

Criterios para la evaluación del sistema de apoyo y orientación al estudiante universitario: revisión y propuesta¹

Guidelines for the Evaluation of Higher Education Student Support and Guidance Systems: Revision and Proposal

M^a José Vieira Aller

Universidad de León. Departamento de Filosofía y Ciencias de la Educación. Área MIDE. León, España

Resumen

Las funciones de apoyo y orientación a los estudiantes en las universidades pueden estar organizadas de manera muy diversa. Esto se ha observado en las universidades españolas, en las que unidades diferentes se responsabilizan del conjunto o parte de estas funciones. En consecuencia, para elaborar un sistema de evaluación en este ámbito es necesario centrarse en el conjunto de funciones que deben ser ofertadas y no en las unidades encargadas de desarrollarlas.

En este estudio se ha realizado un análisis de los sistemas de apoyo y orientación al estudiante en países del ámbito anglosajón (Estados Unidos y el Reino Unido), tradicionalmente caracterizados por el apoyo que ofrecen a sus estudiantes, y de las guías de evaluación y acreditación utilizadas para evaluar las instituciones y las enseñanzas. Como resultado de este análisis, se presenta una propuesta de criterios y evidencias para abordar la evaluación del sistema de apoyo y orientación al estudiante desde la perspectiva señalada anteriormente en el contexto español.

Disponer de esta información contribuiría a encontrar líneas de actuación específicas sobre el apoyo y la orientación a los estudiantes universitarios que apoyen la *Agenda de Lisboa* en lo que se refiere a la competitividad del sistema universitario europeo.

Palabras clave: sistema de orientación y apoyo al estudiante, Educación superior, Herramientas y guías de evaluación, Calidad de la Educación.

⁰¹ Este trabajo se ha realizado con la ayuda EA2005-0036 del Programa de Estudios y Análisis (convocatoria BOE 22 de noviembre de 2004) de la Dirección General de Universidades del Ministerio de Educación y Ciencia.

Abstract

Higher Education student support and guidance activities are organised in very different ways. In Spanish universities different units are in charge of all or part of these activities. As a consequence, and in order to assess the student support and guidance system at Higher Education institutions, it is necessary to focus on the overall system activities instead on the assessment of the units in charge of them.

In this study, Higher Education student support and guidance systems in two Anglo-Saxon countries (USA and the UK) as well as the criteria used for their evaluation at institutional and teaching levels have been analysed. As a result, a quality assurance framework, which includes 13 criteria and the corresponding evidence requirements, for the student support and guidance system at Spanish universities has been developed.

This information might be relevant for identifying specific measures on student support and guidance provision in line with the Lisbon Agenda as regards the international competitiveness of the European Higher Education system.

Key Words: student support and guidance system, Higher Education, assessment tools and guidelines, Quality in Education.

Introducción

En este estudio se parte de la idea de que la orientación universitaria debe ser entendida como un sistema de apoyo y orientación al estudiante, planificado y organizado institucionalmente atendiendo, tanto a las tendencias del sistema de educación superior, como a las peculiaridades de cada institución. Este sistema organizado por la universidad debe ser evaluado con el fin de mejorar el servicio que ofrece a los estudiantes y rendir cuentas a la sociedad sobre su desempeño.

En el contexto actual de construcción del Espacio Europeo de Educación Superior, la necesidad de establecer sistemas de apoyo y orientación en las universidades y rendir cuentas sobre su desempeño, tiene plena justificación desde diferentes perspectivas:

- *Atractivo y competitividad de las instituciones europeas de Educación Superior:* En el marco de la Agenda de Lisboa, la Comisión de las Comunidades Europeas (2005) se propone convertir a las universidades europeas en una referencia a nivel internacional. Este objetivo será muy difícil de lograr si Europa no hace un gran esfuerzo por dotar de mayor autonomía a las universidades que

les permita establecer un perfil de universidad atractivo y que responda a las necesidades de los estudiantes y de la sociedad.

- *Una reforma curricular centrada en el estudiante.* Además de la transformación de los programas de estudio para adaptarlos antes de 2010 a una estructura Bachelor/Master, la reforma curricular en el proceso de Bolonia implica un proceso de enseñanza-aprendizaje más flexible y centrado en el estudiante. Por este doble motivo, los estudiantes necesitarán más información y una orientación más adecuada para elegir y tener éxito en su proyecto académico y profesional (Reichert y Tauch, 2005).
- *La evaluación de la calidad, el pilar sobre el que se asienta el Espacio Europeo de Educación Superior.* Las declaraciones de los ministros europeos responsables de la educación superior desde Bolonia en 1999 hasta Bergen en 2005 han reiterado la necesidad de que los sistemas europeos de educación superior sean comparables, compatibles, transparentes y flexibles. En la consolidación de un sistema común europeo de garantía de calidad, «son las propias instituciones las que tienen la responsabilidad principal de la garantía de la calidad de la educación superior en el ejercicio de su responsabilidad en el sistema académico dentro de un marco nacional de calidad» (Reichert y Tauch, 2005, 27).

Teniendo en cuenta esta triple perspectiva, parece necesario que las universidades establezcan un sistema de apoyo y orientación que permita a la propia institución ser atractiva para los estudiantes, al ayudarles en un nuevo marco de la educación superior en Europa caracterizado por la diversidad de perfiles de las instituciones y de las titulaciones en una nueva estructura BA/MA y con una metodología centrada en su aprendizaje. Por supuesto, la sociedad en general y los estudiantes en particular deben tener la garantía de que el sistema de apoyo que ofrezca cada institución cumple con unos requisitos mínimos de calidad.

En este contexto, las funciones que componen el sistema de apoyo y orientación al estudiante universitario cuyo objetivo prioritario es facilitar al estudiante su ingreso, el desarrollo de sus capacidades en los ámbitos académico, profesional y personal e inserción en el mercado laboral, independientemente de cómo (qué modelo de intervención), dónde (qué contexto próximo: el aula, residencias de estudiantes, servicios, etc.) y por quién (profesores, tutores, otros compañeros, orientadores o profesionales) sean ofrecidas estas funciones de ayuda (Vieira y Vidal, 2006), deben ser evaluadas y utilizadas como indicadores de calidad de las instituciones de educación superior. Por tanto, en el contexto español parece necesario fijar unos criterios mínimos que las universidades deben cumplir para atender adecuadamente a sus estudiantes de acuerdo con las características de nuestro sistema de educación superior.

Objetivo del estudio

Analizar los criterios de evaluación del sistema de apoyo y orientación al estudiante en el contexto universitario anglosajón (Estados Unidos y Reino Unido), por ser el que más ha desarrollado tanto el sistema de orientación como su evaluación, y en el contexto universitario español con el principal objetivo de realizar una propuesta de criterios de evaluación adaptada a nuestro contexto.

Metodología

Justificación de las unidades de análisis

La elección de Estados Unidos y Reino Unido está justificada por la importancia que, tradicionalmente, han otorgado sus sistemas de educación superior al desarrollo integral del estudiante. Inicialmente el modelo *Oxbridge* en Reino Unido y, posteriormente, el sistema de educación superior de EEUU., han ofrecido un conjunto de servicios y programas para ayudar a los estudiantes. En contraposición a los sistemas anglosajones, el sistema de educación superior de España al igual que otros sistemas de educación superior de origen napoleónico como el francés, se ha caracterizado tradicionalmente por encontrarse fuertemente centralizado y regulado *ex-ante*, y por fomentar la formación para el mercado laboral (Mora, 2002).

Recogida y análisis de la información

El procedimiento seguido en la recogida y análisis de la información ha sido el siguiente:

- Realización de un informe para cada país (España, Estados Unidos y Reino Unido) sobre los componentes del sistema de apoyo y orientación al estudiante, los procesos de evaluación de las instituciones de educación superior y los criterios de evaluación referidos al sistema de apoyo y orientación. Entre las fuentes de información analizadas destacan las guías utilizadas en los procesos de evaluación.

- Realización del análisis cualitativo sobre los componentes y criterios de evaluación del sistema de orientación y apoyo al estudiante y del informe comparado.
- Realización de una propuesta inicial de criterios para evaluar el sistema de apoyo y orientación adaptado al sistema universitario español basado en los resultados del análisis comparado.
- Validación de la propuesta de criterios por un grupo de expertos en orientación y evaluación de diversas universidades españolas. Se realizó una reunión de expertos a la que asistieron seis profesores del área de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación de varias universidades españolas (Cádiz, Sevilla, Cantabria, La Coruña, Salamanca y León).
- Modificación de la propuesta inicial de criterios y elaboración de un modelo de evaluación del sistema de apoyo y orientación al estudiante universitario.

Resultados y discusión

En este apartado se presentan y discuten los resultados sobre los criterios de evaluación del sistema de apoyo y orientación en los tres países analizados, su comparación, y la propuesta definitiva del modelo de evaluación del sistema de apoyo y orientación en el contexto español.

Criterios de evaluación del sistema de apoyo y orientación

Los sistemas de educación superior han seguido diversos procesos de evaluación de su calidad. En algunos, la unidad principal de análisis ha sido la institución, mientras que en otros se han evaluado diversas dimensiones de forma independiente (titulaciones, investigación, servicios, etc.). Estas opciones de elección entre diferentes procesos de evaluación se mueven en un eje de menor-mayor severidad, entre la evaluación para la mejora y la acreditación. Estas opciones aparecen en este estudio al analizar tres procesos que persiguen objetivos diferentes teniendo como unidad de análisis la institución: la Auditoría Institucional en el Reino Unido, la Acreditación Institucional en Estados Unidos y la Evaluación Institucional en España.

En las instituciones de Educación Superior del Reino Unido

El 1 de octubre de 1997 se crea la Agencia para la Garantía de la Calidad en la Educación Superior del Reino Unido (*Quality Assurance Agency for Higher Education, QAA*; ver www.qaa.ac.uk). Desde su creación hasta diciembre de 2001, la QAA ha realizado evaluaciones institucionales y de programas en todas las instituciones de educación superior.

Desde principios de 2002 se produjeron enormes cambios en un intento de integrar procesos y reducir la carga de trabajo que varios procesos de evaluación simultáneos suponían para las instituciones. Desde 2002 se introdujeron nuevas directrices para asegurar la calidad de las instituciones mediante la Auditoría Institucional con un periodo transitorio comprendido entre 2002 y 2005. Actualmente la Auditoría Institucional es el proceso de revisión de las instituciones más desarrollado en el Reino Unido. Su objetivo es valorar de forma cíclica la confianza en los procesos de garantía de calidad de las instituciones y, a su vez, establecer procedimientos de mejora (HEFCE, 2001; DfES, 2003).

El principal instrumento utilizado en los procesos de evaluación llevados a cabo por la QAA desde el año 2000 es el Código de Práctica. Éste responde a las recomendaciones realizadas en el Informe *Dearing* y, en el caso de Escocia, el Informe *Warrick*. Está formado por diez secciones que se iniciaron en 1999 y se han ido actualizado hasta 2004 (QAA, 1999-2004), son las siguientes:

- Programas de postgrado de investigación (2004).
- Colaboración con otras instituciones (incluye enseñanza a distancia) (2004).
- Estudiantes con discapacidad (1999).
- Examen externo (2004).
- Apelaciones y quejas de los estudiantes sobre asuntos académicos (2000).
- Evaluación de los estudiantes (2000).
- Aprobación, control y revisión de programas (2000).
- Educación, información y orientación para la carrera profesional (2001).
- Prácticas en lugares de trabajo (2001).
- Captación y admisiones (2001).

Cada sección del Código se encuentra estructurada en una serie de criterios que responden a asuntos clave sobre los que las instituciones deben rendir cuentas en la Auditoría. El Código no pretende ser prescriptivo sino que se considera un documento de buenas prácticas. Su objetivo consiste en facilitar los procesos de garantía de calidad de las instituciones para que éstas lo adapten a sus propias necesidades, tradiciones, culturas y procesos de toma de decisiones.

Sobre la importancia prestada en el Código de Práctica al sistema de apoyo y orientación al estudiante, cabe destacar su consideración en la planificación estratégica de la institución y en los planes de evaluación y mejora. Específicamente, dos de sus secciones se refieren al sistema de orientación: la atención a los estudiantes con discapacidad y la educación, información y orientación para la carrera profesional. Revisemos con detalle cada una de ellas:

Estudiantes con discapacidad

Este apartado del Código es uno de los más extensos y detallados. En él se indica que las instituciones deben incluir en su política y plan estratégico los medios para que los estudiantes con discapacidad participen en todos los aspectos de la vida académica y social de la institución. Los criterios de esta sección más relacionados con la orientación y apoyo a los estudiantes discapacitados se refieren, por una parte, al acceso en igualdad de condiciones que sus compañeros no discapacitados a toda la variedad de servicios de apoyo disponibles (servicios de orientación profesional, psicológicos, de ayuda para el alojamiento, etc.) y, por otra, al apoyo adicional especializado mediante personal suficiente con las habilidades y experiencia apropiada para facilitar este apoyo.

Educación, información y orientación para la carrera profesional

En el Código se establecen una serie de pautas sobre lo que una institución de educación superior debe tener en cuenta a la hora de organizar la educación, información y orientación para la carrera profesional que ofrece a sus estudiantes. Estas pautas se estructuran en los siguientes apartados: 1) principios generales, 2) contexto institucional, 3) estudiantes, 4) relaciones externas, 5) personal y 6) control, evaluación y mejora. En general, se pide a las instituciones que tengan una política clara, documentada y accesible sobre la educación, información y orientación para la carrera profesional, que sea imparcial y que esté diseñada para preparar a sus estudiantes en una transición exitosa al mercado laboral o a la continuación de estudios.

Respecto a los procedimientos de garantía de calidad de esta sección se sugiere que esté sujeta a criterios nacionales de calidad de diversas asociaciones, como los de la *Association of Graduate Careers Advisory Services* (AGCAS) o el *Guidance Council*.

Otras secciones

Asimismo, el apoyo y la orientación que deben recibir los estudiantes se contemplan en apartados de otras secciones no dedicadas exclusivamente a la ayuda al estudiante. Principalmente, se insiste en el apoyo académico y tutorial que el estudiante

debe recibir antes, durante y después de su estancia en la institución y el acceso a buenas bibliotecas y a las tecnologías de la información y la comunicación. Otros aspectos como los servicios de bienestar (alojamiento, financiación, guarderías, etc.) y los de atención psicológica no son incluidos como criterio específico.

Se debe tener en cuenta que este Código recoge los requerimientos del gobierno y de las instituciones de tal forma que, por ejemplo, la sección del código realizada en 1999 sobre estudiantes con discapacidad es consecuencia directa de la legislación de 1995, la *Disability Discrimination Act*. Asimismo, la preocupación del gobierno por el empleo de los graduados se traduce en una mayor importancia en el Código de Práctica (y en otros informes como el informe *Harris*, DfEE, 2001). En las revisiones realizadas al Código, se recibieron peticiones de varias organizaciones para que se realizaran secciones sobre los servicios de bienestar y orientación psicológica, sin embargo, no se incluyó porque se consideró que era prescindible (Eurydice, 2000).

Es importante destacar dos aspectos fundamentales de la evaluación desarrollada por la QAA: (1) que el Código no determina que la ayuda al estudiante deba ser facilitada necesariamente por medio de servicios, sino que otros mecanismos como tutorías, coordinación con otras instituciones, etc., pueden cumplir las mismas funciones, y (2) que la QAA no considera necesario que los servicios de información y orientación sean certificados por un organismo externo. En todo caso, esta certificación por iniciativa del servicio sería contemplada como un valor añadido, un indicador más de su preocupación por la calidad en la Auditoría Institucional.

En las instituciones de Educación Superior de Estados Unidos

En Estados Unidos, las condiciones asociadas a la autorización de creación de instituciones de educación superior varían entre estados (Eaton, 2003). En la mayoría, la creación de nuevas instituciones resulta relativamente fácil de manera que se hace totalmente necesario establecer una evaluación posterior para conocer si la institución cumple unos requisitos mínimos de calidad. Con este fin se creó la Acreditación Institucional. En algunos estados la creación de una institución resulta tan sencilla que determinadas instituciones son denominadas *diploma mills*, refiriéndose a que se pueden comparar con «fábricas de expedición de títulos» (Lenn, 1992).

En consecuencia, existen seis agencias regionales responsables de la acreditación de las instituciones de educación superior en un área geográfica determinada (Ver Tabla II). Cada agencia, en cooperación con asociaciones e instituciones de educación superior, determina y revisa cada cierto tiempo sus estándares de calidad. Estas agencias deben

someterse periódicamente a un proceso externo de autorización o «reconocimiento», bien por parte del Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (CHEA), una organización nacional privada encargada de la coordinación de los procesos de acreditación de las seis agencias regionales, o por parte del Departamento de Educación (Eaton, 2003).

TABLA I. Agencias regionales responsables de la acreditación institucional en EE. UU.

Agencia	Guías	Web
Middle States Association of Colleges and Schools (MSA), Commission on Higher Education	(MSA, 2002)	www.msche.org
New England Association of Schools and Colleges (NEASC), Commission on Institutions of Higher Education	(NEASC, 2005)	www.neasc.org/cihe/cihe.htm
North Central Association of Colleges and Schools (NCACS), Higher Learning Commission	(NCA, 2003)	www.ncahigherlearningcommission.org
Northwest Commission on Colleges and Universities (NWCCU)	(NWCCU, 2003)	www.nwccu.org
Southern Association of Colleges and Schools (SACS), Commission on Colleges (SACS, 2004)	www.sacscoc.org	
Western Association of Schools and Colleges (WASC), Senior College Commission	(WASC, 2001)	www.wascsenior.org

Los estándares para la Acreditación Institucional son suficientemente amplios para que cada institución establezca en su misión y plan estratégico los resultados que pretende conseguir teniendo en cuenta un marco global predefinido por la agencia acreditadora (Baker, 2002). En el proceso de acreditación se valora la eficacia de la institución para alcanzar y evaluar esos resultados.

Se ha realizado un análisis cualitativo de los criterios de evaluación referidos al sistema de apoyo y orientación al estudiante en las guías utilizadas en la Acreditación Institucional. En Estados Unidos, el sistema de apoyo y orientación se corresponde con el conjunto de los programas, servicios y actividades organizados por la *division of student affairs* o el departamento responsable de los «asuntos» de los estudiantes. Asimismo, este sistema se organiza atendiendo a la transición del estudiante desde que accede a la universidad hasta que se incorpora al mercado laboral (Cabrera, Burkum y La Nasa, 2005). Teniendo en cuenta el modelo organizativo del sistema de orientación en EE. UU., el análisis de los criterios de evaluación se ha estructurado en dos grandes apartados: (1) sobre la organización y la planificación, y (2) sobre los componentes del sistema.

Sobre la planificación y organización del sistema de apoyo y orientación

Las guías para la Acreditación Institucional incluyen estándares sobre la planificación y la organización de aspectos muy variados de la institución, entre ellos, la orientación y el

apoyo al estudiante. La agencia *Northwest* es la más completa en la especificación de la organización del sistema de orientación. Esta agencia considera necesaria la inclusión del sistema de apoyo y orientación en el plan estratégico, en el plan de evaluación y mejora, en las funciones del profesorado y en el código ético de la institución. Además incluye la necesidad de evaluar sistemáticamente las necesidades de los estudiantes en función de su diversidad y especificar los procesos que sustentan el sistema de orientación y apoyo.

Los programas y servicios de estudiantes apoyan el logro de la misión de la institución contribuyendo al desarrollo educativo de sus estudiantes de forma que existen políticas y procedimientos en los que se especifica la actuación de los programas y servicios de desarrollo del estudiante (NWCCU, 2003, pp. 51).

Por el contrario, la agencia *New England* no incluye el sistema de apoyo y orientación en la planificación estratégica de la institución. Cabe destacar que la mayoría de las agencias incluyen la necesidad de evaluar el desempeño de la *division of student affairs* de forma que se conozca su impacto en los resultados de la enseñanza y el desarrollo de los estudiantes respecto a los objetivos marcados por la institución. Asimismo, la mejora del sistema de apoyo y orientación debe estar fundamentada en el análisis de las necesidades de los estudiantes y de su diversidad:

La institución identifica regularmente las características y necesidades de sus estudiantes. Esta información se utiliza para diseñar un ambiente académico y extra-académico centrado en el aprendizaje y en el éxito del estudiante (WASC, 2001, pp. 23).

Sobre los componentes del sistema de apoyo y orientación

Entre los componentes del sistema de apoyo y orientación en las instituciones de educación superior de Estados Unidos incluidos en las guías de acreditación se pueden distinguir los siguientes: (1) aspectos relacionados con la entrada en la universidad, por ejemplo, programas de admisión, mecanismos de difusión de información, programas de registro, entre otros, (2) programas y servicios de apoyo y orientación específicos: de orientación profesional, de orientación psicológica, de orientación académica, programas de salud, programas de asesoramiento económico, jurídico, programas sobre normas de comportamiento, etc., (3) un conjunto de actividades culturales y extracurriculares: deportes y actividades recreativas, culturales, fraternidades, asociaciones de estudiantes, etc., y, por último, (4) aspectos relacionados con la atención a la diversidad: programas para minorías étnicas, estudiantes internacionales, programas religiosos, de apoyo a estudiantes discapacitados,

entre otros. A pesar de esta gran variedad, la exigencia de las agencias acreditadoras sobre las funciones vinculadas al sistema de apoyo y orientación que deben estar a disposición de los estudiantes universitarios varía enormemente entre agencias. A continuación se detalla el grado de especificidad de las agencias teniendo en cuenta los componentes anteriormente señalados, es decir, sobre la entrada en la universidad, programas y servicios de apoyo y orientación, actividades culturales y extracurriculares y atención a la diversidad.

Entrada en la universidad

La agencia que ofrece estándares más detallados sobre el acceso a la universidad es la *Middle States*. También las agencias *New England* y *Northwest* incluyen una visión completa del acceso a la universidad tanto mediante programas de admisión, como mediante programas para los estudiantes de nuevo ingreso.

Según la agencia *Middle States*, «se deben incluir procedimientos sistemáticos para identificar a los estudiantes de nuevo ingreso que no se encuentran totalmente preparados para afrontar el nivel exigido, derivarlos a los servicios de apoyo correspondientes y a la realización de cursos de nivel preuniversitario (no contabilizados como créditos para obtener el título)» (MSA, 2002, pp. 40-41).

Todas las agencias hacen alusión a la necesidad de contar con sistemas de información objetiva y actualizada sobre la institución, especialmente para ayudar a los futuros estudiantes en la toma de decisiones pero también para el resto de los estudiantes.

Información descriptiva sobre las principales características de la población de estudiantes, sobre el rendimiento académico de los estudiantes y graduados, sobre el coste de los estudios y sobre procedimientos para la convalidación de créditos. Esta información en sus diferentes formatos (catálogos de admisión, páginas Web, y otros materiales de difusión) debe ser revisada de forma que se garantice su precisión y objetividad (NEASC, 2005, pp. 25-26).

Por último, al referirse al código ético de la *division of student affairs* se insta a las instituciones a ofrecer información precisa y objetiva sobre los servicios, oferta académica y condiciones reales de los servicios de la institución.

Programas y servicios de apoyo y orientación

Se encuentran diferencias en la importancia prestada en los estándares de las seis agencias a la dimensión académica, profesional y personal/asistencial de

estos servicios. En el ámbito académico y profesional, todas las agencias recogen la orientación académica y el asesoramiento en el aprendizaje y la mayoría incluye programas específicos de orientación profesional. Por el contrario, la oferta de orientación en el ámbito psicológico aparece en las guías de la mitad de las agencias.

Los programas y servicios de carácter asistencial más frecuentes (al menos incluidos en cuatro de las seis agencias) hacen referencia a programas de salud y servicios de asesoramiento económico. En la mitad de las agencias se consideran asimismo necesarios los programas sobre alojamiento y sobre comportamiento, normas y disciplina en las residencias de estudiantes.

Por último, en guías muy específicas, como la de la agencia *Middle States* y la *Northwest*, se incluye la necesidad de disponer de guarderías, sistemas de quejas para los estudiantes, y programas educativos sobre hábitos alimenticios.

Actividades culturales y extracurriculares

En general, las agencias no son demasiado específicas, considerando necesario la realización de actividades fuera del aula con fines educativos. Mientras que la mayoría de las agencias incluyen entre sus estándares la propuesta de programas y actividades deportivas y recreativas, es menor el número de agencias que incide en la oferta de actividades culturales, conferencias o programas preventivos.

La mayoría de las agencias incluyen entre sus estándares la necesidad de realizar programas y campañas informativas para facilitar la creación de asociaciones de estudiantes y su participación en los órganos de gobierno de la institución.

Atención a la diversidad

Todas las agencias incluyen entre sus criterios la atención a la diversidad. Esto se pone de manifiesto en el interés por el análisis previo de las necesidades de los estudiantes con el fin de introducir mejoras atendiendo a las características de diferentes colectivos de estudiantes. La agencia *Middle States*, la más completa en cuanto al sistema de orientación y apoyo al estudiante, incluye la atención a estudiantes internacionales, estudiantes a distancia o en campus secundarios, apoyo a estudiantes con discapacidad y a estudiantes mayores de 25 años. Otras agencias incluyen programas para estudiantes de minorías étnicas, estudiantes que no viven en el campus, o programas para atender a la diversidad de creencias religiosas. Los programas de atención a la diversidad que mayor atención reciben en las guías de acreditación se refieren a los estudiantes a distancia y a los estudiantes discapacitados.

En la Universidad Española

La Evaluación Institucional desarrollada en las universidades españolas se puede dividir en dos momentos:

- La evaluación realizada por el Consejo de Coordinación Universitaria (CCU) con el I Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (PNECU, 1995-2000) al que siguió el II Plan de la Calidad de las Universidades.
- A finales de 2001, al aprobarse la Ley Orgánica de Universidades (LOU), la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), junto con las agencias autonómicas, pone en marcha diversos programas, entre ellos, la Evaluación Institucional.

En este apartado se realiza una revisión, en primer lugar de los criterios relacionados con el sistema de apoyo y orientación en la evaluación realizada por el Consejo de Coordinación Universitaria y, posteriormente, los criterios incluidos en la Guía de Evaluación Institucional de la ANECA.

El Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades

La Evaluación Institucional desarrollada por el Consejo de Coordinación Universitaria plantea la evaluación de la universidad mediante la evaluación de titulaciones, de departamentos y de servicios vinculados a las titulaciones objeto de evaluación. Para ello, el CCU facilitó los instrumentos para la recogida de datos y las guías para los comités de evaluación. Entre las diferentes guías de evaluación utilizadas en este período, se ha analizado la *Guía de Evaluación* del I PNECU (CU, 1999). En esta guía no se introdujeron cambios especialmente significativos respecto a las guías anteriores. Con posterioridad, al finalizar el I PNECU y al inicio del II PCU, se realizaron guías independientes para las titulaciones, los departamentos y los servicios.

Los apartados específicos sobre la orientación y la ayuda que recibe el estudiante en la guía de evaluación de la enseñanza son (a) la atención tutorial (incluida en el apartado sobre el desarrollo de la enseñanza) y (b) diversos aspectos recogidos en el apartado sobre el alumnado.

Sobre la atención tutorial, los apartados específicos se refieren a la normativa y a la práctica habitual de la atención tutorial. Se incluyen en estos apartados criterios sobre el análisis de las funciones del profesorado en el ejercicio de la atención tutorial, la información sobre horarios y el número de horas dedicadas a la tutoría, la valoración del nivel de cumplimiento y de la existencia de «cultura» de atención

individualizada a los estudiantes, la descripción de experiencias singulares y la reflexión sobre su utilidad, eficacia y dificultades para llevarla a cabo.

Sobre el alumnado, los criterios más relacionados con el sistema de apoyo y orientación al estudiante son la valoración sobre la información y orientación que reciben los estudiantes sobre otros servicios de atención y ayuda, sobre actividades de apoyo académico y sobre mecanismos para expresarse con libertad. También se incluyen otros criterios relacionados con el sistema de apoyo y orientación como son la participación del alumnado y su relación con el profesorado. En el apartado sobre instalaciones y recursos se trata la valoración de las instalaciones y recursos didácticos, de dotaciones complementarias (culturales, residencias, deportivas, etc.), entre otros. En el apartado sobre relaciones externas, se valora las relaciones con otras universidades españolas y extranjeras, la participación de los estudiantes en programas europeos (p.ej. Erasmus), nacionales e internacionales y la inserción profesional de los graduados.

Si se realiza una clasificación de estas funciones según los ámbitos utilizados en la mayoría de las investigaciones sobre tipología de servicios de orientación, es decir, académico, profesional, y personal/asistencial, se observa que las funciones recogidas en la *Guía* (CU, 1999) se centran fundamentalmente en el académico (información, orientación y atención tutorial, participación del alumnado, programas de intercambio, infraestructura para el trabajo y el estudio, etc.), seguido del ámbito profesional (seguimiento de la inserción profesional y prácticas externas) y por último del personal/asistencial (instalaciones deportivas, culturales, comedores y residencias). Como se puede observar en este último ámbito, la atención se centra en la parte asistencial y de recursos, en cambio, no se considera la evaluación de otras funciones de carácter personal como son la atención psicológica, emocional, el asesoramiento en temas jurídicos, económicos, etc.

El Programa de Evaluación Institucional de la ANECA

El Programa de Evaluación Institucional (PEI) de la ANECA en la anualidad 2004-05 utiliza como herramientas para la autoevaluación una Guía de autoevaluación (ANECA, 2004-05) que incluye seis criterios.

Los criterios más específicos sobre el apoyo y la orientación que recibe el estudiante en el Programa de Evaluación Institucional son atención al estudiante y formación integral (incluido en el apartado sobre el proceso formativo). Sobre éste destacan subcriterios relacionados con los procesos de captación de estudiantes, los programas de acogida y apoyo al aprendizaje que favorezcan la adaptación de los estudiantes y faciliten su aprendizaje, la existencia de programas de orientación profesional,

la existencia de programas de acción tutorial y las actividades de formación integral dirigidas al estudiante. También en el subcriterio *proceso de enseñanza-aprendizaje* se analiza el grado de utilización de las tutorías curriculares y la movilidad nacional e internacional de los estudiantes.

Además podemos encontrar otros subcriterios donde se hace referencia al sistema de orientación, por ejemplo:

- En el criterio *programa formativo*, se valora la existencia de una guía o documento similar en la que conste la información relativa a los elementos básicos del conjunto de materias o asignaturas y la existencia de mecanismos que garanticen una información adecuada y coherente para el estudiante.
- En el criterio sobre la *organización de la enseñanza* se analiza la comunicación, accesibilidad y difusión del programa formativo (los objetivos, los perfiles de egreso, el perfil de ingreso idóneo para el adecuado desarrollo del programa formativo y los programas de materias y asignaturas, etc).
- En el criterio *resultados*, se valora la satisfacción del estudiante con el programa formativo, la satisfacción del egresado, de los empleadores y demás grupos de interés con los conocimientos y capacidades del egresado y la existencia de actividades que vinculen el programa formativo con la sociedad.

Al igual que ocurría con la guía del PNECU, los criterios relacionados con el sistema de apoyo y orientación se centran fundamentalmente en el ámbito académico (programas de acogida y apoyo al aprendizaje, acción tutorial, formación integral, espacios de trabajo, bibliotecas, etc.) y el profesional (programas de orientación profesional, la satisfacción del egresado, de los empleadores y demás grupos de interés con los conocimientos y capacidades del egresado, etc.) y, por último, el personal/asistencial (instalaciones deportivas, culturales, comedores y residencias). No aparecen criterios relacionados con recursos para el asesoramiento legal, económico o la atención psicológica. En cambio, a diferencia de la guía del PNECU, la Guía del Programa de Evaluación Institucional de la ANECA da más importancia a la relación entre programa formativo y perfil de ingreso y egreso de los estudiantes, dando a conocer al alumnado esta información de forma objetiva y adecuada.

En general, se puede decir que las Agencias Autonómicas, con la excepción de la *Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya*, no han desarrollado un sistema de evaluación de sus enseñanzas e instituciones propio que permita aportar nuevos criterios para la evaluación del sistema de apoyo y orientación de las universidades.

Importancia del sistema de apoyo y orientación en la evaluación de las instituciones

El análisis comparado de los criterios de evaluación del sistema de apoyo y orientación permite concluir que existen importantes diferencias entre los países analizados. En este análisis se han considerado dos bloques que se corresponden con los criterios encontrados, principalmente, en las guías para la Acreditación Institucional en Estados Unidos. El primer bloque hace referencia a la dimensión institucional del sistema de apoyo y orientación y, el segundo, a sus componentes (ver Tabla II).

TABLA II. Comparación de los criterios de evaluación sobre el sistema de orientación

Criterios sobre el sistema de apoyo y orientación al estudiante		EEUU	REINO UNIDO	ESPAÑA	
INSTITUCIÓN	Planificación institucional	Plan estratégico	X	X	
		Plan de evaluación y mejora	X	X	
		Organización	X		X
		Evaluación de las necesidades de los estudiantes	X	X	X
		Evaluación de la diversidad de los estudiantes	X	X	
		Evaluación del rendimiento de los estudiantes	X	X	X
		Participación del profesorado (tutoría)	X	X	X
SISTEMA DE APOYO ORIENTACIONAL ESTUDIANTE	Acceso	Programas de admisión/nuevo ingreso	X	X	
		Información objetiva sobre titulación/institución	X	X	X
	Atención a la diversidad	Estudiantes internacionales	X	X	
		Estudiantes discapacitados	X	X	X
		Estudiantes adultos	X	X	
	Orientación académica, profesional y personal	Asesoramiento académico	X	X	X
		Asistencia en el aprendizaje/mejora del rendimiento	X	X	
		Orientación profesional	X	X	X
		Orientación psicológica	X	X	
	Derechos y deberes de los estudiantes	Sistema de quejas	X	X	
		Información sobre los criterios de evaluación	X	X	X
		Programas sobre comportamiento y disciplina	X		
	Apoyo asistencial	Asociaciones de estudiantes	X		X
		Asesoramiento económico	X		
		Programas educativos en residencias	X		
		Centros/programas de salud	X		
		Asesoramiento legal	X		
	Programa extracurricular	Actividades académicas extra-curriculares	X		
Actividades culturales		X		X	
Actividades deportivas		X		X	

Según este análisis comparado, las principales conclusiones sobre la importancia otorgada en los diferentes países a la evaluación de la orientación y el apoyo a los

estudiantes en función de los criterios recogidos en las guías de los procesos de evaluación de las instituciones de educación superior son:

- Estados Unidos es el país que mayor atención presta al sistema de apoyo y orientación, tanto en su dimensión institucional como en los componentes que lo integran aunque algunas agencias no incluyen aspectos relacionados con la atención a la diversidad, el sistema de quejas, la orientación psicológica y las actividades culturales (cine, teatro, etc.).
- En segundo lugar, el Reino Unido enfatiza la atención a la diversidad -especialmente de estudiantes discapacitados-, la orientación académica y profesional y los derechos de los estudiantes a realizar quejas y a disponer de información objetiva.
- España destaca por no considerar la orientación y la ayuda al estudiante como un sistema planificado institucionalmente que debe ser evaluado de forma sistemática. De los países analizados, es el que menos importancia otorga al sistema de apoyo y orientación al estudiante en su conjunto.

Podemos concluir que se observan diferencias entre la tradición anglosajona de educación superior (EE. UU. y Reino Unido) y la napoleónica (España). En la tradición anglosajona, la orientación es considerada como un sistema, un conjunto de funciones que debe ser organizado institucionalmente. Además se observa una atención al estudiante desde que ingresa en la universidad hasta que accede al mercado laboral. En cuanto a la atención personal, emocional o psicológica, no podemos hablar de una tradición anglosajona más consolidada, como era esperable, sino que especialmente en el Reino Unido la atención prioritaria se dirige al ámbito académico y al profesional.

Por último, aunque los tres países incluyen la participación del profesorado en la orientación de los estudiantes mediante tutorías, el grado de especificación de qué se entiende por tutorías es muy variado. Mientras que en España el apartado sobre tutorías se refiere principalmente a las tutorías que cada profesor tiene asignadas en sus asignaturas, en el resto de los países la definición de la atención tutorial es más ambigua.

Propuesta

Características generales del modelo de evaluación

La propuesta para la evaluación del sistema de apoyo y orientación al estudiante en las universidades españolas está basada tanto en las características del contexto universitario español como en los resultados del análisis de los criterios de evaluación de este sistema en Estados Unidos, Reino Unido y España.

Por tanto, la propuesta realizada se deriva de los criterios de evaluación del sistema de apoyo y orientación al estudiante compartidos por países con amplia tradición en la orientación y atención a sus estudiantes (Estados Unidos y Reino Unido) y de la opinión de expertos en orientación y evaluación en la universidad española sobre la aplicación de estos criterios en nuestro contexto. Entre los criterios propuestos se ha tenido en cuenta la necesidad de ayudar al estudiante desde su ingreso en la universidad hasta su inserción en el mercado laboral y la situación organizativa de la orientación en las universidades españolas que requiere una mayor planificación institucional y presencia en los centros. Se considera que esta herramienta facilita el proceso de evaluación orientada a la mejora de las universidades de la oferta de servicios, programas y actividades encaminadas a ayudar y a orientar a sus estudiantes.

Características generales del modelo de evaluación del sistema de apoyo y orientación al estudiante en las universidades españolas:

- El sistema de apoyo y orientación al estudiante es, en sí mismo, un proceso de soporte de un proceso básico que es el proceso de enseñanza-aprendizaje y la formación integral del estudiante.
- El sistema de apoyo y orientación debe atender a las necesidades del estudiante desde su ingreso en la institución hasta su inserción en el mercado laboral.
- Las universidades realizan acciones relacionadas con el sistema de apoyo y orientación al estudiante. Estas acciones son desarrolladas de formas muy diversas en las universidades españolas (servicios, programas, actividades aisladas, etc.) y contando con recursos humanos variados (Personal de Administración y Servicios, profesorado, otros estudiantes, etc.). Debido a la heterogeneidad organizativa de las funciones relacionadas con este sistema, los criterios propuestos no incluyen indicaciones ni valoraciones sobre cómo deben organizar las universidades o centros estas funciones, sino que hacen referencia al conjunto de aspectos que debe tener en cuenta una institución (universidad, centro, titulación) al organizar el apoyo y la orientación que reciben sus estudiantes. En resumen, los criterios se refieren al qué y no dan indicaciones sobre el cómo.
- En este sentido, los criterios son aplicables a unidades desde las que se organice el apoyo y la orientación al estudiante universitario. Estas unidades pueden ser tanto el nivel más amplio de organización que es la propia universidad, como los centros o las titulaciones.

Descripción del modelo

Se proponen trece criterios para la evaluación del sistema de apoyo y orientación al estudiante universitario. Estos criterios se aglutinan en un modelo explicativo y se concretan con una definición amplia de su significado, su alcance (inicio y término) y una propuesta de evidencias que permitan confirmar el cumplimiento del criterio ².

Los trece criterios de evaluación del sistema de apoyo y orientación al estudiante universitario hacen referencia exclusivamente al conjunto de aspectos que debe tener en cuenta una institución al organizar el apoyo y la orientación que reciben sus estudiantes y, por tanto, no incluyen indicaciones sobre cómo tienen que organizar las universidades o centros estas funciones (véase Ilustración I).

Por este motivo, los criterios desarrollan la evaluación de las acciones estratégicas y las acciones clave del sistema de apoyo y orientación, y no especifican cómo debe ser la gestión de las actuaciones que permiten desarrollar estos procesos. Es decir, no se hace referencia a la organización y gestión de recursos materiales, humanos y económicos necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema de apoyo y orientación al estudiante. Como se ha indicado previamente, el motivo por el cual no se ha detallado la gestión de las actuaciones que permiten desarrollar las actuaciones estratégicas y clave es la heterogeneidad organizativa de las funciones relacionadas con este sistema entre universidades, y entre centros en la misma universidad.

Los criterios se organizan en una secuencia temporal en función del momento en el que se encuentre el estudiante: inicio de los estudios universitarios, permanencia en ellos y, por último, inserción en el mercado laboral.

⁽²⁾ Debido a los límites en la extensión de este artículo, no se incluyen las evidencias de los criterios. Para más información consultar el informe de este estudio titulado *Instrumentos para la evaluación del sistema de orientación en las universidades españolas* en www.centrorecursos.com/mec/ayudas, convocatoria 2005.

ILUSTRACIÓN I. Modelo explicativo de los criterios de evaluación del sistema de apoyo y orientación



Descripción de los criterios

PE³	1
Criterio	La institución organiza de forma coordinada las actuaciones relacionadas con el apoyo y la orientación al estudiante
Descripción	En este criterio se analiza la existencia de mecanismos de relación y coordinación entre las distintas actuaciones de apoyo y orientación al estudiante. Estos mecanismos deben incluirse dentro de la planificación del apoyo y la orientación al estudiante, teniendo en cuenta los objetivos institucionales.
Alcance	Desde la creación de una Universidad, Centro o puesta en marcha de una titulación.
PC⁴	2
Criterio	La institución orienta al estudiante sobre el perfil de ingreso, los criterios de admisión y los procesos administrativos correspondientes
Descripción	Este criterio valora las acciones de apoyo y orientación a los futuros estudiantes universitarios sobre la relación de competencias necesarias para su ingreso en un programa formativo, los procesos de admisión y los requisitos administrativos que debe seguir.
Alcance	Desde antes de empezar los estudios universitarios hasta la matrícula.

³⁾ Proceso Estratégico

⁴⁾ Proceso Clave

PC	3
Criterio	La institución ofrece actuaciones de atención y acogida a los estudiantes de nuevo ingreso
Descripción	Este criterio analiza si la institución cuenta con actuaciones de acogida al estudiante donde se le oriente sobre el funcionamiento y la organización de todo lo relacionado con la institución, el itinerario académico, la utilidad del carné de estudiante (consulta de actas, correo electrónico, acceso y reserva de servicios, etc.), la participación en asociaciones de estudiantes y en la vida política de la institución, el programa formativo, el apoyo al aprendizaje, la movilidad, el apoyo a la diversidad, las actividades no curriculares, el apoyo asistencial, los recursos materiales y espacios, las medidas de seguridad e higiene, y otros aspectos de interés.
Alcance	Desde la matrícula hasta el final del primer año.

PC	4
Criterio	La institución orienta a los estudiantes sobre la organización de su itinerario curricular y su progreso académico
Descripción	Este criterio valora la existencia de actuaciones que orientan a los estudiantes sobre el programa formativo y sobre las distintas alternativas de contenido curricular que pueden ampliar y completar su formación. También analiza la existencia de actuaciones que orienten al estudiante sobre su progreso académico.
Alcance	Desde la matrícula hasta la graduación.

PC	5
Criterio	La institución realiza actuaciones de orientación académica y apoyo al aprendizaje
Descripción	Este criterio valora las actuaciones de orientación académica y de apoyo al aprendizaje y la información que éste recibe sobre las técnicas y recursos más adecuados para adquirir las competencias y habilidades necesarias en el desarrollo de su aprendizaje.
Alcance	Desde la matrícula hasta la graduación.

PC	6
Criterio	La institución ofrece información sobre los programas de las asignaturas
Descripción	Este criterio valora la información que recibe el estudiante sobre el tipo de asignatura, los créditos a cursar y la información académica relativa a la misma.
Alcance	Desde la matrícula hasta la graduación.

PC	7
Criterio	La institución orienta al estudiante sobre la realización de prácticas profesionales en empresas o instituciones
Descripción	Este criterio valora la existencia de los mecanismos necesarios para orientar a los estudiantes sobre las prácticas profesionales en empresas e instituciones que el estudiante puede realizar, criterios que para su selección, planificación, desarrollo y evaluación.
Alcance	Desde la oferta de prácticas profesionales hasta la evaluación de esta actividad.

PC	8
Criterio	La institución desarrolla actuaciones para atender a las necesidades específicas de los estudiantes
Descripción	Este criterio valora las actuaciones para la atención a la diversidad que atiendan específicamente a ciertos colectivos de estudiantes con necesidades específicas (destacan los estudiantes discapacitados, extranjeros, que compatibilizan estudios y trabajo, que cuidan de personas que dependen de ellos, y otras situaciones personales).
Alcance	Desde la matriculación hasta la graduación.

PC	9
Criterio	La institución ofrece apoyo asistencial al estudiante
Descripción	Este criterio valora las actuaciones de apoyo asistencial al estudiante sobre aspectos económicos, legales y normativos, programa de becas y ayudas, de salud, alojamiento, desplazamiento, manutención, etc.
Alcance	Desde la matriculación hasta la graduación.

PC	10
Criterio	La institución orienta a los estudiantes sobre los programas de movilidad
Descripción	Este criterio valora las actuaciones relacionadas con el desarrollo de programas de movilidad nacional e internacional, su congruencia con los objetivos del programa formativo y su reconocimiento curricular.
Alcance	Desde la oferta de los programas de movilidad hasta la evaluación.

PC	11
Criterio	La institución orienta al estudiante sobre las actividades extracurriculares que ofrece
Descripción	Este criterio valora la información que reciben los estudiantes por parte de la institución sobre la posibilidad de participar en actividades extracurriculares.
Alcance	Desde la matriculación hasta la graduación.

PC	12
Criterio	La institución desarrolla actuaciones para orientar al estudiante en su transición a la vida laboral
Descripción	Este criterio valora las actuaciones realizadas por la institución para preparar, orientar y facilitar al estudiante su transición al mercado laboral.
Alcance	Dos últimos cursos de permanencia en la universidad.

PC	13
Criterio	La institución informa al estudiante sobre la posibilidad de participar en los sistemas de garantía de calidad
Descripción	Este criterio valora la información y orientación que recibe el estudiante sobre su posibilidad de participar en los sistemas de garantía de calidad de la institución. Esta participación se puede concretar en los sistemas de evaluación y mejora de titulaciones, de la calidad de los servicios, y de la actuación docente del profesorado.
Alcance	Desde la matriculación hasta la graduación.

Conclusiones y prospectiva

Los criterios que componen el modelo de evaluación del sistema de apoyo y orientación al estudiante en las instituciones de educación superior deben ser lo suficientemente flexibles para que sean aplicables a diferentes unidades desde las que se organice el apoyo y la orientación al estudiante universitario. Estas unidades pueden ser tanto el nivel más amplio de organización que es la propia universidad, como los centros o las titulaciones. Existe un elevado grado de consenso en que los criterios de evaluación del

sistema de orientación y apoyo al estudiante deben hacer referencia, fundamentalmente, al proceso de aprendizaje del estudiante desde la matriculación hasta la graduación, a la toma de decisiones en la definición de su proyecto personal, académico y profesional y a la inserción en el mercado laboral teniendo en cuenta, en los tres casos, la atención a las necesidades individuales. En el contexto universitario español, como ya ocurre en países del ámbito anglosajón como Estados Unidos y Reino Unido, se hace necesario que los procesos de evaluación incluyan la orientación y la ayuda al estudiante como un sistema planificado institucionalmente que debe ser evaluado de forma sistemática.

En nuestro contexto, el modelo presentado en este estudio, al margen de que pueda ser adoptado por organismos externos responsables de la evaluación de las instituciones de educación superior, puede servir de elemento para la autoevaluación de las universidades en materia de apoyo y orientación al estudiante. Los criterios definidos en este modelo pueden servir de punto de partida para la reflexión sobre los objetivos que cada universidad plantee en su planificación estratégica acorde con su visión sobre la que la universidad pretende ofrecer a sus estudiantes.

Por otra parte, el proceso de Bolonia se está construyendo en base a los principios de transparencia, movilidad, «empleabilidad» y competitividad. De acuerdo con estos principios, la definición de criterios que permitan garantizar la calidad de las instituciones de educación superior en la oferta de un sistema de orientación y apoyo al estudiante atractivo y eficiente es fundamental. Mientras que la garantía de esta oferta está muy cuidada en universidades del ámbito anglosajón, especialmente de Estados Unidos, no ocurre lo mismo en las universidades europeas en general. Si las universidades europeas pretenden ser atractivas para los estudiantes del resto del mundo, deben ofrecerles apoyo y ayuda en su vida académica y profesional, y en el resto de gestiones de índole asistencial que faciliten su vida en la universidad en su conjunto.

En este sentido, entre las tareas pendientes en esta línea de investigación parece interesante profundizar en el diseño de un modelo europeo de evaluación del sistema de apoyo y orientación al estudiante en las instituciones de educación superior. Además, en la situación actual de reforma de la educación superior, otros aspectos concretos en la planificación y organización del apoyo y la orientación al estudiante que se deberían abordar son cómo facilitar la «empleabilidad» en un mercado laboral internacional, cómo construir espacios de aprendizaje en el ámbito curricular y extra-curricular que favorezcan el desarrollo de competencias genéricas y, por último, cómo facilitar a los ciudadanos el acceso a la universidad como fuente de aprendizaje a lo largo de la vida. Estos son algunos de los retos que sería conveniente abordar en la universidad española.

Referencias bibliográficas

- ANECA (2004-05). *Programa de Evaluación Institucional. Guía de Autoevaluación*. Madrid: ANECA.
- BAKER R. L. (2002). Evaluating quality and effectiveness: regional accreditation principles and practices. *The Journal of Academic Librarianship*, 28(1), 3-7.
- CABRERA, A. F., BURKUM, K. R. & LA NASA, S. M. (2005). *Pathways to a four year degree: Determinants of transfer and degree completion*. In A. SEIDMAN (Ed.). *College Student Retention: A Formula for Student Success* (pp. 155-209). ACE/Praeger series on Higher Education.
- CAS (2003). *The book of professional standards for higher education*. Washington, D. C.: Council for the Advancement of Standards in Higher Education.
- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (2005). *Movilizar el capital intelectual de Europa: crear las condiciones necesarias para que las universidades puedan contribuir plenamente a la estrategia de Lisboa*. Bruselas: CCE.
- CU (1999). *Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Guía de Evaluación*. Madrid: Consejo de Universidades. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- DfEE (2001). *Developing Modern Higher Education Careers Services*. Nottingham: Department for Education and Employment.
- DfES (2003). *The future of Higher Education*. London: Department for Education and Skills.
- EATON, J. S. (2003). Accreditation and recognition in the United States. Ponencia presentada en el OECD/Norway Forum on Trade in Educational Services: Managing the internationalisation of post-secondary education, Trondheim, Norway, 3-4 noviembre.
- EURYDICE (2000). *Two decades of reform of Higher Education in Europe: 1980 onwards*. Brussels: EURYDICE European Unit.
- HEFCE (2001). *Higher Education in the United Kingdom*. Bristol: Higher Education Funding Council for England.
- LENN, M. P. (1992). *The US accreditation system*. En A. CRAFT (Ed.), *Quality Assurance in Higher Education. Proceedings of an International Conference* (pp. 161-165). London: The Falmer Press.
- MORA, J. G. (2002). *Evaluación y acreditación de los estudios universitarios españoles en el contexto europeo*. En F. MICHAVILA Y S. ZAMORANO (Eds.), *Acreditación de las enseñanzas universitarias: un futuro de cambio*. Madrid: Comunidad de Madrid, Consejería de Educación. Dirección General de Universidades.

- MSA (2002). *Characteristics of Excellence in Higher Education: Eligibility Requirements and Standards for Accreditation*. Philadelphia, PA: Middle States Commission on Higher Education.
- NCA (2003). *Handbook for accreditation*. Chicago, IL: North Central Association of Colleges and Schools, Higher Learning Commission.
- NEASC (2005). *Standards for Accreditation*. Bedford, MA: New England Association of Schools and Colleges, Commission on Institutions of Higher Education.
- NWCCU (2003). *Accreditation Handbook*. Redmond, WA: Northwest Commission on Colleges and Universities.
- QAA (1999-2004). *Code of practice for the assurance of academic quality and standards in higher education*. Gloucester: Quality Assurance Agency.
- REICHERT, S. Y TAUCH, C. (2005). *Trends IV European Universities. Implementing Bologna*. Brussels: European University Association.
- SACS (2004). *Principles of Accreditation: Foundation for Quality Enhancement*. Decatur, GE: Southern Association of Colleges and Schools, Commission on Colleges.
- VIEIRA, M. J. Y VIDAL, J. (2006). Tendencias para la Educación Superior Europea e implicaciones para la orientación universitaria. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 17(1), 75-97.
- WASC (2001). *2001 Handbook of Accreditation*. Oakland, CA: Western Association of Schools and Colleges.

Dirección de contacto: M.^a José Vieira Aller. Universidad de León. Departamento de Filosofía y Ciencias de la Educación. Área MIDE. Campus Vegazana, s/n. 24071, León, España. E-mail: maria.vieira@unileon.es