

JORNADAS SOBRE INNOVACIÓN DOCENTE 2007-2008

ESTUDIO DE CASOS SOBRE LA GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LAS PERSONAS EN DISTINTAS EMPRESAS MEDIANTE LA TÉCNICA DE LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD.

Prof. Dra. Sonia Benito Hernández
Coordinadora Académica Facultad Economía, Derecho y
Empresariales
Universidad Europea de Madrid

Prof. Dra. Fátima Gómez Sota
Coordinadora Internacional de la Facultad de Economía,
Derecho y Empresariales
Universidad Europea de Madrid

INTRODUCCIÓN

El “Estudio de casos sobre la gestión y organización de las personas en distintas empresas mediante la técnica de la entrevista en profundidad” es una actividad que se desarrolla en las asignaturas de Economía de la Empresa y Sociología de la empresa de la titulación de Administración y Dirección de Empresas para los alumnos del primer curso, con el fin de acercarles a la realidad empresarial que estudian desde una perspectiva teórica.

A mediados del tercer trimestre se forman grupos de trabajo y son orientados por los profesores de ambas asignaturas en la elaboración de una entrevista y en la elección de una empresa asistente al Foro de Empleo, que es una actividad que se realiza una vez al año en la Universidad Europea, a cuyo representante elegirán para entrevistar.

Los equipos reciben directrices, elaboradas por los profesores, sobre los temas que deben tratar en la entrevista (cuestiones teóricas trabajadas en clase y de especial interés). Posteriormente, se establece un día de presentación de las entrevistas de cada uno de los grupos al resto de compañeros y la entrega de un informe-trabajo que analiza los resultados obtenidos, tanto de la entrevista que ha realizado cada grupo, como de los resultados obtenidos en las entrevistas de los demás grupos. Para que todos los grupos posean la información de todas las entrevistas y puedan así realizar los informes de análisis, los profesores abren un foro en la plataforma virtual de la universidad MOODLE (en cada una de las dos asignaturas) de tal forma que los alumnos puedan colgar en la Web sus entrevistas con toda la información y así puedan todos acceder a esa información.

Con esta actividad el alumno se convierte en el centro de su propio aprendizaje desarrollando las principales competencias establecidas para el primer curso: responsabilidad, habilidades comunicativas, trabajo en equipo y planificación.

CONTEXTUALIZACIÓN

La experiencia docente que se describe a continuación se vincula a las asignaturas: Economía de la Empresa y Sociología de la empresa, obligatorias y anuales. Son

ofrecidas por los Departamentos de Economía de la Empresa y Empresa, respectivamente, pertenecientes a la Facultad de Economía, Derecho y Empresariales de la Universidad Europea de Madrid.

Las asignaturas **Economía de le Empresa y Sociología de la empresa** las cursan todos los alumnos de la titulación de:

- » Administración y Dirección de empresas.

Siendo extensible a todos aquellos alumnos que cursan otras titulaciones como:

- » Administración y Dirección de Empresas e Investigación y Técnicas de mercado.
- » Derecho y Administración y Dirección de Empresas.
- » Economía y Administración y Dirección de Empresas.
- » Publicidad y Administración y Dirección de Empresas.
- » Ingenierías y Administración y Dirección de Empresas.
- » Diplomatura de Turismo.

De la misma forma, la asignatura **Economía de la empresa** se imparte con carácter semestral con contenidos, metodologías y objetivos similares, adaptados a la temporalidad y perfil del alumno, en una asignatura obligatoria llamada: Organización y Administración de Empresas, también denominada Gestión y Administración de Empresas, impartida en las titulaciones de:

- » Ingeniería Industrial Superior.
- » Ingeniería Técnica Industrial.
- » Ingeniería Técnica Informática
- » Ingeniería Superior en Telecomunicaciones.
- » Ingeniería Técnica en Telecomunicaciones.
- » Fisioterapia.
- » Óptica y Optometría.
- » Odontología.
- » Licenciatura en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte.

JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS

El análisis y discusión de experiencias reales de empresas en estas asignaturas está estrechamente vinculado al cumplimiento de los objetivos específicos de las mismas. Se pretende que mediante la entrevista a una empresa real el alumno conozca la realidad empresarial a través de los propios protagonistas de la misma, los directores de Recursos Humanos, sobre todo en lo que respecta al área de los recursos humanos y de organización interna. Además con este tipo de actividades se consigue favorecer, facilitar y motivar a los alumnos a de cara a la realización de prácticas en el segundo ciclo, suscitándoles curiosidad e interés (como así nos lo comentaron al finalizar la actividad).

Teniendo en cuenta estas consideraciones el objetivo general que se quería conseguir era doble:

1. Conocer y comprender la empresa como unidad económica fundamental, desde la perspectiva de su administración práctica.
2. Involucrar al alumnado en la actividad “Foro de Empleo”.

Además para cada una de las asignaturas se plantearon una serie de objetivos específicos:

- » Con respecto a la asignatura de **Economía de la Empresa**: que el alumno conozca y comprenda la empresa como unidad económica fundamental, desde la perspectiva de su administración práctica. La actividad que planteamos permite al alumno poder alcanzar los objetivos formativos básicos de la asignatura y acercarlos a la realidad empresarial que estudia desde una perspectiva teórica. Al finalizar la actividad de “Estudio de caso sobre la gestión y organización de personas en distintas empresas mediante la técnica de la entrevista en profundidad” el alumno será capaz de:
 1. Conocer y comprender el proceso de selección de personal en distintas empresas líderes en sus sectores.
 2. Conocer las distintas técnicas de motivación a sus empleados utilizadas por las empresas entrevistadas.
 3. Identificar los distintos modelos organizativos y los elementos principales del diseño organizativo de las empresas entrevistadas.
 4. Identificar, comprender y establecer la importancia de los cambios que se producen en el entorno y su influencia en el funcionamiento general de la empresa en la realidad.
 5. Comprender qué conocimientos, actitudes y competencias valoran las empresas entrevistadas en sus futuros empleados.

- » Con respecto a la asignatura de **Sociología de la Empresa**: que el alumno desarrolle su capacidad investigadora y analítica aplicándola al entorno empresarial. Con la asignatura de sociología de la empresa no sólo se pretende que los alumnos conozcan diferentes teorías organizativas, sino que además sean capaces de realizar sus propios análisis sociológicos del entorno empresarial para lo cuál necesitan herramientas de investigación, como la entrevista. Al finalizar la actividad de “Estudio de caso sobre la gestión y organización de personas en distintas empresas mediante la técnica de la entrevista en profundidad” el alumno será capaz de:
 6. Diseñar un guión de entrevista en profundidad
 7. Realizar entrevistas a actores sociales y analizar la información recogida en su contexto.
 8. Conocer la realidad del contexto social en el que se inserta la empresa
 9. Identificar la cultura de las empresas analizadas
 10. identificar políticas formativas de las empresas

Por otra parte, en ambas asignaturas, pretendemos alcanzar el desarrollo de **competencias generales**. Concretamente con esta práctica se quieren reforzar las siguientes:

1. Capacidad de síntesis:
 - » Concretar e identificar la información relevante.
 - » Redactar y constar la información relevante identificada.

2. Planificación

- » Analizar, concretar y priorizar acciones para conseguir una meta (objetivos).
- » Establecer objetivos concretos y realistas.
- » Identificar y utilizar recursos (humanos, técnicos y económicos) para conseguir la meta (objetivos).
- » Gestionar adecuadamente del tiempo.
- » Reconocer información significativa, buscar y relacionar datos relevantes.

3. Responsabilidad

- » Implicarse y comprometerse en el cumplimiento de sus tareas.
- » Ser organizado y cuidadoso con la buena ejecución del trabajo.

4. Trabajo en equipo

- » Trabajar de forma cooperativa con otros; ser parte de un equipo trabajando juntos en vez de separada o competitivamente.
- » Identificarse con un proyecto común y compromiso con sus objetivos.
- » Solicitar ideas y opiniones para la toma de decisiones y planes.
- » Valorar por igual la opinión de todos los componentes del grupo.
- » Reconocer públicamente los logros de otros.
- » Desarrollar la reflexión grupal
- » Esforzarse por que exista un buen clima de trabajo.
- » Saber anteponer los objetivos del grupo a los intereses personales.
- » Evitar actitudes dominantes. Actuar con tolerancia.

5. Habilidades comunicativas

Esta competencia se divide en dos: comprensión interpersonal (la persona como receptora) y habilidades comunicativas (la persona como emisora).

Comprensión interpersonal:

- » Querer entender a los otros: ser sensible a los estados de ánimo y sentimientos de los demás.
- » Escuchar con atención y percibir lo que no es manifiesto.
- » Comprender las actitudes, intereses, necesidades y perspectivas de los otros.
- » Usar el conocimiento basado en escuchar y observar para predecir las reacciones de los otros.
- » Atender atentamente cuando otros hablan o actúan.
- » Tener capacidad de ponerse en el lugar de otros.
- » Responder adecuadamente a las reacciones de los demás.

Habilidades comunicativas:

- » Saber estructurar las ideas y organizarlas para transmitir las de forma clara.
- » Manejar diversa información y decidir qué datos presentar.
- » Saber presentar de manera persuasiva argumentos que sustentan las propias ideas.
- » Desarrollar razonamientos de forma coherente

- » Expresar con claridad lo que piensa y siente.
- » Ser correcto en la expresión oral y escrita.
- » Controlar la ansiedad

METODOLOGÍA

La necesidad de adaptar las distintas metodologías, utilizadas en la impartición de docencia de las distintas asignaturas, a las propuestas del Espacio Europeo de Educación Superior, con sus consiguientes cambios estructurales y la necesidad de articular la docencia sobre el desarrollo de competencias profesionales, se ha convertido en una oportunidad que es necesario explotar.

Las metodologías que se estamos utilizando en las asignaturas de Economía de la Empresa y Sociología de la empresa son:

- » Clases magistrales: con el objetivo de transmitir conocimientos y activar procesos cognitivos en el estudiante.
- » Juegos de rol.
- » Debates y dinámicas de grupo.
- » Resolución de Ejercicios: para ejercitar, ensayar y poner en práctica los conocimientos previos
- » Aprendizaje cooperativo: para el desarrollar aprendizajes activos y significativos de forma cooperativa
- » Estudio de Caso: con el objetivo de adquirir aprendizaje mediante el análisis de casos reales o simulados

En el “Estudio de casos sobre la gestión y organización de las personas en distintas empresas mediante la técnica de la entrevista en profundidad” se utilizan las siguientes metodologías:

- » Clase magistral: exposición y explicación del ejercicio a realizar.
- » Aprendizaje cooperativo: los alumnos se organizan en equipos donde trabajan conjuntamente de forma coordinada y profundizar en su propio aprendizaje.
- » Estudio de casos: mediante la entrevista a las distintas empresas.

Por otro lado la novedad de la práctica radica en su propio planteamiento al ser compartida por dos materias del mismo curso, el alumno trabaja la capacidad de relación y síntesis de los conocimientos adquiridos y de las competencias transversales que se quieren transmitir. Por su parte los profesores también desarrollan la competencia de trabajo en equipo y planificación.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Asignaturas implicadas: Economía de la Empresa y Sociología de la empresa.

Curso: 2007-2008

Número de alumnos: 40 alumnos.

Alumnos participantes: todos los que cursan ambas asignaturas, dado su carácter obligatorio.

Frecuencia: tercer trimestre

Desarrollo de la actividad: durante el tercer trimestre:

- » En clases de Economía de la Empresa se forman equipos de trabajo y se les orienta en la elección de una empresa nacional o internacional, de las que van a asistir al Foro de Empleo, sobre la que se realizará la entrevista, siendo importante la labor del profesor en la elección de dicha empresa, y en la formación del equipo.
- » En clases de Sociología de la Empresa los grupos trabajan en el diseño y elaboración del guión de puntos de la entrevista y se realiza un juego de rol para practicar el desarrollo de la misma.
- » El día que se celebra el Foro de Empleo los alumnos asisten a las distintas conferencias y ponencias de las empresas participantes realizando la entrevista a la empresa elegida al final en un tiempo entre 25-60 minutos.
- » Posteriormente, registran sus entrevistas en Word y las cuelgan en la Web mediante un Foro preparado por los profesores en las dos asignaturas en la plataforma MOODLE.
- » Todos los grupos consiguen y consultan las entrevistas de los demás accediendo a dicho Foro.
- » Preparan su entrevista en formato POWER POINT para presentarla un día prefijado por los profesores al resto de compañeros.
- » Una vez se han expuesto todas las entrevistas y todos los grupos las tienen en formato papel se procede a elaborar el informe global.
- » El informe a elaborar se compone de:
 - » Resumen del contenido de las entrevistas de los otros grupos.
 - » Análisis y descripción de la propia entrevista.
 - » Conclusiones extraídas de los resultados de todas las entrevistas (resaltando lo que tienen en común y lo que no).
 - » Aportaciones personales / Crítica personal: cada miembro del grupo por separado dará su opinión (4 o 5 líneas) y se presentará también una opinión consensuada del grupo.
- » El alumno entrega a las profesoras un portafolio en el que se incluye:
 - » Enunciado de la práctica que se entregó el primer día de clase.
 - » Entrevista en formato Word impresa de cada grupo de la empresa que entrevistó.
 - » Entrevista en POWER POINT impresa que presentarán el miércoles día 23 de abril.
 - » Informe.

- » Otras propuestas o elementos de innovación que el alumno quiera añadir (por ejemplo fotos de las entrevista, breve introducción a las funciones y actividades de la empresa...etc.

Recursos necesarios: Es necesario la realización del Foro de empleo por parte de la Universidad al que asistan empresas participantes, una encuesta, una guía preparada por el profesor, un temario de clase, un ordenador personal, una pizarra con tizas, un cañón de datos y un aula, material de papelería necesario para la elaboración del informe por parte de los alumnos.

Las empresas estudiadas han sido: Deloitte & Touche, PriceWaterhouseCoopers, CPP, Intercontinental Group (Holiday In), Unisys, Juban, PC City, Banco Santander, Research and Consulting... Como puede observarse, de diversos sectores y de características muy diferentes, por lo que los alumnos han tenido la oportunidad de conocer sus diversidades.

Cálculo del tiempo de trabajo del alumno: 12 horas de trabajo repartidas en los dos semestres, equivalentes a 0,5 ECTS.

Evaluación: Para la evaluación de esta actividad, en coherencia con los objetivos planteados, se tienen en cuenta distintas aspectos:

- » La asistencia a clase.
- » Participación activa en el trabajo en grupo.
- » Trabajo de campo: realización de las entrevistas el día del Foro de Empleo.
- » Trabajo desarrollado y entregado, así como las conclusiones obtenidas.
- » Grado de relación de las conclusiones con los objetivos técnicos.
- » Presentaciones orales en clase y calidad del power-point presentado.
- » Adecuación del trabajo elaborado por los alumnos con los contenidos vistos en clase.
- » Calidad del trabajo final

Calificación:

- » **En Economía de la empresa:** se realiza una media de la nota del informe y de la presentación oral, y se obtiene una calificación que tiene un peso en la nota final de la asignatura del 6%.
- » **En Sociología de la empresa:** se realiza una media de la nota del informe y de la presentación oral, y se obtiene una calificación que tiene un peso de 10% sobre el 60% otorgado en la parte de trabajo en grupo y actividades prácticas.
- »

RESULTADOS

Resultados académicos.

El desarrollo de la actividad puso de manifiesto la motivación y el interés de los alumnos por la elaboración de la misma. La experiencia directa que tuvieron al tratar con las empresas participantes puso de manifiesto la utilidad práctica de los temas tratados en teoría.

Si a este contacto directo mediante la entrevista, se le añade la asistencia de los alumnos a las distintas conferencias y ponencias hace muy enriquecedora la actividad por los temas transversales tratados por las distintas empresas en sus participaciones, al margen del tema central de todo Foro de Empleo que es la de acercar el mundo laboral al académico y el ayudar a los alumnos a acercarse al mercado laboral.

Los alumnos demostraron, con el trabajo escrito y las exposiciones, que habían conseguido planificarse, trabajar verdaderamente en equipo y desarrollar habilidades comunicativas en las exposiciones de los casos. Se percibió claramente que el hecho de ser ellos mismos los que consiguieron la información y siendo además un caso real, les llevo a involucrarse más y realizar mejores exposiciones que en otros temas que les son ajenos.

Como evaluación de la actividad se ha realizado una encuesta a los 50 alumnos, cuyos resultados aparecen en la siguiente tabla de satisfacción (1, muy baja-5, muy alta)

Contenido	1	2	3	4	5
Utilidad				X	
Nivel coordinación profesores					X
Trabajo en equipo			X		
Aprendizaje obtenido			X		
Desarrollo habilidades comunicativas				X	
Novedad de la práctica			X		
Valoración global				X	

CONCLUSIONES

Las metodologías activas propuestas en el proyecto de Espacio Europeo de Educación Superior, ha supuesto una oportunidad para mejorar las asignaturas de Economía de la Empresa y Sociología de la empresa, las cuales, dado el carácter abierto, dinámico y moderno de su temario, permiten la innovación docente.

Como se observa en la tabla, la satisfacción general de los alumnos con la actividad ha sido bastante alta, siendo lo más valorado el desarrollo de las habilidades comunicativas y de la utilidad de la misma.

Por otro lado, los alumnos han valorado la posibilidad de conocer y contactar directamente con profesionales de la empresa. Así, comenta un grupo: *“...es una experiencia muy gratificante el tener la oportunidad de entrevistar a personas importantes de grandes empresas y así poder conseguir una visión más amplia de lo que demandan. Nos ha servido para comprender que hoy en día no son los conocimientos únicamente lo importante sino la actitud, las competencias y el compromiso.”* (Alumno del primer curso de la titulación de Administración y Dirección de Empresas).

También las propias conclusiones de los alumnos manifiestan que a través de los discursos han comprendido la importancia del “valor” que los buenos profesionales otorgan al trabajo. Comenta otro alumno: *“...la entrevista ha sido muy productiva porque ha aclarado algunas dudas que tenía y también hay una frase que me ha*

quedado grabada: -si te levantas todos los días a trabajar en lo que te gustas, nunca más tendrás que ir a trabajar-. Me parece una frase muy interesante que intentaré aplicar en el futuro.” (Alumno del primer curso de la titulación de Administración y Dirección de Empresas).

BIBLIOGRAFÍA

BENITO A. y CRUZ, A. *Nuevas claves para la docencia universitaria en el Espacio Europeo de Educación Superior*. Editorial Nancea. 2ª Edición. Madrid. 2007.

BENITO, S.; FIGUEROA, C. y PRIEDE, T. Seguimiento de empresa real. *Jornadas Universidad Europea de Madrid sobre el Premio a la innovación docente*. Madrid. 2007.

CLAUDE COMBESSIE J. *El método en sociología*. Editorial Alianza. Madrid. 2000.

CABERO, J. *La evaluación e investigación sobre los medios de enseñanza*. En J. CABERO, *Tecnología educativa. Diseño y utilización de medios de enseñanza*. Editorial Paidós. Barcelona. 2001.