

# DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES COLECTIVAS DE ORIENTACIÓN Y ACTUACIONES *AD HOC* EN LA EUEE

José Luis Jiménez Caballero y Rocío García Villanueva  
Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones  
Universidad de Sevilla

## Resumen

La Universidad española se encuentra actualmente inmersa en el proceso de construcción del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). En este nuevo escenario, la labor del profesor universitario va a estar sometida a importantes cambios que se concretan, por un lado, en un papel más activo en el ámbito docente; y, por otro, en una mayor atención y dedicación al estudiante. En este sentido, consideramos que para la implantación de cualquier método de aprendizaje es fundamental identificar las necesidades de índole académicas y personales que los destinatarios -estudiantes- presentan, y deben ser atendidas, para lo cual el profesor juega un papel primordial.

## Abstract

Spanish University is immersed at the moment in the process of construction of the European Higher Education Area (EHEA). In this new scene, the work of the university professor is going to be put under important changes that take shape, on the one hand, in a more active paper in the educational scope; and, on the other hand, in a greater attention and dedication to the student. In this sense, we considered that for the implantation of any method of learning it is fundamental to identify the academic and personal necessities that the students present, and must be taken care of, for which the professor plays a fundamental role.

## 1. INTRODUCCIÓN<sup>1</sup>

La Universidad española se encuentra actualmente inmersa en el proceso de construcción del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) que nos brinda la oportunidad de evolucionar hacia un sistema universitario moderno, de calidad, centrado en la formación integral del estudiante y compatible con los sistemas universitarios de los países de nuestro entorno más próximo. En este nuevo escenario, que pretende favorecer una cultura de aprendizaje frente a la tradicional cultura de enseñanza, la labor del profesor universitario va a estar sometida a importantes cambios que se concretan, por un lado, en un papel más activo en el ámbito docente; y, por otro, en una mayor atención y dedicación al estudiante.

El problema del fracaso académico en la Universidad constituye uno de los puntos de referencia para mejorar las estrategias de enseñanza para facilitar en los alumnos el desarrollo de habilidades, procedimientos y estrategias de aprendizaje. En este sentido se han realizado varios estudios sobre el rendimiento académico de los estudiantes, como el que hace Álvarez Rojo (2000) y en el que se recogen las propuestas de actuación por parte de profesores y alumnos para incrementar el éxito académico. Igualmente, desde la perspectiva de los alumnos Vivo, Franco y Castejón (2004) recogen en su trabajo la importancia que tienen determinadas asignaturas y sus conocimientos previos (como las matemáticas) para afrontar y reducir el fracaso académico.

El EEES sitúa a los estudiantes en el centro del proceso educativo al proyectar un modelo que gira en torno a lo que el alumno tiene que saber hacer y a las competencias y habilidades que debe adquirir. Tal y como apunta Garrido (2002), tales cambios hacen necesaria una profunda renovación metodológica de los estudios superiores. En este sentido, en la opinión de Alcón y otros (2003) la enseñanza a través de las tutorías se presenta como un reto para introducir progresivamente nuevos modelos de aprendizaje en la Universidad, al plantear nuevas formas para interiorizar el aprendizaje, promover la motivación del alumno, e introducir nuevas orientaciones metodológicas en la didáctica de las asignaturas a impartir en diferentes titulaciones.

En esta línea, consideramos que para la implantación de cualquier método de aprendizaje es fundamental identificar, en primer lugar, las necesidades de índole académica y personales que los destinatarios –estudiantes– presentan, y deben ser atendidas. En función de las necesidades detectadas –individuales y colectivas, técnicas, psicológicas, etc.– pueden asignarse de forma eficaz los métodos docentes, y los servicios de atención y orientación que más se adaptan a cada una de ellas. El profesor juega, así, un papel primordial en la detección de las carencias y necesidades que en el ámbito universitario el alumno pueda demandar.

A continuación, vamos a presentar bloques más o menos homogéneos, las necesidades que se detectan o demandan en el mundo universitario.

<sup>1</sup> Este artículo se integra en el Proyecto de Investigación “Elaboración de materiales para la formación del profesorado universitario enfocados a la enseñanza a través de las tutorías y las actividades prácticas en el Espacio Europeo de Enseñanza Superior”, financiado por la Junta de Andalucía dentro del Plan Andaluz de Formación del Profesorado Universitario (código USE N 065).

## 2. FORMULACIÓN PREVIA DE LA NECESIDAD: IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La existencia de unas necesidades previas, por parte del estudiante, al comienzo de la etapa universitaria tiene un origen muy diverso. Por un lado, las deficientes habilidades, actitudes y destrezas incorporadas por el alumno en su etapa de enseñanza preuniversitaria propician la existencia de un desnivel real entre los conocimientos técnicos necesarios para una incorporación “suave” al mundo universitario y los efectivamente adquiridos. Por otro lado, la inmadurez personal y psicológica del alumno, producto de una sobreprotección familiar, de la falta de valores personales, y de las reducidas exigencias de una sociedad cada vez más permisiva, que lleva a restringir la capacidad de decisión del individuo, y lo inscribe en una masa homogénea en la que se acomoda y a la que encomienda su tutela y dirección.

Todo lo anterior origina en el alumno -que se enfrenta individualmente a un nuevo entorno- a su llegada a la Universidad diversas sensaciones cercanas al desamparo, la soledad, la desorientación, la confusión, la ansiedad, la depresión, la desmotivación, y la falta de conexión y rechazo al nuevo ambiente, que provocan unos altos niveles de absentismo y abandono en los primeros meses de curso. Se hace, por tanto, necesario un conocimiento y profundización en la problemática a la que se enfrenta el alumno en su incorporación a la Universidad, para arbitrar las posibles soluciones, e introducir los métodos que propicien una rápida y satisfactoria adaptación al complejo mundo universitario.

Seguidamente, vamos a mostrar las necesidades, de cualquier tipo, detectadas en los alumnos:

- **De ámbito general:** son aquellas que demandan herramientas, habilidades y destrezas de orden técnico, didáctico y cultural que permiten rentabilizar el esfuerzo de forma general en la carrera; *a) existencia de lagunas en relación a ciertos conocimientos académicos básicos (matemáticas, estadística, lengua española, informática, etc.), b) técnicas de estudio, c) una nueva gestión del tiempo de trabajo, d) capacidad de razonamiento, crítica y participación, e) formas de expresión verbal y escrita.*
- **De ámbito burocrático:** son aquellas que demandan una mejor adaptación e integración al entorno universitario; *a) organización de la Universidad, b) organización del Centro universitario, c) vida y actividad del Centro, d) funcionamiento de los espacios del Centro, e) organización y estructura del Plan de Estudios, f) funcionamiento normativo que afecta al alumno: normativa de exámenes, de matrícula, actas, becas, etc.*
- **De ámbito particular de la asignatura:** son aquellas que demandan herramientas, habilidades y destrezas de orden técnico y didáctico, así como orientación para rentabilizar el esfuerzo de forma particular en una asignatura; *a) objetivos de la asignatura (qué resultados deben obtenerse), b) puntos fundamentales de la asignatura, c) cómo superar la asignatura, d) capacidades y destrezas necesarias en la asignatura, e) metodología de estudio, f) servicios que ofrece la asignatura (página web de la asignatura, página personal de cada profesor,*

tutorías, etc.), g) técnicas de estudio de la asignatura, h) informar sobre salidas profesionales de los estudios que se realizan.

- **De ámbito científico:** son aquellas que demandan herramientas, habilidades y destrezas de orden técnico y didáctico, así como orientación para afrontar un trabajo o estudio de clase con éxito; a) *cómo estructurar y presentar un trabajo o estudio*, b) *exposición pública de un trabajo*, c) *recursos informáticos útiles para confección y presentación de trabajos*, d) *ofertas de formación, investigación y especialización*.
- **De ámbito docente:** son aquellas que demandan un desempeño eficiente de la labor del profesor que culmine con la adquisición por parte de los alumnos de los conocimientos pretendidos por el mismo; a) *información sobre el nivel de conocimientos previos del grupo*, b) *realizar ejercicios prácticos de aplicación de conocimientos*, c) *recapitular contenidos aprendidos antes de avanzar*, d) *estrategias del profesor para comprobar los contenidos aprendidos*, e) *visión de conjunto del tema que pretende explicarse*, f) *conectar los conocimientos transmitidos con su aplicación profesional*, g) *coordinar programas*.
- **De ámbito personal o humano:** son aquellas que demandan una atención particular al alumno por parte de la Comunidad Universitaria; a) *cómo afrontar el estudio*, b) *cómo enfrentarse a los exámenes*, c) *cómo superar una situación de crisis personal*, d) *apoyo al alumno en su itinerario académico*, e) *informar sobre las salidas profesionales que se adaptan al perfil de cada alumno*, f) *becas y*

*ayudas que se adaptan al perfil de cada alumno.*

### 3. ENCUESTA SOBRE NECESIDADES DE LOS ALUMNOS DE LA EUEE DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

En el mes de mayo de 2005 se realizó una encuesta a una población constituida por alumnos que cursan las asignaturas de “Dirección Financiera” (2º curso, troncal, a un crédito) de la Diplomatura de Ciencias Empresariales, y “Gestión Financiera e Sector Turístico I” (2º curso, obligatorio, primer semestre, 4,5 créditos) de la Diplomatura de Turismo de la Universidad de Sevilla. La finalidad del trabajo se enmarca en un conocimiento de las necesidades del alumnado en relación con su itinerario académico y su conocimiento personal y profesional, recogido en encuestas de opinión. En esta línea la encuesta fue realizada, de forma voluntaria, a un total de 50 alumnos con asistencia regular durante el curso a un grupo de turismo de los nueve existentes para la asignatura de “Dirección Financiera”; y, por otro lado, a 50 alumnos del grupo de la mañana de los nueve existentes para la de “Gestión Financiera e Sector turístico I”. En la tabla 1 del Anexo se recogen las trece preguntas con respuesta abierta y libre que se hicieron, orientadas a revisar el estado de algunas necesidades propuestas y a identificar la existencia de nuevas necesidades. Tal y como exponen Buen Colás y Hernández (2001) obtenemos así una muestra causal al estar formada con personas que casualmente se encuentran en el lugar y momento decidido por el investigador.

Hemos intentado, con ello, descubrir las necesidades más frecuentes que presen-

el alumno; cierto número de ellas tienen un carácter colectivo, comunes al grupo, que necesitan unas directrices de orientación metodológicamente distintas al resto. Estas necesidades colectivas de orientación que podemos definir como aquéllas que tienen unos grados de presentación y similitud generales para todos los alumnos, y que requieren actuaciones grupales de manera conjunta, van intentar ser identificadas acudiendo al propio alumno.

Por todo ello, utilizando las respuestas que 111 estudiantes aportan de manera anónima sobre diversos aspectos de sus conocimientos previos e inquietudes relacionadas con su actual situación personal y académica, pretendemos detectar regularidades empíricas que nos orienten en las acciones necesarias a emprender.

#### 4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

##### 4.1. ALUMNOS DE LA DIPLOMATURA DE EMPRESARIALES

Los resultados obtenidos se presentan en el orden en que fueron realizadas las trece que conforman la encuesta (ver tabla 1 del Anexo).

1. El 42% de los alumnos expresa que se informó de la carrera a través de amigos y familiares, un 24% por el Instituto o Colegio, un 18% por conductos universitarios (SACU, alumnos, salón del estudiante) y un 12% por folletos. Antes de la matriculación un 54% la identificaba como interesante y con salidas profesionales; un 20% como carrera fácil, un 13% no sabía nada de la misma y un 10% la consideraba difícil. Después de

la matriculación un 48% sigue teniendo una buena impresión, un 18% la estima más fácil y otro 18% más difícil de lo esperado.

2. De los servicios y apoyos que le ofrece su centro universitario, el más conocido es la biblioteca con un 20% de respuestas, seguido de las tutorías del profesorado, los servicios deportivos, Internet y el Aula de Informática.
3. Un 96% de alumnos expresó conocer, en general, las páginas web de la Universidad, de la Facultad o Escuela, del Departamento, de la asignatura y la personal de cada profesor.
4. Dichas páginas web se utilizan básicamente para descarga de material de trabajo, para información y novedades, y para consulta de sus expedientes y calificaciones.
5. Respecto a la asignatura el 75% de los alumnos no sabía nada acerca de la misma. El 100% la elige porque es obligatoria.
6. La mitad de los encuestados declara conocer la guía del estudiante y su contenido.
7. Un 66% dice haber acudido en alguna ocasión a la Delegación o la Subdirección de Alumnos. La mayoría (un 62% de los mismos) para información relacionada con la matrícula, Erasmus, derechos del alumno, o bolsa de trabajo y el resto para información de asignaturas de libre configuración.
8. En caso de transmitir algún problema general del grupo a su profesor, sólo mencionan los relacionados con el ritmo de clase o el temario.

9. El 84% de los alumnos dice conocer el nombre del profesor y de la asignatura que cursa.
10. Un 74% asegura no conocer cursos de apoyo ajenos a su carrera. Sólo un 10% del total está matriculado en algún curso, destacando mayoritariamente el inglés.
11. Al 82% de los estudiantes le interesan los Foros de Empleo, pero casi no acuden.
12. Un 72% indica leer algo no relacionado con la carrera, como novelas y periódicos.
13. Son 125 las necesidades o carencias expresadas por, al menos un alu del grupo, que consideran como ca que o impiden una mejor integraciór el mundo universitario o en las asigras que cursa. En general, el 40% de necesidades expresadas por el alu están relacionadas con el profesor y en torno a un 18% se reparte por i entre cada uno de los restantes sect (Universidad, Personal de Admini: ción y Servicios, y Escuela).

Tabla 1. Principales necesidades de los alumnos de Empresariales de la EUEE.

Cuestión	Respuesta	%
1. ¿Cómo se informó de la carrera?	<b>Amigos y familiares</b> Instituto o Colegio	42% 24%
2. Servicio universitario más conocido en su Centro	<b>Biblioteca</b> Tutorías	20% 13%
3. ¿Conoce páginas web de su Centro?	SI	96%
4. ¿Para qué utiliza las páginas web de su Centro?	<b>Descarga material de trabajo</b> Informaciones varias	41% 39,3
6. ¿Conoce la guía de estudiante?	SI	50%
7. ¿Acude a la Delegación de alumnos o Subdirección? ¿Para qué?	SI Matrícula, Erasmus, derechos del alumno, bolsa de trabajo Información asignaturas libre configuración	66% 62% 38%
8. ¿Transmite problemas de grupo a su profesor?	NO	95%
10. Conoce cursos de apoyo a su carrera ¿Está matriculado en alguno?	NO Inglés	74% 10%
11. Acude a Foros de Empleo	NO	81%
12. ¿Lee algo aparte de la carrera?	<b>Novelas y ciencia ficción</b> Periódicos	55,6% 30,6%
13. Carencias básicas	Incomodidad del Centro Profesorado de insuficiente calidad	14,4% 13,6%

#### 4.2. ALUMNOS DE LA DIPLOMATURA DE TURISMO

Los resultados del estudio indican para cada una de las trece preguntas lo siguiente:

1. La mayoría de los alumnos afirma que obtuvo la información sobre el contenido de la carrera a través de amigos y familiares, por el Instituto o Colegio, por canales universitarios (SACU y alumnos del centro) y vía Internet consultando la página web del Centro. Antes de matricularse, más de la mitad suponían que era una carrera fácil, “casi exclusivamente de idiomas”. Actualmente, el 66% la cree difícil al considerarla excesivamente orientada a empresas; el resto la ve con futuro y más fácil de lo esperado.
2. La mayoría conoce alguno de los servicios que brinda el centro. El más conocido es la biblioteca, seguido de los servicios deportivos y de las aulas de informática.
3. Un 98% de alumnos expresó conocer, en general, las páginas web.

Tabla 2. Principales necesidades de los alumnos de Turismo de la EUEE.

Cuestión	Respuesta	%
1. ¿Cómo se informó de la carrera?	<b>Amigos y familiares</b> Instituto o Colegio	40% 32%
2. Servicio universitario más conocido en su Centro	<b>Biblioteca</b> Servicios deportivos	22,6% 14,2%
3. ¿Conoce páginas web de su Centro?	SI	98%
4. ¿Para qué utiliza las páginas web de su Centro?	<b>Informaciones varias</b> Descarga material de trabajo	61,5% 38,35%
6. ¿Conoce la guía de estudiante?	NO	54%
7. ¿Acude a la Delegación de alumnos o Subdirección? ¿Para qué?	SI Información asignaturas libre configuración Matrícula, Erasmus, derechos del alumno, bolsa de trabajo	28% 28% 72%
8. ¿Transmite problemas de grupo a su profesor?	NO	80%
10. Conoce cursos de apoyo a su carrera ¿Está matriculado en alguno?	NO Inglés, bases de datos, francés	51% 79%
11. Acude a Foros de Empleo	NO	93%
12. ¿Lee algo aparte de la carrera?	<b>Novelas y ciencia ficción</b> Periódicos	46,5% 46,5%
13. Carencias básicas	Incomodidad del Centro Insuficiencia de ordenadores	14,6% 12,2%

4. Fundamentalmente se utilizan las páginas web para descarga de material de trabajo, y para información y novedades.
5. Todos la eligieron por ser una asignatura de carácter obligatorio, y un elevado número de alumnos no sabía nada acerca de la asignatura.
6. No es conocida la guía del estudiante por el 54% de los alumnos.
7. Un 28% ha acudido alguna vez a los servicios que ofrecen la Delegación o la Subdirección de Alumnos para información relacionada con la matrícula, Erasmus, derechos, bolsa de trabajo y para información de asignaturas de libre configuración.
8. Sólo el 20% transmitió algún problema general del grupo a su profesor, relacionados con cuestiones relativas a exámenes y/o trabajos de clase, fundamentalmente.
9. Un 10% manifiesta no conocer el nombre de su profesor.
10. Un 51% asegura no conocer cursos de apoyo ajenos a su carrera.
11. Al 74% de los estudiantes le interesan los Foros de Empleo, pero sólo acude a los mismos algo más del 17% del total. Del 26% de los alumnos que manifiestan no acudir exponen no saber qué es un foro de empleo.
12. Del 93% que manifiesta que sí lee, la mitad es de novelas y temas de ciencia ficción, y la otra mitad de periódicos y revistas, mayoritariamente.
13. De las 118 necesidades expresadas por el grupo, el 30,1% están relacionadas con el Centro; el 22% con la Universidad y el mismo porcentaje con el alumno; un

13,8% con el profesorado y el 8,1% el Personal de Administración y Servicios (PAS).

#### 4.3. ALUMNOS DE LA ESCUELA UNIVERSITARIA DE ESTUDIOS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD SEVILLA

Si ahora tenemos en cuenta los d agregados de las dos Diplomaturas com pladas en el estudio, obtenemos los siguie resultados:

- ✓ Respecto a la información sobre el cc nido de la carrera, la mayoría de los al nos afirma haberla obtenido a travé amigos y familiares, seguida de los lo hicieron por el Instituto o Colegio canales universitarios (SACU y alun del centro) y por folletos.
- ✓ El servicio del Centro más conocid ambas Diplomaturas es el de la bibli ca, seguido de los servicios deportiv el de las aulas de informática e Inter
- ✓ La mayoría de los estudiantes exp conocer, en general, las páginas v La consulta de las mismas es fundan talmente para acceder a informació novedades y para descargar materia trabajo.
- ✓ Un elevado número de alumnos no co ce la guía del estudiante.
- ✓ Casi la mitad de los encuestados m fíestan haber acudido alguna vez a servicios de la Delegación o la Su rección de Alumnos. Principalmente | información relacionada con la matríc Erasmus, derechos del alumno, o b

de trabajo, y para información de asignaturas de libre configuración.

- ✓ Lo habitual es que no se transmitan problemas del grupo al profesor y que no se conozcan cursos de apoyo ajenos a su carrera.
- ✓ Aunque manifiestan interés por los Foros de Empleo, son pocos los que acuden a los mismos.
- ✓ La mayoría expresa su interés por la lectura relacionada con novelas y temas de ciencia ficción y con periódicos y revistas.
- ✓ De las 243 necesidades expresadas por los 111 alumnos hay una coincidencia de los dos grupos en destacar como carencia fundamental la *incomodidad de las clases y el poco espacio en salas*. En el grupo de empresariales le sigue la existencia de *profesores poco cualificados y desinteresados*, y también la *falta de información y desorganización al transmitir las calificaciones*. El grupo de Turismo se preocupa por la *escasez de ordenadores en las salas de informática*, y por la *excesiva masificación de los grupos*.

La mayor parte de las necesidades de los estudiantes de Empresariales tiene relación con el profesorado; y las carencias de Turismo se dirigen hacia la Escuela y la Universidad.

## 5. ACTUACIONES RELACIONADAS CON LAS NECESIDADES COLECTIVAS DE ORIENTACIÓN

Una vez que se han detectado ciertas necesidades del alumno se hace necesario identificar las posibles soluciones que satisfagan sus carencias. En ocasiones, la Universidad ya posee mecanismos de respuesta que, por diversos motivos, no son conocidos por los estudiantes; y, en otras, los centros acaban de ponerlos en marcha. A continuación, presentaremos las soluciones aplicadas o a aplicar a determinados problemas colectivos de orientación por parte de ciertos organismos académicos o políticos, por la Universidad de Sevilla, por la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales y por alguna asignatura de la EUEE.

Tabla 3. Principales necesidades de los alumnos de la EUEE.

Cuestión	Respuesta	%
1. Principal fuente de información para cursar la carrera	Amigos y familiares	41%
2. Servicio universitario más conocido del Centro	Biblioteca	21%
8. ¿Transmite problemas de grupo a su profesor?	Mayoritariamente NO	95%
10. Conoce cursos de apoyo a su carrera	NO	61,45%
11. Acude a Foros de Empleo	Mayoritariamente NO	92%
12. ¿Lee algo aparte de la carrera?	Mayoritariamente SI	83,45%

## A. Campaña de sugerencias en la EUEE

El equipo de dirección de la EUEE ha puesto en marcha en 2005 una campaña de sugerencias con la finalidad de que la comunicación entre el alumno y la Dirección sea más rápida, fluida, eficaz y directa. Para ello, ha habilitado un buzón (físico) de sugerencias, y una dirección de correo electrónico: [sugeuee@us.es](mailto:sugeuee@us.es). Para que esta iniciativa llegue al alumnado se han colocado carteles en el Centro, informando de su existencia y se han repartido pequeños dípticos a todos los estudiantes.

Para incentivar la presentación de sugerencias la Escuela realiza sorteos de entradas de cine, vales para fotocopias o entradas para el parque temático Isla Mágica. Se anima a los alumnos a presentar sugerencias relacionadas con la mejora del Centro, con carencias de la formación universitaria, con la adecuación entre los conocimientos adquiridos y los demandados por el mercado laboral, con mejoras del personal docente, o con actividades que complementen la formación.

Hasta el momento, la iniciativa ha sido aceptada de buen grado por los alumnos, que presentan un volumen de sugerencias elevado. Ello permite identificar lagunas o deficiencias en el funcionamiento del Centro, y detectar fallos en los servicios prestados por el mismo. Con esta medida trata de darse respuesta a las necesidades de cualquier índole de las expuestas por los estudiantes.

## B. Información a alumnos de nuevo ingreso

El Vicerrectorado de Docencia de la Universidad de Sevilla ha propuesto a sus

Centros la realización de una actividad informativa -fundamentalmente, ayudar a cumplir la hoja de matrícula- a aquellos alumnos que se matriculan por primera vez en la Universidad. La Escuela Universitaria de Estudios Empresariales ha aceptado esta actividad, consistente en el asesoramiento a los estudiantes -preferentemente pertenecientes a la Delegación de Alumnos, o al último curso de carrera- a aquellos alumnos que ingresan por primera vez en el Centro. La experiencia se ha desarrollado durante los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2005, en las distintas fases de preinscripción y adjudicación. El establecimiento de la normativa de matriculación total de cuatro alumnas matriculadas en este curso han llevado a cabo satisfactoriamente esta actividad. La compensación a las alumnas colaboradoras han sido, por un lado, créditos de libre configuración; y, por otro lado, un regalo institucional del vicerrectorado.

Podemos destacar que las alumnas más beneficiadas son aquellas que las preguntas más típicas se refieren a aspectos relacionados con los siguientes temas: cómo rellenar un impreso de solicitud de matrícula (datos personales, direcciones, asignaturas a incluir), qué documentación necesario aportar, dónde adquirir los libros de matrícula y qué grado de dificultad tienen las carreras.

Estimamos, por tanto, que las necesidades que intenta cubrir esta medida corresponden a las de ámbito burocrático, y que se intenta lograr una mejor adaptación del alumno al entorno universitario; y personalmente que se presta atención particular al alumno que se enfrenta solo a un entorno considerado hostil, para hacer sus primeros contactos en la Universidad amigables.

### C. Cursos de orientación al estudio

El objetivo fundamental de esta actividad es que los alumnos de nuevo ingreso, antes del comienzo de las distintas asignaturas de las que se han matriculado, tengan un primer encuentro en las aulas con profesores, que les van a mostrar las diferencias entre el bachillerato y la universidad, a orientar sobre la forma de estudiar distintos tipos de materias, a aconsejar sobre la planificación del trabajo personal, y a señalar los recursos que la comunidad universitaria pone a su disposición.

Esta medida, también propuesta por el Vicerrectorado de Docencia, intenta aportar herramientas de estudio que permitan integrar al alumno y rentabilizar el esfuerzo en la carrera. La experiencia se desarrolló los días 20 y 21 de septiembre de 2005 y consistió en la transmisión de técnicas de estudio a alumnos de nuevo ingreso por alumnos de último curso de psicología, pedagogía, ciencias de la educación, o recién licenciados. Se entregó un certificado por la participación del alumno.

Las necesidades que alcanza esta medida se relacionan con las de ámbito general (aportar herramientas, habilidades o destrezas de orden técnico y didáctico que permitan rentabilizar el esfuerzo de forma general en la carrera); y de ámbito personal o humano, pues presentan al alumno, por ejemplo, el funcionamiento de la memoria humana, la planificación del trabajo personal, y la inteligencia y la motivación.

### D. Cursos de iniciación a las matemáticas

El Departamento de Economía Aplicada III propuso realizar unos cursos los días 19,

20, 21 y 22 de septiembre de 2005 para alumnos de nuevo ingreso y repetidores de matemáticas de la Diplomatura de Empresariales. Se crearon dos grupos, divididos a su vez en otros dos por razones de funcionamiento, que recibieron orientación básica sobre conceptos matemáticos durante seis horas cada uno. Aunque la inscripción fue voluntaria y gratuita, una vez realizada se exigió la asistencia obligatoria. Al final se hizo entrega de un diploma acreditativo de la participación y asistencia al evento.

La experiencia fue muy positiva, y aunque técnicamente no aportó grandes conocimientos al alumno, sirvió para vencer ciertas barreras de resistencia a esta asignatura, e iniciar el curso con unas expectativas de abandono menores.

Las necesidades que cubre se centran en las de ámbito general (existencia de lagunas en relación a ciertos conocimientos matemáticos básicos); y de ámbito particular de la asignatura, pues se aportan herramientas, habilidades y destrezas de orden técnico y didáctico que orientan el esfuerzo de esta asignatura.

### E. Seminarios de la asignatura: Dirección Financiera

La asignatura Dirección Financiera de 2º curso de la Diplomatura de Ciencias Empresariales, ha organizado un seminario durante el presente curso de cuatro horas de duración. El seminario tuvo lugar el 16 de enero de 2006 en sesiones de mañana y tarde (antes de la realización del primer examen parcial), e intentó orientar a aquellos alumnos que tenían problemas con la asignatura. La

asistencia fue voluntaria y se impartió fuera del horario oficial. Los profesores también realizaron esta labor de forma voluntaria y sin reconocimiento docente.

Con esta propuesta se intenta dar cobertura a las necesidades de ámbito particular de la asignatura, de ámbito docente y, finalmente, de ámbito personal.

#### F. Jornada de Bienvenida a los alumnos de nuevo ingreso

La Escuela lleva varios años organizando en el mes de septiembre unas jornadas de Bienvenida, diferenciadas para las Diplomaturas de Empresariales y Turismo, en las que se muestra a los alumnos de nuevo ingreso los recursos, servicios, instalaciones, y se presenta al personal de la comunidad universitaria que podrá serle de utilidad y apoyarle en la orientación durante su estancia en la universidad.

Esta actividad intenta integrar al alumno en la Escuela, satisfaciendo, así, las necesidades de ámbito burocrático.

#### G. Acto de Graduación de los alumnos egresados

A mediados de enero, la Escuela organiza un acto de clausura para los alumnos egresados, junto con sus familiares. El acto sirve de homenaje a los alumnos que han terminado la carrera, donde se les hace entrega de un título testimonial y una medalla.

Con ello, además de dar satisfacción a las necesidades de ámbito burocrático, pues

la Escuela, que les ha acogido durante varios años, ahora les despide con honor y respeto, se cubren también las de ámbito humano al brindar un reconocimiento público al esfuerzo y sacrificio personal.

#### H. Encuentro sobre construcción del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)

En febrero de 2006, se ha celebrado un foro de debate para que los estudiantes españoles y europeos expresen opiniones acerca del proceso de Bolonia y de sus posibles consecuencias en el sistema universitario español. El encuentro es organizado por el Ministerio de Educación y Ciencia (MEC) entre otros organismos e instituciones.

En dicho encuentro los estudiantes tienen la posibilidad de ser informados del nuevo marco de educación superior y aportar cualquier idea que contribuya a su mejora.

Este foro es una forma de cubrir necesidades ligadas al ámbito burocrático, considerando que el estudiante pueda adaptarse e integrarse con más facilidad al futuro entorno universitario.

En definitiva, estas ocho experiencias (siete correspondientes a la EUEE y una al MEC) tratan de dar respuestas, en alguna medida, a los diversos problemas colectivos de orientación enunciados y detectados en las páginas precedentes.

## 6. CONCLUSIONES

Tal y como apuntábamos en la introducción del presente trabajo, para el nuevo

escenario planteado en los estudios universitarios, la enseñanza a través de las tutorías –dentro de ellas destacamos las tutorías colectivas de orientación– constituye un reto para insertar paulatinamente nuevos modelos de aprendizaje.

No obstante, consideramos que las peculiaridades de cada centro universitario y cada perfil (rama) de estudios deben conducir a la elección de la estrategia o estrategias más acordes con su realidad. En el caso concreto del presente estudio, observamos que para alumnos pertenecientes a un mismo Centro es diferente el grado de intensidad de las necesidades, poniendo de manifiesto que son distintos los aprendizajes que los alumnos de Empresariales y Turismo deberán desarrollar para mejorar su madurez personal, académica y profesional. Esto, junto a los comentados mecanismos de respuesta llevados a cabo por las instituciones, nos permite tomar conciencia de las posibilidades que tenemos para actuar en nuestro entorno más próximo.

Respecto a los resultados de las encuestas de necesidades podemos concluir, en primer lugar, que la labor informativa institucional para la captación de alumnos interesados en cursar las Diplomaturas de la EUEE aún tiene un camino amplio que recorrer: más del 40% de alumnos obtiene información de la carrera vía familiares y amigos.

En segundo término, la percepción que tienen los alumnos de Empresariales antes y después de la matriculación es prácticamente coincidente, asignándole mayoritariamente una valoración positiva a la carrera como interesante, útil, práctica y con salidas profesionales. Con respecto a Turismo, independientemente de la vía de información empleada por los alumnos, la mayoría tenía la percepción de que la Diplomatura

ofrecida por el Centro tenía una orientación de “filología extranjera turística”. Al ser su información de partida más bien “desinformación”, su percepción inicial de carrera “fácil” (57%) se vuelve “difícil” cuando, una vez matriculados, constatan que deben trabajar con conceptos empresariales y, sobre todo, con “números”.

Hay unanimidad en los alumnos en reconocer el conocimiento y la utilización de las nuevas tecnologías, especialmente Internet.

Destaca negativamente que el alumno “sólo se mueve” cuando hay una compensación o reconocimiento vía créditos o calificaciones. De hecho, casi un 85% del alumnado nunca transmitió un problema a su profesor, y cuando acudió a algún servicio institucional fue para información de créditos o matrícula. Además, más del 60% de alumnos asegura no conocer cursos de apoyo externos a la carrera, y los que lo hacen se matriculan en idiomas. Para la actividad de información a los alumnos de nuevo ingreso, sólo el ofrecimiento de créditos de libre configuración fue determinante para la matriculación del alumno tutor.

Desde el punto de vista de las salidas profesionales, los alumnos reconocen mayoritariamente que les interesan los foros de empleo, pero sólo acude algo más del 18% de los mismos. Esto ocasiona un desfase temporal entre la salida del alumno al mercado de trabajo y su colocación efectiva.

Por otro lado, las carencias básicas apuntadas por todos los estudiantes de la EUEE coinciden en el primer puesto: *incomodidad de las clases y poco espacio en salas*, lo que tiene gran relación en Turismo con la expresada *masificación*. La convivencia de dos Diplomaturas en el mismo espacio físico, la

Experiencia Piloto para la Implantación del Crédito Europeo en Turismo, y la Diplomatura de Empresariales en Inglés -con el trasvase consiguiente de alumnos al resto de grupos- constituyen la raíz del problema. No obstante, a ello se une el desconocimiento que los estudiantes tienen de los servicios ofrecidos por el Centro -sólo un 48% del total de alumnos encuestados conoce la Guía del Estudiante y sus contenidos-, lo que impide que la racionalización de espacios que hace el Centro sea aprovechada por el alumno. Únicamente, la biblioteca, las tutorías y el aula de informática figuran entre los servicios más utilizados y conocidos. El Centro tiene, así, una asignatura pendiente como canal informativo; consciente de ello, en septiembre de 2005, ha instalado en el patio central y en la cafetería dos pantallas de plasma que informan de actividades y servicios de la Escuela.

En otro orden de cosas, llama la atención que un 40% de las necesidades de los alumnos de Empresariales se refieren al profesorado, siendo tan sólo del 13,87%, en Turismo. Si tenemos en cuenta que la metodología de aprendizaje es distinta en cada Diplomatura - actualmente Turismo participa en una Experiencia Piloto para la Implantación del Crédito Europeo (ECTS)-, puede justificarse tal diferencia. No obstante, asignaturas de la Diplomatura de Empresariales, como Matemáticas o Dirección Financiera, con la introducción de los referidos seminarios de apoyo intentan dar mayor satisfacción a sus alumnos, y reducir el déficit docente percibido por el alumno.

En relación a la Experiencia Piloto de Turismo, la dinámica que están llevando a cabo los estudiantes en su proceso de enseñanza incluye algunas acciones encuadradas dentro de la mencionada "cultura de aprendizaje".

Esto se traduce en una recompensa al esfuerzo de todos los implicados en dicha experiencia: los estudiantes en su satisfacción personal académica (casi el 50% dice estar matriculado en algún curso que le ayude a mejorar su formación), los profesores en la puesta en marcha de nuevas metodologías docentes (sólo un 5,7% de alumnos consideran a los profesores *poco cualificados o desinteresados*), y el Centro, en la dotación de mecánica e infraestructura necesaria.

Finalmente, las actuaciones referidas que se vienen desarrollando en la Escuela tienen un objetivo muy claro: dar cobijo a las necesidades colectivas que demandan los estudiantes como grupo, entre ellas: necesidades informativas, de adaptación y reconocimiento (campana de bienvenida a alumnos de nuevo ingreso, jornadas de bienvenida y acto de graduación), necesidades técnicas (cursos de orientación al estudio, de iniciación a las matemáticas, seminario de Dirección Financiera).

## REFERENCIAS

- ALCÓN, E. U otros (2003): *La tutoría: nuevos modos de aprendizaje en la universidad*. Madrid, Cátedra UNESCO de Gestión y política Universitaria.
- ÁLVAREZ ROJO, V. Y otros (2000): *Puestas del profesorado bien evaluadas en la Universidad de Sevilla*. Vicerrectorado de Calidad/ICE Universidad.
- BUENDÍA, L., COLÁS, P. Y HERNÁNDEZ, F. (2001): *Métodos de Investigación en Psicopedagogía*. Madrid, Mcgraw-Hill.
- GARCÍA GARRIDO, J.L. (2002): *La Universidad ante el siglo XXI*.

*Aprender para el futuro. Universidad y Sociedad.* Fundación Santillana.

OÑATE GÓMEZ, C. (ED.) (2001): *La tutoría en la Universidad.* Madrid, ICE UPM.

VIVO, J.M, FRANCO, M. Y CASTEJÓN, J. (2004): "Relevancia y conocimiento de las matemáticas: una perspectiva de estudiantes". XII Jornadas Asepuma, Murcia.

ANEXO. Tabla 1: Resultados encuesta de necesidades alumnos EUEE (Universidad de Sevilla)

	Empresariales	Tt
<b>1. ¿Cómo se informó de la carrera que cursa, y qué percepción tenía de ella antes de matricularse?</b>		
<b>Información</b>		
Amigos y familiares	21 42%	25
Instituto	12 24%	20
SACU, Salón Estad. y alumnos del Centro	9 18%	7
Folleto	6 12%	7
Vocación	1 2%	0
Obligado	1 2%	0
Internet	0 0%	4
	50 100%	63
<b>Percepción antes de matricularse</b>		
Carrera con salidas profesionales y futuro	11 37%	11
Carrera fácil	6 20%	33
Interesante, útil y práctica	5 17%	9
No sabía nada	4 13%	3
Difícil	3 10%	2
Numerica	1 3%	0
Alumnos que contestan	30 100%	58
<b>Percepción después de matricularse</b>		
Buena impresión, interesante, bonita	11 28%	13
Más fácil de lo que esperaba	7 18%	2
Más difícil de lo que esperaba	7 18%	1
Práctica y útil	4 10%	2
Con salida profesional	4 10%	3
Poco práctica y útil	2 5%	2
Otros	4 10%	36
Alumnos que contestan	39 100%	59
<b>2. ¿Conoce los servicios y apoyos que le ofrece su centro universitario? Indique tres</b>		
Biblioteca	17 20,0%	24
Tutorías	11 12,9%	8
Servicios Deportivos	10 11,8%	15
Internet	9 10,6%	11
Aula Informática	7 8,2%	13
Bolsa empleo	6 7,1%	4
Delegación alumnos y aula cultura	5 5,9%	12
Sala estudios	4 4,7%	2
Becas y Erasmus	3 3,5%	0
Prácticas en empresa	3 3,5%	2
Cafetería	3 3,5%	3
Aparcamiento	3 3,5%	0
Secretaría y Conserjería	1 1,2%	3
Ayuda psicológica	1 1,2%	2
Servicios de voluntariado	1 1,2%	2
Información al alumno	1 1,2%	2
Copistería	0 0,0%	3
Respuestas totales si conocen Nº alumnos no conocen	85 100,0%	106 13
<b>3. ¿Conoce las páginas web de la Universidad, de la Facultad o Escuela, del Departamento, de la asignatura y la personal de cada profesor?</b>		
SI	48 96%	60
NO	2 4%	1
<b>4. ¿Utiliza alguna de ellas?, ¿para qué?</b>		
Material de trabajo descargable	25 41,0%	30
Información y novedades	24 39,3%	48
Notas y expediente	12 19,7%	0
SI	61 100,0%	78
NO	0	3
<b>5. ¿Qué conocía de esta asignatura que cursa? ¿por qué la eligió?</b>		
Nada	36 75,0%	49
Relacionada con finanzas	3 6,3%	4
Útil laboralmente	2 4,2%	0
Difícil	2 4,2%	0
Fácil	1 2,1%	0
Importante	1 2,1%	0
Matemáticas financieras	1 2,1%	0
Relacionada con la empresa (Contabilidad)	1 2,1%	7
Parecida a la asignatura gestión de empresas	1 2,1%	0
Obligatoria	48 100,0%	60
	48 100%	60
<b>6. ¿Conoce la guía del estudiante y su contenido?</b>		
SI	25 50%	28
NO	25 50%	33
<b>7. ¿Ha acudido en alguna ocasión a la Delegación de Alumnos o la Subdirección o Vicedecanato de Alumnos?, ¿para qué?</b>		
SI	33 66%	17
NO	17 34%	44
Información sobre asignaturas de libre configuración	6 38%	5
Información (erasmus, matrícula, derechos, bolsa trabajo)	10 63%	13
<b>8. ¿Ha transmitido en alguna ocasión un problema general del grupo a su profesor? ¿qué tipo de problema?</b>		
NO	45 90%	48
SI	5 10%	12
Bajar el ritmo	1	3
Que amplie temario	1	0
Relacionado con exámenes	0	6
Relacionado con trabajos clase	0	3

	Empresariales		Turismo	
<b>9. ¿Sabe el nombre del profesor o profesores y de la asignatura que cursa?</b>				
SI	42	84%	55	90%
NO	8	16%	6	10%
<b>10. ¿Conoce algún curso de apoyo (inglés, informática, matemáticas, expresión escrita, ect.) a las materias que se imparten en su carrera? Si lo conoce, ¿está matriculado o le interesa?</b>				
<b>Conocimiento cursos</b>				
SI	13	26%	30	49%
NO	37	74%	31	51%
<b>Interés cursos</b>				
SI	5	10%	48	79%
Inglés	4	80%	7	15%
Francés	0	0%	3	6%
Base datos	0	0%	4	8%
NO	45	90%	13	21%
<b>11. ¿Le interesan los foros de empleo? ¿Ha acudido en alguna ocasión?</b>				
<b>Interés foros</b>				
SI	40	82%	45	74%
NO	9	18%	16	26%
<b>Asistencia foros</b>				
SI	8	17,8%	10	17,2%
NO	37	82,2%	48	82,8%
<b>12. ¿Lee algo, además de apuntes y libros de texto? Si lo hace, ¿qué tipo de lectura?</b>				
SI	36	72%	57	93%
NO	14	28%	4	7%
<b>Tipo lectura</b>				
Novelas y ciencia ficción	20	55,6%	34	50,0%
Periódicos	11	30,6%	18	26,5%
Revistas	2	5,6%	12	17,6%
Deportes	2	5,6%	2	2,9%
Internet	1	2,8%	2	2,9%
	36	100,0%	68	100,0%
<b>13. Indique cuáles son las cinco necesidades o carencias básicas que le impidieron o impiden una mejor integración en el mundo universitario o en las asignaturas que cursa.</b>				
Incomodidad de las clases y poco espacio en salas	18	14,4%	18	14,6%
Profesores poco cualificados y desinteresados	17	13,6%	7	5,7%
Falta información en general y hay desorganización al transmitir las calificaciones	12	9,6%	1	0,8%
Pocas clases prácticas	9	7,2%	3	2,4%
Mal servicio de biblioteca	8	6,4%	3	2,4%
Mal funcionamiento aire acondicionado	7	5,6%	0	0,0%
No hay adecuación programa-exámenes	6	4,8%	0	0,0%
Mala educación del profesorado	5	4,0%	0	0,0%
Bajo número de ordenadores y poca calidad de los mismos	5	4,0%	15	12,2%
Muchos profesores no están en sus horas de tutoría	4	3,2%	2	1,6%
Masificación de alumnos	4	3,2%	12	9,8%
Poca implicación de los alumnos	3	2,4%	2	1,6%
Cotas en copistería	3	2,4%	0	0,0%
Mejor organización de los exámenes	3	2,4%	0	0,0%
Excesiva burocracia	2	1,6%	0	0,0%
Conserjería nunca sabe nada	2	1,6%	5	4,1%
Secretaría no sabe	2	1,6%	2	1,6%
Hay que desplazarse en el Centro	2	1,6%	0	0,0%
Mejor organización de exámenes	1	0,8%	0	0,0%
Más apoyo al alumno	1	0,8%	10	8,1%
Mejores apuntes	1	0,8%	0	0,0%
No hay prácticas remuneradas	1	0,8%	1	0,8%
No hay visitas a empresas	1	0,8%	0	0,0%
No se acaba el temario	1	0,8%	0	0,0%
Poco tiempo libre	1	0,8%	6	4,9%
Pocas plazas de aparcamiento	1	0,8%	5	4,1%
Baja calidad de la comida del bar	1	0,8%	0	0,0%
No hay relación externa con el profesorado	1	0,8%	4	3,3%
Secretaría sólo abre por la mañana	1	0,8%	3	2,4%
Más ayudas económicas	1	0,8%	0	0,0%
Poca utilidad de las asignaturas	1	0,8%	1	0,8%
No tienen base en matemáticas o informática	0	0,0%	7	5,7%
Horarios mal estructurados	0	0,0%	8	6,5%
Obligatoriedad idiomas en 1º	0	0,0%	3	2,4%
No tienen necesidades o carencias	0	0,0%	5	4,1%
	125		123	
Relacionadas con el profesorado	50	40,0%	17	13,8%
Relacionadas con la Universidad	23	18,4%	27	22,0%
Relacionadas con el PAS	22	17,6%	10	8,1%
Relacionadas con el Centro	22	17,6%	37	30,1%
Relacionadas con el alumno	8	6,4%	27	22,0%
<b>Necesidades o carencias básicas</b>	125		118	