

### **Parte III: Tutorías y Acogida**

## **MODELOS DE TUTORÍAS INTEGRALES Y PROCEDIMIENTOS DE ACOGIDA E INTEGRACIÓN DEL ESTUDIANTE EN LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS**

**Susana María García Moreno**

**Marta Beatriz García Moreno**

**José Manuel Vera Santos**

*Universidad Rey Juan Carlos*

### **Resumen**

La Universidad Rey Juan Carlos ([www.urjc.es](http://www.urjc.es)), la más joven de las seis universidades públicas de la Comunidad de Madrid (fundada en 1996), lleva a cabo distintas acciones, dentro de las actuaciones para la adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior, cuya finalidad última es ayudar a conseguir la total integración del alumno en la vida universitaria, tanto a nivel académico como social. Dentro de estos programas se encuentran el Programa de Tutorías Integrales, los Cursos Cero, El Programa de Apoyo a Personas con Discapacidad (PAISD), así como diversos estudios orientados a potenciar sus capacidades y mejorar el rendimiento del alumno, para el óptimo aprovechamiento de la formación que le brinda la Universidad.

**Palabras clave:** integración, alumno, rendimiento, universidad

## **I. PROGRAMA DE TUTORÍAS INTEGRALES DE LA URJC.**

### **1. Introducción**

Dentro de las actuaciones para la adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior, la Universidad Rey Juan Carlos ha desarrollado a lo largo del curso 2007-08 la tercera edición del Programa de Tutorías Integrales, que comenzó su andadura, con un modelo piloto, en el curso 2005-06.

Este Programa, que ha sido impulsado por el Vicerrectorado de Profesorado, Titulaciones, Ordenación Académica, Coordinación y Campus, que lo desarrolla con la asistencia del Gabinete de Planificación y Programación, pretende dar respuesta a la necesidad de desarrollar programas de Tutorías específicos que orienten y motiven a los alumnos para su mejor rendimiento académico y su implicación en la Universidad y en su programa formativo. Por otra parte, así se cumplen las recomendaciones de los distintos programas de Evaluación Institucional de la ANECA.

El Programa de Tutorías Integrales de la Universidad Rey Juan Carlos ofrece a los alumnos de nuevo ingreso una atención integral y personalizada, orientando al estudiante en las cuestiones académicas y profesionales, con el objetivo fundamental de potenciar sus capacidades, ayudarle en su integración y mejorar su rendimiento, para el óptimo aprovechamiento de la formación que le brinda la Universidad.

Los objetivos que se persiguen con este programa son, básicamente, los de :

**Integración:** Facilitar el proceso de integración del estudiante en el sistema universitario en general y en la Universidad Rey Juan Carlos, en particular.

**Orientación:** Orientar el proceso formativo del estudiante en los diferentes aspectos académico, cultural y profesional.

**Ayuda:** Promover en el estudiante el desarrollo de sus potencialidades, fomentando sus estrategias de aprendizaje para la mejora de su rendimiento académico.

De la primera a la segunda convocatoria se realizaron distintos cambios con el fin de mejorar el modelo y, de igual manera, se irán incorporando los cambios que con la experiencia se consideren oportunos.

De esta manera, en el Programa 2006-07<sup>1</sup> aunque se mantuvo gran parte de la organización del Programa Piloto, lógicamente se introdujeron algunos cambios teniendo en cuenta los resultados, conclusiones y sugerencias recibidos a lo largo del curso 2005-06. Por ejemplo, para agilizar la comunicación entre los participantes en el Programa, se creó una **cuenta corporativa** desde la que se envió toda la información y documentación a tutores y alumnos, y a la que podían dirigirse para cualquier duda o sugerencia.

Otro cambio importante respecto al Programa Piloto fue el colectivo al que se dirigió el Programa. De este cambio se hablará más detalladamente a continuación.

## **2. Alumnos Participantes**

En el curso 2005-06 se inscribió en el Programa a todos los alumnos de **nuevo ingreso de 15 titulaciones**, con la idea de extenderlo a todos los alumnos de nuevo ingreso en sucesivas ediciones. De esta forma, a todos esos alumnos se les envió una carta, a través del correo electrónico que la Universidad pone a su disposición cuando se matriculan, para informarles sobre el proyecto y darles los datos de su tutor.

Sin embargo, una vez analizados los resultados y comentarios del Programa Piloto, se consideró más oportuno ofrecer el Programa 2006-07 a todos los alumnos de nuevo ingreso y a aquellos que, habiendo participado en el Programa Piloto, desearan continuar un año más. El alumno que **voluntariamente** quería participar, solo tenía que rellenar una solicitud dando sus datos. De este modo, se intentó resolver otro problema que se había detectado en el Programa Piloto; algunos tutores habían tenido dificultades para contactar con sus alumnos porque los datos de contacto no estaban actualizados o no eran correctos. En cuanto a la publicidad, dado que en esta edición la adscripción de los alumnos fue voluntaria, se insertó en el libro de matrícula una página promocional del Programa que incluía un boletín de inscripción. También se habilitó un espacio en la web corporativa de la Universidad y se promocionó mediante correo electrónico.

---

<sup>1</sup> Describiremos aquí el Programa de Tutorías Integrales desarrollado en el curso 2006-07, debido a que todavía no disponemos de los resultados relativos al Programa del curso 2007-08.

Como incentivo para motivar la participación se otorgaron **tres créditos de libre elección** a todos los alumnos que acudieron a las reuniones programadas y cuyos tutores entregaron sus informes cumplimentados. Estos informes son de utilidad para la Universidad ya que a través de ellos se obtiene información y datos concretos de los problemas que el alumnado encuentra en su ingreso en la Universidad.

En esta segunda edición se contó con la participación de 175 alumnos de diferentes titulaciones y campus, de los cuales son nuevos en el Programa 149 alumnos y continúan del Programa Piloto 26. En la tabla 1 se recoge el número de alumnos inscritos por titulación y en la tabla 2 la distribución de alumnos por campus:

**Tabla 1. Alumnos Inscritos Tutorías Integrales 2006-07**

<b>Titulación</b>	<b>Nº alumnos</b>	<b>Titulación</b>	<b>Nº alumnos</b>
Administración y Dirección de Empresas	17	Administración y Dirección de Empresas Bilingüe	1
Administración y Dirección de Empresas On Line	1	Ingeniería de Telecomunicación Bilingüe	1
Ciencias del Trabajo	2	Ciencias Empresariales	13
Comunicación Audiovisual	6	Derecho	5
Derecho On line	2	Economía	1
Ingeniería de Materiales	3	Ingeniería de Telecomunicación	2
Ciencias Ambientales	7	Ingeniería Informática	3
Ingeniería Técnica en Informática de Gestión 3	3	Ingeniería Técnica en Informática de Sistemas	5
Ingeniero Técnico Industrial: Química Industrial	12	PC Telecomunicaciones + Informática de Sistemas	2
Periodismo On Line	3	Publicidad y RR.PP	7
Relaciones Laborales	7	Ciencias Ambientales	7

Turismo	9	Derecho	5
PC Comunicación Audiovisual LADE	9	PC Comunicación Audiovisual + Periodismo	3
PC Dcho. + LADE	14	PC Informática + LADE	10
PC Ing. Químico + LADE	4	PC Periodismo + Economía	1
PC Periodismo + LADE	1	PC Periodismo + Ldo. Dcho.	4
PC Publicidad - RR.PP + LADE	6	Periodismo	7
PC Telecomunicaciones + LADE	3	PC Turismo + LADE	1
Administración y Dirección de Empresas	17	Administración y Dirección de Empresas Bilingüe	1
Administración y Dirección de Empresas On Line	1	Técnicas en Investigación de Mercados	1
Ciencias del Trabajo	2	Ciencias Empresariales	13
Comunicación Audiovisual	6	<b>PC: plan conjunto</b>	

Fuente: Memoria del Programa de Tutorías Integrales 2006-07. Gabinete de Planificación y Programación (2007)

**Tabla 2. Distribución de alumnos por campus**

Campus	Porcentaje de alumnos
Alcorcón	4%
Fuenlabrada	25%
Móstoles	28%
Vicálvaro	43%

Fuente: Memoria del Programa de Tutorías Integrales 2006-07. Gabinete de Planificación y Programación (2007)

El programa se dirigió a todos los alumnos de nuevo ingreso y a todos los alumnos que participaron en el Programa Piloto. A aquellos alumnos que participaron en la primera edición se les invitó a continuar a través del correo electrónico, ofreciéndoles la posibilidad

de realizar las Tutorías con el mismo tutor del curso anterior. Todos los nuevos alumnos en el curso 2006-07 recibieron información del programa a través del libro de matrícula, la página web corporativa de la Universidad y el correo electrónico personal que la Universidad pone a su disposición una vez realizada su matrícula.

En las aulas y algunos puntos significativos de todos los campus se colgaron carteles informativos sobre el Programa y el modo de inscribirse en el mismo. A estos carteles se sumaron las visitas que, voluntariamente, realizaron algunos de los Tutores a los diferentes cursos de primero.

### 3. Tutores Participantes

La selección del personal encargado de las Tutorías Integrales se hizo entre los profesores que lo solicitaron voluntariamente. A cada tutor se le ofreció la posibilidad de hacerse cargo de un número de alumnos entre 1 y 5. Para participar en el Programa, cualquier profesor de cualquier titulación y campus podía presentar su solicitud, si estaba interesado. Asimismo, podían participar profesores con docencia en cualquier curso y no sólo en primero.

A través de la cuenta corporativa de correo electrónico se comunicó a los tutores, mediado el mes de junio, la posibilidad de continuar de forma voluntaria en la segunda edición del Programa. Finalmente, participaron en el Programa 59 docentes de distintos Departamentos y de todos los Campus. De estos profesores, 47 ya habían participado en Programa Piloto y 12 son de nueva incorporación. En la tabla 3 se recoge la distribución de tutores por campus y departamento:

**Tabla 3. Distribución de tutores por Campus y Departamento**

Campus	Departamento	Nº tutores
Alcorcón	CC. Salud	1
Fuenlabrada	CC. Comunicación II	2
	CC. Sociales	6
	Comunicación I	1
	Filología	1

	Hª Contemporánea	1
	Teoría de la Señal y Comunicación	2
Móstoles	Matemática Móstoles Aplicada	1
	Tecnología química y ambiental	9
Vicálvaro	CC. Histórico-Jurídicas y Humanísticas	3
	Dcho. Público I y CC. Política	2
	Dcho. Público II	2
	Dcho. Trabajo	1
	Derecho Privado	1
	Economía Aplicada I	4
	Economía Aplicada II	2
	Economía de la Empresa	10
	Economía de la Empresa (Administración, Dirección y Organización)	9
	Economía Financiera y Contabilidad I	1

**Fuente: Memoria del Programa de Tutorías Integrales 2006-07. Gabinete de Planificación y Programación (2007)**

Tratándose de un Programa que introduce una figura tan novedosa como desconocida entre alumnos y profesores, desde el Gabinete de Planificación y Programación se consideró necesario ofrecer a los tutores tanto documentación como formación específica para que pudieran desarrollar su trabajo.

De esta forma, se mandó durante el mes de octubre a todos los tutores información sobre lo que es una Tutoría Integral y lo que se esperaba de ellos, sugiriéndoles un plan de trabajo. Este tipo de Tutoría se establece para que se pueda hacer un seguimiento individualizado de cada alumno, dándole un tratamiento personal y ayudándole a resolver los distintos problemas (no sólo de estudios) que puedan surgir en su paso por la Universidad. Para ello, se propuso que profesor y alumno se vieran al menos seis veces por curso.

La primera reunión, a principio de curso, debía servir para que el profesor diera a conocer al alumno en qué consiste la figura del profesor/tutor, que se pusiera a su disposición, que le facilitara formas de contacto (teléfono, correo electrónico...), que recogiera formas de

ponerse en contacto con él... En resumen, debía ser como un acto de acogida y presentación.

Lógicamente esta reunión no tenía que ser individual, el profesor podía juntar en ella a todos sus alumnos. Las otras cinco reuniones se harían de forma periódica a lo largo del curso académico y serían individuales con cada alumno. No obstante, se aconsejaba que una de esas reuniones se realizara después de los exámenes del primer semestre, para que el profesor y el alumno hicieran una valoración conjunta de los resultados obtenidos, viendo posibles problemas, carencias, soluciones... Otra reunión, de similares características, se haría después de los exámenes del segundo semestre.

Además, el profesor debería atender al alumno cuando éste lo solicitara o cuando el propio profesor lo estimara conveniente. El profesor establecería las fechas de las reuniones previo acuerdo con los alumnos y teniendo en cuenta los horarios de clases.

Para facilitar y seguir el trabajo de los tutores, se les pidió que llevaran una ficha de cada alumno, en la que constaran los datos personales del mismo así como la fecha y duración de cada una de las reuniones. De igual forma, si alguna de estas reuniones no llegara a realizarse, se haría constar el motivo y se fijaría una nueva reunión. Cada cita debía llevar la firma tanto del profesor/tutor como del alumno. Desde el Gabinete de Planificación y Programación se elaboró un formato de ficha para los tutores.

Además el tutor debía redactar un breve informe con el desarrollo de cada reunión, con los distintos temas tratados, los problemas que se habían planteado, las soluciones propuestas... Estos informes tienen carácter confidencial, siendo los propios tutores los responsables de garantizar dicha confidencialidad. Desde el Gabinete de Planificación y Programación también se proporcionó a los tutores una guía para elaborar estos informes.

Los informes elaborados por los tutores se remitieron al finalizar el curso, o antes si el tutor lo estimó oportuno, al Vicerrector de Ordenación Académica o persona que se designe al



efecto. En todo caso, a partir de esos informes, se realizó una memoria anual que se remitió al Consejo de Gobierno junto con los resultados de la evaluación realizada.

Por otra parte, dentro del Plan de Formación del Profesorado “La Adecuación de la Docencia al Nuevo Espacio de Educación Superior” se incluyó un curso específico abierto a todos los docentes pero especialmente indicado para los tutores. El curso, denominado “Las Tutorías Integrales en los Nuevos Contextos Universitarios” y con una duración de 20 horas, se celebró en dos ediciones, una primera en noviembre y una segunda en febrero, en cada curso académico. El curso fue impartido por profesores del área de Psicología Social del Departamento de Ciencias Sociales (Universidad Rey Juan Carlos). Dicho curso fue evaluado a través de una encuesta de opinión entre los asistentes obteniendo muy buenos resultados.

Hay que tener en cuenta que los tutores suman voluntariamente a su carga lectiva la Tutoría de los alumnos por lo que, se consideró aportar una pequeña **compensación económica** que se ha sumado al reconocimiento institucional y **certificación oficial** de participación en el Programa.

#### **4. Publicidad y Desarrollo del Programa**

El Programa de Tutorías Integrales para el curso 2006-07 se inició en junio preparando la campaña publicitaria del mismo y aplicando las propuestas de mejora recabadas de la evaluación del Programa Piloto.

La campaña publicitaria se dirigió tanto a alumnos como a tutores. Los tutores recibieron a través del correo electrónico información que les invitaba a incorporarse al Programa o continuar participando en caso de haber formado parte del Programa Piloto. La publicidad a los alumnos estuvo dirigida tanto a alumnos de nuevo ingreso, que encontraron información sobre el Programa en el libro de matrícula, la página web y el correo electrónico, como a alumnos que habiendo participado en el Programa Piloto quisieran continuar. A estos últimos se les informó a través del correo electrónico de esta posibilidad.

Una vez inscritos los tutores y los alumnos, desde el Gabinete de Planificación y Programación, se procedió a asignar a cada alumno un tutor, enviando a ambos una notificación con los datos necesarios para ponerse en contacto. Esta notificación tuvo lugar en los primeros días del mes de noviembre.

A los tutores se les envió además información con las principales novedades introducidas en esta edición, así como los documentos y plantillas que iban a necesitar para llevar a cabo las entrevistas y redactar los informes sobre cada alumno. Además, se les volvió a recordar que se había creado una cuenta de correo electrónico corporativa a la que podían dirigirse para cualquier duda o aclaración.

Para los tutores, y como ya hemos indicado en el apartado referido a ello, se ofertó un curso de formación que se celebró en dos ediciones y que estuvo enfocado tanto a los profesores que ya participaban del programa como a aquellos que quisieran prepararse para futuras ediciones.

## **5. Evaluación del Programa**

Este Programa de Tutorías Integrales se encuentra enmarcado dentro del Programa de Calidad de la Universidad y, por ello, y para garantizar la mejora continua de la calidad dentro del modelo EFQM, desde el principio se decidió que sería objeto de una evaluación a través de una encuesta que recogiera las opiniones y sugerencias tanto de los alumnos como de los profesores participantes. Se pretende que los resultados de estas evaluaciones sirvan para mejorar el Programa en el futuro. Las encuestas, tanto a los alumnos como a los tutores, se remitieron por correo electrónico a finales de mayo. Su desarrollo y resultados los presentamos a continuación.

### ***A. Resultados de la Encuesta a los Tutores***

La Evaluación del Programa de Tutorías Integrales se llevó a cabo mediante una encuesta enviada a cada uno de los tutores inscritos en el programa. Esta encuesta constaba de siete preguntas (tabla 4) que tratan de reflejar los puntos más relevantes del desarrollo del

programa: la organización y apoyo administrativo, la formación recibida por los tutores, la acogida del programa por parte de los alumnos, la integración de los mismos en la Universidad, la utilidad del programa en relación a este fin y, en global, el programa de Tutorías Integrales. Estas preguntas podían ser valoradas de 1 a 5, donde 1 significaba total desacuerdo con la afirmación y 5 significaba total acuerdo con la afirmación. Además, se reservó un espacio en blanco para que los tutores pudieran añadir aquello que consideraran relevante del desarrollo del Programa.

**Tabla 4. Preguntas de la encuesta a los tutores**

	<b>Preguntas</b>
<b>1</b>	Los responsables de organizar el Programa han estado accesibles
<b>2</b>	La formación recibida ha sido suficiente
<b>3</b>	Considera que los alumnos han acogido positivamente el programa
<b>4</b>	Su relación con los alumnos ha sido fluida
<b>5</b>	Las Tutorías han facilitado la integración de los nuevos alumnos en la Universidad
<b>6</b>	El Programa ha sido útil para los alumnos
<b>7</b>	Valore globalmente el Programa de Tutorías Integrales

**Fuente: Memoria del Programa de Tutorías Integrales 2006-07. Gabinete de Planificación y Programación (2007)**

Se remitieron 59 encuestas mediante correo electrónico y se recibieron 29 encuestas cumplimentadas, es decir, que el grado de participación fue del 49,1%. De las encuestas recibidas 27 fueron enviadas usando el mismo medio, correo electrónico, y 2 se enviaron a través del correo interno. De los resultados obtenidos del análisis de la encuesta, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- Parece que los tutores están particularmente satisfechos con la labor realizada por los responsables de organizar el Programa. También cuenta con una amplia aceptación la formación recibida mediante los cursos celebrados a lo largo del curso académico, incluidos en el Plan de Formación del Personal Docente e Investigador. Estos cursos de formación también fueron evaluados mediante encuestas y sus resultados fueron claramente positivos.

- Los tutores perciben que, en general, su relación con los alumnos ha sido fluida. Esta misma conclusión se puede extraer de los comentarios realizados por los propios tutores en los informes que han realizado sobre cada uno de los alumnos que tutorizan.
- En cambio, los aspectos que han recibido una valoración más baja, aunque todas ellas superiores a tres, son aquellos referidos a la integración del alumno, a la acogida del programa entre los alumnos y a la utilidad del mismo, aunque todos estos aspectos han sido valorados con puntuaciones superiores a tres.

Como comentaremos más adelante, estas respuestas contrastan con la opinión de los propios alumnos y con los comentarios que algunos tutores realizaron en sus informes. En el espacio reservado a comentarios y sugerencias encontramos aportaciones que nos indicaban, en opinión de los tutores, los puntos mejorables del programa. Se observó que son los alumnos con mejor expediente los que más aprovechan la labor del tutor, implicándose en el Programa y acudiendo a las Tutorías, mientras que los alumnos que más necesidad tienen de las mismas no responden con el mismo interés.

Aunque en el curso 2006-07 la participación y el interés del alumnado fue muy elevada, algunos profesores parece que tuvieron dificultades a la hora de contactar con determinados alumnos, ocasionalmente por problemas en los datos de contacto, porque el alumno no quiso responder o porque el tutor no hizo uso de los medios facilitados, correo electrónico, teléfono y dirección postal.

También hubo algún comentario sobre la publicidad que se le dio a este Programa. Algunos tutores consideran que no todos los alumnos tuvieron información suficiente sobre el Programa, sus ventajas, su utilidad, etc.

De igual manera, hubo varios comentarios sobre la mejora de la organización del programa y sobre la utilidad que esto supone para los alumnos tutorizados.

## ***B. Resultados de la Encuesta a los Alumnos***

La encuesta a los estudiantes se envió y recibió por correo electrónico, y constaba también de siete cuestiones (tabla 5) en las que se preguntaba sobre los mismos aspectos que a los tutores. Estas preguntas podían ser valoradas de 1 a 5, donde 1 significaba total desacuerdo con la afirmación y 5 significaba total acuerdo con la afirmación.

**Tabla 5. Preguntas de la encuesta a los alumnos**

	<b>Preguntas</b>
<b>1</b>	Los responsables de organizar el Programa han estado accesibles
<b>2</b>	El Tutor ha estado disponible cuando lo ha necesitado
<b>3</b>	La relación con su Tutor ha sido fluida
<b>4</b>	Las Tutorías han facilitado su integración en la Universidad
<b>5</b>	El programa de Tutorías Integrales ha sido útil para usted
<b>6</b>	Considera que los alumnos han acogido positivamente el programa
<b>7</b>	Valore globalmente el Programa de Tutorías Integrales

**Fuente: Memoria del Programa de Tutorías Integrales 2006-07. Gabinete de Planificación y Programación (2007)**

Se remitieron 175 encuestas mediante correo electrónico y recibieron 44 de ellas cumplimentadas, siendo el grado de participación de un 25,1%. De los resultados obtenidos se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- En general todas las cuestiones han recibido una valoración muy positiva ya que todas las puntuaciones están por encima de tres. Los resultados de la encuesta nos muestran una aceptación del programa, así como una valoración global positiva.
- Cabe destacar la elevada puntuación que recibe la disponibilidad de los tutores y la relación tan fluida que han establecido con sus alumnos.

A diferencia de los tutores, los alumnos realizaron pocos y breves comentarios sobre el programa. Entre estos comentarios encontramos el de un alumno que consideraba que habría que ampliar la información respecto al funcionamiento y uso de las Tutorías Integrales, porque en su opinión algunos alumnos no se apuntaron al Programa por desconocimiento del mismo.

Por otra parte, la obtención de tres créditos de libre elección por su participación en el Programa, lo cual desconocían al realizar la inscripción, fue muy bien acogida. De igual manera, se recibieron también dos comentarios de felicitación a la Universidad por haber puesto en marcha el Programa que resultó de gran utilidad.

### ***C. Informes de los Tutores***

Los datos obtenidos de la evaluación del Programa se cumplieron con los obtenidos de los informes entregados por los tutores. Como se ha comentado anteriormente, al final del Programa cada tutor debe entregar un informe de cada uno de sus alumnos tutorizados. El Gabinete de Planificación y Programación recogió los informes elaborados por los tutores participantes en el programa. De los 59 tutores, 54 entregaron en las fechas establecidas los informes de sus alumnos, lo que supuso un 91,5%.

Estos informes mostraban el tratamiento individualizado y personal recibido por cada alumno. Por norma general, el informe recogía todos los temas tratados pero algunos tutores consideraron que algunas de las reuniones mantenidas con sus alumnos, dado su carácter confidencial, no debían quedar recogidas en un informe escrito.

De la lectura de los informes se recogieron algunos datos interesantes que detallamos a continuación:

- Generalmente, los alumnos informan a sus tutores de sus avances académicos, tratan con ellos temas como técnicas de estudio, aprovechamiento del tiempo, preparación de exámenes y comentan los resultados académicos, planificando los futuros exámenes y tratando de buscar los motivos y las posibles soluciones a las bajas calificaciones.
- En muchas ocasiones se trata la motivación para iniciar o continuar con la carrera elegida. En general, los alumnos que inician una carrera diferente a la que desearían suelen presentar problemas de desmotivación. Se observa cómo algunos alumnos hablan de su elección realizada por una futura salida laboral y no relacionada con sus verdaderos intereses.

- El entorno del alumno, aunque recogido en algunos informes, no es tratado con asiduidad, entendemos que en algunos casos este tipo de información no ha quedado reflejada en los informes por mantener la confidencialidad.
- Algunos estudiantes acuden a la Tutoría esperando recibir una información que no es misión del Tutor. Les solicitan información de horarios, calendario de exámenes ... Podemos entenderlo como un problema de información del alumnado, que generalmente en el primer curso se encuentra un poco desorientado dentro del entorno universitario y la organización del campus. Desconocen, por ejemplo, la normativa aplicable en la Universidad en cuanto a normas de permanencia, número de convocatorias... En este caso el tutor debe indicarles dónde se puede obtener esa información.
- Nos ha sorprendido que en un pequeño número de informes quedan reflejadas preguntas respecto al cambio en las titulaciones. Los alumnos que conocen la futura aplicación del Grado están especialmente interesados en saber en qué medida les afectará el cambio, incluso planteándose en las dobles titulaciones la posibilidad de abandonar una de ellas.

Por último, se recogen en la tabla 6 las principales características del Programa de Tutorías Integrales en sus dos primeras convocatorias, 2005-06 y 2006-07, que son las que actualmente ya han sido evaluadas, así como los distintos cambios que se han ido mencionando en el texto.

**Tabla 6. Características del programa en sus dos primeras ediciones**

	<b>TUTORÍAS 2005-06</b>	<b>TUTORÍAS 2006-07</b>
Órgano impulsor	Vicerrectorado de Ordenación Académica, profesorado, Coordinación y Campus	Vicerrectorado de Ordenación Académica, profesorado, Coordinación y Campus
Órgano asistente	Gabinete de Planificación y Programación	Gabinete de Planificación y Programación
Alumno objetivo	Carácter obligatorio para alumno de nuevo ingreso (15 titulaciones) de dobles titulaciones	Carácter voluntario: Todos los alumnos de nuevo ingreso + aquellos que quieren seguir en el programa
Forma de apuntarse	Queda inscrito al matricularse	Rellenar una solicitud dando sus datos

Publicidad para alumnos	Promoción mediante correo electrónico personal del alumno informando del nombre del tutor Carteles informativos	Inserción de página promocional y boletín de inscripción en el libro de matrícula. Promoción mediante correo electrónico personal del alumno Espacio en página web corporativa de la URJC Carteles informativos Visitas de tutores a aulas de primer curso
Publicidad para tutores	Invitación por correo electrónico	Invitación por correo electrónico
Incentivos a la participación de alumnos		3 créditos de LE
Incentivos a la participación de profesores	Reconocimiento institucional y certificación oficial de participación en el programa	Pequeña compensación económica + reconocimiento institucional y certificación oficial de participación en el programa
Informes	Obligatorios y confidenciales. Sirven para detectar problemas que el alumno encuentra en su ingreso en la Universidad	Obligatorios y confidenciales. Sirven para detectar problemas que el alumno encuentra en su ingreso en la Universidad
Número de reuniones	6	6
Profesores participantes	47	59 (12 repiten)
Alumnos participantes	118	175 (26 repiten)
Formación del profesorado	Curso “las tutorías integrales en los nuevos contextos universitarios” (16 horas), ofrecido en dos ediciones.	Curso “las tutorías integrales en los nuevos contextos universitarios” (20 horas), ofrecido en dos ediciones para los ya participantes y los futuros participantes
Evaluación	Encuestas a alumnos y a tutores	Encuestas a alumnos y a tutores
Datos del alumno	Dificultad de contacto por datos incorrectos	Los alumnos rellenaban solicitud con sus datos
Cuenta corporativa para aclaraciones	No	Sí

**Fuente: Elaboración propia**

## II. CURSOS CERO



El acceso a la Universidad supone para el alumno un cambio importante en su formación académica. Para combatir las posibles deficiencias de conocimientos con las que se pueden encontrar al iniciar el estudio de determinadas titulaciones la Universidad Rey Juan Carlos lleva cuatro años consecutivos ofertando los cursos cero a los alumnos de nuevo ingreso.

Los cursos cero de la Universidad Rey Juan Carlos tratan de combatir las deficiencias en determinadas materias que puedan sufrir los alumnos de nuevo ingreso, de modo que se facilite el estudio de determinadas titulaciones.

Tres son las asignaturas que se podrán cursar, todas ellas impartidas por docentes de la URJC. La de Técnicas de Estudio –que tiene treinta horas de duración- persigue varios objetivos: mejorar la motivación y el rendimiento en el estudio, organizarse mejor las horas de estudio, aprender a estudiar en grupo, a manejar la ansiedad y a entrenar las habilidades para hablar en público.

La asignatura de Manejo de Herramientas de Informática –de treinta horas también- está dividida en tres bloques: fundamentos, ofimática e Internet y en ella, además de hacer una introducción a lo que es la informática, se les enseña a utilizar diferentes programas de ofimática y a buscar información útil en la red.

El resto de las materias (Matemáticas, Matemáticas aplicadas a la Ciencias Sociales, Física, Química e Introducción Práctica a la Ingeniería) no pretenden ser el comienzo de ninguna de las asignaturas que luego van a tener en la carrera, sino un repaso para que los alumnos puedan tapan las lagunas que traen de la secundaria.

Así, por ejemplo, Matemáticas es la materia a la que más tiempo deben dedicar los alumnos que deciden cursarla (sesenta horas) y el temario es distinto en función de si los estudiantes han elegido una carrera técnica o una de ciencias sociales. En el curso se repasan, y se ponen al día, algunos de los conceptos básicos y de las técnicas matemáticas estudiadas en la enseñanza preuniversitaria. La asignatura es eminentemente práctica y activa. Cada día, y tras una breve introducción por parte del profesor, el alumno debe resolver en clase distintos problemas, fomentándose el trabajo en grupo con compañeros y pudiéndose consultar las dudas que vayan surgiendo al profesor.

Los cursos cero están dirigidos a los alumnos de nuevo ingreso de la Universidad Rey Juan Carlos que son admitidos en la convocatoria de julio. El número de alumnos matriculados en estos cursos de preparación ronda los 600. La solicitud de plaza suele tener lugar a finales del mes de julio en el Registro General de la Universidad Rey Juan Carlos o en cualquiera de los registros auxiliares. Las clases se imparten durante las tres últimas semanas de septiembre, concluyendo antes de que se inicie el curso académico, en turnos de mañana y de tarde en los cuatro campus (Móstoles, Fuenlabrada Alcorcón y Vicálvaro), con un máximo de cincuenta alumnos por materia.

Estos cursos pueden ser convalidados por créditos de libre elección en la titulación que los jóvenes comienzan este curso y tienen un coste para el alumno de 30 euros para aquellas materias de 30 horas y 60 euros para las de 60 horas. En cuanto a los profesores que imparten las materias en los cursos cero hay que decir que son retribuidos por ello, ya que esta docencia no forma parte del plan de ordenación docente de la Universidad.

El principal problema que se ha detectado es que, normalmente, los alumnos que más se inscriben a estos cursos preparatorios son aquellos con buen expediente académico y sin grandes problemas de adaptación en el salto a la universidad desde el instituto, por lo que no se estaría llegando a los alumnos que más necesitan el programa.

### **III. APOYO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MATRICULADAS EN TITULACIONES OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS**

Uno de los derechos reconocidos a los estudiantes, por el artículo 46.2. b, de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su redacción dada por la Ley orgánica 4/2007, de 12 de abril, y por el artículo 141. d, de los estatutos de la Universidad Rey Juan Carlos, es la igualdad de oportunidades y no discriminación, por circunstancias personales o sociales, incluida la discapacidad<sup>2</sup>, en el acceso a la Universidad, ingreso en

---

<sup>2</sup> Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), discapacidad es “cualquier restricción o carencia de la capacidad de realizar una actividad en la misma forma o grado que se considera normal para un ser humano. Se refiere a actividades complejas e integradas que se esperan de las personas o del cuerpo en conjunto, como pueden ser la representadas por tareas, aptitudes y conductas”.

los centros, permanencia en la Universidad y ejercicio de sus derechos académicos; así como el disponer de unas instalaciones adecuadas, en número y calidad, que permitan el normal desarrollo de los estudios, con atención específica a las personas con discapacidades.

La Universidad Rey Juan Carlos, desde el Vicerrectorado de Política Social, Calidad Ambiental y Universidad Saludable, organiza y lleva a cabo diversos programas con el fin de alcanzar el máximo nivel de integración posible en la Comunidad Universitaria de las personas que presentan necesidades especiales, y de aumentar el nivel de independencia y autonomía en su participación universitaria.

De esta forma, el Programa de Apoyo a Personas con Discapacidad (PAISD)<sup>3</sup> tiene como objetivo principal que aquellos miembros de la Comunidad Universitaria (alumnos, profesores o personal de administración y servicios) que se encuentren en situación de discapacidad, puedan gozar de las mismas oportunidades que el resto para el desarrollo de sus estudios universitarios, o para el desempeño de sus puestos de trabajo bajo el prisma de igualdad de oportunidades.

El PAISD coordina y desarrolla una serie de acciones orientadas a la asistencia, apoyo y asesoramiento que permitan, en la medida de lo posible, un desenvolvimiento pleno en el ámbito de la vida universitaria, las cuales comprenden:

- Accesibilidad física, administrativa y de comunicación.
- Formación docente en materia de discapacidad.
- Investigación y desarrollo tecnológico.
- Extensión Universitaria y Servicio Social.
- Asesoramiento para el acceso, desempeño y mantenimiento del empleo.

El Programa de Apoyo e Integración a Personas con Discapacidad ofrece, de forma continuada, asesoramiento y apoyo técnico al profesor sobre cuestiones de funcionamiento general, adaptación de materiales o ampliación de tiempos y adaptación de pruebas de evaluación, entre otros, adecuando los procedimientos a las necesidades

---

<sup>3</sup> Este Programa depende del servicio de Política Social, del Vicerrectorado anteriormente mencionado.

específicas de cada estudiante, contribuyendo así a garantizar el principio de igualdad de oportunidades.

Periódicamente, además, se imparten cursos gratuitos, tanto a alumnos como a Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios, que ayuden a conocer qué es la discapacidad y cuáles son las principales necesidades de las personas con discapacidad que forman parte de la Comunidad Universitaria.

En esta misma línea, se ha elaborado una guía de apoyo<sup>4</sup> a las personas con discapacidad, mediante la que se busca responder a las necesidades de información básica que necesitan tanto los profesores, como los estudiantes y el personal de administración y servicios.

En dicha guía se abordan las principales necesidades detectadas y las pautas de actuación ante cada una de ellas, así como una serie de consejos generales de cara a la realización de exámenes y sobre la asistencia a clase, para cada uno de los siguientes colectivos: discapacidad motriz, discapacidad visual, discapacidad auditiva, trastornos psicológicos y del comportamiento.

A fin de prestar un mejor servicio, existe una cuenta de correo corporativa ([discapacidad.programa@urjc.es](mailto:discapacidad.programa@urjc.es)) para que las personas que se encuentran en situación de discapacidad, den a conocer sus opiniones y sugerencias.

La persona que precise la intervención del PAISD debe cumplimentar un formulario (disponible en la web) ha de hacer a través de registro al Vicerrectorado de Política Social, Calidad Ambiental y Universidad Saludable.

Dentro de este programa, anualmente se convoca la adjudicación de becas de acompañamiento para prestar apoyo a personas con discapacidad, para la realización de tareas de acompañamiento y apoyo en las actividades universitarias a estudiantes con discapacidad de la Universidad Rey Juan Carlos.

---

<sup>4</sup> Esta guía está disponible para ser descargada en la página web de la URJC, dentro del apartado “Alumnos”, en el apartado de “Discapacidad”.

De esta forma, a través del Programa de Voluntariado de Apoyo a Personas con Discapacidad, el voluntario puede formar parte de una o más de las siguientes actividades:

- Actividades de acompañamiento (al aula, al campus o a edificios).
- Actividades de estudio, repaso y preparación de exámenes.
- Ayuda en la toma de apuntes, apoyo en la lectura labial.
- Apoyo en clase y tutorías
- Y muchas otras más.

La Beca de colaboración supone el reconocimiento de hasta un 75% de los créditos de libre configuración de la titulación que esté cursando el estudiante seleccionado como becario, así como formación específica para el desempeño de las tareas recogidas en las bases de la convocatoria, y una certificación académica de la labor realizada.

Por otro lado, dentro del Vicerrectorado mencionado, el Servicio de Universidad Saludable ha desarrollado un programa relativo a los alumnos que sufren algún tipo de trastorno o enfermedad que dificulte su capacidad de aprendizaje (diabéticos, disléxicos, etc.).

#### **IV. APOYO A ESTUDIANTES A TIEMPO PARCIAL**

Los estudiantes a tiempo parcial son aquellos que por motivos personales o profesionales tienen necesidades especiales que deben ser tenidas en cuenta por el tutor a la hora de la orientación curricular. Entre la información que se les debe dar está, por ejemplo, la existencia de titulación *on line*, entre otros, que la Universidad pone a su disposición teniendo en cuenta su situación especial.

A través del Servicio de política Social, la Universidad Rey Juan Carlos es especialmente sensible a casos específicos en los que el alumno puede temporalmente necesitar apoyo al encontrarse en una situación de dificultad (p.e. si se muere su progenitor y ha de encargarse de cargas familiares se le puede dar una beca).

## **V. APOYO A ESTUDIANTES DE INTERCAMBIO**

La Universidad Rey Juan Carlos, a través del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales, Nuevas Tecnologías y Promoción Informática, promueve y coordina las actividades de formación académica en el ámbito internacional tratando de favorecer la construcción de un nuevo espacio europeo y cumpliendo así uno de los objetivos de la política general de la Universidad.

El alumno puede obtener información y asesoramiento sobre las diferentes acciones de formación en el ámbito internacional de la educación superior a través del Vicerrectorado, que gestiona y desarrolla los programas, tanto internacionales como nacionales, de movilidad de estudiantes. Además, existen las oficinas de relaciones internacionales (ORI) en todos los campus que se encargan de realizar todos los trámites administrativos como la matricular alumno, darle una correo electrónico y la tarjeta de estudiante o el envío de las notas, entre otros.

En el apartado de “Relaciones Internacionales” en la página web de la Universidad Rey Juan Carlos, el estudiante tiene información muy completa sobre los contactos a los que puede dirigirse y los Programas de Intercambio: L.L.P- ERASMUS, SICUE-SÉNECA y MUNDE. Además, el estudiante puede descargarse de la web todos los impresos que ha de rellenar para solicitar entrar en cualquiera de estos Programas.

Cualquier alumno perteneciente a uno de los Programas de Intercambio tiene asignado un gestor académico (antes llamado coordinador departamental) que se encarga de orientar al estudiante en temas académicos y de firmar los distintos impresos que le serán requeridos al estudiante desde las dos universidades, la de origen y la de destino.

## **VI. ESTUDIOS REALIZADOS POR LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS PARA INTENTAR REDUCIR EL FRACASO UNIVERSITARIO**

La Universidad Rey Juan Carlos en su búsqueda de la integración del estudiante y de la reducción del fracaso en los estudios universitarios está llevando a cabo distintos estudios

que servirán de base para poner en marcha posibles soluciones a estos problemas. Dichos estudios, realizados por el Centro Universitario de Estudios Sociales Aplicados (CUESA), perteneciente a la Universidad Rey Juan Carlos, son los que a continuación se describen de forma breve:

### **Análisis de las Causas de Abandono Académico en una Muestra de Estudiantes de la Universidad Rey Juan Carlos**

Este estudio tiene como objetivo llevar a cabo un estudio longitudinal que permita identificar las causas de abandono de los estudiantes de nuevo ingreso en todas las titulaciones impartidas en la Universidad Rey Juan Carlos.

Para ello, iniciará la recogida de información al inicio del curso académico 2006-2007, teniendo como población los estudiantes matriculados en primer curso en todas las titulaciones impartidas en los cuatro Campus de la URJC, información que será complementada con la recogida de datos en cursos sucesivos.

Como objetivo secundario, una vez que se logre la identificación de las principales causas de abandono de los estudiantes, el estudio pretende proponer una serie de medidas o estrategias de actuación dirigidas a reducir, o a eliminar en su caso, los efectos de dichas causas y con ello disminuir las tasas de abandono en la URJC.

### **Prueba de Nivel para alumnos de Nuevo Ingreso**

Con esta exploración se pretende realizar una evaluación del nivel de todos los alumnos que ingresan en los primeros cursos de la Universidad. Las pruebas tratarán de medir conocimientos y capacidades generales en cuatro áreas: inglés, informática, cultura general y matemáticas.

### **Rendimiento Académico**

El objetivo de este estudio es llevar a cabo un análisis de la Universidad Rey Juan Carlos que genere una herramienta de conocimiento exacto de cuál es la situación real de los estudiantes de la Universidad Rey Juan Carlos en cuanto a la evolución de sus resultados académicos.

Este estudio tiene como principal aportación un análisis que supera al tradicional enfoque de éxito/fracaso de los estudiantes o las tasas de abandono de los estudios. Se pretende realizar un estudio pormenorizado que presente, para cada una de las titulaciones impartidas en la URJC, una panorámica del comportamiento académico de los alumnos en términos de superación de cursos y de las asignaturas más relevantes de cada una de las titulaciones ofrecidas por esta universidad.

Gracias al estudio, la Universidad podrá detectar, por titulaciones, cuáles son aquellos cursos o en los que se produce una aglomeración de alumnos o bien aquellos otros que los estudiantes superan sin dificultad.

Dado el carácter evolutivo y temporal del análisis se podrá tener una idea precisa de los periodos en los que se produce el fracaso o la bajada de rendimiento académico. Además, puesto que se estudiará la universidad en su conjunto, se obtendrá una imagen precisa de cuales son las titulaciones en las que los alumnos encuentran más dificultades y cuales son las que recaban los mejores resultados académicos.

De forma análoga al estudio temporal de los cursos académicos, se estudiará el comportamiento de los alumnos en relación con las asignaturas troncales y obligatorias más relevantes. Se proporcionarán tablas en donde aparezca reflejado el proceso de superación (aprobar) de la asignatura a lo largo del tiempo.

También se abordará otro tema importante como es el de la deserción de los estudiantes. De nuevo aquí se estudiará dicho fenómeno para cada una de las titulaciones de la universidad. Esto generará como resultado último un análisis comparativo del abandono o deserción según el tipo de estudios.



Junto con los análisis evolutivos descritos, que permiten conocer cuál es el comportamiento académico de un estudiante medio desde que comienza una carrera hasta que la termina, se aportarán también indicadores sintéticos que permitan caracterizar de forma sencilla pero rápida las diferentes titulaciones y las asignaturas más relevantes. En esta línea se aportarán tasas de éxito, fracaso, abandono y rendimiento académico por cursos y asignaturas.

Por último, es importante matizar que el estudio no pretende desentrañar cuáles son las razones del fracaso o del abandono de los estudiantes. Se pretende, en una universidad joven como es la URJC, conocer cual es comportamiento académico de los alumnos y saber dónde se presentan los problemas, tanto por estudios, cursos o asignaturas. Conocida y descrita la situación, posteriores estudios podrían ahondar en las razones de dichos problemas así como proponer medidas para solventarlos.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Memoria del Programa de Tutorías Integrales 2006-07. Gabinete de Planificación y Programación (2007).
- Página web de la Universidad Rey Juan Carlos: [www.urjc.es](http://www.urjc.es).
- Programa de Tutorías Integrales para Alumnos de Nuevo Ingreso: Guía para el Tutor, curso 2007/08. Universidad Rey Juan Carlos.