



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Proyecto de Innovación

Convocatoria 2020/2021

Nº de proyecto 383

Innovadoras prácticas on-line en una plataforma internacional
de comercio electrónico: prácticas en grupo, impulso al
emprendimiento y fomento de la empleabilidad en PYMEs
españolas

Responsable del proyecto:

Frank Babinger

Facultad de Comercio y Turismo

Departamento de Geografía

1. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto

El proyecto se ha basado en un objetivo general y en varios objetivos específicos relacionados.

El objetivo general del proyecto fue la puesta en marcha de un novedoso programa de prácticas entre la Universidad Complutense de Madrid, AliExpress, PYMEs españolas y los estudiantes. Con él se quiso dotar de contenido el entonces recientemente firmado convenio entre la UCM y AliExpress.

De este objetivo general derivaron varios objetivos específicos:

- Fortalecer la colaboración entre la UCM y AliExpress para diversificar las oportunidades de prácticas y de empleo en la empresa
- Profundizar en las posibilidades de ampliar las prácticas hacia nuevos ámbitos tecnológicos o informáticos directamente con AliExpress, además de con las PYMEs españolas
- Evaluar la oportunidad de firmar convenios similares con otras empresas de comercio electrónico
- Dar formación específica sobre comercio electrónico a los estudiantes participantes
- Impulsar el emprendimiento entre el estudiantado, mostrando formas de publicitar y vender los productos en una plataforma de comercio electrónico internacional
- Fomentar la empleabilidad del estudiantado en PYMEs españolas como resultado de prácticas académicas externas de calidad
- Comprobar la oportunidad de ofrecer prácticas externas en grupos de varios estudiantes
- Adaptar la forma de grabar y publicar las ofertas de prácticas en la plataforma GIPE-UCM (Gestión Integral de Prácticas Externas) a las prácticas en grupos de estudiantes y empresas
- Formar a los tutores de las entidades y a los tutores académicos, adaptando la tutorización a la realidad grupal

2. Objetivos alcanzados

En primer lugar, hay que destacar que se alcanzaron prácticamente todos los objetivos planteados y que los resultados fueron muy superiores a los esperados.

El único objetivo que, aun habiéndose planteado, deberá quedar para una futura implementación es el relativo a la adaptación de la forma de grabar y publicar las ofertas de prácticas grupales en la plataforma GIPE-UCM. Por razones informáticas, no es posible hacerlo en estos momentos.

El objetivo general se alcanzó y el nuevo programa de prácticas entre la Universidad Complutense de Madrid, AliExpress, PYMEs españolas y los estudiantes se puso en marcha de forma exitosa.

Los objetivos específicos también se alcanzaron en medida de lo planteado inicialmente:

- Se ha fortalecido la colaboración entre la UCM y AliExpress para diversificar las oportunidades de prácticas y de empleo en la empresa, dando seguimiento al programa y ampliándolo en el actual curso académico 2021-2022.
- Se ha ampliado la colaboración con AliExpress, resultando en la contratación de un estudiante en prácticas directamente por AliExpress, además de lo que ha ocurrido con otros compañeros/as en las PYMEs españolas involucradas.
- Se ha establecido un nuevo convenio similar con el Ayuntamiento de Pozuelo y la empresa iUrban para el desarrollo del Marketplace propio de la ciudad. En este sentido, nuestros estudiantes en prácticas desarrollarán no solo la presencia de las PYMEs locales en la plataforma, sino que desarrollarán tanto la oferta disponible, como la propia pertenencia al marketplace.
- Durante la duración del programa, los estudiantes participantes han seguido una formación específica sobre comercio electrónico impartida por expertos de AliExpress y de las empresas colaboradoras.
- Se ha podido impulsar el emprendimiento entre el estudiantado, que ha podido conocer nuevas formas de publicitar y vender los productos en una plataforma de comercio electrónico internacional. Con este conocimiento podrán solventar una de las grandes dudas que tienen los emprendedores noveles, consistente en los posibles mercados y medios en los que ofertar sus productos.
- Se ha conseguido fomentar la empleabilidad del estudiantado tanto en las PYMEs españolas participantes, como en la propia empresa del marketplace. Con ello, queda establecida la relación directa entre las prácticas académicas externas de calidad del programa con la empleabilidad de los estudiantes.
- Se ha podido comprobar la oportunidad de ofrecer prácticas externas en grupos de varios estudiantes. El excelente funcionamiento de estos grupos, tutorizados en cada momento por AliExpress, las PYMEs participantes y los tutores académicos de la UCM, han permitido vislumbrar la utilidad de esta modalidad.
- En este sentido, se han podido formar a los tutores de las entidades y a los tutores académicos, adaptando la tutorización a la realidad grupal.

Además, se han alcanzado los siguientes objetivos adicionales:

- Impacto directo en la oferta de prácticas para el Máster en Comercio Electrónico, cuyas prácticas obligatorias han tenido y podrán tener una salida natural a través de este nuevo programa. En el pasado no siempre se había podido encontrar prácticas de calidad apropiadas para los estudiantes de este máster, por lo que se daría una solución concreta a esta necesidad

- Igualmente ha mostrado que se puede establecer un programa específico de prácticas entre la Universidad Complutense de Madrid y otras entidades, que podrán participar en el desarrollo de programas de prácticas conjuntamente planificados.
- Finalmente, las encuestas de satisfacción hechas a los participantes, tanto empresas, como estudiantes han dado lugar a resultados altamente satisfactorios, con una media de 9/10.

3. Metodología empleada en el proyecto

La metodología y el plan de trabajo se basaron en los objetivos general y específicos mencionados en el apartado correspondiente.

De esta manera, se profundizó en la colaboración entre la UCM y AliExpress a través de reuniones periódicas, que debieron ser virtuales por la situación sanitaria que acompañó la duración del proyecto. En ellas se hizo un exhaustivo seguimiento del programa de prácticas descrito en este proyecto y se comentó la posibilidad de ampliarlas a otros ámbitos.

- El programa formativo de las prácticas se estableció de manera personalizado para cada uno de los estudiantes participantes.
- Acorde con sus conocimientos previos en comercio electrónico, cada estudiante recibió el enfoque de capacitación correspondiente. Posteriormente pudo aplicar este conocimiento en una experiencia real en las PYMEs asignadas.
- La formación del programa de AliExpress se dividió en cuatro bloques complementarios entre sí que se realizaron durante todo el programa, asegurando una eficaz tutorización de todos los implicados:
 - Contó con varios webinars sobre comercio electrónico, marketplaces, logística y la plataforma AliExpress. En esta última aprendieron de primera mano todo lo necesario para la aplicación del programa concerniente a la gestión de los productos, el marketing y la atención al cliente correspondiente.
 - A lo largo del programa, los estudiantes subieron los diferentes catálogos de los vendedores a la plataforma y apoyaron y gestionaron los productos y sus promociones.
 - Asimismo, los estudiantes prepararon la tienda virtual y las actividades con el fin de atraer tráfico a la empresa a través de la plataforma de AliExpress.
 - Finalmente, los estudiantes brindaron diferentes servicios al cliente y a los usuarios durante la duración de sus prácticas.
- En cada momento, los estudiantes contaron con la implicación directa y personal de la OPE, la Oficina de Prácticas y Empleo, a través de los miembros del proyecto. Debido a ello, no solamente tuvieron el apoyo necesario para el correcto desarrollo de sus prácticas, sino que también pudieron ser asistidos para mejorar y facilitar su empleabilidad.
- Adicionalmente, los estudiantes interesados pudieron contar con el apoyo del Centro de Emprendimiento de la UCM, Compluemprende para proyectos de emprendimiento.
- En reuniones internas de la OPE y las Oficinas de Prácticas de los centros y facultades implicadas, además de con el servicio informático de la UCM, se estudió la oportunidad de ampliar la oferta de prácticas grupales, como la forma de grabar y ofertar las prácticas, sin que se pudiera implementar de momento.
- Además, se efectuó una formación específica a los tutores académicos y de las entidades con el fin de estar preparados para afrontar los nuevos retos de una tutorización grupal.
- Finalmente, con la experiencia adquirida durante el proyecto, se ha establecido un nuevo convenio similar con el Ayuntamiento de Pozuelo y la empresa iUrban para el desarrollo del Marketplace propio de la ciudad.

4. Recursos humanos

El equipo ha sido interdisciplinar e interdepartamental contando con miembros del departamento de Geografía y el de Organización de Empresas y Marketing. Además, fue también interfacultativo con miembros de las Facultades de Comercio y Turismo y de Ciencias Económicas y Empresariales

Adicionalmente, el equipo también incorporó a cuatro miembros del Personal de Administración y Servicios directamente relacionados con la gestión de las prácticas en la Oficina de Prácticas y Empleo (OPE) y la Facultad de Comercio y Turismo. Además, participaron dos estudiantes que tuvieron que afrontar el reto de encontrar prácticas de calidad en tiempos de pandemia.

Finalmente, también participó el responsable del proyecto por parte de AliExpress. De esta manera se ha podido contar con un equipo multi e interdisciplinar adecuado para enfocar los objetivos del proyecto.

El núcleo principal lo formó un equipo que ha participado en seis proyectos consecutivos, incluyendo el presente.

Los miembros fueron:

- Frank Babinger, Asesor del Vicerrectorado de Empleabilidad y Emprendimiento, ex Delegado de la Decana para Emprendimiento, Prácticas Externas y Empleabilidad, ex Coordinador del Máster en Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras y profesor del Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos y del Grado en Turismo. Ha participado en trece proyectos de innovación consecutivos y además ha sido el responsable de seis consecutivos en las últimas convocatorias.
- María Concepción García Gómez, Vicerrectora de Empleabilidad y Emprendimiento, mostrando el apoyo directo e implícito del Vicerrectorado en el presente proyecto. Ha participado en numerosos proyectos de innovación anteriores, tanto de docencia, como de centro al haber sido la anterior Decana de la Facultad de Comercio y Turismo.
- María Gema Martínez Navarro, Coordinadora del Doble Grado en Turismo y Comercio, otra de las titulaciones prioritarias para las prácticas de este programa. Ha participado en varios proyectos de innovación en convocatorias anteriores.
- María Dolores Dorado Pérez, Jefa de Servicio de la Oficina de Prácticas y Empleo, directamente implicada en la gestión de las prácticas en la OPE.
- María del Carmen Brihuega Sánchez, Coordinadora del Área de Prácticas de la OPE y responsable de la gestión de las prácticas del proyecto.
- María Ferrer Martos, Jefe de Sección Atención GIPE-UCM, responsable de la plataforma de prácticas GIPE-UCM y de la gestión de la subida de la oferta de prácticas del proyecto.
- Virginia Orta Cano, Responsable de la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo. Ha participado en los dos proyectos de innovación anteriores junto al investigador principal.
- Andrea Rivera Ruiz, estudiante de Grado y de Máster de la Facultad de Comercio y Turismo.
- Adil Fazzaga El Habti, estudiante del Grado en Comercio.
- Luis Vicente Cantero, Business Development y Marketplace Expansion de AliExpress, responsable del proyecto por parte de AliExpress.

5. Desarrollo de las actividades

Tal como se ha adelantado en el apartado de metodología, la mayor parte del desarrollo del proyecto giró alrededor de la puesta en marcha del programa de prácticas entre la Universidad Complutense de Madrid, AliExpress, las PYMEs elegidas y el estudiantado.

En concreto se efectuaron diferentes actividades en función de sus participantes y/o objetivos.

De forma conjunta entre la UCM y AliExpress:

- Reunión entre los responsables de prácticas de la UCM y de AliExpress, todos ellos miembros del proyecto.
- Establecimiento de los perfiles idóneos de las titulaciones ofrecidas por la UCM para participar en el proyecto, finalmente ofrecido a las de la Facultad de Comercio y Turismo.
- Difusión del proyecto y del programa de prácticas entre el estudiantado.
- Presentación virtual del programa a través de un webinar específico que contó con la presencia de miembros del proyecto de la UCM y de AliExpress.
- Recabar información de los estudiantes interesados para conocer sus perfiles concretos y su adecuación al programa.
- Configuración de los grupos de estudiantes y empresas en función de los perfiles detectados con intermediación de AliExpress.
- Establecimiento del programa formativo de las prácticas de manera personalizado para cada uno de los estudiantes participantes.
- Formación específica a los tutores académicos y de las entidades con el fin de estar preparados para afrontar los nuevos retos de una tutorización grupal.

Por parte de la UCM:

- Gestión de las prácticas a través de la OPE, la Oficina de Prácticas y Empleo de la UCM, y la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo.
- Gestión de los convenios de prácticas con las entidades que no lo tuvieran con anterioridad.
- Gestión de los anexos de prácticas, con su correspondiente plan de formación, entre todos los implicados.
- Evaluación de las memorias de prácticas y, en general, del desarrollo de las prácticas a lo largo del programa a través de los tutores académicos, la Oficina de Prácticas de la Facultad de Comercio y Turismo y la OPE.
- Apoyo no solamente para el correcto desarrollo de las prácticas, sino también para mejorar y facilitar su empleabilidad.
- Apoyo del Centro de Emprendimiento de la UCM, Compluemprende, para posibles proyectos de emprendimiento.
- En reuniones internas por parte del equipo PAS y PDI de la UCM, se estudió la oportunidad de ampliar la oferta de prácticas grupales, así como la forma de grabar y ofertar las prácticas en GIPE-UCM.
- Con la experiencia adquirida durante el proyecto, se ha establecido un nuevo convenio similar con el Ayuntamiento de Pozuelo y la empresa iUrban para el desarrollo del Marketplace propio de la ciudad en el curso 2021-2022.

Por parte de AliExpress:

- Formación de los estudiantes a través de webinars sobre comercio electrónico, marketplaces, logística y la plataforma AliExpress
- Contacto con las empresas interesadas en ofertar sus productos en la plataforma a través de la intermediación de AliExpress.
- Formación del programa:

Por parte del estudiantado:

- Acorde con sus conocimientos previos en comercio electrónico, cada estudiante recibió el enfoque de capacitación correspondiente. Posteriormente pudo aplicar este conocimiento en una experiencia real en las PYMEs asignadas.
- Aprendizaje de todo lo necesario para la aplicación del programa concerniente a la gestión de los productos, el marketing y la atención al cliente correspondiente.
- A lo largo del programa, los estudiantes subieron los diferentes catálogos de los vendedores a la plataforma y apoyaron y gestionaron los productos y sus promociones.
- Asimismo, los estudiantes prepararon la tienda virtual y las actividades con el fin de atraer tráfico a la empresa a través de la plataforma de AliExpress.
- Finalmente, los estudiantes brindaron diferentes servicios al cliente y a los usuarios durante la duración de sus prácticas.
- Entrega de la memoria y de las encuestas de satisfacción correspondientes.