



INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS TUTORES DE EMPRESA CON LAS PRÁCTICAS EN EMPRESA 2014-15

TITULACIÓN: Grado en Turismo (207G)
Comisión Calidad 07/07/2016

El presente informe tiene como objetivo el análisis de la satisfacción de los tutores de empresa con el programa de prácticas externas.

La información es recogida mediante encuesta, distribuidas vía e-mail, a los tutores de empresa y a los responsables de los departamentos de recursos humanos de las empresas que han acogido alumnos en prácticas (curriculares o extracurriculares) en el curso académico 2014-15. La encuesta se estructura en 4 apartados divididos a su vez en varios ítems, los cuales deben ser puntuados de 1 (mínimo grado de conocimiento o satisfacción) a 5 (máximo grado de satisfacción, conocimiento, utilidad, etc.):

- Información y asignación de los programas de prácticas externas
- Sobre el alumno
- Sobre el desarrollo de las prácticas externas
- Prácticas externas y mercado laboral

Para una población de 12 individuos, entre tutores de empresa y responsables de los Departamentos de Recursos Humanos, se han obtenido 9 respuestas, lo que supone un 75% de porcentaje de respuesta.

Puede realizarse ya un análisis evolutivo, puesto que es el segundo curso en el que se han desarrollado prácticas externas en el Grado en Turismo. La titulación se implantó en el curso 2010-11 y las prácticas están ubicadas en el segundo semestre del cuarto curso.

Del análisis de los resultados de las encuestas se observa que:

1. INFORMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE PRÁCTICAS EXTERNAS

Los ítems analizados son:

1. ¿Recoge el convenio sus necesidades específicas?
2. La información facilitada sobre la práctica, antes de la incorporación del alumno, ¿ha sido apropiada?
3. ¿Le parece adecuado el procedimiento de adjudicación de prácticas externas?
4. ¿Qué nivel de satisfacción muestra con nuestros procesos de tramitación y gestión de la documentación?
5. ¿En qué grado le parece adecuado el tiempo marcado para la realización de la práctica para una correcta formación del alumno?

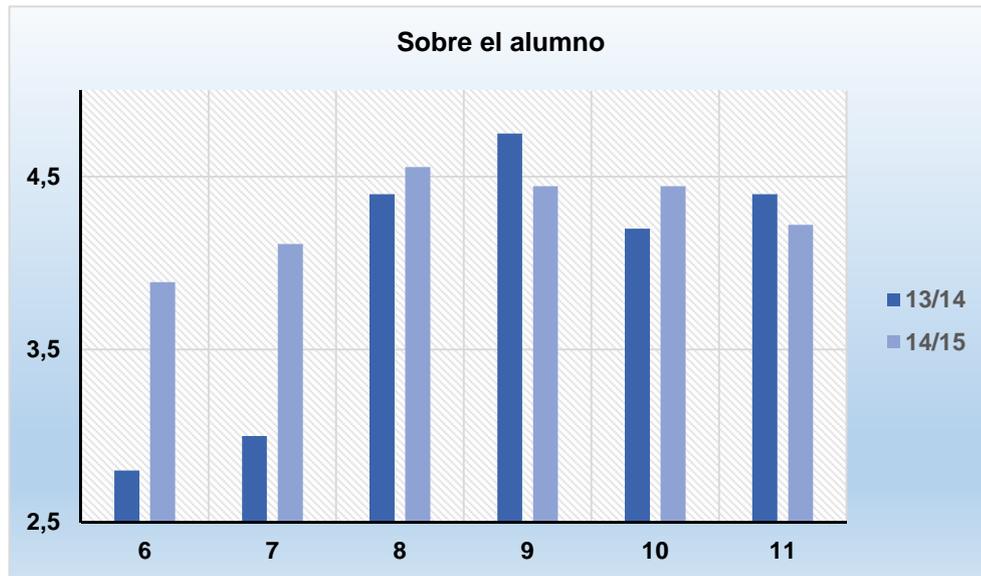


Los resultados obtenidos en las preguntas de este apartado son más que satisfactorios. Todas las preguntas obtienen una puntuación superior a 3,5 (sobre 5), siendo muy superiores a ese valor en algunos de los casos. Además, la evolución es también muy favorable respecto del curso 2013-14.

2. SOBRE EL ALUMNO

Los ítems analizados son:

6. ¿Es adecuada la formación del alumno en relación con la práctica desarrollada?
7. Las tareas encomendadas, ¿en qué nivel son acordes a las competencias de formación del alumno?
8. ¿En qué grado considera que la estancia del alumno aporta un valor añadido a la formación académica del mismo?
9. ¿Se ha desarrollado satisfactoriamente el Plan de Trabajo acordado?
10. Indique el nivel de cumplimiento, actitud y desempeño por parte del alumno
11. Indique el nivel de satisfacción general con el alumno tutelado



Del análisis de los resultados de las encuestas se desprende que los resultados obtenidos en las preguntas de este apartado son más que satisfactorios. Todas las preguntas obtienen una puntuación superior a 3,5 (sobre 5), siendo muy superiores a ese valor en algunos de los casos. Además, la evolución es también muy favorable respecto del curso 2013-14.

Las acciones de mejora del curso pasado (**AM3**: Realizar una nueva reunión, previa al inicio de las prácticas, entre los tutores académicos y de empresa para sentar las bases de la coordinación.) han conseguido su objetivo.

3. SOBRE EL DESARROLLO DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS.

Los ítems analizados son:

12. ¿Está satisfecho con el sistema de evaluación de las prácticas?
13. Indique el nivel de coordinación con el tutor académico
14. ¿Cuál ha sido su nivel de satisfacción general con la actividad del tutor académico?
15. ¿Cuál ha sido su grado de satisfacción general con la tarea que ha realizado como tutor externo?
16. Indique su grado de satisfacción con la actividad de la Oficina del Estudiante (Unidad de Prácticas)
17. Ante posibles problemas, ¿las soluciones ofrecidas por la Universidad de La Rioja han sido satisfactorias?
18. ¿Le ha resultado útil la estancia de un alumno en prácticas en su empresa o institución?
19. Volvería a acoger alumnos de la UR en prácticas externas



Del análisis de los resultados de las encuestas se desprende que los resultados obtenidos en las preguntas de este apartado son más que satisfactorios. Todas las preguntas obtienen una puntuación superior a 3,5 (sobre 5), siendo muy superiores a ese valor en algunos de los casos. Además, la evolución es también muy favorable respecto del curso 2013-14.

4. PRÁCTICAS EXTERNAS Y MERCADO LABORAL

20. ¿Ha recibido el alumno bolsa de ayuda por parte de la empresa?
21. En caso afirmativo, indica la cuantía.
22. ¿Ha sido contratado el alumno tras finalizar las prácticas externas?
23. En caso afirmativo, tipo de contrato.
24. En caso afirmativo, puesto a desempeñar.
25. ¿En qué medida las prácticas externas son tenidas en cuenta en su empresa o institución para una posterior contratación de personal?

26. ¿En qué grado considera que el desarrollo de prácticas externas aumenta la empleabilidad del alumno?

- Tan sólo 2 de las 9 prácticas para las que se cuenta con respuesta a la encuesta han recibido bolsa de ayuda (<300€).
- De los 9 alumnos aquí representados, uno de ellos fue contratado temporalmente.
- La opinión de los tutores de empresa sobre la empleabilidad futura que proporcionan las prácticas es muy satisfactoria (4,4 sobre 5 puntos).

5. SUGERENCIAS

- El alumno debería llegar antes de la alta temporada para tener tiempo de aprender el funcionamiento de la empresa y del informático
- Informar con antelación a la empresa del alumno en prácticas y a ser posible dar opción de elegir los que se adapten mejor a la práctica ofertada.
- Debería venir el tutor con el alumno al hotel para hacer una pre-entrevista antes de

las prácticas y facilitarnos el curriculum del alumno.

- Cuesta mucho enseñar a los alumnos a la vez que se trabaja, solamente teniéndolos por la mañana, así que para cuando aprenden y lo quieren poner en práctica ya se les acaba el periodo de prácticas.
- Gestion del cliente, practica informática de gestión.
- Tiempo para conocer el funcionamiento de la empresa al llegar directamente en la alta temporada.
- Iniciación al mundo laboral.
- Contacto con su futuro próximo y realidad sobre el mismo.
- Ha aprendido bien las tareas básicas del puesto de recepción: atención en mostrador, atención telefónica, check-in, check-out, toma de reservas, conserjería, recepción de proveedores, comunicación interdepartamental.
- Dado que compatibilizan las prácticas con otras actividades (clases, trabajos y exámenes) no tienen suficiente disponibilidad para poder estar en todos los turnos de recepción con lo que parte de la formación queda incompleta
- Resolutividad, atención al cliente por teléfono y vía presencial, familiarización con los folletos y reservas con mayoristas, gestión de grupos, itinerarios.
- Mayor conocimiento del sector turístico, tienen mucha formación en contabilidad muy innecesaria y muy poca información en ámbito turístico, términos, geografía, aplicaciones.
- Que la duración de las prácticas sea más duraderas en el tiempo aunque para ello las horas diarias se vean reducidas.