

La difusión de resultados en el ámbito universitario público. El papel de ciudadanos, gestores y financiadores

Jesús Rodríguez Marín¹, José Joaquín Mira¹, Manuel Galán², Leonor González³, José M^a Gómez Gras¹, Miguel Valcárcel⁴, Emilio Díez de Castro⁵

¹Universidad Miguel Hernández de Elche, ²Universidad de Cádiz, ³Universidad de La Rioja, ⁴Universidad de Córdoba, ⁵Universidad de Sevilla

RESUMEN: En los últimos años se ha propugnado, desde diferentes ámbitos del entorno universitario, la necesidad de incrementar la transparencia en la gestión y en los resultados en el ámbito universitario y de demostrar que se realiza un uso eficiente de los recursos públicos. Derivado de esta idea se propugna la construcción de un sistema de indicadores de la actividad universitaria que facilite la información necesaria para demostrar la bondad de las instituciones universitarias. En el presente trabajo se presenta una valoración de las consecuencias que puede tener la difusión de esta información, tanto de las ventajas que puede suponer para los diferentes grupos de interés ligados a la universidad como de la utilidad que esa difusión puede tener para la toma de decisiones responsables por los equipos directivos de las universidades.

PALABRAS CLAVE: Educación Superior, política universitaria, evaluación institucional, garantía de calidad, acreditación, autonomía universitaria, calidad interna y externa, criterios, estándares e indicadores.

ABSTRACT: In recent years he has advocated, from different areas of the university environment, the need to increase transparency in the management and performance in the university and show that it makes efficient use of public resources. Derived from this idea is advocated building a system of indicators of university activity to provide information necessary to demonstrate the goodness of the universities. The present study presents an assessment of the possible consequences of the dissemination of this information, whether the benefits it can bring to the various interest groups linked to the university as the utility that can be spread to make responsible decisions by managers of the universities.

KEYWORDS: Higher education, university policy, institutional evaluation, quality assurance, accreditation, university autonomy, internal and external quality criteria, standards and indicators.

Fecha de recepción 26/03/2009 · Fecha de aceptación 30/04/2009
Correspondencia : Jesús Rodríguez Marín
Universidad Miguel Hernández de Elche,
España

1. INTRODUCCIÓN

La Declaración de la Sorbona dio inicio a un marco estable de colaboración entre las universidades europeas, con un reconocimiento expreso al papel de las instituciones de educación superior como punto de apoyo para afrontar los cambios sociales y económicos que supone la alianza europea.

Desde su inicio, la movilidad (de profesores, investigadores y estudiantes) y asegurar la calidad (tanto interna como externa) de las actividades universitarias, han constituido dos de las características del Sistema Universitario Europeo. Gran parte del debate y de las acciones emprendidas buscaban alcanzar ambos objetivos (Ginés-Mora, 2004).

El denominado “proceso de Bolonia”, iniciado en 1999 y que tiene su horizonte en 2010, busca competir con otros sistemas universitarios para hacer más atractivo nuestro Sistema de Educación Superior para investigadores y estudiantes de fuera de Europa. La cooperación en materia de calidad universitaria es uno de los pilares que sustenta este objetivo estratégico (Michavilla y Zamorano, 2008).

En Salamanca, en 2001, en la sesión de preparación de la Conferencia de Praga (2001), los rectores europeos asentaron algunos de los principios básicos del EEES:

- Reforzar la idea de la educación superior como servicio público en el ámbito de la UE.
- Realce de la importancia de la investigación y la innovación.
- Refuerzo de la autonomía de las universidades, de la transparencia y del ejercicio de responsabilidad, especialmente en lo referente a las decisiones estratégicas que deben adoptarse por los equipos rectorales.
- La necesidad de articular la diversidad del conjunto de universidades europeas. Entendiendo que el EEES debe ser capaz de coordinar una realidad heterogénea.

En este entorno, la calidad aparece como una herramienta básica para la gestión que debe permitir además, la transparencia de la gestión universitaria, articulando y mostrando el compromiso de la Universidad para con la sociedad (Franke-Wikberg, 1990; Reboloso y otros, 2001; Rodríguez-Marín y

otros, 2000). En paralelo, los mecanismos para la “acreditación” (a nivel nacional y europeo) se presentan como una opción para facilitar la confianza de los ciudadanos con las universidades y entre las propias universidades y los gobiernos nacionales (Haugh, 2005).

La calidad no puede entenderse en el vacío y supone llevar a cabo medidas de resultado que puedan contrastarse. La European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) actualiza estándares de Calidad para la correcta gestión y transparencia del Sistema Universitario Europeo y constituye una referencia obligada para las Agencias de Calidad nacionales y el conjunto de las universidades europeas (aspectos tratados en las conferencias de Berlín, en 2003 y Bergen, en 2005).

En lo que respecta a nuestro país, la experiencia en la evaluación de la calidad universitaria se inició, de forma institucionalizada, con la puesta en marcha del Programa Experimental de Evaluación de la Calidad del Sistema Universitario. Se pretendía de esta forma: promover la evaluación institucional, facilitar un método homogéneo de evaluación para el conjunto del Sistema Universitario, proporcionar a la sociedad y a los estudiantes información objetiva sobre la “calidad” de las enseñanzas en las distintas universidades y transmitir a las autoridades educativas una información objetiva para que puedan adoptar decisiones en el ámbito de sus competencias.

Para conducir la evaluación de la calidad de los títulos implantados en aquel momento se proponía una metodología basada en la autoevaluación seguida de una valoración por pares. En el primer Plan Nacional de Evaluación, participaron 46 universidades, y fruto del trabajo de análisis efectuado en el seno del Consejo de Universidades se concluyó, en ese momento (MECD, 2001): que se constaba un incremento en la calidad y cantidad de la producción científica, que se había hecho frente eficazmente a una demanda creciente de enseñanza superior, y que se había logrado diversificar la oferta educativa. Por el contrario, se achacaba una clara indefinición de objetivos, tanto en lo referente a la gestión de las universidades como a los planes de estudio; resaltando como déficit la práctica inexistencia de planes estratégicos que contemplen los objetivos y los procesos necesarios para asegurar la eficacia y eficiencia de las instituciones. También, se veía necesario sustituir los métodos didácticos

tradicionales que impedían una mayor relación entre docentes y estudiantes; y reforzar la organización de los itinerarios para los estudiantes; reducir el exceso del número de horas docentes; e incrementar la optatividad real para el estudiante, al tiempo que reforzar la dimensión práctica de los programas docentes.

Uno de los aspectos que esta primera experiencia en la evaluación de la calidad puso de manifiesto fue, precisamente, las graves deficiencias en los sistemas de información, resultando en algunos casos muy difícil obtener datos cuantitativos de rendimiento o, incluso de las actividades llevadas a cabo.

A lo largo de estos años, y en paralelo con estos cambios en el panorama universitario, han surgido diferentes intentos de construcción y de cálculo de un sistema de indicadores de la actividad universitaria que facilitara la información necesaria para demostrar la bondad de las instituciones universitarias. Al igual que sucede en otros ámbitos, estos sistemas de indicadores suponen ventajas notables, por cuanto que aportan una información útil para establecer comparaciones y guiar las decisiones. Pero, a la vez, se plantean dudas sobre la forma en que conviene llevar a cabo su despliegue, y acerca de su fiabilidad, validez y correcta interpretación por sus destinatarios.

En este trabajo se presenta una reflexión sobre las consecuencias que puede tener la difusión de indicadores de resultado de la actividad universitaria, subrayando tanto las ventajas que puede suponer para los diferentes estamentos ligados a la Universidad, su utilidad para la toma de decisiones responsables por los equipos directivos de las universidades, y las precauciones que podrían adoptarse para minimizar sus desventajas.

2. DIFUSIÓN DE RESULTADOS

La mayor accesibilidad a todo tipo de informaciones que la sociedad exige y desea, actúa condicionando las relaciones de los usuarios con quienes les proveen de los servicios que demandan. Estas circunstancias propician entre los primeros una actitud más exigente no sólo hacia las empresas e instituciones acostumbradas a desarrollarse en un entorno de mercado competitivo sino también, hacia aquellas otras instituciones públicas que tradicionalmente han funcionado en condiciones prácticamente de exclusividad, como es el caso de las universidades.

Las universidades deben estar en condiciones de asegurar la calidad de la formación, la investigación que realizan y los servicios que prestan. Calidad implica medir y para hacerlo lo normal es recurrir a indicadores y estándares (Del Río, 2008). A partir de ahí, solo resta algo de tiempo para que se sugiera la construcción de un sistema de indicadores de la actividad universitaria que incluya tanto aspectos de estructura, como de proceso y de resultados alcanzados, y que facilite la información necesaria para demostrar la bondad de estas instituciones (Chacón y otros, 2001).

Un sistema de indicadores de la actividad universitaria tendría, entre sus objetivos, hacer que los diferentes estamentos universitarios se comprometan con el logro de una mayor efectividad y eficiencia y, en definitiva, se entendería como un paso para alcanzar cotas más altas de calidad en la formación, la investigación, los servicios y, también, en la propia gestión universitaria (Ginés J, 1999; Guerra y otros, 1999). La forma en que estas mejoras se logren se deja siempre a la iniciativa de cada Universidad, quien, en función de sus estructuras, recursos y posibilidades, desarrollaría sus actividades de forma que posibiliten mejoras apreciables en estos indicadores.

Con independencia de las dificultades intrínsecas que la construcción de un sistema de indicadores de calidad universitaria de este tipo pueda representar (Hansen y Jackson, 1996), se puede afirmar que la existencia y difusión del catálogo de indicadores reportará ventajas evidentes al conjunto de grupos de interés ligados a la Universidad: los estudiantes, sus familiares, los empresarios, los profesionales y las entidades que financian la actividad universitaria (en el caso de la Universidad pública, los responsables políticos de las Administraciones Públicas). Pero, no debemos olvidar que la medida no es inocente y que deben adoptarse algunas precauciones para evitar errores o confusiones.

3. VENTAJAS DE LA DIFUSIÓN DE RESULTADOS DE CALIDAD UNIVERSITARIA

Podríamos resumir diciendo que quienes propugnan la difusión pública de indicadores de calidad universitaria suelen basarse, para defender su planteamiento, al menos, en alguno de los siguientes supuestos:

* Que los ciudadanos desean y solicitan esta información y que las universidades, lógicamente,

tienen la obligación de darla para rendir cuentas ante ellos.

* Que el hacer pública información contrastada y veraz de la actividad de las universidades actuará como acicate para que éstas procuren lograr mayores incrementos en su calidad docente e investigadora. Además, para aquellos centros más competitivos representará una excelente “tarjeta de visita” para promocionar sus actividades y relaciones con otros sectores productivos.

* Que difundir información sobre la calidad de la formación, la investigación y la gestión que se realiza, debido a su impacto social, propiciará un mejor ajuste en los costes de funcionamiento.

* Que proporcionar a los estudiantes toda esta información les capacitará para adoptar decisiones responsables acerca de dónde realizar sus estudios universitarios en mejores condiciones y perspectivas de futuro.

* Que disponer de este tipo de datos capacitará a la Administración que financia estas instituciones para primar a aquellas universidades que respondan con mayores garantías, al tiempo que estimulará a aquellas otras que, aunque no sean tan eficientes, demuestren una decidida voluntad de mejora.

* Que cabe esperar que ésta difusión de resultados afectará a las decisiones de los equipos rectorales de las universidades y a sus órganos de gobierno y, por ende, beneficiará a la calidad universitaria, asumiendo que las decisiones de los equipos de gobierno serán las apropiadas.

* Que esta información ayudará a quienes aspiran a convertirse en futuros profesores universitarios para que tengan la oportunidad de escoger a aquellas instituciones que les ofrezcan mejores perspectivas de éxito profesional.

* Que todas estas informaciones no afectarán negativamente a la vida de las universidades y que serán aceptadas por sus diferentes estamentos, que las verán como acicates para, entre todos, lograr mayores cotas de éxito.

* Que es posible construir y mantener un sistema objetivo, fiable, sensible y válido de indicadores universitarios donde se recojan aquellos datos relevantes para conocer la capacidad y logros de las universidades.

En definitiva, se considera que facilitar información a los clientes, consumidores, proveedores y financiadores es un incentivo apropiado para lograr incrementos en la calidad docente, investigadora y de la gestión que se realiza

en las universidades, al tiempo que potenciará y respetará el principio de equidad en el acceso al Sistema Universitario.

4. DESVENTAJAS DE LA DIFUSIÓN DE RESULTADOS DE CALIDAD UNIVERSITARIA

Por otro lado, existen dudas sobre estas ventajas y sobre los posibles efectos no esperados de la difusión de resultados en este ámbito, por lo que se sugiere cierta prudencia y que se acompañen esta iniciativa con actuaciones puntuales para garantizar su éxito:

* Cabe suponer que a medida que el número de indicadores que se difunden se incrementa, será más difícil discriminar la información relevante de la que no lo es, incluso para personas familiarizadas con el mundo universitario. De hecho, a un mayor número de datos corresponde un menor nivel de comprensión. En estos casos, es de esperar que experiencias personales propias, o de otros allegados, afectan más a la decisión de formalizar la matrícula en una determinada Universidad que los datos objetivos hechos públicos por agencias autonómicas o nacionales. Las evidencias anecdóticas, o informes de amigos y familiares, cabe esperar tengan mayor efecto que las evidencias mostradas por tercera parte, una vez descontado el impacto de dichas informaciones en los días siguientes a su aparición. En este sentido, hay que subrayar que la concreción, modo de presentación y la percepción de validez y credibilidad de estas informaciones, serán factores decisivos de la utilidad de estos indicadores.

* Se da supuesto que podrá comprenderse el significado de los indicadores. No obstante, hay que considerar que especialmente algunos datos pudieran ser intrínsecamente complejos. Por ejemplo, el indicador que refleja la tasa de movilidad, la empleabilidad o el de prácticas en empresas de los estudiantes, resultan muy sensibles al tipo de titulaciones que imparte la Universidad y su localización. Otro tanto sucede con el indicador de saturación de la oferta de plazas o con los datos sobre la capacidad para captar recursos en el caso de la investigación. La simplicidad del sistema y el correcto uso de la información para no confundir al lector deben ser características esenciales de cualquier sistema de difusión de resultados que se implante.

* Hay que considerar, por otro lado, que algunos de los indicadores de calidad de la formación o de la investigación actualmente en uso

(no citamos ahora la gestión universitaria) no se han relacionado con las posibilidades de empleo y futuro desarrollo profesional del estudiante, que en definitiva constituye una de las razones para cursar estudios superiores.

* Para que la difusión de resultados tenga su efecto positivo sobre las instituciones, los estudiantes deben guiarse por un principio de racionalidad y actuar eligiendo para su formación a aquella Universidad que mejores indicadores presente, ya que en caso contrario esta difusión de información no actuaría como acicate para incrementos en la calidad. Los datos sugieren que en la elección de Universidad, al menos por el momento, intervienen otras razones como: distancia del hogar a la Universidad, vida social alrededor de la Universidad y situación económica de la familia para afrontar los estudios universitarios. La disponibilidad de becas o de otro tipo de ayudas (préstamos sin interés y años de carencia, etc.) para fomentar la movilidad afectan de forma significativa al comportamiento de elección de Universidad.

* La creación de un entorno competitivo, aunque ampliamente regulado, en el sector de la enseñanza superior, da por supuesto que las distintas instituciones disponen en la actualidad de los recursos y los medios apropiados para llevar a buen puerto sus responsabilidades y que, durante los años anteriores, han basado sus decisiones en criterios de racionalidad, del mismo modo que presupone que han sido financiadas equitativamente por las distintas Administraciones con competencias en esta materia. Caso contrario, las diferentes instituciones públicas se verían sometidas a un entorno de mercado para el que no habrían gozado de las mismas oportunidades ni estarían preparadas de la misma forma. En un primer momento, parece razonable resolver los desequilibrios tradicionales con los que se convive en algunas universidades para afrontar con ciertas garantías la asunción de responsabilidades.

* Es difícil, al menos ahora mismo, pensar en la puesta en práctica de mecanismos de regulación y, en su caso, de exclusión del mercado, lo que afectaría negativamente a la utilidad de la medición de indicadores, ya que resultados negativos podrían no tener ninguna consecuencia. Sin embargo, al menos en el medio plazo, cabe confiar en que las decisiones sobre financiación, planes de inversión, autorización de nuevos títulos, etc. tengan en cuenta dichos resultados y primen a las Universidades más eficientes y de mayor calidad.

* Por lo que se refiere a la actitud de los profesores y PAS de cada uno de los centros hacia este tipo de medidas cabe esperar que resulte desigual, especialmente si la información sobre dichos indicadores y de su utilidad y consecuencias no es difundida ampliamente o, aunque difundida, sea vista como una nueva moda que, como otras, será pasajera tras “un cambio en el Ministerio”. Lo mismo diríamos en caso de que los indicadores fueran “impuestos” sin que se lograra el suficiente consenso. Los ejemplos disponibles de otros sectores hacen pensar que los profesionales podrían adoptar una actitud de escepticismo acerca de estas iniciativas y considerar que pueden llegar a tener una escasa utilidad para su trabajo como profesores, investigadores o gestores, e incluso para los mismos estudiantes.

* Quienes aspiren a formar parte de los cuerpos docentes o de administración de las Universidades probablemente, en los primeros años de implantación de los sistemas de información, cabe esperar estarán más interesados en condiciones salariales o de proximidad geográfica del domicilio (o incluso de las posibilidades de oferta de empleo), que por la participación en un proyecto que oferta un nivel de calidad mayor que el de otras instituciones; salvo que esta menor efectividad o eficiencia represente la posibilidad de pérdida del empleo o ventajas salariales a corto plazo.

* Deben escogerse cuidadosamente los indicadores que se someten a observación y comparación ya que aquellos seleccionados acapararán toda la atención (y es probable que se actúe sobre ellos) mientras que aquellos otros no recogidos por el sistema de indicadores quedarán, muy probablemente, relegados al no ser considerados prioritarios.

* La construcción de un sistema de indicadores objetivo, fiable, válido, pertinente, sensible y basado en los datos, que suponga una ventaja por la utilidad de la información para los distintos colectivos interesados, es una tarea compleja. Previsiblemente, algunas de las dificultades serán: identificar indicadores pertinentes que permitan realizar comparaciones incorporando en su análisis la variabilidad de las estructuras y objetivos estratégicos de las Universidades, que cuenten con suficiente sensibilidad como para dar cuenta de los cambios que se produzcan y, al mismo tiempo, que se sustenten en datos que indiquen que representan medidas de calidad de la formación, de la investigación o de la gestión.

5. CONDICIONES PARA EL ÉXITO DE UN SISTEMA DE INDICADORES DE CALIDAD UNIVERSITARIA

Hay que considerar la realidad de nuestro Sistema Universitario que se basa en la creencia (no siempre cierta) de que los diferentes equipos rectorales tienen plena capacidad de acción y amplio respaldo para afrontar procesos de evaluación y mejora de la calidad en sus universidades. Los equipos rectorales y, por extensión, los equipos decanales o directivos, deben contar con una capacidad real de toma de decisiones y, por tanto, de gestión. En caso contrario, las posibilidades de actuar en el corto plazo para subsanar las deficiencias que se pongan de relieve por el sistema de indicadores serán mínimas, reduciendo así la utilidad de este tipo de medidas y provocando desánimo y sensación de inutilidad nada recomendable.

El éxito de la implantación de un sistema de difusión de resultados no está en el corto plazo, donde caben esperar mejoras especialmente en aquellas instituciones con peores indicadores, sino en el medio y largo plazo, sobre todo por la capacidad de sostener el sistema una vez llegado a un punto en el que la mejora supone un coste significativo en términos de esfuerzo personal y monetario.

La rendición de cuentas resulta más efectiva en la medida en que es voluntaria, como respuesta a una exigencia social (Alday y Rodríguez, 1997; Kowley, 1997). Si estas condiciones no se producen es más difícil que sean aceptados y aceptables los indicadores empleados.

No hay que olvidar que, aunque la oferta de estudios superiores pública sea ampliamente mayoritaria, en nuestro país existe una oferta privada creciente que también acude en circunstancias de concurrencia para captar el mayor número posible de estudiantes. Es deseable que los estudiantes (y, en general, la sociedad) dispongan de elementos de juicio en los que basar sus decisiones más allá de la impresión personal o de las acciones publicitarias del conjunto de universidades, en un sistema único, objetivo, fiable y válido que incluya a todas las unidades del Sistema Universitario.

Probablemente se necesitará algo más de tiempo para que este tipo de informaciones afecten al conjunto de profesionales de las universidades. Es de suponer, entonces, que en un primer momento, los más directamente afectados por dicha publicidad sean, precisamente, los gestores de las universidades,

que se considerarán como los responsables más directos de tales indicadores. De hecho, los sistemas de información debieran ser sensibles no solo a las buenas prácticas, sino también a los cambios en las políticas de infraestructuras, profesorado, o de fomento de la “empleabilidad” de los egresados a fin de juzgar el acierto de las decisiones estratégicas que se adopten en las diferentes instituciones (Mira, Blaya y García, 2002).

Por último, hay que considerar que una vez construido este sistema de indicadores, que permita la comparación de unidades semejantes (titulaciones, facultades o escuelas antes que comparaciones globales), será necesario determinar los formatos de presentación de dicha información para hacerla comprensible y que resulte útil a sus destinatarios. Como es lógico, sería deseable y necesario, que dicho sistema de información se construya sobre una base objetiva, con indicadores suficientemente representativos del conjunto de actividades universitarias de hoy día.

La difusión de la información debería tener su contrapartida en las políticas universitarias para que, efectivamente, se recompense a aquellas Universidades efectivas y eficientes y, se estimule apropiadamente a aquellas en situación de revisión y búsqueda de mejoras inaplazables. Este Sistema de Indicadores Universitario tendrá que superar diversas dificultades pero una de ellas será, sin duda, que goce de credibilidad y que realmente resulte útil a los distintos grupos de interés. Las decisiones que afecten al modo en que se difunda esta información constituirán, a buen seguro, elementos clave de su éxito.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Alday, A. y Rodríguez, S. (1997). La calidad total en la universidad: ¿podemos hablar de clientes? *Boletín de Estudios Económicos*, LII, 161, 333-352.
- Chacón, S., Pérez-Gil, J.A., Holgado, F.P. y Lara, A. (2001). Evaluación de la calidad universitaria: validez de contenido. *Psicothema*, 13 (2), 294-301.
- Del Río Bermúdez, L. (2008). Cómo implantar y certificar un sistema de gestión de la calidad en la universidad. *Revista de Investigación en Educación*, 5, 5-11.
- Franke-Wikberg, S. (1990). Evaluating education quality on the institutional level. *Higher Education Management*, 2 (3), 271-292.

- Ginés, J. (1999). Indicadores y decisiones en las universidades. En Consejo de Universidades (Comp.): *Indicadores en la universidad: Información y decisiones* (pp. 19-30), Madrid: MEC.
- Ginés-Mora, J. (2004). La necesidad del cambio educativo para la sociedad del conocimiento. Calidad y acreditación universitaria. *Revista Iberoamericana de Educación*, 35, 13-37.
- Guerra, C., Rueda, E., Vázquez, P. y Lecue, M. (1999). Un sistema de indicadores para analizar el perfil de titulaciones y departamentos en el ámbito de la universidad generalista. En Consejo de Universidades (Comp.): *Indicadores en la universidad: Información y decisiones* (pp. 157-185), Madrid: MEC.
- Hansen, W.L., y Jackson, M. (1996). Total Quality Improvement in the classroom. *Quality in Higher Education* 2 (3), 211-218.
- Haugh, G. (2005). El papel de las agencias de calidad en el ámbito internacional. En *II Foro ANECA. El papel de las Agencias de Calidad en la mejora de la educación superior*. Consultado en enero 2009.
http://www.aneca.es/estudios/estu_foro02.asp
- Kowley, J. (1997). Beyond service quality dimensions in higher education and towards a service contract. *Quality Assurance in Education*, 5 (1), 125-139.
- Michavilla, F. y Zamorano, S. (2008). Panorama de los sistemas de garantía de calidad en Europa: una visión transnacional de la acreditación. *Revista de Educación*, número extraordinario, 235-263.
- Ministerio de Educación Ciencia y Deporte (MECD) (2001). II Plan de la Calidad de las Universidades. BOE, 3 de agosto de 2001.
- Mira, J.J., Blaya, I. y García, A. (2001). La mejora de la calidad en las universidades españolas. Análisis de contenido de la información sobre calidad en las páginas web de las 64 universidades. *Revista Mexicana de la Calidad*, 1, 121-130.
- Reboloso, E., Fernández, B., Cantón, P. y Pozo, C. (2001). Metaevaluación de un sistema de evaluación integral de la calidad. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 17 (1), 21-43.
- Rodríguez-Marín, J., Gómez, J.M., Mira, J.J., Blaya, I., García, A., Martínez, B., Pérez-Jover, V. y Rodrigo, J. (2000). *Guía para la Acreditación Docente y de Servicios Universitarios*. Elche: Universidad Miguel Hernández.