

**EXPERIENCIA DEL ALUMNADO DE LA 1ª PROMOCIÓN DEL ITINERARIO
DUAL DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
(SECCIÓN GIPUZKOA)**

NEREA BARANDIARAN

Alumna del Itinerario de Formación Dual: Universidad-Empresa
Facultad de Economía y Empresa (Sección Gipuzkoa)
Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea UPV/EHU
nereabarandi28@gmail.com

ANDER SÁNCHEZ

Alumno del Itinerario de Formación Dual: Universidad-Empresa
Facultad de Economía y Empresa (Sección Gipuzkoa)
Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea UPV/EHU
asansalinas@gmail.com

LEIRE URCOLA

Dpto. Economía Aplicada V
Facultad de Economía y Empresa (Sección Gipuzkoa)
Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea UPV/EHU
leire.urcola@ehu.eus

Recibido: 07/10/2019

Aceptado: 20/12/2019

ABSTRACT

The Faculty of Economics and Business of the University of the Basque Country (UPV/EHU), in the academic course 2017-18 implemented the first edition of the Dual Training Itinerary in the Degree in Business Administration and Management. As it is known, Dual training consists of a formative program where alternating periods are carried out between the university and the enterprise (workplace). Thus, three main agents related to each other are involved in this program. More concretely, the company, the university and the student.

In this paper, the students of the first edition of this program will share their experience combining both worlds, university and workplace. Firstly, they will describe

the company in which they have completed their work stances. Subsequently, they will summarize the main functions and tasks undertaken, as well as the skills developed and the learning results obtained.

Finally, the authors will perform a global assessment (self-diagnosis) of the experience lived by identifying some aspects that could be improved.

Keywords: Dual training, dual project training, digital portfolio.

JEL codes: A22, M53

RESUMEN

La Facultad de Economía y Empresa en su Sección de Gipuzkoa implantó en el curso académico 2017-18 la primera edición del Itinerario de Formación Dual en el Grado en Administración y Dirección de Empresas. Como es sabido, la formación Dual consiste en un programa formativo donde se realizan periodos de tiempo alternados entre el centro de formación y el centro de trabajo. Así, en este programa intervienen tres agentes principales relacionados entre sí: la Empresa, la Universidad y el Alumnado.

En la presente comunicación, los/as alumnos/as de la 1ª Promoción de la Formación Dual contarán su experiencia en el desarrollo de dicho itinerario. En primer lugar, describirán la empresa en la que han realizado su proyecto formativo. Posteriormente, resumirán las principales funciones y tareas acometidas, así como las competencias desarrolladas y los resultados de aprendizaje obtenidos. Por último, los autores, realizarán una valoración global (auto-diagnóstico) de la experiencia vivida identificando algunos aspectos susceptibles de mejora.

Palabras clave: Formación Dual, proyecto formativo Dual, portfolio electrónico.

Códigos JEL: A22, M53

1. INTRODUCCIÓN

El itinerario Dual se integra en 3er curso del Plan de Estudios del Grado en Administración y Dirección de Empresas. Hay que notar que, la 1ª Promoción obtuvo la Mención de itinerario Dual al finalizar su graduación en el curso académico 2018-19¹.

En términos generales, el alumnado participante en este itinerario ha realizado tres estancias en la empresa y ha cursado dos asignaturas específicas con orientación al mundo empresarial. Estas asignaturas tienen como objetivo proporcionar una serie de conocimientos aplicados que resulten de utilidad en el proyecto de estancia en la empresa. Asimismo, se plantea una formación orientada al desarrollo personal y profesional de una serie de actitudes y valores que resultan esenciales. La metodología de trabajo de estas asignaturas impulsa la participación activa del alumnado, a través de la resolución de casos, lecturas y debates participativos, casos de buenas prácticas, etc.

¹Consultar Memoria de justificación Itinerario de Formación Dual: Universidad-Empresa en el Grado en Administración y Dirección de Empresas, 2018

Además, se ha contado con la participación de profesionales en el aula y se han realizado visitas a empresas para conocer su funcionamiento real.

Con todo, es importante señalar, que estas asignaturas han constituido un gran apoyo en la formación del alumnado; su enfoque metodológico (eminentemente práctico) ha enriquecido el aprendizaje de conceptos y el desarrollo de habilidades generales y específicas en la realización de diversas funciones relacionadas con la contabilidad y finanzas, informática, auditoría, comercial y marketing, etc.). Gracias a este enfoque metodológico, lo/as estudiantes han contado con un apoyo y una orientación personalizada por parte de sus tutores académicos y del profesorado que imparte las asignaturas de orientación. Sin duda, todo ello ha favorecido un ambiente de trabajo cohesionado, positivo y de motivación entre lo/as participantes.

En lo que respecta a las estancias en la empresa, éstas se han desarrollado en tres fases distintas con diferentes niveles de participación en la empresa.

- La **primera estancia** tiene por objetivo la observación y el conocimiento de la misma. En esta primera fase, el estudiante irá observando el entorno profesional, los diferentes departamentos, los procesos, los puestos de trabajo, la cultura organizativa, los problemas de la empresa, etc. Esta observación es al mismo tiempo experiencial ya que el estudiante deberá contribuir con su trabajo en la medida de lo posible.
- El objetivo de la **segunda estancia** será aplicar en un departamento de la empresa las funciones que correspondan al personal de la misma.
- El objetivo de la **tercera estancia** radica en la toma de responsabilidad mayor por parte del estudiante, para llevar a cabo una intervención que conlleve la resolución de problemas, toma de decisiones o el planteamiento de alguna acción de mejora. Además, durante esta última estancia, se realizará el Trabajo Fin de Grado aplicando los conocimientos teórico-prácticos del Grado a una problemática real de la empresa.

Las estancias se han realizado en empresas de distintos sectores (industrial, consultoría y servicios) en el territorio de Gipuzkoa, así como de distinta dimensión. Entre ellas, se encuentran algunas PYMEs, cooperativas y multinacionales importantes con larga trayectoria en el tejido empresarial.

En los siguientes apartados se presentan dos experiencias del itinerario ADE-Dual.

2. EXPERIENCIA DUAL EN EL GRUPO UVESCO

Este grupo se fundó hace 25 años de la fusión de UNIALCO S.L. (empresa Guipuzcoana) y VES S.L. (empresa Cántabra). En la actualidad, es líder en distribución alimentaria en la zona norte de la península; con implantación en las provincias de Gipuzkoa, Bizkaia, Álava, Navarra, Cantabria, La Rioja, Ávila y Madrid, donde opera con más de 220 supermercados y un canal online para realizar las compras vía Internet. El Grupo cuenta con infraestructuras logísticas en distintas localidades, una de ellas Irún (Gipuzkoa), así como en la Comunidad de Cantabria (Corrales de Buelna y Sámano) y en Madrid.

El modelo de empresa que UVESCO ha implantado desde sus inicios se basa en su carácter de empresa local (cercana) y con el deseo de ofrecer un servicio excelente al cliente, contando con el compromiso y la responsabilidad de las personas que forma parte de esta empresa (actualmente, más de 4.500 empleados).

Su actividad principal consiste en la distribución de alimentos de calidad a través de los distintos establecimientos (supermercados). En consecuencia, se lleva a cabo una gestión de la calidad que se refleja desde los acuerdos con proveedores, el compromiso de los trabajadores, el tratamiento logístico de los productos y la presentación del punto de venta, hasta la relación establecida con el cliente final. Además, ofrece un surtido de productos específicos para cada zona, con algunas secciones de producto personalizadas para garantizar la preparación del producto al gusto del consumidor.

2.1. El Proyecto Formativo en UVESCO

El comienzo de mi andadura en la empresa se desarrolló en uno de los supermercados de la cadena en el que pude conocer de cerca la manera de trabajar de los distintos departamentos. El paso por tienda fue necesario para sentar las bases y conocer los objetivos de la empresa y su razón de ser. Más concretamente, *poner a disposición del cliente la mayor cantidad de productos respetando la calidad, la procedencia, el cuidado y la experiencia para así agradecer la confianza que nos brindan.*

Más adelante, en la Central, mi trabajo ha transcurrido en el departamento de gestión de tiendas y marketing, y es en este departamento donde se ha desarrollado principalmente mi proyecto formativo profesional.

En los siguientes apartados, resumiré las principales tareas realizadas durante las tres estancias en la empresa.

Durante la **primera estancia**, las funciones realizadas fueron en su mayor parte tareas rutinarias y que conllevaban una menor responsabilidad. A pesar de ello, las tareas realizadas me permitieron conocer los procedimientos de trabajo de distintos departamentos.

Principalmente, desarrollé tareas relacionadas con la canal de venta online, comenzando por la revisión del catálogo de productos y su mantenimiento posterior. Asimismo, dentro del departamento de gestión de tiendas participé en el análisis de diversa información (gastos de personal, datos de ventas, pedidos, etc.).

Durante la **segunda estancia**, se analizaron con mayor profundidad los aspectos relacionados con el back-office (ventas, pedidos, días y horas de compra más frecuente, productos más/menos vendidos, pedidos no conformes, etc.) para poder conocer y analizar indicadores y tendencias.

Adicionalmente, se realizaron análisis de la competencia tanto a nivel nacional como internacional, con el objetivo de realizar un *benchmarking* de la situación de la empresa que permita identificar áreas de mejora y conocer nuestro posicionamiento en el mercado (tanto *offline* como *online*).

En esta segunda etapa, tuvimos la oportunidad de participar en reuniones con miembros de la Dirección (Jefes de venta de cada provincia) y de asistir a la reunión anual de Navidad junto con los responsables de las distintas tiendas, así como presenciar el trabajo de los supervisores en su área de control.

Con todo, las tareas realizadas en esta segunda estancia, fueron de mayor responsabilidad y permitieron interactuar con empleados de distintos niveles y departamentos.

En la **tercera y última estancia**, las actividades que he realizado han permitido orientar el Trabajo Fin de Grado hacia el marketing digital. Más concretamente, he desarrollado un plan de acción para una determinada tienda con el objetivo de ayudar a la empresa. El análisis del mercado y de la competencia, han servido para conocer el posicionamiento del Grupo. Las medidas propuestas, si resultan factibles, serán aplicadas en un futuro próximo.

Por otra parte, también he realizado diversos cursos de autoformación con el fin de ampliar mis conocimientos en campos relacionados con el marketing digital y la analítica de datos.

Con todo, he de señalar que el itinerario Dual me ha permitido evolucionar personal y profesionalmente desarrollando capacidades que resultarán fundamentales en mi futuro profesional.

Entre las principales competencias adquiridas destacaría las siguientes: capacidad analítica, seguridad en la toma de decisiones, reflexión crítica, habilidades digitales, autonomía y espíritu emprendedor.

Además, con el objetivo de registrar, evidenciar y dar visibilidad a los resultados de aprendizaje obtenidos, he creado mi portafolio electrónico en la plataforma eGelaPortfolio de la UPV/EHU (<https://egelaportfolio.ehu.eus/>). Esta herramienta desarrollada por eCampus me ha servido de “acompañamiento” a lo largo del itinerario Dual y además permite compartir y publicar los documentos almacenados e interactuar con tutores y compañeros.

En la tabla 1 se resumen las principales actividades realizadas en el Grupo UVESCO y los resultados publicados en el portfolio.

Tabla 1. Resumen de Actividades y Resultados en el Grupo UVESCO

ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIAS PUBLICADAS EN eGelaPortfolio
Evaluación de la FD	<ul style="list-style-type: none"> ● Página web UVESCO ● Memoria
Participación en reuniones comerciales y de marketing	<ul style="list-style-type: none"> ● Informes de las tareas realizadas.
Diseño, creación y mantenimiento de la tienda online.	<ul style="list-style-type: none"> ● URL de la tienda online ● Presentación de la tienda online. ● Informes de seguimiento.
Analítica de datos	<ul style="list-style-type: none"> ● Presentación de indicadores clave
Participación en Jornadas, Eventos y formaciones	<ul style="list-style-type: none"> ● Fotografías de las Jornadas. ● Fotografías de las formaciones.
Análisis de la competencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe final (Benchmarking)
Elaboración del Plan de Acción	<ul style="list-style-type: none"> ● Memoria del TFG

3. EXPERIENCIA DUAL EN GRUPO GISMA

GRUPO GISMA es una empresa que pertenece al sector de servicios técnicos de ingeniería y otras actividades relacionadas con el asesoramiento técnico. Dicha empresa cuenta con más de 20 años de experiencia en el sector y 14 personas trabajadoras. Principalmente, el servicio que ofrece la empresa se define en la aplicación de la normativa de diferentes estándares internacionales de carácter certificable a los procesos de gestión de cualquier empresa. Dichos estándares pertenecen a ámbitos diversos: calidad (ISO 9001), medioambiente (ISO 14001), seguridad y salud laboral (ISO 45001) y también los específicos para cada sector, por ejemplo, la IATF 16949 dirigido al sector de la automoción.

Por otro lado, GRUPO GISMA también ofrece una aplicación informática de gestión llamada GisERP para facilitar el desarrollo de las diferentes tareas de cada organización. Este tipo de aplicación permite a la empresa ofrecer servicio en otras áreas no relacionadas directamente con el asesoramiento técnico. Actualmente, GRUPO GISMA también ofrece una herramienta para la elaboración de planes estratégicos, llamada GisERP: Estrategia. Por lo tanto, pese a que el principal servicio que ofrezca la empresa esté relacionado con el asesoramiento de Sistemas de Gestión, la realidad es que en la actualidad está trabajando en la ampliación de nuevas áreas de negocio, como es la estrategia y las personas y la formación.

3.1. El Proyecto Formativo en GISMA

Dentro del Grupo GISMA, he desarrollado mi proyecto formativo en el departamento de marketing.

Durante la **primera estancia** en la empresa, desarrollé una nueva unidad de negocio llamada *Gisma Academy*, que consistía en ofrecer formación sobre diferentes estándares de gestión. Con la ayuda de mis compañeras y compañeros de la empresa, definí los cursos que se ofrecerían y la modalidad en la que se desarrollarían. Esta tarea además de ayudarme a conocer el funcionamiento de la empresa y a trabajar con el equipo, también me permitió desarrollar y aplicar los conocimientos adquiridos en la universidad.

Por otro lado, fui la encargada de publicar en la web el contenido de los cursos de *Gisma Academy*, por lo que el diseñador me enseñó algunas pautas básicas de programación. Además de participar en el equipo de marketing, a mediados de la primera estancia comencé a colaborar con el equipo comercial para dar apoyo en la realización de las fichas de producto y campañas comerciales relacionadas a ciertas normas.

Por otra parte, durante la primera estancia me dieron la oportunidad de salir del día a día para asistir a Jornadas, Ferias y cursos de formación. Dada la importancia que tiene la formación continua de las personas trabajadoras en Grupo GISMA, es habitual que durante el año se organicen mínimamente dos formaciones generales para todo el equipo. Durante mi estancia, he recibido formación relacionada con “gestión de proyectos”, y “gestión del tiempo” entre otras. Tal y como se ha explicado anteriormente, el valor de las personas es muy importante en la organización y es por ello que durante el año se organizan diversas actividades para el equipo. con el objetivo de mejorar la relación entre los y las compañeras del equipo y estabilizar el equipo.

En cuanto a la **segunda estancia**, además de continuar con el desarrollo de algunas tareas ya iniciadas durante la primera estancia, centré mi actividad en el departamento comercial y de marketing, pudiendo participar también en otros proyectos.

Dentro del departamento de marketing continué trabajando en la actualización de las redes sociales, página web y el contenido del *newsletter* y en la elaboración de informes de medición de su impacto.

Además, con el fin de mejorar el posicionamiento de la web asistí a una formación sobre herramientas de posicionamiento SEO, SEM y en redes sociales.

Durante esta etapa, también llevé a cabo tareas comerciales. Principalmente, me centré en la gestión de diversas campañas relacionadas con los diferentes estándares internacionales de carácter certificable y también ayudé al equipo de marketing en la organización de la primera jornada sobre la nueva *Norma ISO 45001:2018: Seguridad y Salud en el Trabajo*. Esta jornada supuso la preparación y planificación de ciertas actividades, como, por ejemplo, reuniones con la empresa cliente y desarrollo del material para la presentación entre otras.

Me gustaría destacar la participación en dos proyectos concretos. Uno de los proyectos consistió en la traducción del videojuego “Haz Frente al Cambio Climático” desarrollado por el departamento informático para la Diputación Foral de Gipuzkoa. Inicialmente, el videojuego se implementó únicamente en idioma castellano, y mi labor consistió en su traducción al euskara. Por su parte, el segundo proyecto me permitió participar en reuniones técnicas con los responsables de diferentes ayuntamientos de Gipuzkoa. Concretamente, la labor del Grupo GISMA consistió en ayudar a los ayuntamientos a trabajar las Normas de Gestión enfocadas al estado de las playas.

En la **tercera y última estancia** en la empresa, además de continuar desarrollando tareas comerciales y de marketing, he adquirido nuevos conocimientos.

Esta última estancia me ha servido para avanzar en las tareas comerciales y realizar nuevas ofertas para presentar a las empresas. A diferencia de las anteriores estancias, durante los últimos meses he podido conocer más de cerca otros departamentos. Más concretamente, el departamento de informática y el de subvenciones. Gracias a los conocimientos adquiridos he podido desarrollar nuevas actividades, como la implementación del esquema de una nueva aplicación informática y he colaborado en la tramitación de algunas ayudas.

Por otro lado, también he podido desarrollar mi Trabajo de Fin de Grado en GISMA con el principal objetivo de analizar el sector de la consultoría y aportar valor al Grupo. En este sentido, el análisis de la competencia ha ayudado a conocer la posición que tiene el Grupo en el mercado. Se han obtenido conclusiones importantes sobre el modelo de negocio actual y se ha aportado información clave que permitirá a la empresa explorar otras áreas de negocio para aumentar su competitividad.

3.2. Competencias y resultados de aprendizaje

Gracias a la Formación Dual he tenido la oportunidad de conocer mejor el sector de la consultoría, y a su vez, de participar en diversos proyectos que me han aportado conocimiento y nuevas capacidades.

Tal y como se ha señalado, han sido diversas las tareas que he desarrollado a lo largo de las distintas estancias en la empresa: lanzamiento de una nueva unidad de negocio, apoyo a los consultores de sistemas de gestión, apoyo a la sección de Marketing, RRSS, organización de jornadas de difusión, planificación estratégica, propuesta de nuevas actividades, etc.

Como resultado, he desarrollado competencias entre las que destacaría, competencias informáticas, reflexión crítica, capacidad de comunicación oral y escrita con clientes y empleados, asunción de responsabilidades. Además, con el objetivo de registrar, evidenciar y dar visibilidad a los resultados de aprendizaje obtenidos, he creado mi portafolio electrónico en la plataforma eGelaPortfolio de la UPV/EHU.

Con todo, esta experiencia también me ha ayudado a conocerme mejor y a superar algunas dificultades con las que me he encontrado. Más concretamente, una de las principales dificultades que he tenido que superar ha sido la gestión del tiempo. En GRUPO GISMA siempre hay diversas tareas que realizar y esto dificulta la gestión del tiempo que se le puede dedicar a cada una de ellas. Por otro lado, también es muy habitual trabajar en proyectos nuevos, en los que a priori no se tiene experiencia. Este es un factor motivante, pero a su vez, también puede producir miedo e inseguridad.

Por último, he tenido la fortuna de trabajar con un equipo de consultores especializados y con gran experiencia en la Implantación de Sistemas de Gestión y he podido conocer de cerca algunos de sus aliados y trabajar con ellos otras áreas como, por ejemplo, la estrategia, personas y marketing. En suma, me ha acogido un equipo de profesionales con los que he compartido valores, y eso ha hecho que mi experiencia haya sido positiva y muy enriquecedora.

En la tabla 2 se resumen las principales actividades realizadas en el Grupo GISMA y los resultados publicados en el portafolio.

Tabla 2. Resumen de Actividades y Resultados en GISMA

ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIAS PUBLICADAS EN eGelaPortfolio
Lanzamiento de nueva unidad de negocio <i>Gisma Academy</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● URL del sitio web ● Resumen del informe
Participar en reuniones comerciales y de marketing	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe final de las tareas realizadas en el equipo de marketing para la reunión general en la empresa.
Tareas de marketing	<ul style="list-style-type: none"> ● URL de las noticias publicadas.
Asistir a Jornadas, Eventos y formaciones	<ul style="list-style-type: none"> ● Fotografías de las Jornadas. ● Presentación utilizada en la jornada. ● Fotografías de la formación.
Elaborar informes sobre el posicionamiento de la página web	<ul style="list-style-type: none"> ● Informe final de las tareas realizadas en el equipo de marketing para la reunión general en la empresa donde incluye un apartado sobre el posicionamiento
Proyectos concretos (traducción de aplicaciones informáticas, proyecto de subvenciones de la DFG).	<ul style="list-style-type: none"> ● Documentación traducida. ● Presentaciones de los proyectos.

4. CONCLUSIONES

Podemos resumir nuestra experiencia de forma exitosa, si bien en nuestra valoración también hay que incluir los puntos débiles y de mejora.

A la hora de realizar el autodiagnóstico, hemos tenido en cuenta el grado de cumplimiento de las tareas que hemos realizado, los plazos en los que se han entregado, el grado de autonomía en el desarrollo de las mismas, el valor aportado a la empresa, así como el nivel de desarrollo competencial, entre otros.

Por su parte, en la valoración global del Itinerario Dual, hemos considerado diversas cuestiones, como son: el proceso de selección de alumnos y empresas, los objetivos del programa formativo, la comunicación y difusión del Itinerario dentro y fuera del Grado, el seguimiento de las estancias en la empresa por parte de los instructores y tutores académicos, así como los contenidos de las asignaturas específicas de orientación.

No cabe duda de que el itinerario Dual abre vías para estrechar la distancia entre la universidad y la empresa. No obstante, la participación en esta formación Dual requiere de una mayor implicación y esfuerzo por parte de todos los agentes implicados.

Consideramos indispensable que la universidad y la empresa consensuen un programa formativo lo más detallado posible y con la anticipación suficiente antes de la incorporación del estudiante a la empresa. Asimismo, sería interesante poder trabajar por proyectos que supongan verdaderos retos para el estudiante y que aporten valor a la empresa.

Con respecto a la comunicación (interacción) entre los distintos agentes que han intervenido en el itinerario Dual, opinamos que ésta no se ha producido con la misma intensidad. En general, se ha realizado un seguimiento más estrecho y ha existido una comunicación más fluida y natural entre el estudiante y el tutor/a de la universidad. Sin embargo, entre el estudiante y el instructor/a de la empresa la comunicación ha sido menos frecuente, dadas las obligaciones diarias de la empresa. En lo que respecta a la relación tutor e instructor, consideramos que ésta tiene margen de mejora. En cada una de las estancias, las tres partes implicadas han mantenido reuniones al inicio, durante y al finalizar las mismas. Estas reuniones han sido necesarias para el seguimiento del estudiante y de su programa formativo, aunque consideramos que sería interesante que la empresa pudiera participar también del seguimiento y del *feedback* que se produce entre el tutor/a y el estudiante. En este sentido, podría plantearse que en el “cuaderno de trabajo” o diario semanal del estudiante se incluyera un apartado donde se recoja también la opinión o *feedback* del instructor/a, llegando así la información a todas las partes.

Asumiendo todo lo anterior, apostamos por esta vía de aprendizaje, que, sin ninguna duda, va más allá de las prácticas habituales.

Por último, nos gustaría agradecer a todo el equipo de profesores del itinerario Dual y a las empresas participantes que nos hayan brindado esta magnífica oportunidad.

5. BIBLIOGRAFÍA

Formación Dual Facultad de Economía y Empresa (Sección Gipuzkoa). Información académica. <https://www.ehu.eus/es/web/enpresa-donostia/prestakuntza-duala1>

Memoria de justificación Itinerario de Formación Dual: Universidad-Empresa en el Grado en Administración y Dirección de Empresas, 2018. Facultad de Economía y Empresa.