

## **INNOVACIÓN EN LA ESCUELA UNIVERSITARIA DE ESTUDIOS EMPRESARIALES DE SAN SEBASTIÁN**

ALBERTO DÍAZ DE JUNGUITU GONZÁLEZ DE DURANA  
Director

MARÍA JESÚS OTAL VENTURA  
Administradora

E. U. Estudios Empresariales de San Sebastián

El objeto del presente artículo consiste en realizar una breve exposición de los aspectos innovadores puestos en marcha en la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de San Sebastián recientemente, en relación tanto a aspectos docentes como de gestión.

Como institución pública que somos, esperamos ser capaces de dar una respuesta adecuada a las necesidades formativas que actualmente existen en nuestra sociedad. Por ello, tras haber captado el interés y la preocupación sobre diversos aspectos relativos al funcionamiento de la Escuela y al servicio que presta, creímos llegado el momento de promover la introducción en ella de ciertas innovaciones.

A nuestro juicio, entendiendo que una adecuada formación profesional y humana de nuestros alumnos requiere una estrecha colaboración con nuestro entorno y que sólo con la colaboración de todos los que componemos la Escuela (personal docente e investigador, personal de administración y servicios, y alumnos) será posible llevar adelante estas iniciativas, se impone como absoluta necesidad realizar un gran esfuerzo por comunicar, tanto internamente como hacia el exterior, los proyectos que estamos poniendo en marcha.

Y qué mejor instrumento de comunicación que el soporte de esta revista editada desde 1994 por la Escuela. Esta es por tanto la intención que nos empuja a escribir estas líneas.

Entrando en materia, hemos de comenzar por señalar las áreas que agrupan los proyectos objeto de descripción y análisis en este trabajo:

1. **Proyectos orientados hacia los alumnos de nuevo ingreso.**
2. **Proyectos orientados hacia la fidelización del alumnado.**
3. **El laboratorio de idiomas como aula de autoaprendizaje.**
4. **Gestionemos, planifiquemos, evaluemos.**

## **1. PROYECTOS ORIENTADOS HACIA LOS ALUMNOS DE NUEVO INGRESO.**

El salto que un joven ha de dar al incorporarse a la Universidad, no carece de riesgos. Al margen de esto, la novedad absoluta de su nuevo lugar de estudio viene acompañada de ciertas expectativas, no siempre muy próximas a la realidad.

Por todo ello creemos muy importante el esfuerzo que hemos de realizar para facilitar la incorporación de los nuevos alumnos a la Escuela.

### **1.1. Jornada de acogida**

El pasado curso 2000/01 se llevó a cabo por vez primera una "Jornada de acogida" para los alumnos, acción que desde entonces forma parte de la planificación ordinaria del Centro.

En dicha jornada son convocados los alumnos en dos grupos, los de primer curso inicialmente y a continuación, los de segundo y tercer curso.

El contenido primordial de la misma es obvio: dar la bienvenida a los alumnos al comenzar el curso. Al mismo tiempo, se trataría de aprovechar el acto para transmitir la información esencial que en cada caso se pretende trasladar. Esto es, para los de primero, básicamente nuestra pretensión se centra en facilitar vías de información (pagina web, guía docente, normativa aplicable,...) y presentar a sus interlocutores no docentes dentro de la Escuela (equipo directivo, administradora, responsable de Biblioteca, representantes de los alumnos,...).

En cambio, para los de 2º y 3º, el contenido se centra en presentar las posibilidades que tienen y las condiciones que han de cumplir, para participar en los "Programas de prácticas en empresas", en los "Programas de intercambio de alumnos" y en la "Bolsa de trabajo" que gestionamos en el Centro.

La experiencia la podemos valorar como muy positiva, dado que en los dos años en que ha sido organizado, la asistencia a la jornada de acogida del

nuevo curso para el grupo de los alumnos de nuevo ingreso, objetivo prioritario del acto, ha superado el 80% de los matriculados.

### **1.2. Curso básico de matemáticas**

Tras la reforma de las enseñanzas medias, una vez aprobada la bien conocida Ley Orgánica de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE) en 1990, se ha ido imponiendo la evidencia de que el alumnado medio que accede a la Universidad presenta un dominio de ciertas materias esenciales para la continuación de su formación, inferior probablemente a la del pasado y, en todo caso, inferior a lo deseable.

En el caso de nuestra titulación "Diplomado en Ciencias Empresariales", las matemáticas soportan numerosas asignaturas del Plan de Estudios de diversas áreas de conocimiento: Teoría Económica, Estadística, Finanzas, Economía de la Empresa,...

Por ello creímos oportuno intervenir en el sentido de facilitar la actualización de sus conocimientos previos a través de la impartición de un "Curso básico de matemáticas" en colaboración con el Departamento de Economía Aplicada I, responsable en la Escuela de las asignaturas de este campo.

Somos conscientes de lo limitado del esfuerzo, al tener que acotar los objetivos docentes a la mejora de la destreza en el uso de las herramientas que el mundo de la Economía hace imprescindibles. Resulta obvio que en un curso de este tipo, no pueden tener cabida planteamientos más ambiciosos que hagan hincapié en el carácter de la disciplina como fundamental para el desarrollo de las capacidades intelectuales del futuro economista; esto es, desarrollar la capacidad de abstracción, formalización, análisis, síntesis y razonamiento del alumno.

Este año, la matrícula ha ascendido a 74 estudiantes, un 35% del total de alumnos de nuevo ingreso aproximadamente.

Teniendo en cuenta que este curso no formará parte del expediente del alumno al tratarse de un curso de actualización de conocimientos previos, consideramos también que hay motivos sobrados para sentirnos satisfechos por la acogida del "Curso básico de matemáticas" por el alumnado.

Esperamos también que resulte útil en la medida que sirva para paliar, el problema observado.

## **2. PROYECTOS ORIENTADOS HACIA LA FIDELIZACIÓN DEL ALUMNADO**

Contemplamos la política de fidelización de nuestros alumnos como estratégica para el Centro. Para lograrlo, hemos ideado y comenzado a poner en marcha los siguientes proyectos:

### 2.1. Proceso de entrega de títulos

En octubre de este año 2002 hemos inaugurado un nuevo proceso, que hemos denominado como "Proceso de entrega de Títulos".

Diseñado el pasado curso, se trataría con él de armonizar dos objetivos: que la entrega de títulos oficiales resulte más personal y acogedora, y aprovechar este momento para que los antiguos alumnos rellenen una encuesta referente al nivel de satisfacción que tienen respecto al servicio prestado por la Escuela<sup>1</sup> tras haber concluido sus estudios. Difícilmente es posible gestionar en base a impresiones u opiniones individuales: necesitamos datos y de calidad, y por supuesto recogidos con cierto rigor metodológico.

Por ello, creemos que una correcta explotación de los resultados de esta encuesta nos permitirá valorar los puntos fuertes y débiles con mayor precisión y, de este modo, alimentar futuras actuaciones.

La experiencia acumulada en el momento de escribir este artículo no nos permite extraer conclusión alguna respecto al interés de este proyecto, puesto que han sido únicamente unos 25 titulados los que han seguido el proceso completo. Sin embargo, la impresión está siendo muy positiva.

### 2.2. Acto de entrega de Diplomas

El pasado curso también se procedió a definir un "Acto de entrega de Diplomas". El mismo se llevará a cabo por primera vez el próximo mes de diciembre. En él se hará entrega del correspondiente Diploma acreditativo a los alumnos que durante el curso 2001/02 hubieran concluido la "Diplomatura en Ciencias Empresariales" en nuestra Escuela.

Esta práctica, ampliamente extendida en el mundo universitario, creemos que también ha de ser recogida en la planificación ordinaria del Centro puesto que, a pesar del hecho de que gran parte de nuestros diplomados continúan cursando el 2º ciclo de la "Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas" en la Unidad Delegada de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Sarriko, sita en nuestra Escuela, el hecho de haber alcanzado su Diplomatura es un motivo suficiente de alegría y reconocimiento como para dedicarles suficiente atención, con independencia de que la mayoría de ellos continúen en nuestras aulas.

Además, pasadas las angustias y los sinsabores consustanciales a todo proceso de evaluación, la mayoría de los que fuimos estudiantes universitarios

---

<sup>1</sup> Un ejemplar de esta encuesta puede ser consultado en la Secretaría de Dirección de la Escuela.

guardamos un buen recuerdo de aquellos años. Actos como éste no contribuyen sino a estrechar los lazos afectivos existentes entre el Centro y el alumno.

### 2.3. Oficina de relaciones con la empresa: Bidelan

Uno de los proyectos en marcha más importantes por su calado, es el de la creación de la "Oficina de Relaciones con la Empresa- BIDE LAN", cuyo objetivo general es el de facilitar la transición al mundo laboral de nuestros egresados.

Esta oficina ofrece sus servicios desde comienzos del año académico 2002/2003, siendo cuatro las funciones básicas que tiene encomendadas:

- Gestión de las prácticas voluntarias en empresas.

La Escuela viene gestionando alrededor de 270 prácticas anuales, lo cual genera una carga administrativa considerable. Mediante la implementación del programa PRAKTIGES, BIDE LAN llevará a cabo la gestión integral de todas las prácticas mediante el uso de las nuevas tecnologías. Dicha labor, amén de conciliar los deseos de estudiantes y empresas, y de permitirnos realizar un seguimiento puntual de cada práctica, conllevará la implantación de un nuevo procedimiento para el correcto desarrollo de la tutorización de prácticas por parte del Personal Docente del Centro.

- Gestión de la bolsa de trabajo.

Si bien el número de solicitudes tramitadas no alcanza la cifra reflejada en el caso anterior, se detecta la necesidad de ofrecer un servicio de empleo de calidad que aúne, por una parte, el deseo de la empresa de tener una referencia fácil, ágil y fiable, y por otra, la disposición de los egresados en participar de forma activa en el mantenimiento actualizado de los datos que nutren a la base de datos de la que se sirve el citado servicio. Esta gestión precisa de la necesaria implementación de una tecnología acorde con los servicios que se desean ofrecer, para lo cual el centro ha llevado a cabo los trámites oportunos de cara a la implantación del programa informático LANBILA, soporte en el futuro próximo de la bolsa de trabajo.

- Formación complementaria de los estudiantes de empresariales.

Utilizando la infraestructura diseñada en el punto 1, y mediante la técnica de realización de encuestas personalizadas, se desea detectar las nuevas necesidades de formación de los alumnos. La canalización de estas necesidades podría llevarse a cabo a través de tres vías: organizando cursos monográficos específicos al margen del plan de estudios, incidiendo sobre el contenido real de determinadas asignaturas inclui-

das en el Plan de Estudios del Centro o impulsando la impartición de nuevas asignaturas de libre elección.

- Formación complementaria de las empresas.

Al igual que en el caso anterior, la red de empresas que colaboran con el centro en la realización de prácticas (alrededor de 200) servirá de base para conocer las necesidades de formación que precisan las empresas con objeto de que, en la medida de lo posible, la utilización eficiente de los distintos recursos de la Escuela permita diseñar un programa de actuación en este área, ofreciendo cursos especialmente adaptados a cada caso.

#### 2.4. Curso de postgrado: **HEREKU**

Otro hecho destacable a nuestro juicio es la oferta para el presente curso académico por primera ocasión de un postgrado. Se trata del curso de especialista universitario que lleva por título: "Herri Erakundeen Kudeaketa-HEREKU"<sup>2</sup>. Organizado en colaboración con la Udako Euskal Unibertsitatea (UEU), cuenta con la dirección académica del Departamento de Economía Financiera I.

La declaración conjunta de los Ministros de Educación Europeos realizada en Bolonia el 19 de Junio de 1999, conocida como Declaración de Bolonia, inaugura una nueva realidad para la Universidad Europea y nos sirve, entre otras circunstancias, de impulso a la impartición de Postgrados de calidad, campo en el que comenzamos a adentrarnos con humildad pero, al mismo tiempo, decisión.

Indicar que dentro de la oferta general de postgrados de la UPV para el curso 2002/03, es éste el único impartido en euskara íntegramente dentro del área de las Ciencias Sociales.

### 3. EL LABORATORIO DE IDIOMAS COMO AULA DE AUTOAPRENDIZAJE

El pasado curso procedimos a la conversión de 21 de los 42 puestos del Laboratorio de Idiomas de la Escuela en puestos de autoaprendizaje. Esta operación supuso la instalación del correspondiente ordenador para la extensión del aula al mundo multimedia.

---

<sup>2</sup> Esto es, "Gestión de Entidades Públicas-HEREKU".

A partir de ahí, el objetivo que perseguimos es la implantación del software específico para cada una de las lenguas que consideramos prioritarias: el Euskara y las tres extranjeras con presencia en la docencia del Centro, inglés, francés y alemán.

Este comienzo de curso y contando con financiación del Vicerrectorado de Euskara del 90% de su coste total, y en la línea de apoyo decidido a la normalización del uso del euskara en la Escuela, se ha procedido a la instalación del programa de autoaprendizaje de esta lengua y desarrollado por HABE, que conocemos como HEZINET.

En un primer momento, el acceso a esta posibilidad de estudio ha quedado reducido al personal docente e investigador y al personal de administración y servicios del centro. Es objetivo del Centro su extensión al alumnado en un futuro próximo, puesto que estamos pendientes de la correspondiente ayuda que nos permita asumir la gestión de este servicio enfocado hacia los alumnos.

Para el próximo cuatrimestre está prevista la instalación del programa "Tell me more", que permitiría comenzar con el autoaprendizaje de la lengua inglesa.

#### **4. GESTIONEMOS, PLANIFIQUEMOS, EVALUEMOS**

A continuación prestaremos atención a las acciones relativas al dominio de gestión del Centro.

##### **4.1. Planificación**

Dentro del proceso de mejora de esta organización, el equipo de Dirección de la Escuela, en el que se encuentra plenamente integrada la Administradora, ha estimado oportuno dar un impulso a las actividades relativas a la planificación de las actividades de gestión. En este sentido, se ha definido el ciclo anual, dedicando el mes de septiembre a la planificación de actividades propiamente dicho, el periodo que comprende los meses de octubre a mayo, al desarrollo de las mismas, y los meses de junio y julio a su evaluación, valoración en equipo y revisión.

Al margen del despliegue del ciclo anual, definidos los objetivos estratégicos del Centro, se está acometiendo en la actualidad la identificación de los procesos significativos. Por proceso se entiende una secuencia repetitiva de actividades que uno o varios intervinientes desarrollan para generar una salida determinada. Son unos 40 los procesos clave definidos. Por cada uno se identifican su responsable y periodo de puesta en marcha, forma de evaluación (ya sea objetiva o subjetiva) y su valoración y revisión posteriores.

#### 4.2. Proyecto 5 "s"

Conscientes de la importancia de un servicio de atención al usuario de calidad en la vida universitaria y como primer paso en el proceso de mejora, se pone en marcha en noviembre de 2001, en la Secretaría de esta Escuela Universitaria (para implementar en todo el Área de Secretaría), la metodología de trabajo 5 "s", iniciales de las palabras japonesas para cada una de las cinco fases que integran el programa:

SEIRI = ORGANIZACIÓN

SEITON = ORDEN

SEISO = LIMPIEZA

SEIKETSU = CONTROL VISUAL

SHITSUKE = DISCIPLINA Y HABITO

El objetivo que se persigue es acrecentar la productividad y lograr un lugar de trabajo atrayente y efectivo, lo que facilitará nuestra integración en el equipo de trabajo. Sólo a través de la colaboración podremos ser capaces de ofrecer un servicio adecuado a las diferentes necesidades de los usuarios de la Secretaría del Centro.

Por cada fase se definen a su vez los siguientes objetivos:

**Organización:** Consiste en diferenciar los materiales necesarios de los materiales innecesarios y deshacerse de estos. El propósito de la organización es tener en el área todo lo que necesitamos y sólo lo que necesitamos para el trabajo diario.

**Orden:** Consiste en identificar y ubicar los materiales necesarios seleccionados en la fase de organización. El propósito de orden es que cada cosa esté identificada y en su sitio y haya un solo sitio para cada cosa.

**Limpieza:** Consiste en eliminar todas las fuentes de suciedad y reparar los deterioros. El propósito de limpieza es mantener limpio el área de trabajo y todos los materiales en perfecto estado de uso, haciendo visible cualquier anomalía.

**Control Visual:** Consiste en establecer sistemas visuales que permitan gestionar fácilmente el nivel alcanzado de organización, orden y limpieza. El propósito de esta fase es poder visualizar rápida y claramente las situaciones anómalas.

**Disciplina y Hábito:** Consiste en actuar en todo momento conforme con las normas establecidas. El propósito de esta fase es definir, implantar y evaluar los procedimientos de trabajo y evidenciar áreas de mejora con el

fin de mantener y mejorar continuamente la organización, orden y limpieza del entorno de trabajo.

Todas las fases se afrontan de forma sucesiva una tras otra.

La primera fase, organización, se desarrolló entre el 12 de noviembre de 2001 y el 15 de marzo de 2002. La fase de orden, a su vez, desde la conclusión de la anterior hasta el 20 de junio de 2002, momento en que comenzamos la implantación de la etapa consecutiva: limpieza.

Puede sorprender la duración de las fases pero se debe de tener en cuenta que el desarrollo de este proceso se efectúa un día a la semana y con una duración de 90 minutos por sesión.

Esta técnica está resultando de gran utilidad en la mejora del Servicio de Secretaría de esta Escuela Universitaria puesto que además de conseguir los objetivos marcados, el Personal se ha implicado y ha participado de una manera muy efectiva en todo el proceso, lo que ha supuesto un excelente camino para fomentar el cambio y la mejora de los procesos administrativos.

Por ello, desde estas líneas queremos agradecer al Equipo que está colaborando en este fin y con quien trabajamos diariamente, y que está compuesto por: M<sup>a</sup> Pilar Alzaga, Rosa Zafra, Merche Novo, y Fátima Ferrera. Gracias por su buen hacer, su contribución a que las tareas diarias sean mucho más interesantes y a hacer de nuestro entorno de trabajo un espacio más comprensivo. Agradecer también a la Cátedra de Calidad de la Universidad por su apoyo constante al proyecto.

#### **4.3. Memoria de actividades del Centro**

Dentro de la Planificación que se ha establecido para el ciclo anual, está contemplada como acción a desarrollar en los meses de septiembre y octubre, la elaboración de la “Memoria de actividades del Centro”.

El objetivo que se persigue es superar la concepción que de la memoria se tenía. De este modo, pasaríamos de entender su redacción como el mero cumplimiento formal de una obligación a considerarla como una herramienta de gestión integrada en nuestro quehacer, permitiéndonos servirnos de ella como elemento de comunicación de las líneas básicas de actuación del Centro y del personal a él adscrito.

En el mes de enero se publicará la Memoria de actividades del curso 2001/02.