

# GESTIÓN DEL TALENTO EN EL GRADO EN TURISMO Y DIRECCIÓN HOTELERA

Práctica innovadora de crecimiento integral



## PROFESORA RESPONSABLE

Sra. Gisela Domínguez

## PROFESORES PARTICIPANTES

Sra. Gisela Domínguez | Sra. Itziar Ramírez  
Sra. Daniela Freund



## TITULACIÓN

Grado en Gestión Turística y Hotelera



## MATERIA

Service Encounters and Professional Skills for Tourism and Hospitality



## ASIGNATURAS

Service Encounters (Semestre 2) | Personal & Professional Skills (Semestre 4) | Espacios tutoriales de 1º y 2º Grado en Turismo y Dirección Hotelera



## DESTINATARIOS

Estudiantes del Grado en Gestión Turística y Hotelera. Se inicia el proyecto en el curso académico 2014-2015 en 1º Grado con 90 estudiantes. En el curso académico 2015-16 continuaron en 2º Grado y se aplicó nuevamente a 1º Grado con 95 estudiantes. La práctica innovadora tendrá continuidad en 3º y 4º de los cursos académicos 16-17 y 17-18.



## COMPETENCIAS

- > G1 Compromiso ético: ser capaz de actuar en consonancia con principios y valores éticos y sociales.
- > G4 Conocimiento de sí mismo y autocontrol emocional: ser capaz de leer las propias emociones y reconocer su impacto.
- > G6 Empatía y comunicación interpersonal: ser capaz de comprender las emociones y los puntos de vista de otras personas
- > G7 Trabajo en equipo y colaboración: ser capaz de cooperar activa y solidariamente en la consecución de objetivos comunes.
- > G10 Orientación al servicio: implica el deseo de ayudar o servir a otras personas.

## Descripción de la práctica innovadora

Nuestro compromiso en HTSI es el desarrollo integral del estudiante. Por ello, en el año 2014 diseñamos una práctica innovadora en gestión del talento en la cual seleccionamos 5 competencias fundamentales en nuestra disciplina, a potenciar en forma individual y grupal durante los 4 años del Grado en Turismo y Dirección Hotelera: **ética laboral, trabajo en equipo, servicio, atención y empatía**. Hasta la fecha, hemos implementado esta práctica innovadora en 1º y 2º Grado, por lo que explicaremos el desarrollo de la misma en estos dos cursos.



Mediante una **entrevista personal a todos los estudiantes**, al inicio del 1º curso utilizando una herramienta específica de gestión del talento, detectamos las fortalezas y debilidades de cada estudiante que plasmamos en un diagrama de barras individualizado. Posteriormente, realizamos un mapa de la situación general del grupo de Grado en formato diagrama de pastel, que indica sus áreas de mejora a nivel grupal.

Estos dos indicadores guían el acompañamiento posterior de los estudiantes, personalizando las actividades en función de los resultados obtenidos en las entrevistas personales.

En los **espacios tutoriales individuales** de 1º y 2º Grado se trabajan las competencias de forma directa con el estudiante, potenciando los talentos menos desarrollados y guiando el crecimiento personal y profesional a través de técnicas de coaching.



En los **espacios tutoriales grupales** de 1º y 2º Grado y en las asignaturas de Service Encounters (S2) y Personal & Professional Skills (S4) se diseñan dinámicas participativas con el mismo objetivo de mejora y crecimiento, adaptadas a los resultados del grupo. Por lo tanto, estas actividades varían cada curso académico dependiendo de los perfiles de ingreso teniendo muy en cuenta las competencias a fortalecer.



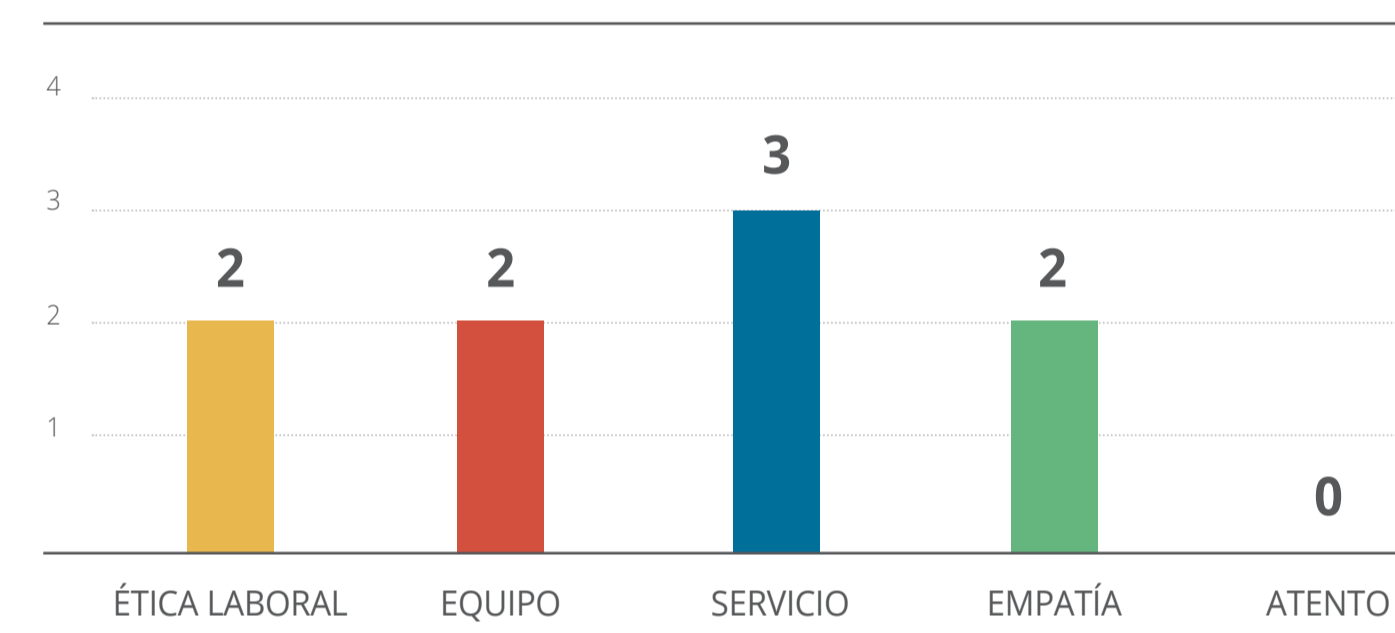
A modo de ejemplo, se realizan dinámicas de trabajo en equipo en grupos de 4. Dichos grupos reciben material y objetivos específicos y siguiendo las instrucciones dadas crean un proyecto. La reflexión posterior permite valorar la gestión de los equipos, el rol de cada participante, las interacciones y profundizar en aspectos personales y profesionales aplicables al contexto actual del sector turístico y hotelero.

A modo de ejemplo, se realizan dinámicas de trabajo en equipo en grupos de 4. Dichos grupos reciben material y objetivos específicos y siguiendo las instrucciones dadas crean un proyecto. La reflexión posterior permite valorar la gestión de los equipos, el rol de cada participante, las interacciones y profundizar en aspectos personales y profesionales aplicables al contexto actual del sector turístico y hotelero.

En las tutorías individuales y grupales de 3º y 4º de los cursos próximos se continuará el acompañamiento al alumno en el marco de esta práctica innovadora de gestión del talento.

A continuación, presentamos ejemplos de esta práctica. La figura 1. muestra los resultados de los talentos de un estudiante del curso 14-15.

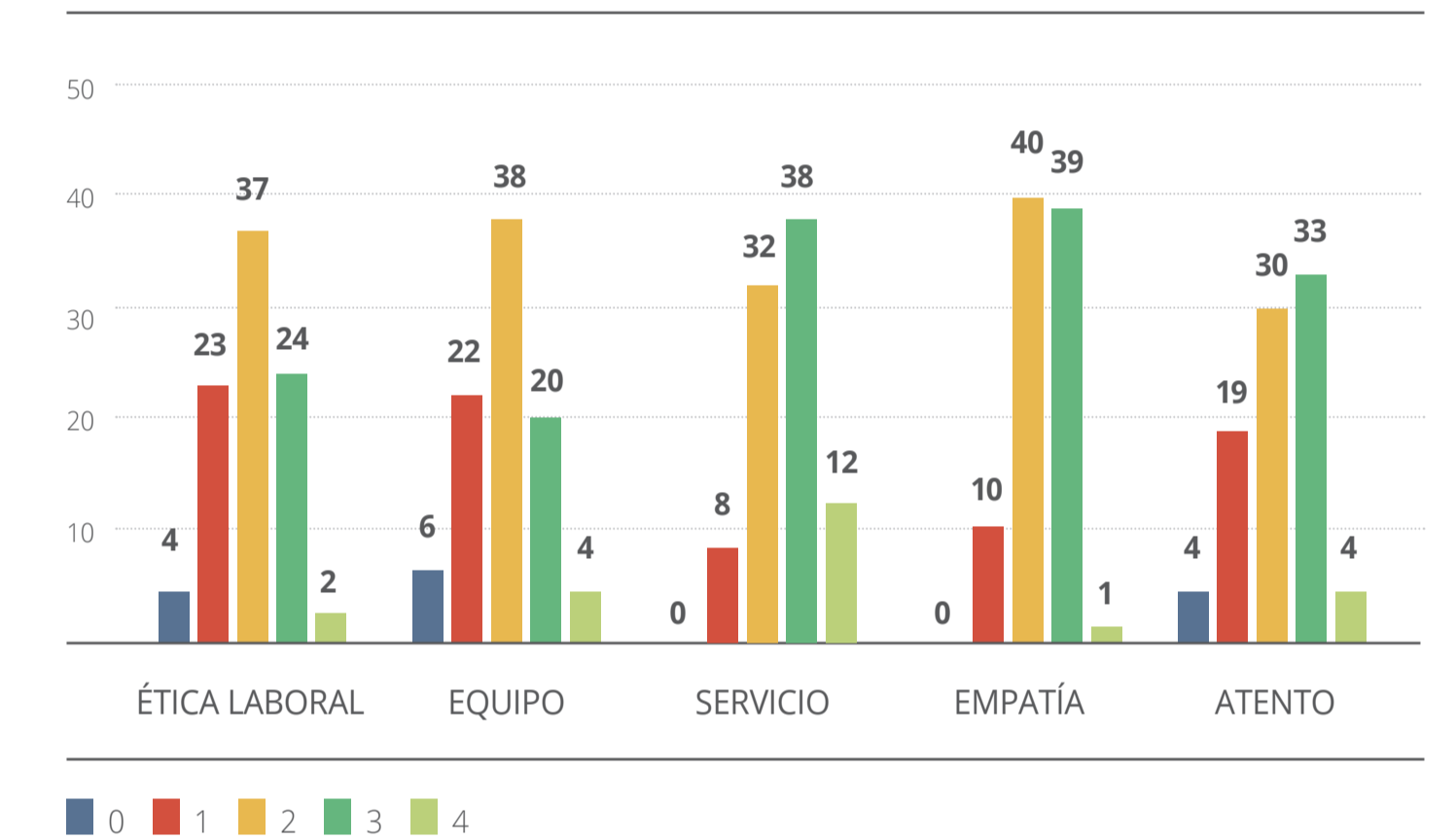
FIGURA 1. RESULTADO DE CADA COMPETENCIA 2014-2015  
Ejemplo gráfico competencias de estudiante individual



Según la gráfica, este estudiante muestra como talento más destacado el servicio, y la atención sería el talento a desarrollar. Por lo tanto, el enfoque a este estudiante en concreto, es la atención que se potencia en tutorías individuales complementado con actividades en tutorías grupales. Concretamente en las tutoriales individuales, mediante técnicas específicas de PNL, se plantean simulaciones de situaciones "reales" que replican escenarios profesionales del sector turístico.

La figura 2 muestra el resultado grupal de los talentos del grupo de estudiantes de 1º Grado en el curso académico 14-15.

FIGURA 2. RESULTADO DE CADA COMPETENCIA 2014-2015  
Ejemplo gráfico competencias del grupo de 1º Grado



Este grupo de estudiantes muestra como talento más desarrollado el servicio. Por otra parte, los talentos a mejorar son la ética laboral y el equipo. En sesiones grupales se realizaron actividades relacionadas con el concepto de humildad y casos prácticos de situaciones que plantean retos sobre ética laboral y códigos de conducta deontológica. El trabajo en equipo se fortalece mediante actividades grupales dentro y fuera de la Universidad, juegos de roles, salidas conjuntas inter-cursos con el fin de crear sinergias entre ellos y el programa de apadrinamiento que incluye mentoring entre estudiantes.

## Reflexión y valoración

Esta práctica innovadora nos permite personalizar el acompañamiento de cada estudiante y del grupo, atendiendo a sus características y mejorando sus competencias. De esta manera gestionamos proactivamente su desarrollo y contribuimos al crecimiento integral de nuestros estudiantes, acompañándolos en su viaje de descubrimiento como personas y futuros profesionales. Estamos desplegando este proyecto por lo que podremos valorarlo en su totalidad en el año 2018, finalizados los cuatro cursos del Grado. Con esta práctica, confiamos reforzar el servicio, la atención, la empatía, el trabajo en equipo y la ética laboral lo que revertirá en unas mejores competencias de empleabilidad y crecimiento personal. A modo de ejemplo algunos comentarios extraídos de las encuestas de satisfacción a estudiantes de 2º Grado 2015-2016.

Las tutorías me ayudan a invertir tiempo en mí, a descubrirme, escucharme, valorarme, apreciarme y me hacen darme cuenta como me ven realmente los otros... no puedo estar más agradecida.

Las actividades están planteadas en un formato práctico, interactivo y atractivo.

Las dinámicas nos ayudan a conocernos mejor a nosotros mismos, son prácticas y de gran utilidad. Son interesantes y motivadoras.

Las sesiones son diferentes e innovadoras.

La entrevista inicial de talentos me ayudó a descubrir los distintos perfiles que existen en el mundo hotelero. El seguimiento en las tutorías individuales me sirvió para seguir trabajando mis talentos; esto me fue muy útil especialmente a final de curso para proyectar mi futuro profesional en prácticas.

01 OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA INNOVADORA



02 COMPETENCIAS ESTUDIADAS



03 CRECIMIENTO INTEGRAL