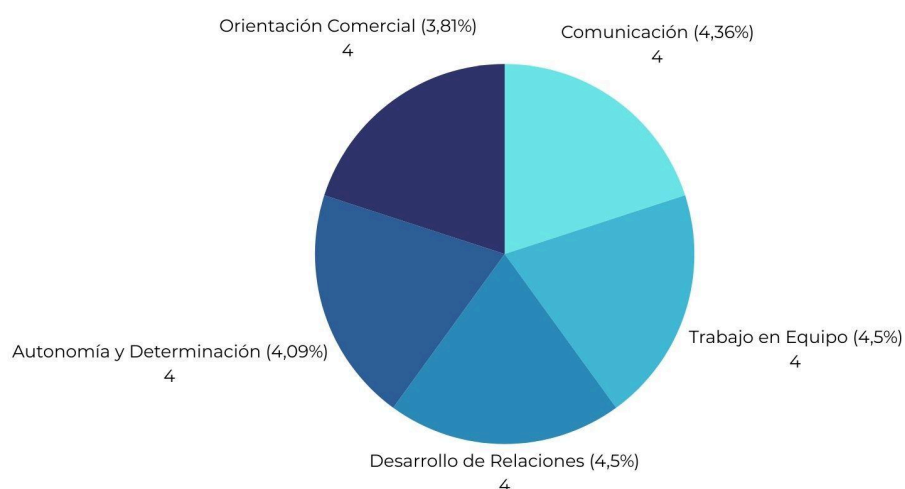
# RESPUESTAS POST REALIZACIÓN DE LAS PRÁCTICAS:

## TUTORES EMPRESARIALES

---

En cuanto al formulario que los tutores profesionales deben cumplimentar, se solicita que valoren la evolución del alumno respecto a la competencia. Lo valoran en una **escala del 1 al 5**, señalando el nivel en que se encuentra el alumno al finalizar sus prácticas. Es decir, responden a la pregunta: **¿Cómo ha evolucionado el alumno respecto a esta competencia?**

Debemos tener en cuenta que el porcentaje de respuesta ha sido de un 15%. De este porcentaje hemos extraído la media de las valoraciones que han puntuado los tutores profesionales en cada competencia, destacando así cuales de las competencias se desarrollan/adquieren durante su periodo de prácticas con mayor facilidad. Las tendremos en cuenta sabiendo que puede tener sesgos por el bajo alcance de respuesta.



### COMPETENCIA: COMUNICACIÓN

El resultado promedio de la evaluación de la competencia de **comunicación** es **4.36 en una escala del 1 al 5**.

### COMPETENCIA: TRABAJO EN EQUIPO

El resultado promedio de la evaluación de la competencia **trabajo en equipo** es **4.5 en una escala del 1 al 5**.

### **COMPETENCIA: DESARROLLO DE RELACIONES**

El resultado promedio de la evaluación de la competencia **desarrollo de relaciones** es aproximadamente: **4.5 en una escala del 1 al 5.**

### **COMPETENCIA: AUTONOMÍA Y DETERMINACIÓN**

El resultado promedio de la evaluación de la competencia **autonomía y determinación** es aproximadamente: **4.09 en una escala del 1 al 5.**

### **COMPETENCIA: ORIENTACIÓN COMERCIAL**

El resultado promedio de la evaluación de la competencia **orientación comercial** es aproximadamente: **3.81 en una escala del 1 al 5.**

### **INFORMACIÓN AÑADIDA SOBRE EL INICIO Y FIN DE LAS PRÁCTICAS DEL ALUMNO**

Los comentarios de los mentores empresariales aportan una perspectiva diferente sobre el progreso de los estudiantes durante su trayectoria en las prácticas empresariales. Se observaron diferentes habilidades y actitudes iniciales, así como diferentes resultados al final de las prácticas.

Algunos estudiantes son inicialmente tímidos y tienen una orientación comercial limitada, pero a medida que se familiarizan con las tareas y funciones, aumenta su confianza y habilidades comerciales. En cambio, otros alumnos demostraron conocimientos básicos pero carecieron de experiencia práctica y lograron obtener una comprensión más amplia de los modelos de negocio y la monetización a través de interacciones con varias empresas.

En algunos casos, los estudiantes muestran disposición para trabajar con proveedores y clientes desde el inicio, lo que se refleja en su progreso continuo mientras trabajan para la empresa.

Por otro lado, también se aprecian casos en los que los estudiantes utilizan un enfoque demasiado teórico o tienen dificultades para mejorar la comunicación con clientes y proveedores.

En términos de orientación empresarial, algunos estudiantes carecen inicialmente de esta habilidad, pero pueden desarrollar determinación e independencia mientras trabajan en los negocios. Otros no pudieron ser evaluados adecuadamente debido a la brevedad de su período de prácticas o a la falta de información suficiente por parte del tutor.

## CONCLUSIÓN

En base a los resultados, extraemos varias conclusiones a tener en cuenta:

Que las habilidades comunicativas de los estudiantes han experimentado un desarrollo significativo durante el tiempo de permanencia en la empresa. Esto se refleja en la calificación promedio de **4,36 en una escala del 1 al 5**. *Los profesionales enfatizaron la mejora de la confianza en sí mismos y las habilidades de comunicación de los estudiantes durante las prácticas.*

Por otro lado, cabe destacar que la valoración de las competencias en la **orientación comercial** se sitúa de media en torno a **3,81**, por lo que se encuentra menor valorada y desarrollada en comparación con otras habilidades. Aunque algunos estudiantes aprendieron sobre modelos de negocio y generaron ingresos durante su estancia en la empresa, esta mejora en la capacidad no pareció ser tan significativa como en otras áreas.

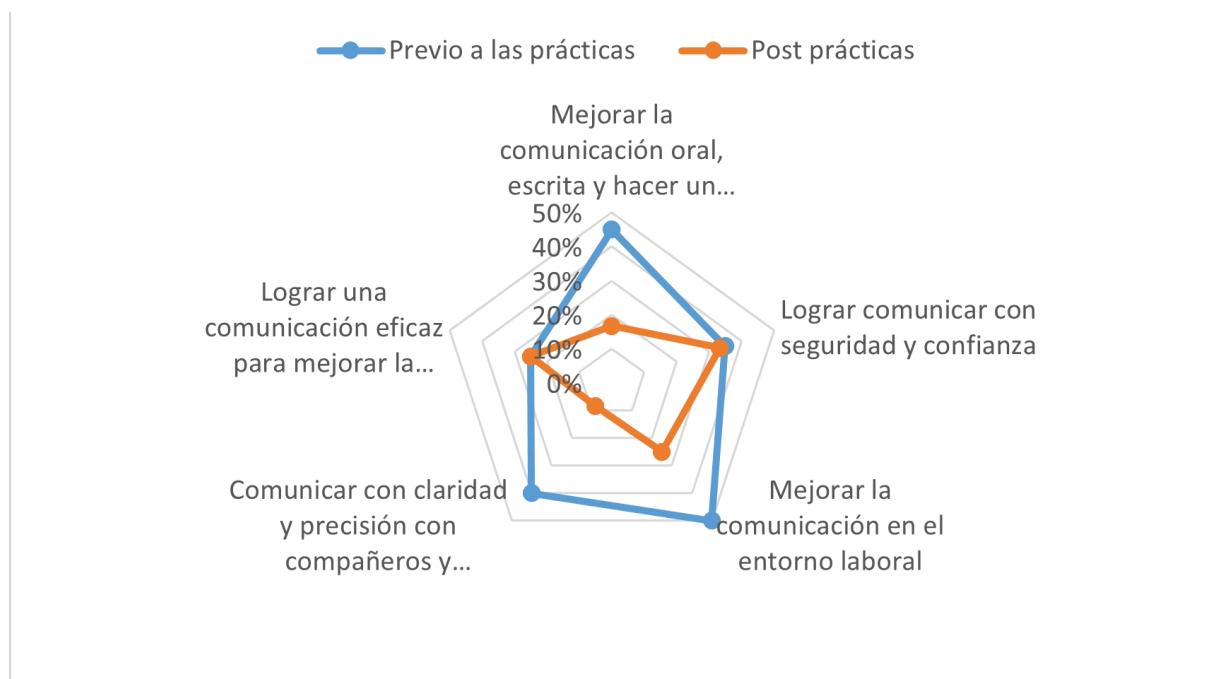


## 08. CONCLUSIONES GENERALES

### Diferencia en los alumnos antes y después de sus prácticas

A continuación, se analizan las respuestas de los cuestionarios del alumnado pre y post a la realización de las prácticas, expectativas iniciales de los estudiantes respecto a qué habilidades esperaban desarrollar y mejorar en función de cada competencia en comparación a la realidad de cuáles han sido las habilidades que finalmente han mejorado o desarrollado durante sus prácticas.

### Competencia de comunicación:



*Gráfica de competencia de comunicación previo y post al período de prácticas*

En la gráfica anterior, podemos observar las diferencias entre los resultados del primer y el último cuestionario por parte de los participantes.

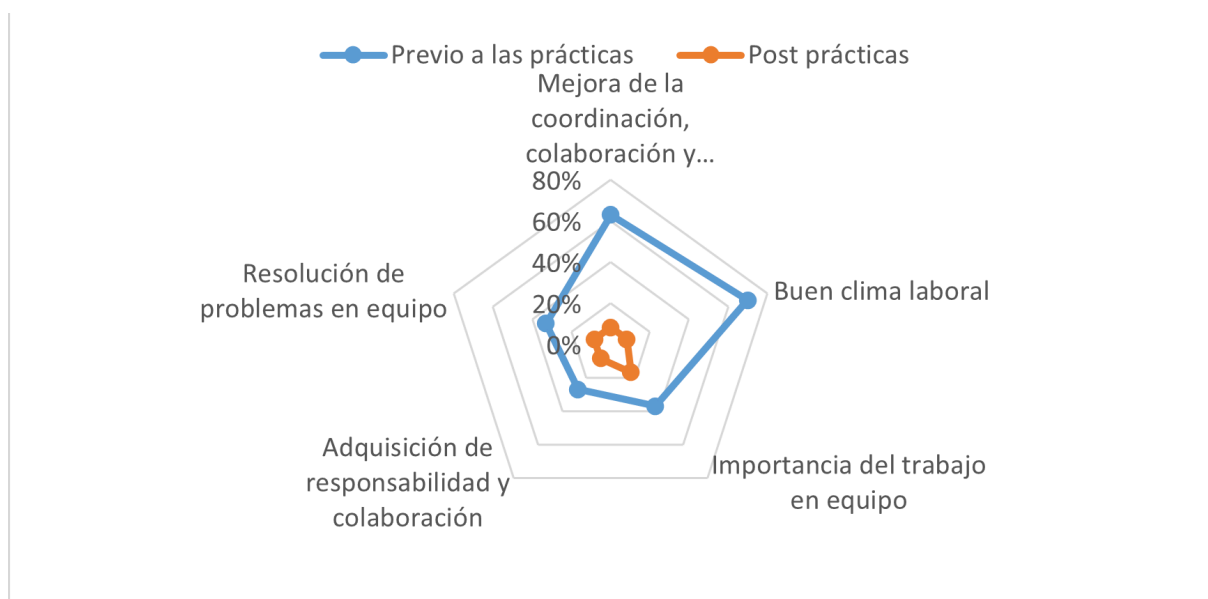
Antes de la realización de las prácticas, los estudiantes tienen expectativas claras para mejorar sus habilidades comunicativas.

Se esfuerzan por mejorar la comunicación oral y escrita, aumentar su seguridad y confianza, mejorar el ambiente de trabajo y trabajar eficazmente con sus compañeros/as.

Después de completar las prácticas, se pueden apreciar cambios significativos. Los estudiantes destacan la capacidad de *comunicarse y trabajar en equipo, crear una mayor sensación de seguridad y confianza en el entorno profesional y mejorar el uso del lenguaje profesional y la comunicación laboral*. También mencionan la importancia de *mantener relaciones positivas con compañeros y supervisores*.

Los tutores profesionales estuvieron de acuerdo con estas observaciones y confirmaron que las habilidades comunicativas de los estudiantes mejoraron significativamente durante las prácticas, no obstante, cabe destacar que no es la competencia que más suele desarrollarse durante este periodo.

### Competencia de trabajo en equipo:



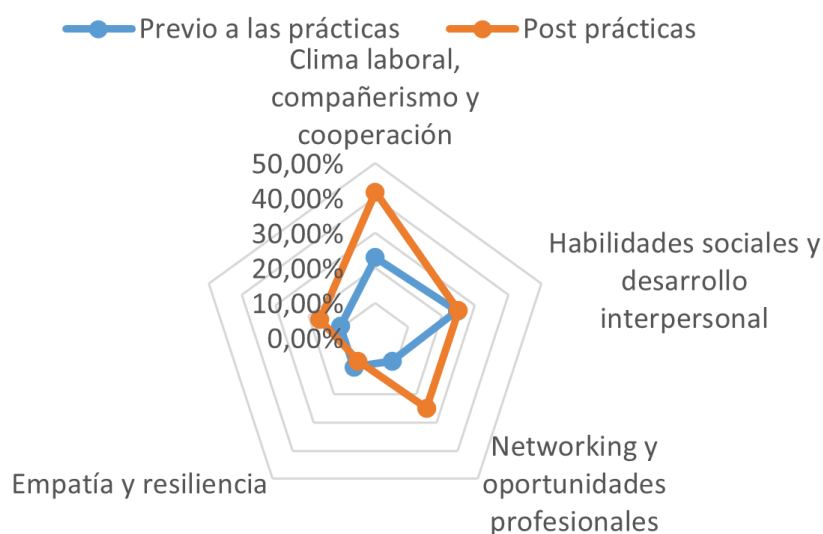
Gráfica trabajo en equipo previo y post al período de prácticas

Respecto a esta competencia como podemos comprobar en la anterior gráfica, los participantes expresaron un gran interés en mejorar la coordinación, la colaboración y la productividad del equipo, así como en fomentar un ambiente de trabajo positivo y cultivar relaciones interpersonales sólidas.

Además, expresaron su deseo de aprender y desarrollarse personal y profesionalmente trabajando en equipo, enfatizaron la importancia de asumir la responsabilidad colectiva y desarrollar habilidades de resolución de problemas y toma de decisiones en equipo.

Después de las prácticas, los estudiantes demuestran que han alcanzado estos objetivos. En cambio, también enfatizaron la importancia de construir vínculos estrechos con compañeros/as, organizar y coordinar tareas de manera efectiva, tomaron conciencia del valor de un eficaz trabajo en equipo en la ejecución de proyectos, mantener una comunicación efectiva con otros departamentos, colaborar en la resolución de problemas y desarrollar habilidades específicas que mejoren al equipo. actuación. Los tutores profesionales evalúan esta competencia positivamente.

## Competencia desarrollo de relaciones:



*Gráfica de desarrollo de relaciones previo y post al período de prácticas*

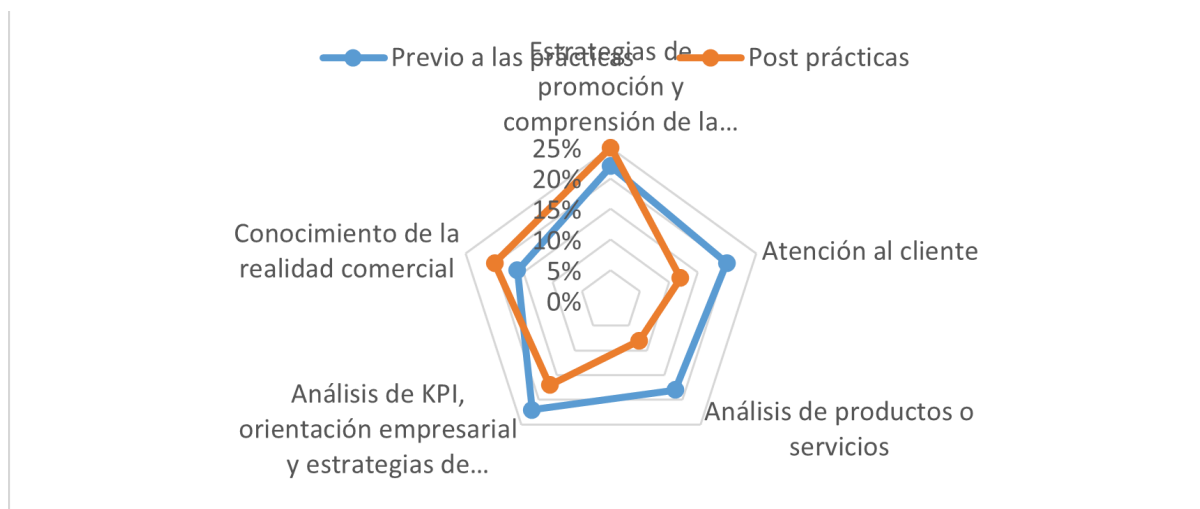
El análisis de las habilidades para el desarrollo de relaciones podemos observar cambios significativos en las habilidades y expectativas de los estudiantes antes y después de sus prácticas.

Anteriormente al proceso de las prácticas el alumnado expresó interés en la cooperación, las habilidades sociales, el ambiente de trabajo positivo, la red profesional y el respeto en el trabajo.

Al terminar el periodo, destacan más la importancia del ambiente de trabajo, la comunicación efectiva, el networking y la empatía en la construcción de relaciones de cooperación.

Tanto estudiantes como tutores mostraron una opinión positiva sobre la mejora de estas competencias y demostraron que las prácticas tuvieron un impacto positivo en el desarrollo de competencias profesionales.

### Competencia autonomía y determinación:



Gráfica de autonomía y determinación previo y post al período de prácticas

Al finalizar las prácticas, el alumnado tomó conciencia de la importancia en el desarrollo de esta competencia. Durante el transcurso de sus prácticas, notaron cómo sus compañeros y superiores confiaban más en ellos, lo que les permitió ganar mayor confianza en sí mismos. De manera similar, se observó un progreso significativo en el indicador de autonomía en la toma de decisiones, reflejando el impacto positivo de la experiencia práctica en su autoconfianza y capacidad de decisión.

Esto contribuye significativamente al desarrollo personal y profesional, un aspecto que también se encuentra muy por encima de lo esperado previo al comienzo de sus prácticas. Sin embargo, al analizar el indicador de capacidad para resolver problemas de manera independiente, observamos que los alumnos prefieren no estar constantemente pidiendo ayuda.

Según sus respuestas obtenidas en los cuestionarios, esta preferencia refuerza el indicador de toma de decisiones, ya que en muchas situaciones optan por tomar decisiones de manera autónoma.

Los alumnos tenían expectativas más altas en comparación con la carga de responsabilidad que finalmente tuvieron que asumir. En este ámbito, mencionaron diversos aspectos como el perfeccionismo y la capacidad de adaptación, entre otros.

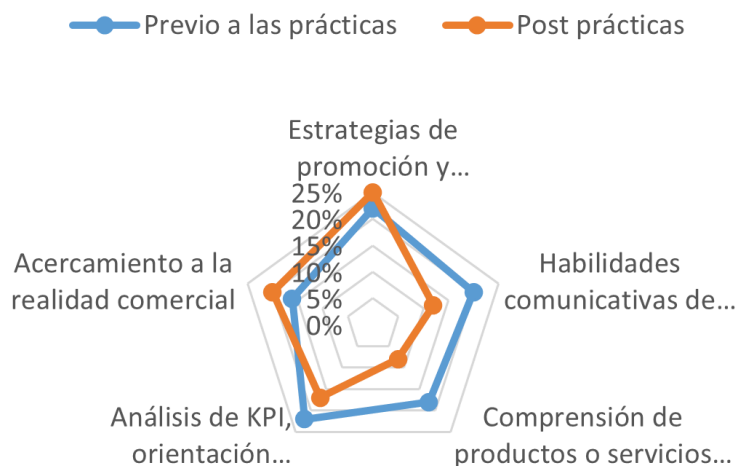
En el desarrollo de la autonomía y determinación, previa a la realización de las prácticas, existía un alto interés en mejorar las habilidades de resolución de problemas, la toma de decisiones independiente, el crecimiento personal y profesional, la asunción de responsabilidades y el aumento de la confianza en uno mismo.

Al finalizar, el alumnado mostró un alto grado de independencia y confianza en uno mismo en el trabajo, el desarrollo de habilidades autónomas y eficiencia, la capacidad de generar ideas y tomar decisiones de forma independiente, la capacidad de resolver problemas.

A pesar del progreso en estas habilidades, se debe enfatizar que todavía hay áreas de mejora en la resolución independiente de problemas y la gestión del tiempo.

Estos resultados resaltan la importancia de continuar fortaleciendo estas habilidades para fortalecer aún más la autonomía y el compromiso de los estudiantes con el desarrollo profesional.

### Competencia orientación comercial:



*Gráfica de desarrollo de orientación comercial previo y post al período de prácticas*

En la gráfica podemos observar que el acercamiento a la realidad y las estrategias comerciales se encuentran alineados con las expectativas de los alumnos.

Es muy importante resaltar los diferentes grados que se imparten en esta facultad para comprender mejor estas expectativas, así como los resultados obtenidos, puesto que las respuestas del alumnado varían en función del grado que están realizando, es decir, los estudiantes valorarán más el desarrollo de ciertas habilidades directamente relacionadas con su ámbito de estudio y aquellas que se adecuen más a su profesión.

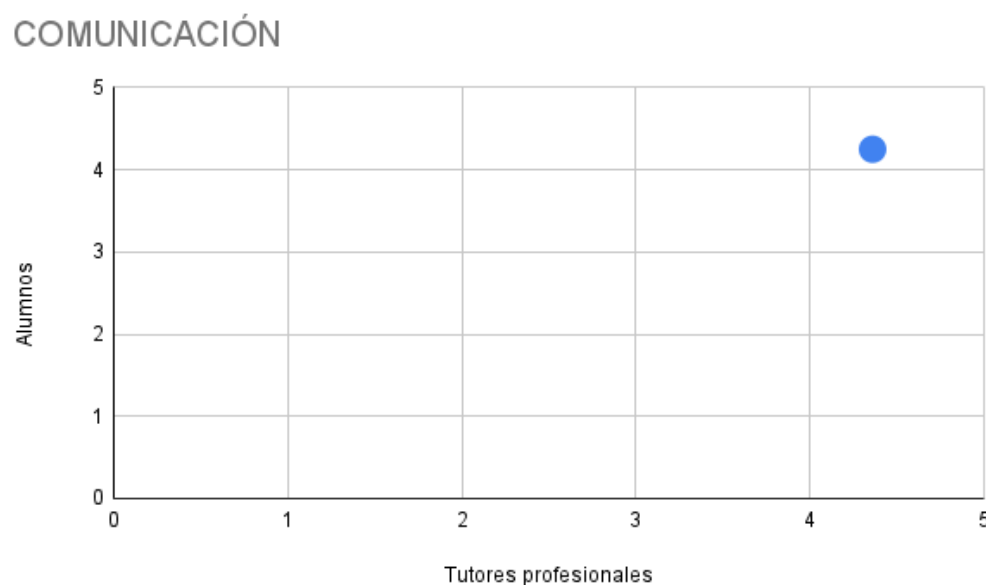
El enfoque principal antes de comenzar el periodo de prácticas trataba de la comprensión de las estrategias comerciales como campañas, servicio al cliente, comunicación efectiva y análisis de KPI.

Sin embargo, después de las prácticas, el enfoque cambió significativamente, estableciendo más énfasis en habilidades como la redacción publicitaria, profundizando en estrategias de marketing, mejorando las habilidades comunicativas y comprendiendo la realidad empresarial.

Aunque se han logrado avances en estas competencias, los tutores profesionales calificaron este cambio como más bajo, lo que se traduce en que las competencias de desarrollo de relaciones aún no están completamente desarrolladas.

### Relación entre alumnos y tutores profesionales

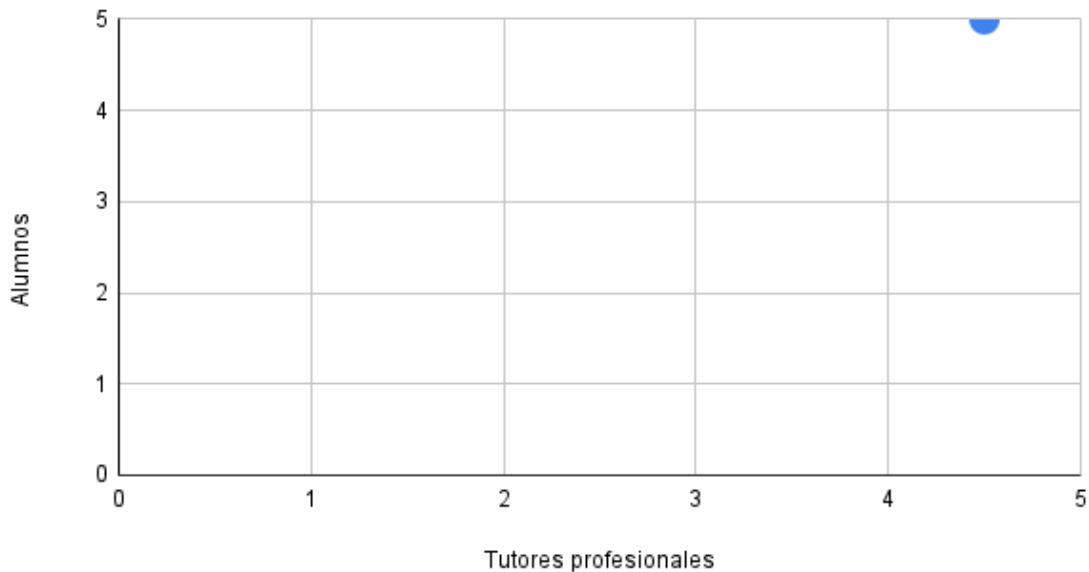
En el siguiente análisis podemos observar la relación entre la puntuación dada en cada competencia en base a los resultados de los alumnos una vez realizada las prácticas, es decir lo que hemos considerado de cada una de ellas. En el eje horizontal se refleja la media de las puntuaciones recibidas por parte de los tutores profesionales en cada una de las competencias.





En esta gráfica podemos observar como la puntuación que le han dado los tutores académicos en esta competencia es de 4,36 puntuación que se alinea con lo interpretado según las respuestas de los alumnos al terminar sus prácticas ya que como observamos en la misma consideramos que los alumnos puntúan esta competencia en un 4,25.

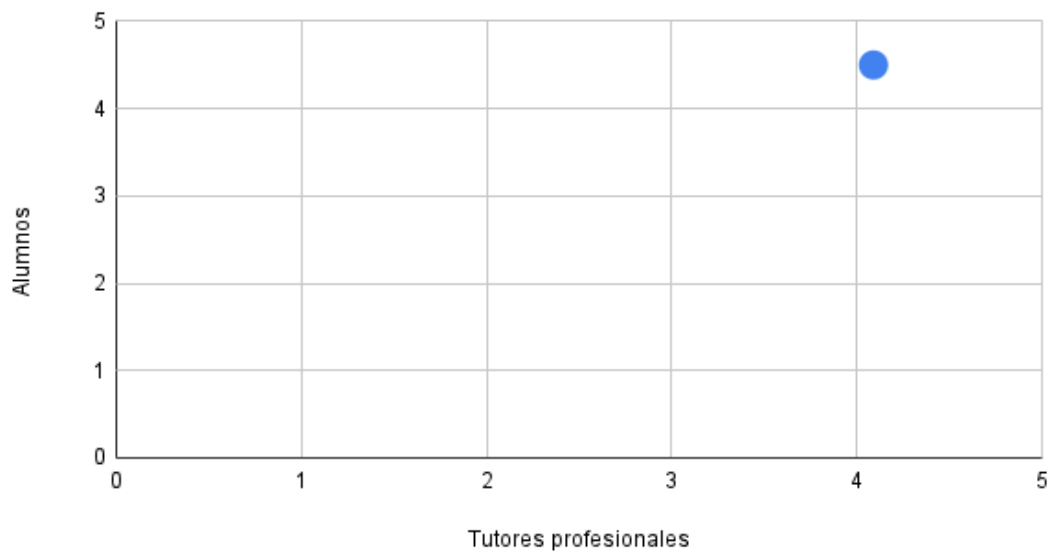
## TRABAJO EN EQUIPO



Respecto al trabajo en equipo, en la misma línea que la competencia anterior y evaluado en una escala del 1 al 5 observamos como los tutores profesionales puntúan el desarrollo de esta competencia en un 4,5.

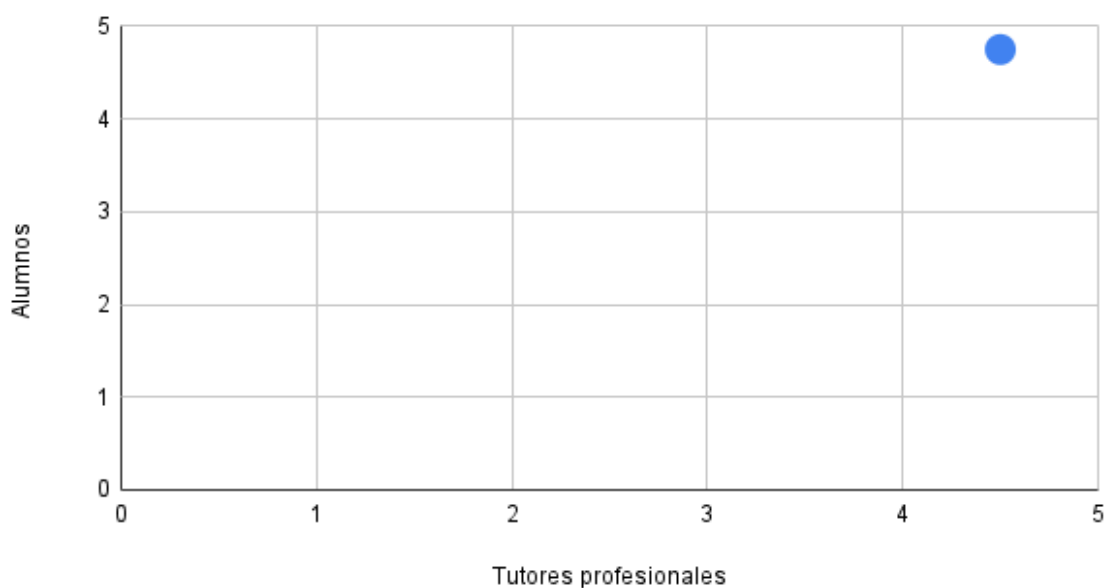
Sin embargo, la interpretación de las respuestas de los alumnos puntúa la competencia con su máxima puntuación. Podemos considerar que la percepción del alumno ha sido muy positiva teniendo en cuenta las respuestas obtenidas.

## AUTONOMÍA Y DETERMINACIÓN



En competencia autonomía y determinación los alumnos consideran que disponían de una alta autonomía y que podían tomar decisiones, por ello la puntuación dada ha sido de 4,5. Por otra parte, los tutores con una puntuación media de 4,09 entendemos que sí detectaron mucha iniciativa pero la percepción de los alumnos fue de mayor autonomía y determinación.

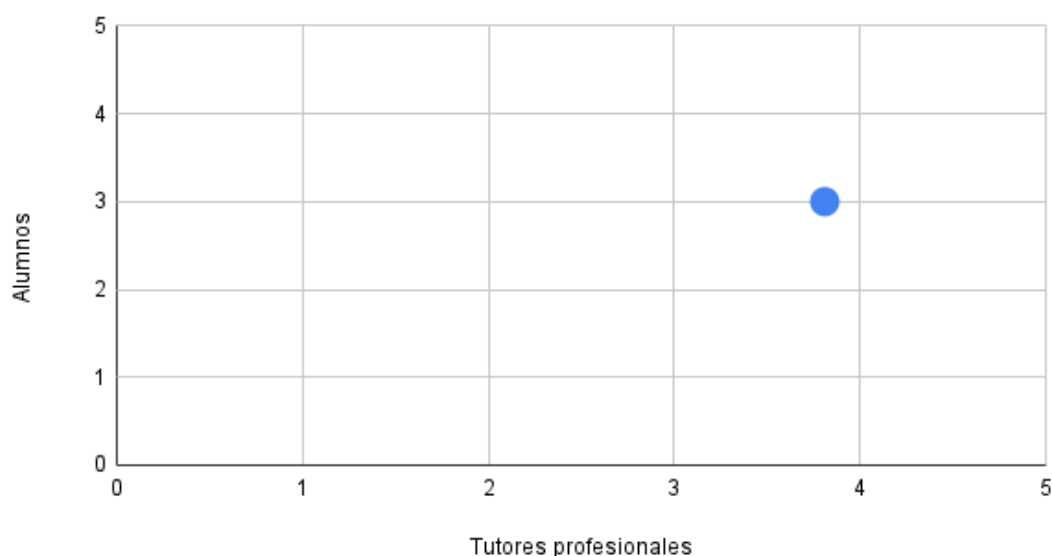
## DESARROLLO DE RELACIONES



En cuanto a la competencia desarrollo de relaciones, las puntuaciones han sido 4,5 por parte de los tutores y 4,75 por parte de los alumnos.

Observamos que están muy alineadas, incluso siendo mayor la interpretación por parte de los alumnos, en base a las respuestas, observamos como ellos sienten que han aprendido a relacionarse y desarrollar relaciones en el mundo laboral.

### ORIENTACIÓN COMERCIAL



Por último, la orientación laboral, en gran parte de las respuestas de los alumnos muestran que no han desarrollado por completo esta competencia por lo que hemos considerado una puntuación de 3. Esto es debido a que aún existen dificultades o incluso en ocasiones no han realizado labores propias de orientación comercial, a excepción de los alumnos que sí corresponden con las funciones de su grado.

Algunos alumnos no han tenido en cuenta que el employer branding es una rama de orientación comercial. Los tutores profesionales incluso han puntuado por encima de lo que los alumnos muestran, siendo la puntuación de 3,81. Por ello, interpretamos que es un área en la que los estudiantes se sienten más inseguros.

## 09. PROPUESTAS DE MEJORA

Teniendo en cuenta la naturaleza del proyecto, un proyecto piloto, establecemos varias líneas de mejora a futuro en **tres principales bloques o áreas de mejora:**

1. ASPECTOS TÉCNICOS
2. COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN
3. EVALUACIÓN DEL PROGRESO DEL ALUMNADO

### 1. ASPECTOS TÉCNICOS

Respecto a la organización y estructura de la plataforma, así como los materiales complementarios y contenidos alojados establecemos varios puntos de mejora:

- Organización y estructura: rediseño de la organización de la plataforma con el objetivo de lograr que sea un espacio virtual activo y enriquecedor para el alumnado.
- Comunicación: foros de participación y debate. Se habilitará un foro de debate en los que los alumnos puedan contactar y compartir sus aprendizajes y experiencias con todos los participantes integrantes del proyecto.
- Contenido complementario y píldoras formativas: En relación a la información obtenida a través de este estudio se alojarán contenidos específicos de apoyo y de relevancia para fomentar el desarrollo de las competencias en los alumnos durante sus prácticas. Esto se hará mediante piezas audiovisuales, infografías y material adaptado, atractivo y dinámico para los participantes.

## 2. COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN

### Diseño del Plan de Comunicación

En primer lugar, se establecerá una adecuación de la estrategia de comunicación en el programa donde para ello aplicaremos un enfoque metodológico basado en los siguientes principios:

- Comunicación con el alumnado. En cuanto a la comunicación establecida con los estudiantes, se han valorado las vías de comunicación utilizadas con los participantes durante el desarrollo del proyecto y cuáles han resultado ser más efectivas y eficientes (correo electrónico y WhatsApp.)

Debido a la disminución del uso diario del correo electrónico en la actualidad entre los más jóvenes, hemos optado por vías de comunicación alternativas, más efectivas. En particular, hemos establecido contacto con los alumnos/as a través del WhatsApp de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Esta vía de comunicación ha demostrado ser más eficiente que el correo electrónico, ya que proporciona un trato más cercano y facilita el acceso a los cuestionarios de forma más sencilla e inmediata. La respuesta y participación del alumnado ha sido **notablemente positiva** gracias a esta modalidad de comunicación.

Por lo que proponemos como canal principal de comunicación con los participantes la mensajería instantánea, como WhatsApp.

Por otro lado, la creación de la herramienta de comunidad que ofrece la aplicación para informar sobre todas novedades o noticias relevantes en relación con el proyecto.

- Coordinación con los tutores académicos y profesionales: Generar actuaciones y espacios de sensibilización y concienciación con la intención de crear una perspectiva de participación que permita

generar espacios de sentimiento de pertenencia, compromiso y responsabilidad con el proyecto.

- Espacios de participación. Se diseñarán diferentes espacios de participación en los que los alumnos puedan contactar y compartir sus aprendizajes y experiencias con todos los participantes integrantes del proyecto.

### **3. EVALUACIÓN DEL PROGRESO DEL ALUMNADO**

Respecto a la mejora de la evaluación del desarrollo competencial durante la práctica, este primer estudio nos proporciona la información que necesitamos para afinar los indicadores con mayor precisión. Ahora que tenemos información más detallada, seguiremos definiendo comportamientos e indicadores específicos para cada competencia evaluada, lo que hará que la evaluación del desarrollo de los estudiantes sea más clara y objetiva.

Sería útil realizar investigaciones cuantitativas, ya que permitiría medir con mayor precisión el desarrollo de los estudiantes en diversas habilidades, utilizando métodos estadísticos que permitirían una observación clara del desarrollo de los datos y comparaciones significativas.

Además, podríamos valorar la inclusión de nuevas competencias según las propuestas que hemos recibido y que estén relacionadas con el mundo empresarial para que los estudiantes sean conscientes de la importancia de las mismas para su inclusión en el mundo laboral.



MEMORIA JUSTIFICATIVA

**PRACTICA-T**

FACULTAD ECONÓMICAS Y  
EMPRESARIALES

---

