



PROGRAMA DE ESTUDIOS Y ANÁLISIS

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

(Orden EDU/3537/2011, de 12 de diciembre, por la que se conceden subvenciones para la realización de acciones con cargo al programa de estudios y análisis, destinadas a la mejora de la calidad de la enseñanza superior y de la actividad del profesorado universitario)

ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE ACOGIDA E INTEGRACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE NUEVO INGRESO EN LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS

EA2011-0072

-INFORME-

Contenido

1. Resolución y presentación	3
2. Marco teórico	5
3. Objetivos	9
3.1. Objetivo general	9
3.2. Objetivos específicos.....	9
4. Equipo de trabajo	10
5. Metodología y programación	11
5.1. Cronograma	12
5.2. Hitos de la planificación	13
6. Análisis de los datos.....	14
6.1. La respuesta de las universidades.....	14
6.2. Nuevos estudiantes y modelo educativo	17
6.3. La integración académica y la información	21
6.4. Servicios y acciones para la integración académica.....	24
6.4.1. <i>Los servicios, planes o programas</i>	24
6.4.2. <i>La acción tutorial y la mentoría</i>	28
6.4.3. <i>Acciones de refuerzo curricular para la integración académica</i>	31
6.5. La integración extra académica	36
6.5.1. <i>Los servicios para la integración extra académica desde una perspectiva general</i>	36
6.5.2. <i>Las acciones extra académicas para la integración</i>	40
6.6. Mecanismos e indicadores para la medición de la integración.....	46
7. Buenas prácticas	48
7.1. Ámbito académico	48
7.2. Ámbito extra académico	49
8. Áreas de mejora.....	51
9. Bibliografía.....	53

1. Resolución y presentación

En el inicio del curso 2011-2012, se presentó, a la Convocatoria del Programa de Estudios y Análisis, una propuesta titulada “Análisis de las políticas y estrategias de acogida e integración de los estudiantes de nuevo ingreso en las universidades españolas”.

Según la “Orden EDU/3537/2011, de 12 de diciembre, por la que se conceden subvenciones para la realización de acciones con cargo al programa de estudios y análisis, destinadas a la mejora de la calidad de la enseñanza superior y de la actividad del profesorado universitario”, publicada en el BOE num. 312, el miércoles 28 de diciembre de 2011, se concede a la Universidad Politécnica de Madrid una subvención de 24.402,50 Euros, para que el profesor Francisco Michavila Pitarch dirija el trabajo de la propuesta presentada.

Este trabajo se ha enmarcado en el área de las herramientas de innovación docente, de la convocatoria del Ministerio, de acuerdo con el siguiente argumento:

El inicio de la etapa formativa universitaria es un periodo complejo para la adaptación de los estudiantes a esta nueva realidad. A nivel académico, por ejemplo, requiere que el estudiante asuma un mayor nivel de exigencia en contenidos formativos, mediante un enfoque de mayor autonomía. En el ámbito extra académico, el estudiante debe adaptarse a un nuevo y complejo entorno, lo que incluye conocer el campus y aprovechar las oportunidades que sus servicios y actividades de extensión universitaria le ofrecen para integrarse mejor en la vida universitaria y social del entorno, al tiempo que le facilita la obtención de formación adicional a la reglada. Por ello es importante valorar el estado actual de estas herramientas en las universidades españolas.

El análisis se ha realizado desde dos perspectivas: respecto a los alumnos de nuevo ingreso, según su procedencia, nacional o extranjera; y según los estudios a los que se accede, Grado, Máster o Doctorado, haciendo mención especial a las estrategias de acogida e integración dirigidas a estudiantes con necesidades educativas especiales.

Cuando se habla de acciones o servicios de acogida e integración de estudiantes de nuevo ingreso, hay que destacar que los alumnos desplazados nacionales y extranjeros necesitan servicios *ad hoc* para favorecer su integración.

Por otra parte, las necesidades de los alumnos que ingresan al Grado no son las mismas de aquellos que ingresan al Máster o al Doctorado. Por ejemplo, el alumnado de nuevo ingreso de Máster, si bien posee, generalmente, una mayor motivación a cursar dichos estudios y una mayor madurez personal, no por ello está exento de requerir una guía académica y servicios de carácter extraacadémico.

El planteamiento del estudio parte del convencimiento de que el éxito académico de los estudiantes está condicionado, en gran medida, por una adecuada adaptación a los estudios

universitarios y a la vida en la universidad. En España, en particular, destaca la elevada tasa de abandono del sistema universitario español –cerca de un tercio de los inscritos abandonan sus estudios -, siendo más frecuente en los primeros años.

Una de las causas que suelen atribuirse a este abandono es el desajuste entre expectativas del alumnado y la incapacidad de las instituciones de tutelar el tránsito de un nivel de enseñanza al otro. De ahí la importancia de las acciones de integración del alumnado de nuevo ingreso que faciliten su transición a la nueva etapa.

Así pues, el objeto del análisis de este trabajo se ha centrado en las políticas y estrategias que con este fin llevan a cabo las universidades españolas, públicas y privadas, diferenciando entre los estudiantes de nuevo ingreso de Grado, de Máster y de Doctorado, y su origen, nacional y extranjero.

En todos los casos, Grado, Máster y Doctorado, independientemente de su origen, el nuevo ingreso es considerado en este análisis como el periodo que inicia desde el momento en que el estudiante es admitido por la universidad en el programa correspondiente, hasta que finaliza el primer curso académico. La siguiente tabla muestra gráficamente los ámbitos de este análisis:

	<i>Grado</i>		<i>Máster</i>		<i>Doctorado</i>	
	<i>Estudiantes nacionales</i>	<i>Estudiantes extranjeros</i>	<i>Estudiantes nacionales</i>	<i>Estudiantes extranjeros</i>	<i>Estudiantes nacionales</i>	<i>Estudiantes extranjeros</i>
<i>Académico</i>						
<i>Extraacadémico</i>						

El ámbito académico hace referencia a todos aquellos servicios y acciones que se dedican al estudiante de nuevo ingreso y que están dirigidos a facilitar y mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje durante el primer curso. Por su parte, el ámbito extra académico tiene que ver con lo que podría llamarse la vida universitaria, es decir, los servicios y acciones dirigidas a mejorar la vida del estudiante de nuevo ingreso en la universidad, facilitando su integración en ésta.

2. Marco teórico

El éxito académico de los estudiantes está condicionado en gran medida por una adecuada adaptación a los estudios universitarios y a la vida en la universidad. La elevada tasa de abandono del sistema universitario español, concentrada principalmente en los primeros años, hace que las universidades españolas hayan venido desarrollando diversas estrategias para favorecer la acogida e integración del alumnado de nuevo ingreso y facilitar su transición a la educación universitaria.

El concepto de acogida del estudiante de nuevo ingreso, en el ámbito universitario, se define como el conjunto de acciones y estrategias que la universidad, a través de sus agentes, realiza para integrar a dicho alumnado y con las que se pretende, entre otras cosas, facilitar su transición a la educación universitaria, mejorar su éxito formativo y reducir las tasas de abandono.

Indudablemente, la universidad es una entidad compleja, que va más allá de ser una mera entidad generadora de profesionales. La adaptación del estudiante de nuevo ingreso al ámbito universitario académico y extra académico supone todo un reto. A nivel académico el estudiante debe, de un lado, poseer un nivel adecuado de conocimientos y competencias previas en materias básicas, y de otro, adquirir nuevos de una forma exitosa. Pero ¿qué hacer si los nuevos alumnos no poseen unos adecuados conocimientos previos al comenzar su etapa universitaria? Es ahí donde la universidad debe suplir dichas carencias a través de diversas acciones, como pueden ser los sistemas de tutoría o de nivelación científica.

Por otra parte, en el plano extra académico, el alumno debe adaptarse a un nuevo entorno repleto de servicios de todo tipo, de espacios físicos nuevos, de una administración diferente y de una comunidad más o menos amplia. La experiencia de cualquier estudiante no ha de “limitarse” a la superación de asignaturas y a la obtención de un título, sino que resultaría mucho más enriquecedor personal y socialmente participar e implicarse en su universidad a través del abanico de opciones que ofrece, como formar parte de asociaciones, practicar deportes o elegir representantes estudiantiles. Una adecuada integración universitaria se ha de entender a dos niveles, académico y extra académico, interrelacionados entre ellos, con la participación estudiantil como medio transversal.

A este respecto cabe decir que la participación estudiantil un tanto baja, es una realidad extensible a las universidades españolas. Pese a algunas estrategias y acciones para potenciarla, todavía no se ha extendido una cultura de participación activa en la que el alumnado se integra plenamente en la gestión y vida universitaria, más allá de lo académico. Pero ¿cuál es la clave de la participación? Merhi (2011) expone que la implicación parece ser un factor importante alrededor del cual se articularían varios elementos:

Participación: [(in)formación X motivación x repercusión percibida]x cultura social

De acuerdo con esta fórmula, y en consonancia con otros artículos (Michavila y Parejo, 2008; Salas, 2011), para que un estudiante participe, ha de conocer las vías de participación y, en algunos casos poseer las competencias adecuadas [información y formación], tener motivación

por querer participar y percibir que dicha implicación será útil. Estos tres factores se interrelacionan e influyen entre sí, por lo que de nada sirve potenciar uno de ellos si los otros son nulos. También, cabe destacar la sociedad en la que se inserta la universidad y el individuo como factor condicionante de esta participación. Si en ella existe una cultura participativa, ello influirá positivamente en la participación estudiantil, y viceversa. Este conjunto de factores derivan la responsabilidad de la baja participación a estudiantes, profesores, gestores y a la institución en general.

Como se mencionaba al inicio, el abandono universitario, actualmente cercano a un tercio del alumnado, encuentra una de sus causas en una inadecuada integración estudiantil. Cabrera et al.(2006) afirman que las estadísticas universitarias contemplan, por lo general, los casos de abandono del alumno que ha iniciado sus estudios y, antes de finalizarlos, no se matricula en los mismos por dos cursos consecutivos. Sin embargo, añade que “dentro de esta amplia categoría encontramos situaciones que no pueden catalogarse de abandono de estudios y, mucho menos, de la formación universitaria, como son los estudiantes que completan su formación en otra institución comunitaria o extra-comunitaria”. En cambio, algunos de los rasgos que los autores relacionan positivamente con la finalización de los estudios son la persistencia para acabar la titulación a pesar de los obstáculos, la motivación hacia la titulación cursada, la capacidad de esfuerzo y de demorar las recompensas o el llevar al día los contenidos de las asignaturas.

En cualquier caso, las causas del abandono universitario recaen, no solamente en el propio estudiante. Al igual que en el caso de la participación estudiantil, deben atribuirse a varios factores. Precisamente, Cabrera et al. en otro estudio (2006) dividen las razones de la causalidad en tres grupos de la población universitaria: estudiantes, profesores e institución.

- En el ámbito del alumnado, las variables son la carencia de capacidades para afrontar las demandas de los estudios, los insuficientes conocimientos previos, el desajuste entre expectativas previas y las características de la titulación elegida.
- En lo que respecta al docente, las deficiencias pedagógicas o la falta de implicación hacia el alumnado son algunos de los factores más frecuentemente relacionados con la responsabilidad del profesorado en el abandono.
- En cuanto a las variables de la institución, se destacan como relevantes la ausencia de objetivos claramente definidos por parte de la universidad, la falta de coordinación tanto horizontal como vertical entre el profesorado de una misma titulación o el sistema de acceso a los estudios.

De un modo sucinto, cabe referenciar dos marcos normativos esenciales en la política universitaria europea y española que inciden, de un lado, en el papel activo que debe jugar el colectivo estudiantil en cuanto a su formación y, de otro, en el papel que tienen las universidades para garantizar una formación y éxito académico, por medio de una adecuada orientación e integración. Por una parte se encuentra el proceso de construcción del Espacio Europeo de Educación Superior (E.E.E.S.), iniciado en 1999 con la Declaración de Bolonia, con el fin de armonizar los distintos sistemas educativos de la Unión Europea a través de los principios de calidad, movilidad, diversidad y competitividad. Como comentan Michavila y

Parejo (2010), “la filosofía que subyace al Proceso de Bolonia otorga al estudiante un papel central y protagonista, además de considerarlo como socio activo y participativo en la reforma universitaria europea ahora en curso”, por lo que se remarca la importancia de su implicación y participación en la vida universitaria, más allá de la obtención de un título.

Así pues, las reformas surgidas a raíz del proceso de construcción del EEES no se limitan a una renovación de la oferta académica, sino que suponen un cambio de la cultura universitaria en cuanto a metodologías docentes, coordinación entre niveles y sistemas educativos, y potenciación del papel del estudiante se refiere. En definitiva, el nuevo contexto universitario apuesta por una educación verdaderamente centrada en el estudiante.

Esta filosofía es seguida por algunas de las universidades más prestigiosas como el Massachusetts Institute of Technology (MIT) o la Universidad de Harvard, entre cuyos postulados se encuentra:

- La combinación de formación práctica y teórica a través de unas metodologías participativas y actualizadas.
- El protagonismo activo que adquiere el estudiante de su aprendizaje ,no limitándose a ser receptor de los contenidos, sino que interactúa con ellos, los integra y los relaciona entre sí, creando nuevo conocimiento.
- El uso de metodologías participativas, innovadoras y bajo la implicación del profesorado)
- El fomento del contacto entre el estudiante y la institución, más allá de las aulas.
- El respeto de los diversos talentos y formas de aprender.

El modelo educativo de la Universidad Politécnica de Madrid, desarrollado junto con esta Cátedra UNESCO, va en la misma línea, destacando, además, la internacionalización de estudiantes y profesores, la calidad y el éxito académico o el compromiso con sus egresados.

El segundo marco normativo que se ha de tener en cuenta es el Estatuto del Estudiante Universitario (2011), que constituye la carta magna de derechos y deberes de todos los universitarios del estado español desde su aprobación en diciembre de 2011. La norma regula, entre otras cuestiones, (*CAPÍTULO V “De las tutorías”*) la orientación previa y durante la etapa universitaria, y la tutoría (de titulación, de materia, para estudiantes con discapacidad) para “reforzar y complementar la docencia como formación integral y crítica de los estudiantes y como preparación para el ejercicio de actividades profesionales”. El Estatuto también incluye el requerimiento a las universidades de establecer una adaptación de sus servicios de atención, orientación, formación académica y extra académica a estudiantes con necesidades educativas especiales.

3. Objetivos

El equipo de trabajo definió un objetivo general y tres objetivos específicos.

3.1. Objetivo general

Realizar un análisis de las medidas de acogida e integración –académica y extraacadémica- de las universidades españolas para los estudiantes de nuevo ingreso -nacionales y extranjeros- en grado, máster y doctorado, en pos de la mejora de la calidad de la enseñanza superior y de la implicación del profesorado en esta etapa del nuevo alumno.

3.2. Objetivos específicos

- i. Analizar el **estado de la cuestión** sobre políticas de acogida e integración de los estudiantes de nuevo ingreso.
- ii. Identificar **buenas prácticas** de integración de los estudiantes con las que reducir el abandono escolar y mejorar la empleabilidad, en las que el profesorado participe activamente.
- iii. Identificar **áreas de mejora** para la atención a estudiantes internacionales.

Los objetivos específicos muestran el carácter descriptivo de este estudio, que se lleva a cabo para cubrir una carencia de información sobre la temática en el sistema universitario español, y deja la puerta abierta a futuros estudios en la misma línea desde la perspectiva de la calidad y la satisfacción de los servicios y acciones de acogida e integración, así como de su efectividad en la integración de los estudiantes de nuevo ingreso.

4. Equipo de trabajo

Las actividades de este proyecto estuvieron dirigidas por el profesor Francisco Michavila. El equipo completo fue integrado de la siguiente manera:

- **Francisco Michavila Pitarch.** Catedrático de universidad en la Universidad Politécnica de Madrid y director de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid (director del estudio). Tarea principal: dirección y coordinación general del análisis.
- **Javier García Delgado.** Profesor titular de Universidad en la Universidad Politécnica de Madrid y responsable del sistema de prácticas externas de la ETSI de Minas. Tarea principal: planteamiento del análisis y diseño del trabajo de campo.
- **Jorge Martínez Martínez.** Subdirector de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid. Tarea principal: coordinación del trabajo de campo, análisis de los resultados y redacción del informe
- **Richard Merhi.** Psicólogo, becario colaborador de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid. Tarea principal: investigación documental, coordinación del Seminario y redacción del informe.
- **Francesc Esteve Mon.** Psicopedagogo, colaborador externo de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid. Tarea principal: orientación psicopedagógica del planteamiento.
- **Andrés Ignacio Martínez Soto.** Ingeniero informático, becario y programador de la aplicación web.

5. Metodología y programación

El proyecto combinó técnicas de investigación de metodologías cuantitativas y cualitativas: consulta documental, consulta a expertos vía entrevista y encuesta, además de encuesta a las instituciones universitarias.

El primer paso de la metodología empleada consistió en la consulta documental y análisis de información de diferentes bases de datos y publicaciones para orientar y conocer previamente el estado de la cuestión, entre las que destacan:

- a. El informe Eurostudent (2007, 2011)
- b. Informes estadísticos del Ministerio de Educación sobre el sistema universitario español y sobre estudiantes universitarios.
- c. Estudios sobre juventud del Instituto de la Juventud de España.
- d. Artículos sobre la temática y su relación con el abandono.
- e. Documentos y recursos electrónicos sobre buenas prácticas en acogida e integración en universidades en el extranjero.

Posteriormente, se llevó a cabo el primer contacto de la consulta a expertos. A éstos se les realizó una entrevista mediante cuestionario¹ abierto, sobre los aspectos a tener en cuenta para el diseño del instrumento que se utilizó en la encuesta a las universidades.

Los expertos consultados se agruparon en tres categorías distintas: gestores de asuntos estudiantiles, expertos en la materia, y representantes de estudiantes. La lista de expertos que participaron fue la siguiente:

- a. Gestores de asuntos estudiantiles:
 - i. Fernando Zulaica Palacios, vicerrector de la Universidad de Zaragoza.
 - ii. Pilar García Agustín, vicerrectora de Estudiantes, Ocupación e Innovación Educativa de la Universitat Jaume I
 - iii. María Bargalló, vicerrectora de Estudiantes y Comunidad Universitaria de la la Universitat Rovira i Virgili.
 - iv. Pilar López Lorente, Universidad de Burgos. Coordinadora de SIOU (grupo de trabajo que reúne a técnicos de los Servicios de Información y Orientación Universitarios de 36 universidades españolas)
- b. Expertos:
 - i. Miquel Martínez, catedrático en Pedagogía de la Universitat de Barcelona.
 - ii. José Manuel Gil, director de la Unitat de Suport Educatiu de la Universitat Jaume I.
 - iii. Felipe Trillo, profesor de la Universidade de Santiago de Compostela .
 - iv. Alberto Cabrera, profesor de University of Maryland, EE.UU.
- c. Representantes de estudiantes:
 - i. Fernando Miguel Galán, Coordinador de la Comisión de Asuntos Académicos de ESU.

¹ Anexo 1. Cuestionario abierto para la consulta inicial a expertos.

- ii. Guillermo Rodríguez Lorbada, miembro de la comisión permanente del CEUNE y ex delegado de la Universidad Politécnica de Madrid.
- iii. Cristina Pastor Valcárcel, delegada general de la Universidad Miguel Hernández de Elche y secretaria general de CREUP.
- iv. María José Romero, ex vicepresidenta 2ª del CEUNE, ex secretaria general de CREUP y ex presidenta del Consejo de Estudiantes de la Universidad de Córdoba.

Una vez recogida la información de la entrevista a los expertos, se diseñó una encuesta para aplicar a todas las universidades españolas sobre las políticas de acogida e integración del alumnado de nuevo ingreso.

El diseño de la encuesta estuvo a cargo del equipo de trabajo del proyecto. Una vez se obtuvo el primer borrador, se hizo un instrumento de validación² de cada ítem, para que los expertos valorasen la pertinencia de cada uno de dichos ítems.

- Redacción del informe.
- Publicación y organización de un seminario monográfico al respecto donde se abordó el estado de la cuestión y se expusieron casos de buenas prácticas al respecto.

5.1. Cronograma

Hito-Actividad/Mes	1 nov	2	3	4	5	6 abr	7	8	9	10 ago	11	12 oct
Hito 1. Consulta a expertos												
1.1 Diseño del cuestionario												
1.2 Elaboración del listado de expertos												
1.3 Recogida de información												
Hito 2. Investigación documental de literatura relacionada y de buenas prácticas												
2.1 Recopilación documental												
2.2 Elaboración de un informe												
Hito 3. Encuesta a universidades españolas												
3.1 Diseño y validación del instrumento												
3.2 Diseño y creación plataforma elec												
3.3 Recogida de información												
3.4 Análisis de resultados												
Hito 4. Elaboración del informe												
Hito 5. Presentación y debate del informe. Seminario												
5.1 Diseño del Seminario												
5.2 Convocatoria												
5.3 Diseño plataforma electrónica												
5.4 Realización de la jornada												

² Anexo 2. Instrumento de validación del borrador del cuestionario

5.2. Hitos de la planificación

Hito 1. Consulta a expertos.

- Elaboración de un listado de expertos de variada tipología:
 - representantes estudiantiles,
 - gestores universitarios,
 - responsables políticos, etc.
- Diseño de cuestiones a ser respondidas por el equipo de expertos.
- Recogida de información del cuestionario de consulta al panel de expertos.

Hito 2. Investigación documental y recopilación de buenas prácticas.

- Recopilación de bibliografía relacionada con el tema –estudios, informes, conclusiones de encuentros/ congresos/ seminarios,...-
- Recopilación de buenas prácticas.

Hito 3. Encuesta a universidades españolas sobre políticas y estrategias de acogida e integración.

- Diseño y validación del instrumento.
- Diseño y creación de una plataforma electrónica para la aplicación del cuestionario.
- Recogida de información.
- Análisis de resultados.

Hito 4. Elaboración del informe.

Hito 5. Presentación del informe a través de un seminario monográfico.

- Diseño del Seminario.
- Convocatoria: universidades, expertos, comunidad universitaria en general.
- Diseño del apartado de participación *online* y visionado en *streaming* dentro de la plataforma electrónica.
- Realización de la jornada.

6. Análisis de los datos

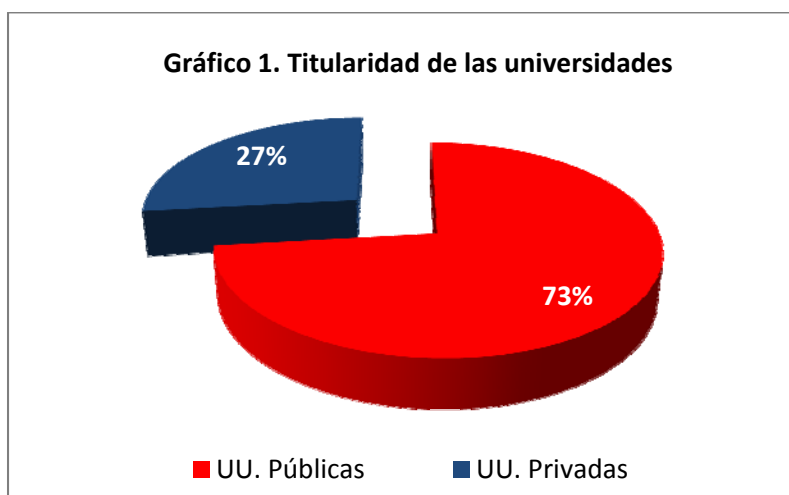
6.1. La respuesta de las universidades

La encuesta se envió a 76 universidades del sistema universitario español, teniendo como referencia la información disponible en el Registro de Universidades, Centros y Titulaciones, disponible a través de la página web del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

En el momento en el que fue consultado, este Registro contaba con 81 instituciones universitarias. Sin embargo, durante la construcción de la base de datos se detectaron casos de universidades registradas pero sin actividad.

Para identificar las características de las instituciones participantes, se incorporaron variables sobre la titularidad de la universidad: pública o privada; respecto al tamaño de acuerdo con el número de estudiantes matriculados; y sobre la región o Comunidad Autónoma de adscripción.

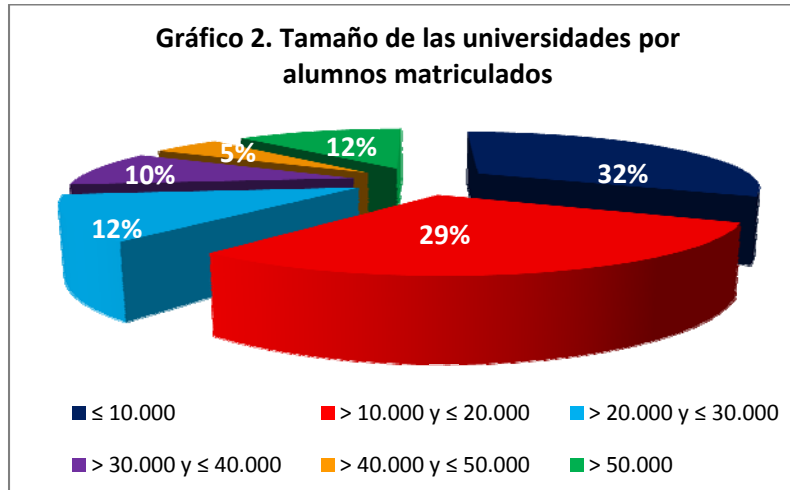
La tasa de respuesta por parte de las universidades alcanzó el 53,9% y se distribuyó según régimen público y privado, como se muestra en el gráfico 1.



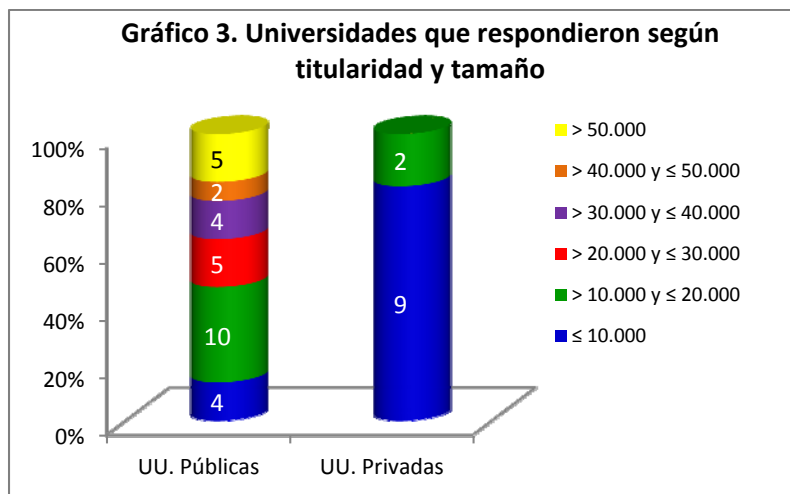
De las 41 respuestas obtenidas, 11 provinieron del colectivo de universidades privadas, y las 30 restantes son de universidades públicas.

Por tamaño, las universidades fueron clasificadas en los siguientes rangos: hasta diez mil estudiantes, más de diez mil y hasta veinte mil, más de veinte mil y hasta treinta mil, más de treinta mil y hasta cuarenta mil, más de cuarenta mil ya hasta cincuenta mil, y más de cincuenta mil.

En el gráfico 2 se muestra cómo se agruparon las universidades que respondieron la encuesta, de acuerdo con la clasificación antes mencionada. Destaca el 61% de participación que suman las instituciones que tienen hasta veinte mil estudiantes matriculados en cualquiera de los programas que ofrecen, en Grado, Máster y Doctorado.



Forma parte de ese 61% todas las universidades privadas, pues ninguna supera los veinte mil estudiantes. En particular, dos de las universidades privadas que respondieron, tienen más de diez mil estudiantes y hasta veinte mil. De acuerdo con la titularidad y el tamaño, las respuestas se representan en el gráfico 3.



La mayor proporción de universidades públicas se concentra entre los diez mil y treinta mil estudiantes, que suman quince instituciones, y cinco más con una matrícula superior a cincuenta mil.

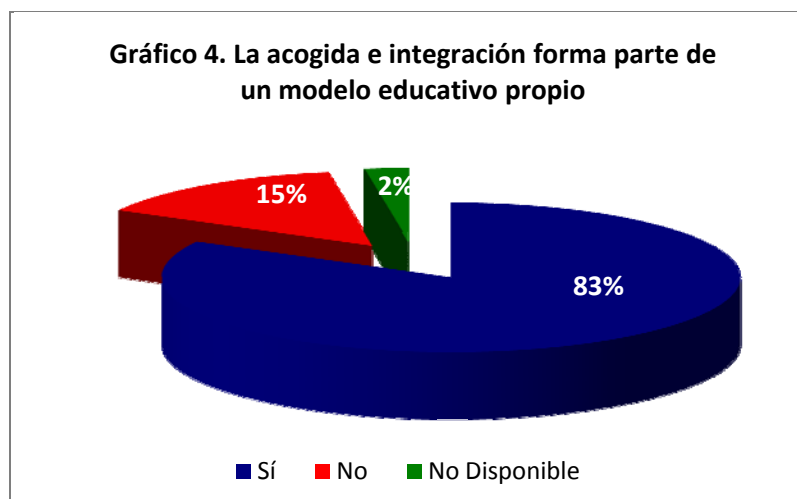
En lo que respecta a su distribución geográfica, las respuestas de las universidades provinieron de quince Comunidades Autónomas del territorio español. En la tabla 1 se muestran las frecuencias por región.

6.2. Nuevos estudiantes y modelo educativo

En el primer apartado del cuestionario se incluyeron preguntas de control relacionadas con la inclusión o no de las políticas y estrategias de acogida e integración en el **modelo educativo** de las universidades, y con el grado de que existieran éstas de forma explícita.

La inclusión de estas preguntas se justifica por la información que proveen como indicador de la importancia que las instituciones otorgan a estas políticas y estrategias.

De acuerdo con el gráfico 4, el 83 % de las universidades respondieron “Sí” a la pregunta “Las políticas y estrategias de acogida e integración de estudiantes de nuevo ingreso, ¿forman parte de un modelo educativo propio?”



En esta pregunta destaca la unanimidad de la respuesta de las universidades privadas, pues todas fueron afirmativas. En el caso de las públicas, tres de cada cuatro manifestaron que estas políticas y estrategias sí forman parte de su modelo educativo.

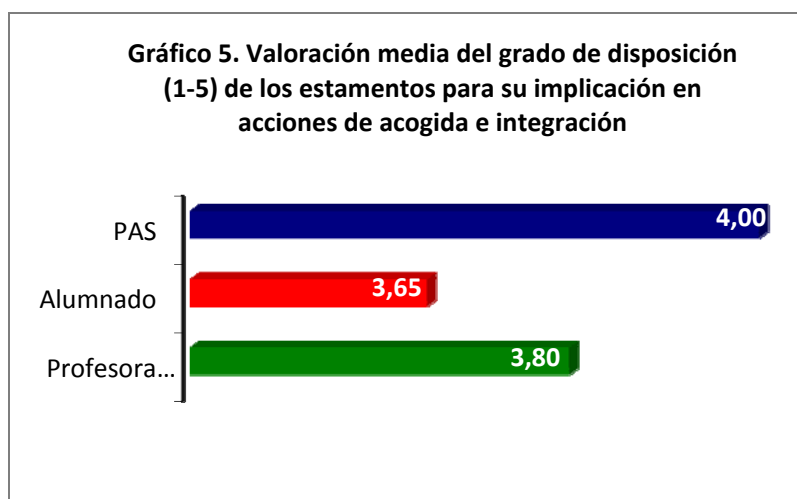
En esta misma línea, resultó oportuno incluir algunas preguntas de valoración respecto a la acogida y la integración y su tendencia en el sistema universitario español.

En una escala del 1 al 5, en el que 1 es “claramente insuficiente” y 5 es “totalmente suficiente”, la media obtenida respecto a la percepción del **esfuerzo** que, en términos generales, dedica la propia universidad en relación con la acogida y la integración de los estudiantes de nuevo ingreso se situó en el 4,15.

Esta nota tiene matices según la titularidad de la universidad. Las privadas otorgaron una valoración mayor al esfuerzo realizado, un 4,45. Por su parte, las públicas dieron una nota media de 4,03.

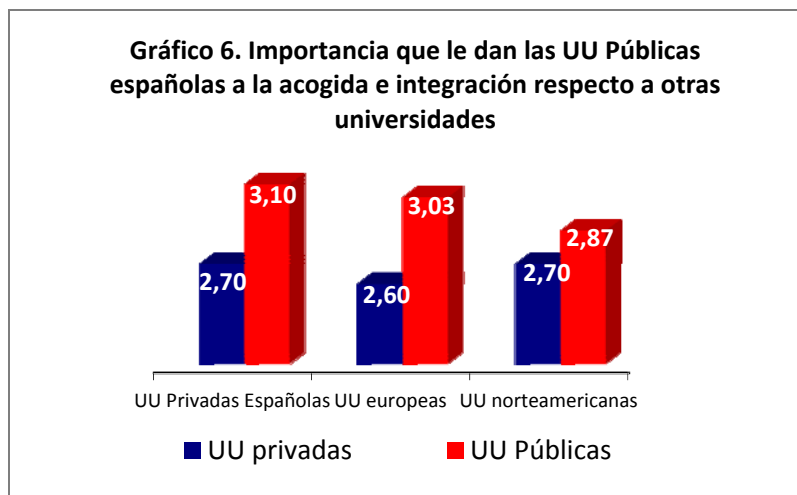
En cuanto a la forma de organización y provisión de los servicios de acogida e integración, se preguntó sobre la **tendencia centralizadora o descentralizadora** de estos servicios. Una mayoría simple (41%) optó por la respuesta “se mantienen sin cambio”, un 32% declara que tienden a centralizarse, y el 27% restante cree que tienden a descentralizarse. No se ha identificado un patrón claro, sobre esta tendencia, según el tamaño de las universidades.

Sobre la participación de los estamentos de la comunidad universitaria en las acciones y medidas de acogida e integración, se pidió la valoración del **grado de disposición** de estos estamentos a participar en dichas acciones. La escala partía del 1, muy bajo, al 5, muy alto.



El orden de los estamentos según su grado de disposición no presentó sorpresas para el equipo redactor de este informe. La mayoría de los servicios de acogida e integración cuentan con Personal de Administración y Servicios. Cuando los datos se observaron por titularidad de universidad, se apreció una notable diferencia entre las valoraciones de las instituciones privadas y de las públicas. La media de las privadas ha sido 4,27 (profesorado), 4,09 (alumnado), 4,63 (PAS), muy por encima de las públicas, 3,17; 3,37 y 3,63, respectivamente.

En el gráfico 6 se muestran las respuestas obtenidas a la hora de comparar la valoración general que dan las universidades a la importancia que las universidades públicas españolas otorgan a las políticas de acogida e integración en comparación con **instituciones de otros entornos**.

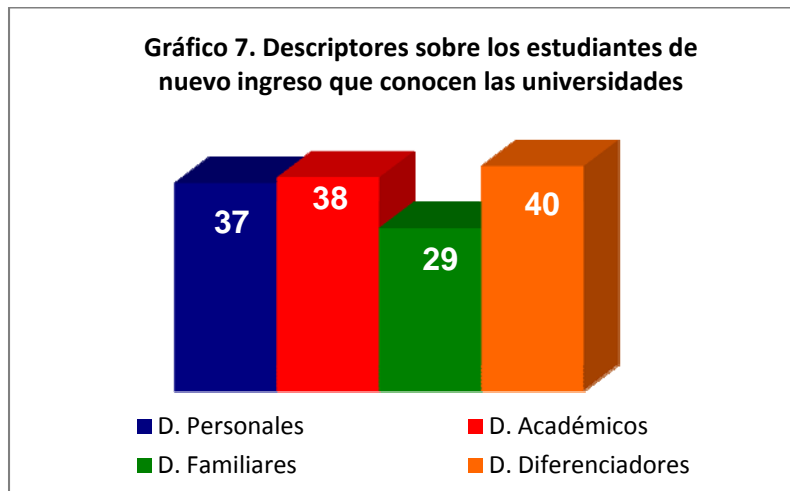


La nota media se obtuvo a partir de una escala de valoración que iba del 1 al 5, donde 1 era “mucha menor importancia en las universidades públicas españolas” y 5 era “mucha mayor importancia en las universidad públicas españolas”. Tanto las respuesta de las universidades públicas y de las privadas se movieron en valores medios, es decir, en pensar que las públicas otorgan similar importancia que las privadas. En ambos casos las valoraciones más bajas se presentaban cuando la comparación se realizaba con las universidades europeas y con las universidades del entorno norteamericano.

En cuanto a las **características que definen a los estudiantes de nuevo ingreso**, éstas son diversas. Para el diseño de unas políticas adecuadas de acogida e integración, es necesario conocer los perfiles de estos estudiantes: ¿qué edad tienen?, ¿cuál es su trayectoria académica?, ¿tienen alguna trayectoria laboral?, ¿son estudiantes desplazados?, ¿nacionales o internacionales?, ¿cuál es el nivel de formación y de ingresos de la familia?, etcétera.

Con este fin se incluyó una batería de preguntas en las que se pidió a las universidades que indicaran qué tipo de información poseían respecto a los estudiantes de nuevo ingreso, clasificando la información en: descriptores personales, descriptores académicos, descriptores familiares y descriptores diferenciadores.

Casi el cien por cien de universidades, 40 de 41, manifestaron recabar información sobre los descriptores diferenciadores, es decir, aquellos relacionados con la procedencia, si son estudiantes desplazados, idioma materno, etcétera.



En el caso de las universidades privadas, todas éstas declararon recabar información de los cuatro tipos. Las diferencias en los datos que muestran la gráfica 7 corresponden a las universidades públicas.

6.3. La integración académica y la información

En la estructura del cuestionario, este tema abrió el segundo apartado, dedicado a tratar diversos aspectos de la integración académica.

La información disponible a los futuros estudiantes, tanto sobre oferta académica como modelo o proyecto educativo, es el punto de partida que se ha tenido en cuenta en esta sección. Aunque en el momento en el que los estudiantes se informan sobre las opciones para cursar los estudios universitarios, éstos no son considerados aún universitarios, es una coyuntura de suma importancia, no sólo para la elección de centro y estudios, sino, también, para iniciar un proceso adecuado de acogida e integración.

En esta sección se identificaron dos categorías relacionadas con la información: las acciones presenciales y los recursos *online*. Sobre estas dos categorías se preguntó si su provisión se realizaba de forma diferenciada entre el Grado, el Máster y el Doctorado, y sobre las lenguas en las que es provista.

Los resultados se muestran en las siguientes tablas, que presentan a través de tres colores (verde, naranja y rojo) la frecuencia de tales acciones. Por titularidad, los colores corresponden a la siguiente clasificación:

- Universidades públicas
 - Verde: entre 21 y 30 universidades
 - Naranja: entre 11 y 20 universidades
 - Rojo: de 1 a 10 universidades
- Universidades privadas
 - Verde: entre 8 y 11 universidades
 - Naranja: entre 5 y 7 universidades
 - Rojo: entre 1 y 4 universidades

Las tablas 2 y 3 muestran los datos respecto a las acciones presenciales para informar a futuros estudiantes sobre la oferta académica y el proyecto formativo. Los resultados muestran un mayor desarrollo de estas acciones en la oferta de Grado, aunque en el Máster haya una presencia considerable. En el Doctorado estas acciones son poco frecuentes.

En el Grado destacan las jornadas de puertas abiertas y la publicación impresa de la oferta académica, como las más frecuentes, tanto en públicas como privadas. En el Máster es más frecuente la atención personalizada o grupal que las jornadas de puertas abiertas. En el Doctorado, al margen de la publicación impresa de la oferta, está casi todo por hacer, de acuerdo con lo declarado por las universidades.

Respecto a las lenguas en las que se proveen estas acciones, el análisis se centra en el español y el inglés, el primero como lengua vehicular de todo el territorio español, y la segunda, como medio para la tan ansiada internacionalización del sistema universitario y la captación de estudiantes extranjeros.

De estos resultados destaca, y de forma alarmante, la escasa provisión en inglés de las acciones presenciales de información. En el caso de las universidades públicas, sólo 1 de cada 2 instituciones publica su oferta académica en inglés. Por su parte, 7 de 11 universidades declararon publicar su oferta en dicha lengua.

Tabla 2. Acciones presenciales para informar sobre la oferta académica y el proyecto formativo a futuros estudiantes

		Grado	Máster	Doctorado
Jornadas de puertas abiertas de la universidad a la sociedad y otras visitas guiadas	UU privadas	11	8	3
	UU públicas	29	11	6
Atención personalizada o grupal	UU privadas	11	11	6
	UU públicas	27	21	16
Concurrencia a eventos (misiones, ferias, etc.)	UU privadas	9	9	4
	UU públicas	28	21	14
Visitas a centros de secundaria	UU privadas	10		
	UU públicas	29		
Publicación impresa de la oferta	UU privadas	10	10	5
	UU públicas	27	24	22
Publicación impresa del modelo educativo	UU privadas	10	10	6
	UU públicas	19	15	14

Tabla 3. Lenguas en las que se llevan a cabo las acciones presenciales para informar sobre la oferta académica y el proyecto formativo a futuros estudiantes

		Español	Otra oficial	Inglés	Francés	Otra
Jornadas de puertas abiertas de la universidad a la sociedad y otras visitas guiadas	UU privadas	11	3	4	0	0
	UU públicas	28	10	9	0	0
Atención personalizada o grupal	UU privadas	11	4	7	2	1
	UU públicas	26	9	8	0	0
Concurrencia a eventos (misiones, ferias, etc.)	UU privadas	8	3	4	0	0
	UU públicas	30	10	17	2	3
Visitas a centros de secundaria	UU privadas	9	4	2	0	0
	UU públicas	26	9	1	0	0
Publicación impresa de la oferta	UU privadas	9	4	7	1	0
	UU públicas	27	9	15	1	3
Publicación impresa del modelo educativo	UU privadas	9	3	4	0	0
	UU públicas	20	7	8	1	0

Los resultados de los recursos online se presentan en las tablas 4 y 5. Estos recursos son menos frecuentes que las acciones presenciales, destacando la publicación online de la oferta académica en medios propios. Además, el uso de medios ajenos en los que se pueda publicitar la oferta no es frecuente en ningún caso, rondando el 50% de las respuestas.

Tabla 4. Recursos online para informar sobre la oferta académica y el proyecto formativo a futuros estudiantes

		Grado	Máster	Doctorado
Publicación online de la oferta académica en medio propios	UU privadas	11	11	5
	UU públicas	28	29	28
Publicación online del modelo educativo en medio propios	UU privadas	11	11	5
	UU públicas	20	21	20
Publicación online o enlace en medios ajenos	UU privadas	6	6	2
	UU públicas	16	15	14
Consulta y resolución de dudas online	UU privadas	10	9	5
	UU públicas	24	23	18
Foros y chats	UU privadas	7	7	1
	UU públicas	17	14	10

En cuanto a las lenguas en las que se ofrecen estos recursos, nuevamente la escasa presencia de éstos en inglés representa una sensible área de mejora para las instituciones universitarias, públicas y privadas.

Tabla 5. Lenguas en las que se ofrecen los recursos online para informar sobre la oferta académica y el proyecto formativo a futuros estudiantes

		Español	Otra oficial	Inglés	Francés	Otra
Publicación online de la oferta académica en medio propios	UU privadas	11	3	7	2	1
	UU públicas	29	8	19	1	3
Publicación online del modelo educativo en medio propios	UU privadas	10	3	4	1	0
	UU públicas	21	7	12	1	1
Publicación online o enlace en medios ajenos	UU privadas	8	3	1	0	0
	UU públicas	18	4	8	1	0
Consulta y resolución de dudas online	UU privadas	9	3	6	2	0
	UU públicas	25	7	11	2	2
Foros y chats	UU privadas	7	3	2	0	0
	UU públicas	19	3	6	1	0

6.4. Servicios y acciones para la integración académica

Esta sección, que forma parte del apartado de integración académica en el cuestionario, tiene tres partes claramente diferenciadas: los servicios, planes o programas para la integración académica; la acción tutorial y la mentoría; y las acciones de refuerzo curricular para la integración académica.

6.4.1. Los servicios, planes o programas

La parte dedicada a los servicios incluyó preguntas dirigidas a conocer la consolidación de éstos, la diferenciación con la que se organizan de acuerdo al tipo de oferta académica, su grado de centralización/descentralización, y los medios a través de los cuales se evalúa el servicio, plan o programa.

Respecto a la **consolidación**, se preguntó a las universidades si el referido “servicio, plan ó programa” era un servicio con estructura formal, o bien, si era un plan o programa que formaba parte de un servicio más amplio. En los anexos se pueden observar las frecuencias de las respuestas obtenidas a esta pregunta.

Entre las universidades privadas destacan como servicio con estructura formal con mayor presencia: “información y orientación”, “biblioteca o centro de documentación”, “acogida a estudiantes extranjeros” e “idiomas para extranjeros/desplazados”.

Por su parte, las universidades públicas destacaron con claridad sólo el servicio de “biblioteca o centro de documentación”. En el resto de opciones, la distribución entre servicio y plan o programa se presentó de manera uniforme, con la excepción de la “acogida”, que claramente se decantó por la opción plan o programa dentro de otro servicio más amplio.

En cuanto a la **diferenciación** por tipo de oferta, la tabla 6 destaca los resultados a través de la clasificación por colores.

Tabla 6. Diferenciación de los servicios/planes/programas según ordenación de las enseñanzas

		Grado	Máster	Doctorado
Acogida	UU privadas	10	7	4
	UU públicas	27	12	5
Información y orientación	UU privadas	10	10	5
	UU públicas	28	23	16
Acción tutorial	UU privadas	10	9	7
	UU públicas	25	11	8
Mentoría entre iguales	UU privadas	3	3	2
	UU públicas	20	2	1
Nivelación científica	UU privadas	6	3	3
	UU públicas	15	6	6
Apoyo al aprendizaje	UU privadas	10	10	7
	UU públicas	21	10	7
Innovación educativa	UU privadas	10	8	5
	UU públicas	20	16	11
Biblioteca/centro documentación	UU privadas	7	7	6
	UU públicas	27	24	21
Tele educación	UU privadas	5	4	2
	UU públicas	17	16	11
Evaluación actividad docente	UU privadas	9	9	5
	UU públicas	24	24	14
Acogida estudiantes extranjeros	UU privadas	10	6	3
	UU públicas	27	22	15
Idiomas para extranjeros/desplazados	UU privadas	10	7	4
	UU públicas	26	24	17

Estos resultados muestran, nuevamente, la escasa atención que se presta a la integración académica en los estudios de Máster y Doctorado, sobre todo en cuestiones que tienen que ver directamente con el aprendizaje: la “innovación educativa”, la “nivelación científica”, el “apoyo al aprendizaje” y la “mentoría entre iguales”.

En el Grado destacan los servicios como la “acogida” a nacionales y a extranjeros y la “información y orientación”.

Sobre el **grado de centralización/descentralización** de estos servicios, planes o programas, no se ha detectado un patrón de comportamiento claro en la mayoría de dichos servicios. Los niveles de agregación a los que se hizo referencia fueron: titulación, centro, campus y universidad.

En el ámbito de las universidades públicas, se distinguen claramente algunos servicios con determinados niveles de agregación. Los servicios de “acogida para extranjeros” y de “idiomas para extranjeros/desplazados”, la “evaluación docente” y la “biblioteca o centro de documentación” tienen mayor presencia en el nivel de universidad, en este mismo orden. Mientras que, a nivel de centro, la “acogida” y la “información y orientación” tienen mayor frecuencia.

Entre las universidades privadas es más difícil identificar un patrón específico. Por destacar alguno, los servicios de “biblioteca o centro de documentación” e “idiomas para extranjeros/desplazados” es más frecuente que se organice a nivel universidad, mientras que el “apoyo al aprendizaje” lo hace a nivel de titulación.

Finalmente, en esta primera parte se indagó sobre los medios más habituales para la evaluación de estos servicios: la encuesta de satisfacción, el cliente misterioso, el buzón de sugerencias, la auditoría externa, los indicadores de uso, y otros.

Las universidades han elegido de forma prácticamente unánime el uso de tres medios: las encuestas de satisfacción, los indicadores de uso, y el buzón de sugerencias.

El primero de éstos, las encuestas de satisfacción, son usadas con mayor frecuencia en servicios tales como: la “evaluación de la actividad docente”, la “acción tutorial”, la “acogida”, la “innovación educativa”, y la “acogida a estudiantes extranjeros”.

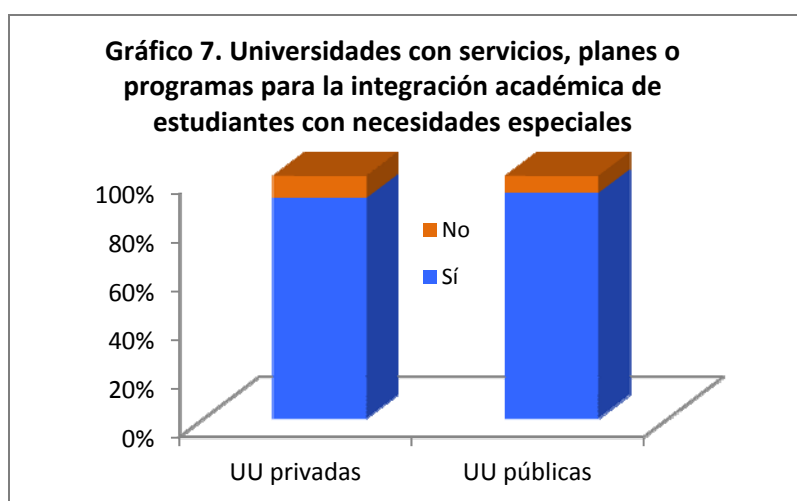
Los indicadores de uso son más frecuentes, por su parte, en la “acogida”, la “información y orientación” y la “biblioteca o centro de documentación”.

Finalmente, respecto a la evaluación, el buzón de sugerencias es un medio más habitual en la “información y orientación” y en la “biblioteca o centro de documentación”.

Este cuestionario también recogía información específica sobre algunos **tipos de estudiantes** específicos que no forman parte del perfil habitual y mayoritario de la universidad.

Por ello se incorporaron preguntas dirigidas a conocer la existencia de servicios, planes o programas dedicados a, por ejemplo, estudiantes con **necesidades especiales**, para favorecer su integración académica.

Los resultados son claros: más del 90% de las universidades, públicas y privadas, declararon que sí cuentan con servicios, planes o programas para la integración académica de estudiantes con necesidades especiales.



Los **estudiantes a distancia** son, también, un conjunto que va adquiriendo mayor proporción en la totalidad del alumnado. Igualmente se cuestionó sobre la existencia de algún servicio, plan o programa dirigido a estos estudiantes para favorecer su éxito académico.

En el caso de las universidades privadas, las respuestas se concentran en el “no”, cinco de nueve respuestas válidas optaron por esta respuesta. En el caso de las universidades públicas, los resultados no son significativos, pues casi una tercera parte optó por el “no sabe/no contesta”; de las respuestas válidas, el 65% respondió “no”.

Otro tipo de estudiante que ha sido tenido en cuenta es el que tiene una dedicación a **tiempo parcial**. El cuestionario contemplaba una pregunta abierta en la que se preguntaba sobre la existencia de alguna medida o política específica para la integración y conciliación de los estudiantes con esta dedicación.

La tasa de no respuesta fue muy elevada en el caso de las universidades públicas, pero aquellas que respondieron afirmativamente hicieron referencia a la normativa contemplada en su institución. Sólo en una ocasión se hizo mención a una figura de apoyo a este tipo de estudiantes, llamada “estudiante asesor”.

En el ámbito de las universidades privadas, cinco de once universidades declararon que sí contaban con medidas o políticas específicas en este sentido, y ofrecieron como evidencia, igualmente, la normativa existente.

Para cerrar esta sección, se presentan los resultados sobre los **recursos online**, utilizados en las universidades, en temas de gestión académica. Las categorías que se sometieron a consulta fueron: consulta online de notas, avisos (sms, email) sobre gestión académica, aula virtual, reserva online de recursos bibliográficos, y reserva online de espacios para el estudio o laboratorios.

A grandes rasgos, el desarrollo de recursos online no difiere mucho entre universidades privadas y universidades públicas. Según los datos de la tabla 7, los sistemas virtuales de apoyo en el proceso de enseñanza-aprendizaje (como moodle, sakai,...) tienen mayor presencia en las universidades públicas.

Tabla 7. Recursos online en el ámbito de la gestión académica

	UU privadas	UU públicas
Notas online	100%	90%
Avisos académicos	91%	80%
Aula virtual	73%	90%
Reserva de recursos bibliográficos	73%	90%
Reserva de espacios	82%	77%

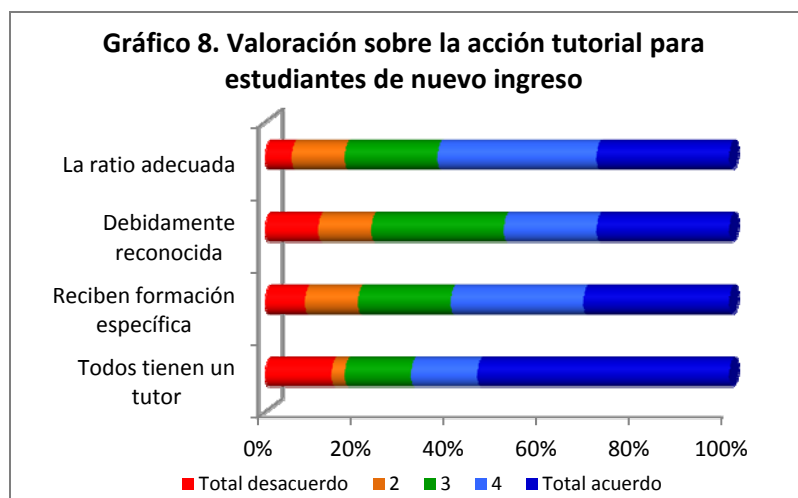
6.4.2. La acción tutorial y la mentoría

Estos dos tipos de actuaciones encaminadas a favorecer la integración y el éxito académico de los estudiantes de nuevo ingreso en la universidad han crecido considerablemente en las instituciones españolas de educación superior. Por este motivo, y con la finalidad de conocer los principales rasgos de dichas actuaciones, se incluyeron unas baterias de preguntas específicas.

En primer lugar, respecto a la acción tutorial, se pidió expresar el grado de acuerdo (5) o desacuerdo (1) con cuatro afirmaciones:

- Todos los estudiantes de nuevo ingreso tienen un profesor-tutor.
- Los profesores-tutores reciben formación específica para este rol.
- La labor de profesores-tutores está debidamente reconocida.
- La ratio de alumnos por profesor-tutor es adecuada.

Los resultados se presentan en el gráfico 7. En éste se observa cómo la peor valoración se otorga al “reconocimiento de la labor del profesor-tutor”, mientras que la mejor valoración se otorga a la afirmación de que “todos los estudiantes de nuevo ingreso tienen un profesor-tutor”.



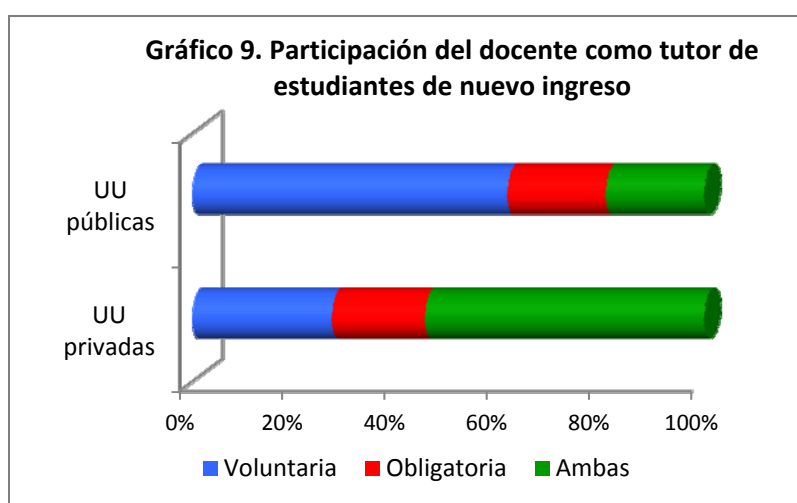
Según la titularidad de las instituciones, las respuestas presentan diferencias claras. La totalidad de las universidades privadas respondieron con máximo grado de acuerdo (5) a la afirmación de que “todos los estudiantes de nuevo ingreso tienen un profesor-tutor”, mientras que en el ámbito de las instituciones públicas el grado de acuerdo medio mostrado para este mismo concepto se situó en el 3.42.

Podría suponerse que el tamaño de las universidades sería un factor a tener en cuenta. Al menos en lo que respecta a las universidades públicas se puede confirmar esta relación. De 11

respuestas válidas de universidades de hasta 20 mil estudiantes, 6 dieron la máxima nota “de acuerdo” a esta afirmación.

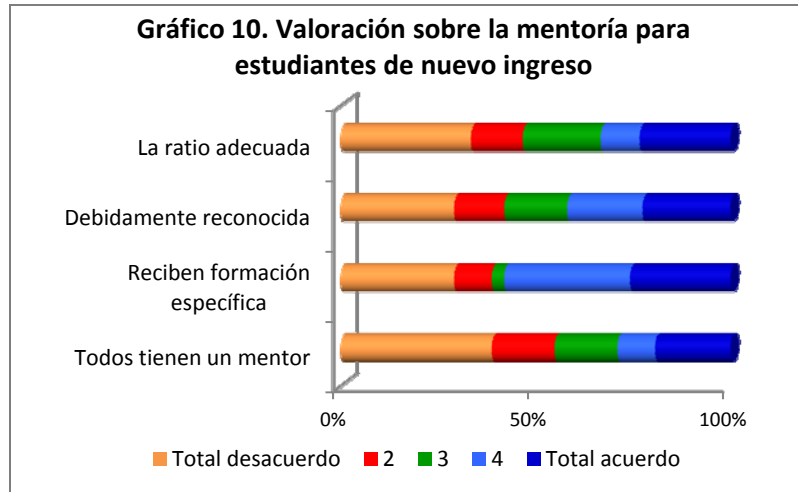
La peor valoración por parte de las universidades privadas se otorgó a la afirmación de que “la ratio de alumnos por profesor-tutor es adecuada”, situándose en una media de 4,5. En el conjunto de las universidades públicas, la peor valoración fue para “la labor de los profesores-tutores está debidamente reconocida” (2,9).

En cuanto a la participación de los docentes en la acción tutorial para estudiantes de nuevo ingreso, las respuestas obtenidas muestran que el carácter voluntario de esta participación tiene mayor presencia e importancia en las universidades públicas. Según los resultados, en las universidades privadas prevalece una combinación entre la voluntariedad y la obligatoriedad de tal participación.



En el caso de la Mentoría se realizó una consulta similar. En primer lugar se preguntó la valoración de cuatro afirmaciones:

- Todos los estudiantes de nuevo ingreso tienen o pueden acceder a un estudiante-mentor.
- Los estudiantes-mentores reciben formación específica para este rol.
- La labor de los estudiantes-mentores está debidamente reconocida.
- La ratio de alumnos por estudiante-mentor es adecuada.



En el gráfico anterior se presentan las respuestas del total de universidades. Claramente el sistema de mentoría está menos generalizado entre éstas.

La afirmación que recibe una nota mayor de acuerdo es “los estudiantes-mentores reciben formación específica para este rol”. En contraposición, la menor valoración de acuerdo se otorgó a “todos los estudiantes tienen o pueden acceder a un estudiante-mentor”.

Visto por titularidad de las universidades, en las privadas el menor grado de acuerdo se otorga a las afirmaciones relacionadas con el reconocimiento y la formación, mientras que la mayor nota media se atribuyó a la ratio y a la tenencia o acceso a los estudiantes-mentores.

En cambio, las universidades públicas mostraron mayor acuerdo con que a los estudiantes-mentores se les proveyera de formación específica para desempeñar este rol. La nota más baja la otorgaron a la tenencia o acceso a estudiantes-mentores.

6.4.3. Acciones de refuerzo curricular para la integración académica

Con la finalidad de avanzar en la concreción de las estrategias de acogida e integración académica, se enumeraron quince opciones denominadas “acciones de refuerzo curricular para la integración académica”.

De estas acciones se obtuvo información en los siguientes aspectos: diferenciación según tipo de estudio (Grado, Máster o Doctorado), agentes que participan en la prestación de estas acciones, antigüedad, y medios utilizados para su evaluación.

Respecto a la diferenciación por tipo de estudios, la tabla 8 muestra las áreas de oportunidad que son claramente mejorables.

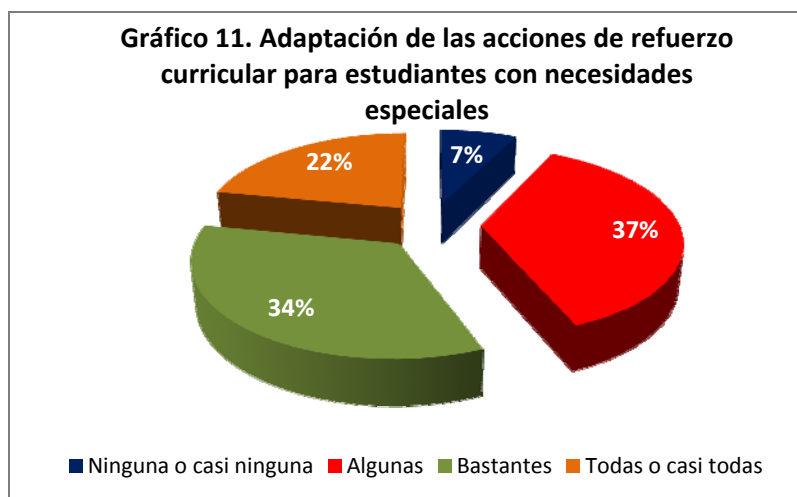
Tabla 8. Acciones de refuerzo curricular según ordenación de las enseñanzas

		Grado	Máster	Doctorado
Acciones de coordinación con niveles previos	UU privadas	10	5	4
	UU públicas	23	4	3
Publicación del nivel de conocimientos requerido	UU privadas	7	7	4
	UU públicas	19	15	9
Cursos cero de nivelación	UU privadas	7	2	1
	UU públicas	23	4	1
Publicación de guías académicas	UU privadas	11	8	4
	UU públicas	29	22	12
Tutoría académica	UU privadas	11	10	6
	UU públicas	27	22	17
Formación en técnicas de estudio	UU privadas	11	3	0
	UU públicas	23	8	6
Formación gestión del tiempo	UU privadas	8	3	0
	UU públicas	18	6	4
Formación preparación de exámenes	UU privadas	7	3	0
	UU públicas	16	4	3
Apuntes en plataforma virtual	UU privadas	10	8	2
	UU públicas	26	24	15
Dudas y foro virtual	UU privadas	9	8	2
	UU públicas	25	25	18
Material bibliográfico electrónico	UU privadas	8	9	5
	UU públicas	25	26	23
Préstamos y consulta bibliográfica presencial	UU privadas	10	10	7
	UU públicas	27	26	21
Salas/áreas de estudio	UU privadas	10	10	7
	UU públicas	24	22	18
Aula virtual	UU privadas	6	7	3
	UU públicas	24	22	20
Asistencia para estudiantes con necesidades especiales (visuales o auditivas)	UU privadas	7	4	2
	UU públicas	25	24	21

En el Grado están presentes todas las acciones mencionadas, aunque en algunos casos con menor frecuencia. Sin embargo, las áreas de oportunidad se identifican claramente a partir del Máster, en el que los déficits se concentran en aspectos como la “coordinación con niveles previos” y los “cursos cero de nivelación”.

En el Doctorado estas acciones son poco frecuentes, tan sólo aquello relacionado con recursos bibliográficos electrónicos o recursos físicos, así como la asistencia a estudiantes con necesidades especiales. Éstas tienen una frecuencia superior a los dos tercios de universidades, pero sólo en el ámbito público.

Sobre la **adaptación** de estas acciones a estudiantes con **necesidades especiales**, las respuestas son positivas. El 56% de las universidades se encuentran entre el “total” y “bastantes” de las acciones adaptadas.



En cuanto a la **participación** de los diferentes estamentos universitarios, en la tabla 9 se observa que la participación de los colectivos de estudiantes y de personal de administración y servicios tiene un papel residual en estas acciones, especialmente los estudiantes. De acuerdo con los resultados de la tabla, tan sólo en la asistencia a estudiantes con necesidades especiales hay una frecuencia suficiente aunque mejorable.

Tabla 9. Agentes que participan en las acciones de refuerzo curricular

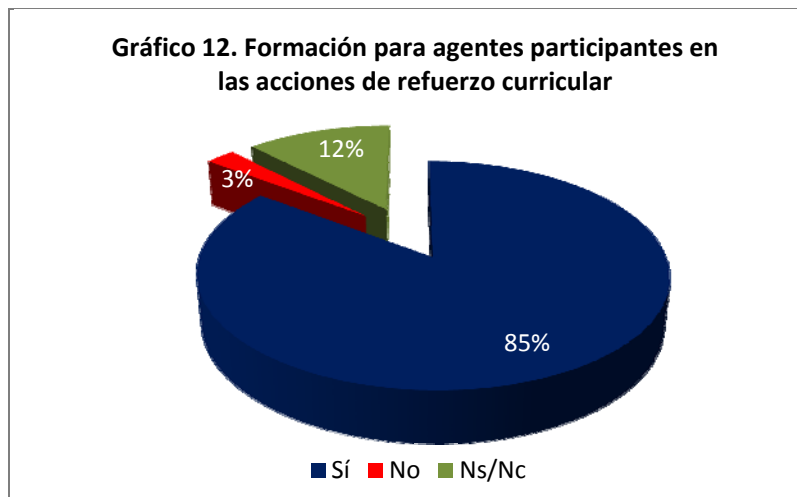
		PDI	PAS	Estudiantes/ becarios	Asociaciones	Agentes externos	Ns/Nc
Acciones de coordinación con niveles previos	UU privadas	7	7	3	1	0	0
	UU públicas	21	17	10	3	4	3
Publicación del nivel de conocimientos requerido	UU privadas	6	5	1	1	0	0
	UU públicas	21	12	0	0	2	1
Cursos cero de nivelación	UU privadas	6	2	2	2	0	0
	UU públicas	22	6	1	0	1	0
Publicación de guías académicas	UU privadas	9	8	1	1	1	0
	UU públicas	25	19	4	0	2	0
Tutoría académica	UU privadas	11	3	1	1	1	0
	UU públicas	29	2	4	0	0	0
Formación en técnicas de estudio	UU privadas	7	5	0	0	1	0
	UU públicas	18	11	3	0	3	0
Formación gestión del tiempo	UU privadas	6	5	0	0	1	0
	UU públicas	14	9	3	0	4	1
Formación preparación de exámenes	UU privadas	6	3	1	0	0	1
	UU públicas	15	6	3	0	3	0
Apuntes en plataforma virtual	UU privadas	10	4	0	0	0	0
	UU públicas	25	6	5	0	0	0
Dudas y foro virtual	UU privadas	9	3	0	0	0	0
	UU públicas	25	5	5	1	0	0
Material bibliográfico electrónico	UU privadas	8	6	1	0	0	1
	UU públicas	21	16	2	2	1	0
Préstamos y consulta bibliográfica presencial	UU privadas	4	9	3	0	0	0
	UU públicas	5	26	2	1	0	0
Salas/áreas de estudio	UU privadas	4	11	3	0	0	0
	UU públicas	2	24	2	1	0	0
Aula virtual	UU privadas	5	5	1	0	0	0
	UU públicas	22	17	2	0	0	0
Asistencia para estudiantes con necesidades especiales (visuales o auditivas)	UU privadas	6	6	2	1	2	0
	UU públicas	16	21	12	4	5	0

Según las respuestas de las universidades, los **incentivos** más habituales para fomentar la participación son:

En el caso de profesores, las universidades públicas mencionaron con mayor frecuencia el reconocimiento en los créditos y dedicación, mientras que en el ámbito de las privadas el incentivo más frecuentemente mencionado fue el económico.

En el caso de los estudiantes, las universidades públicas incentivan esta participación con el reconocimiento de créditos, y en el caso de los becarios con una compensación económica. Por su parte, las universidades privadas hicieron referencia a las becas como el incentivo habitual.

Sobre la **formación** recibida por parte de los agentes participantes en la provisión de estas acciones, el 85% de las universidades declararon que sí reciben formación específica.



Respecto a la **antigüedad** de estas acciones como una vía de conocer su trayectoria y consolidación dentro de las universidades, las instituciones públicas y privadas no presentan grandes diferencias en sus respuestas. En ambos casos los recursos y acciones con mayor trayectoria son aquellos con un carácter más tradicional en la universidad: la “tutoría académica”, los “préstamos y consulta bibliográfica presencial” y las “áreas ó salas de estudio”.

En el otro extremo están las acciones relacionadas con el uso de las tecnologías en el aprendizaje, tales como “plataformas virtuales” y “dudas y foro virtual”.

En la tabla 10 se presentan las frecuencias obtenidas en las tres clasificaciones de trayectoria temporal: menos de 2 cursos académicos, de 2 a 5 cursos académicos, y más de 5 cursos.

Análisis de las políticas y estrategias de acogida e integración de los estudiantes de nuevo ingreso en las universidades españolas. EA2011-0072. -Informe-

Tabla 10. Antigüedad de las acciones de refuerzo curricular

		Menos de 2 cursos	De 2 a 5 cursos	Más de 5 cursos
Acciones de coordinación con niveles previos	UU privadas	0	3	4
	UU públicas	1	4	16
Publicación del nivel de conocimientos requerido	UU privadas	0	5	4
	UU públicas	2	8	10
Cursos cero de nivelación	UU privadas	1	3	3
	UU públicas	1	7	14
Publicación de guías académicas	UU privadas	0	5	6
	UU públicas	0	8	19
Tutoría académica	UU privadas	0	2	9
	UU públicas	2	5	22
Formación en técnicas de estudio	UU privadas	0	2	8
	UU públicas	1	4	16
Formación gestión del tiempo	UU privadas	0	5	4
	UU públicas	2	4	11
Formación preparación de exámenes	UU privadas	0	3	5
	UU públicas	1	3	11
Apuntes en plataforma virtual	UU privadas	1	4	5
	UU públicas	1	9	17
Dudas y foro virtual	UU privadas	1	3	5
	UU públicas	1	8	17
Material bibliográfico electrónico	UU privadas	0	4	6
	UU públicas	2	5	19
Préstamos y consulta bibliográfica presencial	UU privadas	0	2	9
	UU públicas	0	2	25
Salas/áreas de estudio	UU privadas	0	3	8
	UU públicas	0	4	21
Aula virtual	UU privadas	1	4	2
	UU públicas	1	5	18
Asistencia para estudiantes con necesidades especiales (visuales o auditivas)	UU privadas	1	1	6
	UU públicas	2	3	19

Finalmente, en la siguiente tabla se presentan los **medios para la evaluación** de estas acciones, más habitualmente utilizados por las universidades.

Tabla 11. Medios para la evaluación de las acciones de refuerzo curricular

		No se evalúa	Encuesta satisfacción	Cliente misterioso	Buzón de sugerencias	Auditoría externa	Indicadores de uso	Ns/Nc
Acciones de coordinación con niveles previos	UU privadas	2	7	0	5	0	3	0
	UU públicas	3	12	0	6	0	10	4
Publicación del nivel de conocimientos requerido	UU privadas	3	2	0	3	0	3	1
	UU públicas	7	3	0	0	1	4	5
Cursos cero de nivelación	UU privadas	1	5	0	3	0	4	0
	UU públicas	2	10	0	3	1	6	5
Publicación de guías académicas	UU privadas	2	5	0	3	0	4	0
	UU públicas	6	7	0	6	2	5	5
Tutoría académica	UU privadas	0	8	0	3	1	7	0
	UU públicas	0	22	0	5	0	4	4
Formación en técnicas de estudio	UU privadas	1	6	0	3	1	5	0
	UU públicas	1	18	0	5	0	7	2
Formación gestión del tiempo	UU privadas	1	6	0	3	0	4	1
	UU públicas	2	13	0	1	0	5	3
Formación preparación de exámenes	UU privadas	1	5	0	3	0	5	1
	UU públicas	2	11	0	2	0	3	2
Apuntes en plataforma virtual	UU privadas	2	2	0	3	1	4	1
	UU públicas	6	9	0	6	0	4	5
Dudas y foro virtual	UU privadas	2	3	0	2	1	4	1
	UU públicas	5	10	0	6	0	4	4
Material bibliográfico electrónico	UU privadas	0	5	0	3	1	5	0
	UU públicas	6	12	0	7	0	7	3
Préstamos y consulta bibliográfica presencial	UU privadas	0	6	0	3	1	8	0
	UU públicas	2	17	0	9	0	9	1
Salas/áreas de estudio	UU privadas	0	6	0	3	1	7	0
	UU públicas	3	15	0	7	0	9	2
Aula virtual	UU privadas	0	4	0	2	0	5	2
	UU públicas	1	16	0	6	0	7	2
Asistencia para estudiantes con necesidades especiales (visuales o auditivas)	UU privadas	2	2	0	0	0	2	1
	UU públicas	3	9	0	5	0	6	5

Al igual que en el caso de los servicios, planes o programas, los medios utilizados con mayor frecuencia son las encuestas de satisfacción, los indicadores de uso y el buzón de sugerencias, en ese orden. En el conjunto de las universidades privadas sólo destaca (con más de dos terceras partes de las universidades) el uso de la encuesta de satisfacción en la “tutoría académica” y los indicadores de uso en los “préstamos y consulta bibliográfica presencial”. En el ámbito de las públicas el uso de la encuesta tiene una presencia significativa en la “tutoría académica”.

6.5. La integración extra académica

En este apartado del informe se recoge la información proporcionada por las universidades respecto a los servicios y acciones que no están directamente relacionados con el proceso de enseñanza-aprendizaje, pero que influyen en el grado de integración de los estudiantes de nuevo ingreso en esta nueva etapa formativa.

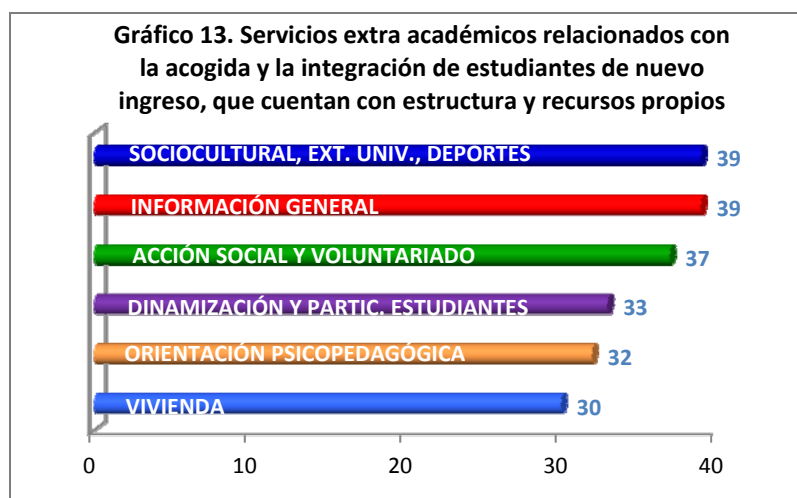
Se distinguen dos secciones claras, la primera de carácter general que describe los servicios más comunes al respecto, y una más específica en la que los servicios se desglosan en acciones. En ambos casos las características que se describen corresponden a: la consolidación como servicio con estructura y recursos propios, la diferenciación de acuerdo con la ordenación de las enseñanzas, el grado de centralización/descentralización, las vías como se proveen estos servicios, las lenguas en las que se proveen, la participación de los agentes universitarios, los antigüedad, y los medios para su evaluación.

6.5.1. Los servicios para la integración extra académica desde una perspectiva general

Los servicios incluidos en el cuestionario son los siguientes:

- Servicio de información general
- Servicio de orientación psicopedagógica
- Servicio de dinamización de participación estudiantil en asociaciones y representación estudiantil
- Servicios socioculturales, de extensión universitaria y deporte.
- Servicio de acción social o voluntariado.

En el gráfico 13 se presentan los resultados sobre los servicios que cuentan con estructura y recursos propios. En éste se observa que el servicio, como tal, menos frecuente es el de vivienda. Igual comportamiento se observa al analizar los datos por titularidad de la universidad.



Estos mismos servicios, clasificados por titularidad de la universidad y por estudios de acuerdo con la ordenación de las enseñanzas, presentan el escenario de la tabla 12.

Tabla 12. Servicios extra académicos que se relacionan con la acogida y la integración de estudiantes de nuevo ingreso en la universidad, dirigidos de forma diferenciada por Grado, Máster y Doctorado

		Grado	Máster	Doctorado
Servicio de información general	UU privadas	11	9	7
	UU públicas	24	24	23
Servicio de vivienda	UU privadas	6	3	3
	UU públicas	16	17	17
Servicio de orientación psicopedagógica	UU privadas	7	4	3
	UU públicas	18	14	14
Servicio de dinamización y participación estudiantil	UU privadas	10	5	3
	UU públicas	19	13	12
Servicios socioculturales, extensión universitaria y deporte	UU privadas	10	8	5
	UU públicas	20	21	20
Servicio de acción social/voluntariado	UU privadas	10	6	4
	UU públicas	19	18	17

El servicio con mayor presencia entre públicas y privadas y para cada uno de los **tipos de estudios** es el de “información general”, seguido del servicio “sociocultural, de extensión universitaria y deporte”.

Las principales áreas de atención y oportunidad se presentan en las universidad privadas, tal como muestra la tabla, especialmente en lo referido a “vivienda” y “orientación psicopedagógica” en el Máster y el Doctorado. Como se había visto en los servicios para la integración académica, la atención se centra en los estudiantes de Grado. Aquellos matriculados en Máster y Doctorado suelen tener menos prestaciones, quizás por su naturaleza como estudiantes de mayor edad y madurez o por el tipo de necesidades que puedan tener y su participación en la “vida del campus”.

Según su grado de **centralización/descentralización**, estos servicios son más frecuentes en un nivel “campus” y nivel “universidad”, tanto en el caso de las universidades privadas como en las públicas. Únicamente destacan, por parte de las públicas, una relativa presencia a nivel centro del “servicio de información general” y del “servicio de dinamización y participación estudiantil”.

En las **formas de atención** es, quizás, en el aspecto en el que se observa un mayor desarrollo. En la siguiente tabla se presentan diversas formas o vías para la atención.

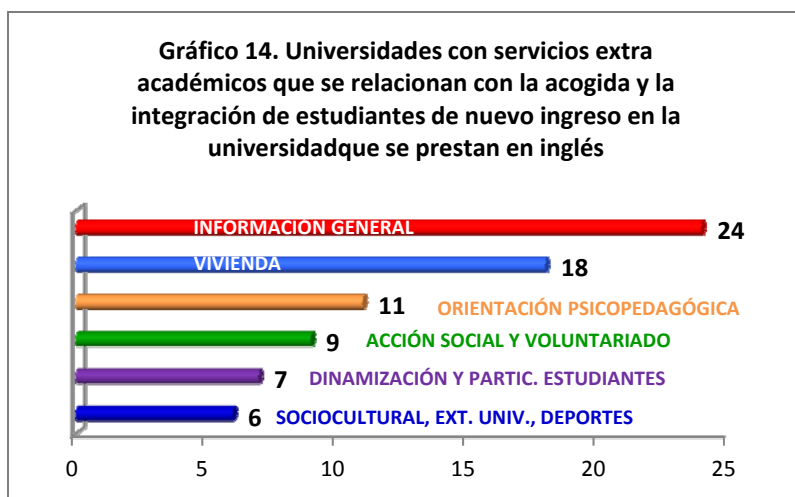
Tabla 13. Servicios extra académicos que se relacionan con la acogida y la integración de estudiantes de nuevo ingreso en la universidad, según las formas de atención que contemplan

		Presencial	Telefónica	Email o buzón electrónico	Foros y chats	Redes sociales
Servicio de información general	UU privadas	11	10	11	5	9
	UU públicas	29	30	29	16	25
Servicio de vivienda	UU privadas	8	8	8	2	3
	UU públicas	23	22	24	5	11
Servicio de orientación psicopedagógica	UU privadas	10	10	11	4	8
	UU públicas	28	27	28	9	19
Servicio de dinamización y participación estudiantil	UU privadas	9	6	7	2	2
	UU públicas	23	18	19	3	8
Servicios socioculturales, extensión universitaria y deporte	UU privadas	10	6	10	4	7
	UU públicas	24	22	24	10	17
Servicio de acción social/voluntariado	UU privadas	11	8	9	4	8
	UU públicas	27	25	28	6	13

Se mantienen las vías clásicas de atención: presencial y telefónica. Las redes sociales superan, según las respuestas de las universidades, a los tradicionales foros y chats online, sobre todo en los servicios de información general. Sin embargo, el correo electrónico y el buzón electrónico mantienen su vigencia como vía de atención.

Las **lenguas** en las que se prestan estos servicios son las oficiales, español en todo el territorio y la lengua local en aquellas regiones en las que existe. La presencia del inglés es mayor en el “servicio de información general”, aunque su implantación no es total: de las 41 universidades que respondieron a la encuesta, solo 24 (7 privadas y 17 públicas) declararon contar con la prestación de este servicio en inglés. Sigue a este servicio el de “vivienda” con 18 universidades con el servicio en inglés.

En el peor de los casos están los “servicios socioculturales, de extensión universitaria y deporte” pues sólo 6 universidades (3 privadas y 3 públicas) prestan el servicio en inglés. En el gráfico 14 se presentan los



En cuanto a los agentes que **participan** en la prestación de estos servicios, éstos son habitualmente dirigidos e integrados por personal de administración y servicios. En estos casos la presencia de los profesores es escasa, con excepción de los servicios de voluntariado y de atención psicopedagógica.

Análisis de las políticas y estrategias de acogida e integración de los estudiantes de nuevo ingreso en las universidades españolas. EA2011-0072. -Informe-

Tabla 14. Servicios extra académicos que se relacionan con la acogida y la integración de estudiantes de nuevo ingreso en la universidad, según los agentes que participan en su funcionamiento

		PDI	PAS	Estudiantes/ becarios	Asociaciones	Agentes externos
Servicio de información general	UU privadas	4	10	2	1	2
	UU públicas	9	30	18	2	1
Servicio de vivienda	UU privadas	0	9	1	2	3
	UU públicas	3	24	11	0	4
Servicio de orientación psicopedagógica	UU privadas	6	6	1	1	1
	UU públicas	16	16	4	1	4
Servicio de dinamización y participación estudiantil	UU privadas	3	7	8	4	2
	UU públicas	11	19	18	12	2
Servicios socioculturales, extensión universitaria y deporte	UU privadas	5	10	6	5	1
	UU públicas	14	29	12	6	2
Servicio de acción social/voluntariado	UU privadas	8	9	6	6	2
	UU públicas	14	28	16	8	2

La participación de los estudiantes sigue siendo una *asignatura pendiente* en estos servicios. En algunos entornos universitarios, la participación en este tipo de servicios suele, a su vez, favorecer la integración de los estudiantes. De acuerdo con los resultados obtenidos, tan sólo en el “servicio de dinamización y participación estudiantil” se observó una presencia significativa.

La **antigüedad** o trayectoria de estos servicios es, en una clara mayoría, de más de 5 cursos académicos. En todos los servicios, al menos el 70% de las universidades declararon este periodo de tiempo. El “servicio de información general” y los “servicios socioculturales, de extensión universitaria y deporte” son los que tienen una mayor trayectoria, tanto en las universidades públicas como privadas.

Finalmente, para cerrar esta sección dedicada a los servicios desde una perspectiva más general, se preguntó sobre los medios usados de forma más habitual para su **evaluación**.

Nuevamente la encuesta de satisfacción es el medio más frecuentemente utilizado, aunque no de una forma tan clara y determinante como en el caso de los servicios relacionados con la integración académica. En los servicios del ámbito extra académico, el buzón de sugerencias y los indicadores de uso cobran mayor importancia, llegando, incluso, a igualar su presencia a la de la encuesta de satisfacción en algunos servicios como los de “información general” y de “acción social y voluntariado”.

6.5.2. Las acciones extra académicas para la integración

Para cada uno de los servicios anteriormente descritos se relacionó un conjunto de acciones de carácter más específico, de tal manera que la información obtenida describiera con mayor detalle las estrategias de integración en el ámbito extra académico. Estas acciones fueron analizadas según tres aspectos característicos: la diferenciación según el tipo de estudios, los agentes que participan en las acciones, y los medios que se utilizan para su evaluación.

Las acciones definidas para cada servicio son las siguientes:

- Servicio de acogida e información.
 - Jornada de acogida/bienvenida.
 - Jornada de acogida/bienvenida a estudiantes internacionales.
 - Manual/guía del estudiante.
 - Manual/guía del estudiantes en inglés.
 - Programa Big Brother o similar.
 - Oficina de estudiantes extranjeros y Erasmus.
 - Web institucional.
 - Web institucional en inglés.
- Servicio de vivienda.
 - Residencias de estudiantes propias.
 - Residencias externas.
 - Gestión de pisos compartidos para alquiler.
 - Base de datos sobre pisos disponibles.
 - Apoyo de asesoramiento y orientación al alumnado en gestión del alquiler.
- Servicio de orientación psicopedagógica.
 - Servicio de orientación psicológica.
 - Seminarios y actividades grupales de orientación.
- Servicio de asociacionismo y vida universitaria.
 - Oficina de delegación de alumnos y/o asociacionismo.
 - Casa del estudiante.
 - Clubes de actividades extra académicas.
 - Comedor/cafetería.
 - Acciones de voluntariado.
 - Oferta cultural.
 - Programa deportivo.
 - Instalaciones deportivas.
- Servicio de prácticas y empleo

Respecto a las acciones del servicio de acogida e información según el **tipo de estudios**, las informaciones que aportaron las universidades se resumen en la tabla 15.

Nuevamente, las acciones tienen mayor presencia en el Grado, excepto en la publicación del “manual del estudiante en inglés” y en el “programa Big Brother o similar”. En el Máster destacan positivamente las “oficinas para extranjeros” y las “webs institucionales de los

programas”. En el Doctorado sólo la “web institucional” alcanzó un número significativo de menciones, y sólo en el ámbito de las universidades públicas.

Los déficits encontrados son más frecuentes en los estudios de Doctorado, lo que se traduce en áreas de oportunidad para el desarrollo de estos servicios, especialmente en los “manuales o guías para estudiantes” y en las acciones de “acogida/bienvenida”, tanto para estudiantes nacionales como extranjeros.

Tabla 15. Acciones de acogida e información presentes en las universidades españolas para estudiantes de nuevo ingreso, según el tipo de estudios: Grado, Máster y Doctorado

		Grado	Máster	Doctorado
Jornada de acogida/bienvenida	UU privadas	11	9	1
	UU públicas	29	16	11
Jornada de acogida/bienvenida a estudiantes extranjeros	UU privadas	10	5	1
	UU públicas	29	19	12
Manual/guía del estudiante	UU privadas	10	7	3
	UU públicas	25	22	16
Manual/guía del estudiante en inglés	UU privadas	7	4	3
	UU públicas	12	14	8
Programa Big Brother o similar	UU privadas	2	2	1
	UU públicas	11	4	0
Oficina de estudiantes extranjeros y erasmus	UU privadas	10	8	3
	UU públicas	28	23	16
Web institucional	UU privadas	9	9	5
	UU públicas	29	28	23
Web institucional en inglés	UU privadas	6	5	3
	UU públicas	24	23	20

En cuanto al servicio de vivienda, las acciones valoradas no presentaron menciones suficientes para ubicarlas por encima de las dos terceras partes del conjunto de universidades, tanto en el ámbito público como en el privado. La inclusión de la UNED entre las universidades públicas no desvirtúa el resultado, en tanto que excluirla no tendría un efecto suficiente para que se notara en el conjunto de las públicas.

Tabla 16. Acciones de vivienda presentes en las universidades españolas para estudiantes de nuevo ingreso, según el tipo de estudios: Grado, Máster y Doctorado

		Grado	Máster	Doctorado
Residencias de estudiantes propias	UU privadas	3	3	2
	UU públicas	18	17	16
Residencias externas	UU privadas	8	6	4
	UU públicas	16	14	14
Gestión de pisos compartidos	UU privadas	7	7	6
	UU públicas	16	14	13
Bases de datos sobre pisos disponibles	UU privadas	6	6	6
	UU públicas	13	12	11
Apoyo de asesoramiento y orientación al alumnado en gestión de alquiler	UU privadas	5	4	4
	UU públicas	13	11	11

El servicio de orientación psicopedagógica presenta con mayor frecuencia las acciones generales de orientación, principalmente en el Grado. Las acciones grupales no son frecuentes en ningún tipo de oferta.

Tabla 17. Acciones de orientación psicopedagógica presentes en las universidades españolas para estudiantes de nuevo ingreso, según el tipo de estudios: Grado, Máster y Doctorado

		Grado	Máster	Doctorado
Servicio de orientación psicológica	UU privadas	8	5	4
	UU públicas	21	15	15
Seminarios y actividades grupales de orientación	UU privadas	7	4	3
	UU públicas	17	10	8

Sobre el asociacionismo y la vida universitaria, el resultado es más positivo, sobre todo en el Grado. Tres tipos de acciones tienen mayor presencia: “la oficina de delegación de alumnos y/o asociacionismo”, la “oferta cultural”, y el “programa deportivo”. Tanto en el conjunto de las públicas y como en el de las privadas, el “comedor/cafetería” es un recurso frecuente y disponible para los estudiantes de los tres tipos de oferta.

El recurso/acción menos frecuente es la Casa del Estudiante, aunque en algunos casos su existencia ha servido como referencia de buena práctica.

Tabla 18. Acciones de asociacionismo y vida universitaria presentes en las universidades españolas para estudiantes de nuevo ingreso, según el tipo de estudios: Grado, Máster y Doctorado

		Grado	Máster	Doctorado
Oficina de delegación de alumnos y/o asociacionismo	UU privadas	10	4	1
	UU públicas	21	12	11
Casa del estudiante	UU privadas	1	1	0
	UU públicas	5	5	4
Clubes de actividades extra académicas	UU privadas	8	5	1
	UU públicas	9	8	6
Comedor/cafetería	UU privadas	8	7	5
	UU públicas	21	19	17
Acciones de voluntariado	UU privadas	7	3	2
	UU públicas	22	19	16
Oferta cultural	UU privadas	10	7	4
	UU públicas	21	20	17
Programa deportivo	UU privadas	9	5	2
	UU públicas	21	19	16
Instalaciones deportivas	UU privadas	7	6	5
	UU públicas	20	19	16

Finalmente, el servicio de prácticas y empleo tiene clara relevancia en los estudios de Grado y Máster, en los que alcanza una presencia del 90% en las instituciones privadas, y de más del 70% en las universidades públicas.

Respecto a la **participación** de los estamentos universitarios en las acciones de estos servicios, destaca la tarea que desempeña el personal de administración y servicios en, prácticamente, todas las acciones.

Los estudiantes participan, mayoritariamente, en las acciones de “acogida y bienvenida a estudiantes” y en los “programas de Big Brother o similares”, en aquellas universidades en las que cuentan con este tipo de mentoría que, por su funcionamiento, tiene como base la participación de este colectivo.

Tabla 19. Agentes que participan en las acciones de acogida e información presentes en las universidades españolas para estudiantes de nuevo ingreso

		PDI	PAS	Estudiantes/ becarios	Asociaciones	Agentes externos
Jornada de acogida/bienvenida	UU privadas	10	10	8	4	2
	UU públicas	29	27	21	9	2
Jornada de acogida/bienvenida a estudiantes extranjeros	UU privadas	7	9	5	3	1
	UU públicas	27	28	18	9	3
Manual/guía del estudiante	UU privadas	5	10	2	1	0
	UU públicas	23	22	5	1	0
Manual/guía del estudiante en inglés	UU privadas	3	7	2	1	0
	UU públicas	16	20	1	0	0
Programa Big Brother o similar	UU privadas	2	2	2	2	0
	UU públicas	6	8	9	0	0
Oficina de estudiantes extranjeros y erasmus	UU privadas	5	9	2	1	1
	UU públicas	19	25	8	3	0
Web institucional	UU privadas	5	10	2	1	1
	UU públicas	26	29	5	2	1
Web institucional en inglés	UU privadas	3	7	2	1	1
	UU públicas	23	25	4	1	1

En los servicios de vivienda y de orientación psicopedagógica, el estamento con mayor participación es el personal de administración y servicios, aunque el profesorado adquiere mayor presencia en algunas acciones de orientación psicopedagógica. En ambos casos, la participación de los estudiantes es residual, probablemente basada en las actividades desarrolladas por becarios.

En cambio, en las acciones de asociacionismo y vida universitaria la participación de los estudiantes se incrementa considerablemente, sobre todo en acciones que podrían considerarse hechas por y para ellos, como es el caso de la “oficina de delegación de alumnos y/o asociacionismo”, los “clubes de actividades extra académicas”, y la “Casa del Estudiante”, en la que aparece como el principal agente involucrado, en casos declarados.

Tabla 20. Agentes que participan en las acciones de asociacionismo y vida universitaria presentes en las universidades españolas para estudiantes de nuevo ingreso

		PDI	PAS	Estudiantes/ becarios	Asociaciones	Agentes externos
Oficina de delegación de alumnos y/o asociacionismo	UU privadas	2	7	8	1	0
	UU públicas	6	17	19	7	0
Casa del estudiante	UU privadas	0	1	1	1	0
	UU públicas	3	4	7	2	0
Clubes de actividades extra académicas	UU privadas	4	8	8	4	2
	UU públicas	4	10	10	6	0
Comedor/cafetería	UU privadas	0	4	1	0	5
	UU públicas	5	9	4	1	13
Acciones de voluntariado	UU privadas	7	8	7	3	2
	UU públicas	17	24	17	8	2
Oferta cultural	UU privadas	9	10	9	4	4
	UU públicas	19	25	15	8	5
Programa deportivo	UU privadas	5	9	6	4	2
	UU públicas	16	25	15	7	5
Instalaciones deportivas	UU privadas	3	8	5	2	2
	UU públicas	10	25	9	5	8

El servicio de prácticas y empleo es gestionado, principalmente, por personal de administración y servicios, de acuerdo con las respuestas de las universidades.

Sobre la participación de agentes externos en estos servicios, ésta tiene una mayor presencia en acciones y recursos como los “comedores/cafeterías”, las “instalaciones deportivas”, y las “prácticas y empleo”.

En cuanto a los medios que se utilizan para la **evaluación** de estas acciones en los diversos servicios, en la tabla 21 se observa que la encuesta de satisfacción sigue siendo el instrumento más común en la evaluación de los servicios relacionados con la acogida y la información.

Sólo en el caso de la “web institucional” de las universidades públicas y en los “manuales/guías de los estudiantes”, el buzón de sugerencias se impone a la encuesta. En todo caso, lo habitual es la utilización combinada, en muchos casos, de las encuestas de satisfacción, el buzón de sugerencias y los indicadores de uso.

Tabla 21. Medios que se utilizan para evaluar las acciones de acogida e información presentes en las universidades españolas para estudiantes de nuevo ingreso

	No se evalúa	Encuesta de satisfacción	Cliente Misterioso	Buzón de sugerencias	Auditoría externa	Indicadores de uso	
Jornada de acogida/bienvenida	UU privadas	3	6	0	3	0	4
	UU públicas	4	20	0	13	0	14
Jornada de acogida/bienvenida a estudiantes extranjeros	UU privadas	1	6	0	2	0	5
	UU públicas	3	19	0	12	0	13
Manual/guía del estudiante	UU privadas	3	3	0	3	0	2
	UU públicas	7	8	0	9	1	7
Manual/guía del estudiante en inglés	UU privadas	3	3	0	2	0	2
	UU públicas	6	6	0	7	0	6
Programa Big Brother o similar	UU privadas	1	3	0	1	0	3
	UU públicas	0	10	0	5	0	6
Oficina de estudiantes extranjeros y erasmus	UU privadas	1	6	0	3	0	4
	UU públicas	1	16	0	10	0	9
Web institucional	UU privadas	1	6	0	3	0	6
	UU públicas	2	12	0	10	2	8
Web institucional en inglés	UU privadas	1	3	0	2	0	5
	UU públicas	2	7	0	9	1	7

En los servicios relacionados con la vivienda, claramente el buzón de sugerencias es el medio más utilizado para la evaluación de éstos, sobre todo en las “residencias propias” y las “bases de datos de pisos disponibles”, que son las acciones más frecuentes en el total de las universidades.

En cuanto a la orientación psicopedagógica, la encuesta de satisfacción es el instrumento más utilizado.

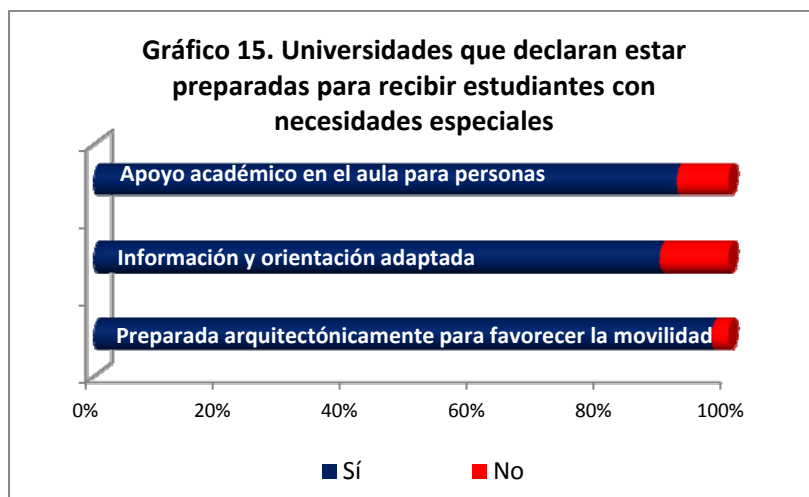
En las acciones de asociacionismo y en el servicio de prácticas y empleo, la encuesta de satisfacción prevalece entre el resto de medios para la evaluación.

En general, los indicadores de uso tienen una presencia importante, formando parte de los tres instrumentos más utilizados, y destacando en servicios como el de “prácticas y empleo”, en la “acogida y bienvenida”, en las “instalaciones deportivas” y en el “programa deportivo”.

Finalmente, como parte de los servicios de información y acogida, y de las infraestructuras universitarias, se preguntó sobre la preparación de las universidades para recibir a estudiantes con **necesidades especiales**, sean auditivas, visuales o de movilidad reducida.

En el gráfico 15 se presentan los resultados. Claramente la respuesta es, mayoritariamente, afirmativa, sobre todo el caso de la adaptación arquitectónica para facilitar la movilidad de estudiantes –y personal en general- con movilidad reducida.

Analizados los datos por titularidad de las universidades, en los tres aspectos cuestionados, las universidades públicas dieron respuestas uniformes: en torno al 96% de las respuestas válidas optaron por el “sí”. En el caso de las privadas, el 100% contestaron que “sí” están adaptadas arquitectónicamente, mientras que 7 de 10 respondieron que “sí” cuentan con información y orientación adaptada a personas con necesidades especiales de audición, visuales y de movilidad.



6.6. Mecanismos e indicadores para la medición de la integración

El último apartado del cuestionario se dedicó a la medición de la integración. Su finalidad era conocer cómo miden, las universidades, la integración de sus estudiantes, y que indicadores son los habituales para explicar el estado de tal integración.

A la primera pregunta sobre los mecanismos para la medición de la integración, las respuestas han sido agrupadas en las siguientes categorías, enumeradas en orden de mayor a menor frecuencia:

	Nº de UU
Encuestas de satisfacción	21
Valoración del profesorado tutor	15
Rendimiento académico	10
Participación en actividades extraacadémicas	7
Otros informes (también auditorías externas=1)	6
Buzón de quejas, sugerencias	3
Índices de uso de servicios de acogida	2
Ninguna	2
NS/NC	2

Con diferencia, los mecanismos más mencionados fueron los tres primeros, y en muchos casos, las universidades declararon utilizar una combinación de dichos instrumentos.

Los mecanismos mencionados por las universidades podrían clasificarse en tres orientaciones: aquellos dirigidos al éxito académico, los enfocados en la calidad y satisfacción de servicios, y los cuantitativos relacionados con el flujo de usuarios de determinado servicio.

Destaca positivamente la valoración individual del profesor tutor, un procedimiento que bien planteado y con la información necesaria sobre el estudiante, académica y extra académica, puede generar conclusiones y juicios con un carácter completo sobre la integración de los estudiantes, su aprovechamiento académico y su vida en la universidad.

También, es importante mencionar que algunas universidades declararon no contar con mecanismos específicos para la medición de la integración.

En cuanto a los indicadores utilizados con más frecuencia entre las universidades, éstos se relacionan estrechamente con los mecanismos. La siguiente lista corresponde a tales indicadores:

	Nº de UU
Rendimiento académico	15
Participación en actividades extraacadémicas	11
Valoración del profesorado tutor	10
Encuestas de satisfacción	8
Otros informes	5
Ninguna	5
Índices de uso de servicios de acogida	4
NS/NC	4
Buzón de quejas, sugerencias	3

Al igual que los mecanismos, los indicadores de rendimiento académico han sido, con diferencia, los más habituales entre las universidades, tanto públicas como privadas. Entre estos indicadores están las tasas de fracaso, de abandono y de éxito académico.

Algunas de las respuestas obtenidas han sido más concretas, señalando el nivel de agregación de estos indicadores, si el seguimiento es individual y personalizado o, si bien, se hace de forma global para la búsqueda de soluciones generales.

En el apartado de quejas y sugerencias se hacía referencia, también, a las recibidas a través de la figura de los defensores universitarios.

En lo que respecta a las actividades de carácter extra curricular, los indicadores habituales se centraron en los flujos del uso de estos servicios, en específico en el número de visitas o usuarios y en algunas características de los mismos.

7. Buenas prácticas

En el instrumento de análisis remitido a las universidades se solicitaba, además, que compartieran experiencias de éxito llevadas a cabo en los diversos ámbitos de acogida e integración de estudiantes.

A continuación se listan y detallan brevemente algunas de dichas buenas prácticas –elegidas por el equipo redactor de este informe- aportadas por las universidades, agrupadas en los dos ámbitos del estudio: el académico y el extra académico.

7.1. Ámbito académico

IE University	<i>Desarrollo profesional y tu plan de estudios</i>
<p>Esta universidad desarrolla, a través del Departamento de Carreras Profesionales, tres áreas diferenciadas pero integradas: Career Advising (plan de orientación desde el inicio de la carrera, le ayuda al alumno a construir un currículum único), Career Education (diseño unidades de formación, durante la carrera, para desarrollar habilidades de carrera y formación especializada de cada área), Recruiter Relations (equipo segmentado por áreas geográficas e industrias que trabaja con los reclutadores para conocer mejor las habilidades y competencias que requieren desarrollar los estudiantes y alumni)</p>	
<p>http://www.ie.edu/es/alumni/carrera-profesional</p>	

Universitat Jaume I	<i>Sistema de Tutorías</i>
<p>La Universitat Jaume I desarrolla, desde la Unidad de Apoyo Educativo (USE, en valenciano), el Programa de Acción Tutorial Universitario (PATU), en el que se utiliza la tutoría mixta, consistente en una sistema entre iguales (actuando como tutores estudiantes de últimos cursos) con el apoyo y coordinación del profesorado tutor. Asimismo, destaca la formación que adquieren los profesores y los alumnos que participan en el programa.</p>	
<p>http://www.uji.es:7778/ES/serveis/use/amb/orienta/patu.html</p>	

Universidades de Sevilla, Málaga, Jaén, Granada, Cádiz, Almería, Córdoba, Pablo de Olavide, Huelva e Internacional de Andalucía	<i>Campus Andaluz Virtual</i>
<p>El Campus Andaluz Virtual constituye un proyecto de coordinación y convergencia formativa entre todas las universidades andaluzas mediante un sistema 2.0 de formación, llevado a cabo conjuntamente con la Junta de Andalucía. En el proyecto, cada universidad incluye una serie de asignaturas de libre elección de tal forma que cualquier estudiante de una universidad andaluza puede matricularse en la que desee, al margen de que sea ofertada por su centro.</p> <p>Por otra parte, se incluyen las llamadas “cápsulas de aprendizaje”, que son acciones formativas de interés general, de muy corta duración y diseñadas para uso individual, de forma virtual, sin apoyo de un tutor.</p> <p>Además, teniendo en cuenta el uso de metodologías docentes de teleformación en el proyecto, se realiza periódicamente un foro de análisis y compartición de experiencias al respecto.</p>	
<p>http://www.campusandaluzvirtual.es/</p>	

7.2. Ámbito extra académico

Universidad de Cantabria	<i>La Casa del Estudiante</i>
<p>La Casa del Estudiante es un edificio en el que se dan la mayoría de los servicios destinados a los estudiantes, así como una serie de espacios de usos múltiples destinados al fomento de la transferencia y generación de conocimiento en ámbitos no formales. Los estudiantes participan en la gestión del espacio y su dinamización, con lo cual se consigue potenciar el sentido de la responsabilidad, el sentimiento de pertenencia y la generación de actividades sociales y culturales desde la base.</p>	
<p>http://www.unican.es/NR/rdonlyres/E81107E0-3COF-4DE8-BA80-98016F05E4DF/0/CasadelEstudianteTresTorresdossier.pdf</p>	

Universitat Rovira i Virgili	<i>Mentor de acogida internacional</i>
<p>El programa Mentor de acogida internacional tiene el objetivo de potenciar la integración cultural, académica y lingüística de los estudiantes internacionales durante su estancia en la Universitat Rovira i Virgili. Persigue, también, mejorar la integración del estudiante nacional con el colectivo internacional.</p> <p>Es un programa voluntario, en el que el estudiante nacional podrá optar mediante convocatoria a participar, y se comprometerá a un cierto número de actividades y tareas que serían reconocidas como AUR (Actividades Universitarias Reconocidas) y le ofrece ventajas a la hora de optar a programas de movilidad.</p>	
<p>http://www.urv.cat/mobility/estudiants-grau/mentor.html</p>	

Universidad de Salamanca	<i>Página web del Servicio de Orientación al Universitario</i>
<p>El Servicio de Orientación al Universitario (SOU) cuenta con una página web que posee información integrada sobre cuestiones académicas y extra académicas, visualmente atractiva y en varios idiomas. Cuenta con el apartado del Servicio de Información (en el que se incluye información sobre becas, ferias promocionales de oferta académica, etc.), el apartado del Servicio de Orientación, un completo Servicio de alojamiento con bolsa de pisos, o el Servicio de Viajeteca, que consiste en una biblioteca de ocio y tiempo libre abierta a toda la Comunidad Universitaria.</p>	
<p>http://sou.usal.es</p>	

Universidad Nacional de Educación a Distancia	<i>Centro de Atención a Universitarios con discapacidad (UNIDIS)</i>
<p>UNIDIS es un servicio dependiente del Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Cultura, cuyo objetivo principal es garantizar la igualdad de oportunidades de los estudiantes con discapacidad, que deseen cursar estudios en esta Universidad. Con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades para los estudiantes con discapacidad de la UNED, y de contribuir a suprimir las barreras para el acceso, la participación y el aprendizaje de todas las personas con discapacidad que integran la comunidad universitaria, UNIDIS coordina y desarrolla una serie de planes de actuación en distintos ámbitos</p> <p>Destaca la creación de una guía propia para estudiantes con discapacidad donde se les orienta a la hora de solicitar los distintos servicios que UNIDIS puede ofrecerles y, de forma particular, la mediación para la gestión de adaptaciones. Por otro lado, se contempla, el desarrollo de acciones orientadas a mejorar los procesos de incorporación y/o promoción laboral de los/as titulados/as y estudiantes con discapacidad de la universidad.</p> <p>Además, hay secciones de la web del servicio adaptadas auditiva y visualmente.</p>	
<p>http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,154331&_dad=portal&_schema=PORTAL</p>	

Universidad Miguel Hernández	<i>Observatorio Ocupacional</i>
<p>El Observatorio Ocupacional se encarga de transmitir información sobre el mercado de trabajo, ayudando a la inserción laboral de los universitarios mediante diversos programas de actuación y facilitando la realización de prácticas en empresas. Sus objetivos se resumen en: aumentar el nivel de empleabilidad de sus titulados y realizar estudios de mercado laboral. Además, realizan numerosas acciones relacionadas con la formación y su empleabilidad, incidiendo en la inserción laboral.</p> <p>Destaca, entre otros, el programa “Universitario 5 estrellas”, una iniciativa pionera en Europa que ha desarrollado la UMH para potenciar la inserción laboral de los universitarios, que consiste en un certificado otorgado en función del rendimiento acreditado por el universitario en distintos ámbitos de interés como el rendimiento académico; la realización de prácticas en empresas: valorado en función del número de horas de prácticas realizadas; el desarrollo de habilidades profesionales: valorado en función de las horas de formación complementarias realizadas; la proyección europea del currículum: valorado en función del conocimiento de idiomas y los meses de intercambio realizados o la implicación y proyección social: valorado en función de las actividades realizadas con fines sociales, colaboración con ONG’S, tutor-asesor de estudiantes, delegado de estudiantes, etc.</p>	
<p>http://observatorio.umh.es/</p>	

8. Áreas de mejora

A lo largo de este informe, y especialmente en el apartado de análisis de resultados, se han identificado diversas áreas que podrían considerarse claramente mejorables.

En el cuestionario, la última pregunta se dedicó a preguntar sobre los retos de la universidad en cuestión respecto al tema de la acogida y la integración de los estudiantes de nuevo ingreso. Las respuestas obtenidas de las universidades se categorizaron de la siguiente manera:

	Nº de UU
Mejora de planificación estratégica	27
Mayor especialización de las estrategias y acciones por perfiles	16
Fomentar mayor implicación de la comunidad universitaria (estudiantes/ profesores)	14
Mejora de procesos de información	11
Mayor rendimiento y formación académica, y disminución de tasa de abandono, mejora en formación académica	10
Mejora sistemas de evaluación de acciones y estrategias de acogida	9
Otros	8
Mayor coordinación intra universitaria	7
Fomentar el sentimiento de pertenencia e identidad	5
Potenciar la acción tutorial	4
Aumentar los recursos humanos y económicos dedicados	4
Potenciar la orientación preuniversitaria (ESO)	3
Potenciar la orientación e integración extra académica	3
Internacionalización	1
Formar a los agentes participantes	1

De los datos de la tabla anterior destacan la necesidad de mejorar la planificación estratégica de los servicios y acciones relacionadas con la acogida y la integración. En este reto podrían, incluso, agruparse otros de la lista que, por su relevancia y la frecuencia en la que fueron mencionados, constituyeron una categoría propia, como es el caso de la especialización por perfiles, la mejora de los procesos de información, etcétera.

Es importante, a juicio del equipo redactor del informe, mencionar las posiciones que en la anterior lista tienen aspectos tales como la formación de los agentes y la internacionalización. A partir del análisis conjunto de los resultados de la encuesta, es posible concluir algunas carencias recurrentes.

En cuanto a la internacionalización, el uso del inglés, como lengua vehicular para la participación en un entorno universitario internacional y para recibir estudiantes y profesores extranjeros, no ha alcanzado las cotas suficientes, por el contrario, es una debilidad casi omnipresente en todas las universidades del sistema español.

Los servicios académicos y extra académicos no están preparados para recibir a este tipo de estudiantes. Incluso, aspectos como la publicación de la oferta académica en inglés y las guías y manuales para estudiantes son poco frecuentes.

A tenor de las respuestas, la formación de los agentes que participan en las acciones académicas y extra académicas relacionadas con la acogida y la integración no es un tema resuelto.

No menos importante es el seguimiento de la integración. De acuerdo con las respuestas obtenidas en el apartado cuatro del cuestionario, los mecanismos para la medición de la integración de los estudiantes de nuevo ingreso no están claramente definidos y, en algunos casos, no hacen una medición completa de la integración, centrándose en aspectos académicos, específicamente en el rendimiento.

En esta misma línea, los indicadores que se están utilizando en la actualidad son claramente insuficientes para conocer el estado de la integración de los estudiantes de nuevo ingreso. La suma de tasas de rendimiento académico y la satisfacción de los usuarios en determinados servicios carece de un carácter conjunto de la integración. En este sentido, el resultado de las evaluaciones y valoraciones hechas por los profesores tutores supone una oportunidad para avanzar en profundidad y concreción en cada caso.

Por otra parte, como conclusiones del Seminario “Estrategias de integración para estudiantes universitarios de nuevo ingreso” se extrajeron las siguientes ideas principales:

- La visión amplia e integradora de la acogida estudiantil y relacionada con los niveles pre y post universitarios.
- La diversidad de los estudiantes que llega a la universidad, y la especialización de la acogida y la integración.
- La importancia de la implicación y la participación de los estudiantes y el profesorado en dicho proceso.
- La necesidad de establecer mecanismos efectivos de evaluación de los servicios y acciones de la acogida y la integración.

No existen diferencias sustanciales entre las conclusiones extraídas del análisis de los datos de la encuesta y las manifestadas durante la jornada del Seminario. Por el contrario, la percepción general de este equipo redactor, sobre las opiniones recogidas de las instituciones encuestadas y de los participantes del Seminario, es que la acogida y la integración de los universitarios de nuevo ingreso es un tema de suma importancia para las universidades españolas en la actualidad, y que éstas son conscientes de que forma parte del éxito o fracaso en el cumplimiento de su función formadora.

9. Bibliografía

Artículos

CHIKERING, A. W. Y GAMSON Z.F. (1987): *The seven principles of good practice in education*. Johnson foundation, Inc., Racine, WI.

ESTEVE, F. y MICHAVILA, F. (2011). La llegada a la universidad: ¿oportunidad o amenaza?. *Revista de Participación Educativa (Madrid)*, pp. 69-85

FLORES, R., GIL, J.M. (2012). *Como articular un plan universitario de acción tutorial*. En HERRÁN GASCÓN, A.; PAREDES, J. Promover el cambio pedagógico en la universidad. Madrid: Pirámide

FLORES, R., GIL, J.M., CABALLER, A. (2012) Rol del servicio de orientación en universidades de Francia, EE.UU., Canadá, Reino Unido y España. *Papeles del psicólogo*, núm. 2(33). pp. 138-147.

MERHI, R. (2011) Las claves de la participación estudiantil en la universidad española. Congreso UNIVEST, Girona, Junio 2011.

MINISTROS DE EDUCACIÓN DE FRANCIA, REINO UNIDO, ITALIA Y ALEMANIA (1998). *Declaración de la Sorbona*, Université la Sorbonne, París.

MINISTROS EUROPEOS DE EDUCACIÓN (1999). *Declaración de Bolonia*, Università degli Studi di Bologna, Bolonia.

PAREJO, J.L. Y MICHAVILA, F. (2008). Políticas de participación estudiantil en el Proceso de Bolonia. *Revista de Educación (Madrid)*, número extraordinario. pp 85-118

STUART, M. (2006) Fostering Student Learning and Success through First-Year Programs .*Peer Review. Successful Transitions to College Through First- Year Programs*, vol. 8, núm. 3, pp.4-7

TINTO, V. (2000). *Taking student retention seriously: rethinking the first year of university*. NACADA, 19(2), pp. 5-10.

TRILLA, J., JOVER, G., MARTÍNEZ, M. Y ROMAÑA, T. (2011) La participación de los estudiantes en el gobierno y la vida universitaria. *Encounters On Education (Kingston)*. Vol. 12, otoño 2011 pp. 93 - 111

Fuentes electrónicas

ARIÑO, A. y LLOPIS, R. (2011). *¿Universidad sin clases?: Condiciones de vida de los estudiantes universitarios en España*. Consultado en octubre de 2012, https://sede.educacion.gob.es/publiventa/descargas.action?f_codigo=14909&codigoOpcion=3

CABRERA PÉREZ, L; BETHENCOURT; J.T; GONZÁLEZ AFONSO, M; ÁLVAREZ PÉREZ, P. (2006). Un estudio transversal retrospectivo sobre prolongación y abandono de estudios universitarios.

RELIEVE *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 12 (1)
http://www.uv.es/RELIEVE/v12n1/RELIEVEv12n1_1.htm

CABRERA, L., J. BETHENCOURT, P. ÁLVAREZ PÉREZ Y M. GONZÁLEZ AFONSO (2006). El problema del abandono de los estudios universitarios. *RELIEVE Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, vol. 12, núm. 2. Consultado en octubre de 2012
www.uv.es/RELIEVE/v12n2/RELIEVEv12n2_1.htm

DELFT UNIVERSITY OF TECHNOLOGY (2010) *Student Charter 2011/2012*. Delft. Consultado en octubre de 2012
http://www.tudelft.nl/live/pagina.jsp?id=33f4d923-0e41-408b-ba23-94c6bbd88281&lang=en&binary=/doc/StudentCharter2011_2012_UK.pdf

MINISTERIO DE EDUCACIÓN (2010). *Estatuto del Estudiante Universitario*. Boletín Oficial del Estado. Recuperado en agosto de 2011 desde
<http://www.boe.es/boe/dias/2010/12/31/pdfs/BOE-A-2010-20147.pdf>

MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA (2007). *Ley Orgánica de Modificación de la Ley Orgánica de Universidades*. Consultado en octubre de 2012 desde
<http://www.boe.es/boe/dias/2007/04/13/pdfs/A16241-16260.pdf>

ORGANISMO PARA LA COOPERACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO (2011). *Education at a Glance, 2010*. Consultado en septiembre de 2012,
<http://www.oecd.org/education/preschoolandschool/educationataglance2011oecdindicators.htm>

SALAS, M. (2011) *La dimensión social la educación universitaria: Condiciones de la vida del estudiante*. Escuela de Política Universitaria. Coordinadora de Representantes de Estudiantes de Universidades Públicas. Santander. Consultado en septiembre de 2012,
http://www.ugr.es/~msalas/2011_CREUP.pdf