

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA. PROPUESTA DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA DE COSTA RICA

Presentado en: Congreso de Calidad y Acreditación Internacional en Educación a Distancia. AIESAD – CREAD – Virtual Educa – UTPL
Octubre de 2005

Autor: Miguel Ángel González Castañón
Coordinador Programa Autoevaluación Académica
mgonzalez@uned.ac.cr
Universidad Estatal a Distancia – UNED
Apartado 474-2050. Mercedes de Montes de Oca. Costa Rica. América Central.

Resumen

Se presenta un modelo de autoevaluación de la calidad de los programas de Educación Superior a Distancia, con la doble finalidad de mejoramiento interno autogestionado y de acreditación externa. La propuesta pretende responder a las peculiaridades de una universidad de modalidad únicamente a distancia, tanto desde el punto de vista propiamente educativo como organizacional.

El modelo incluye una discusión y posición conceptual sobre la calidad en la educación superior, la autoevaluación y la autorregulación de la calidad. Se propone un enfoque sistemático para entender una carrera universitaria como un proyecto social de formación, que se diseña, se desarrolla mediante determinados procesos, produce determinados resultados y debe asegurar su calidad mediante la incorporación permanente de la autorregulación. Para cada una de estas dimensiones se definen unidades de análisis que deben cumplir determinadas características de calidad o estándares. El modelo, diseñado para favorecer su aplicación por parte de los usuarios, incluye una propuesta metodológica abierta para su aplicación práctica.

El modelo se concreta en el documento “Guía de autoevaluación de carreras universitarias a distancia”, que está siendo validado en doce procesos de autoevaluación de programas a distancia.

1. PRESENTACIÓN

El presente trabajo recoge la experiencia de autoevaluación y acreditación de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica (UNED, <http://www.uned.ac.cr>), en la forma de una propuesta de Guía Metodológica.

La UNED es una universidad pública, con 27 años de experiencia; atiende más de 20.000 estudiantes de grado y postgrado. Está plenamente comprometida con la calidad y la

excelencia académica y desde su inicio consideró fundamental mantener sistemas de evaluación de sus procesos internos. La UNED participó en la constitución del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior de Costa Rica (SINAES) y forma parte de las iniciativas regionales sobre acreditación de carreras (CSUCA-SICEVAES, SICAR, CCA, ACESAR).

Es política de la UNED que todas sus carreras y programas deben autoevaluarse y mantener planes de mejoramiento permanente de su calidad. Actualmente los más de 50 carreras de grado y programas de postgrado que ofrece están en algún estadio del proceso de autoevaluación, de acreditación o de aplicación de planes de mejoramiento.

La propuesta que se presenta en este trabajo es resultado de varios años de investigación y prácticas de autoevaluación y acreditación. La definición de indicadores y criterios para juzgar la calidad de nuestros programas a distancia inició a mediados de los años noventa y en la Guía Metodológica actual se integran los propuestos en cinco Guías anteriores, y se complementan con una revisión permanente de los trabajos internacionales sobre el tema.

En un primer apartado se discute la concepción de calidad que adopta la propuesta. Se define a continuación el enfoque de evaluación utilizado. Por último, se presenta una conceptualización de lo que significa una carrera universitaria a distancia, y cuáles son los ámbitos o dimensiones que conviene examinar, para los propósitos de la autoevaluación. Estos propósitos se relacionan con la voluntad y capacidad de “formular opiniones valorativas sobre la adecuación y efectividad de nuestro propio conocimiento, actuación, principios o consecuencias, con el fin de mejorarnos a nosotros mismos”¹. Pero, a la vez, se acepta como propósito la certificación pública de la calidad, mediante acreditación, tanto de carreras y programas de postgrado, como de la institución misma.

2. CONCEPTO DE CALIDAD

El hecho de que el concepto “calidad” sea relativo, no exime de su definición, bajo el supuesto común de que la calidad se reconoce a primera vista, aunque no se pueda decir en qué consiste. Existen diversas acepciones de calidad, que se combinan hoy al hablar de calidad de la educación y de los programas educativos.

La concepción tradicional de universidad identificó calidad con **excelencia**, tal vez porque se trataba de “seleccionar los mejores estudiantes de una generación, poner a su disposición los mejores docentes y recursos, y garantizar así la formación de una élite”², que con naturalidad resultaba de excelencia académica.

Las condiciones de la sociedad actual han cambiado al punto de que exigen repensar la función que le compete hoy a la universidad y qué tipo de institución deba ser para cumplirla en forma excelente. Esto obliga al replanteamiento del concepto de calidad, de modo que la claridad y consenso en lo que una universidad entiende por su naturaleza y función, se refleje en la declaración de propósitos y objetivos que respondan a lo que la

¹ Airasian, Peter. Herramientas de autoevaluación del profesorado. Bilbao: Ediciones Mensajero. 1988. pg. 11.

² María José Lemaitre. “Aseguramiento de la calidad”. Seminario sobre Autoevaluación y Acreditación. CONARE. San José de Costa Rica. 2005.

comunidad social, profesional y disciplinaria consideran aceptables. De esta forma, la calidad abarca **la pertinencia de los objetivos universitarios y la medida en que se alcanzan.**

Las condiciones de cambio acelerado, propias de la sociedad de la información y del conocimiento, exigen a la universidad una particular tensión hacia revisión crítica y la actualización permanente de su misión y de sus procesos. Esto implica que para ser considerada de calidad, una universidad o un programa universitario deben mostrar la **capacidad y la voluntad de perfeccionar constantemente su quehacer.** Se postula que los procesos de autoevaluación, de evaluación o de acreditación están al servicio del aseguramiento y mejoramiento de la calidad universitaria; por tanto, se atribuye mayor mérito y valor –mayor calidad– a una universidad o programa de formación universitaria que demuestra ser capaz de perfeccionarse a sí mismo, a partir de los resultados de evaluaciones creíbles y orientadas a mejorar.

Para fines de este documento, la calidad de una carrera o programa de formación universitaria a distancia viene dada por la medida en que:

- sus objetivos y programa de estudios mantienen pertinencia con la misión de la universidad, adecuación a las necesidades sociales y coherencia con las exigencias de la profesión o área disciplinar
- la organización y desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje, de investigación y de servicio a la comunidad son eficientes y eficaces en sus resultados.
- El programa muestra una capacidad y voluntad de mejorar permanente en sus procesos de autorregulación, para promover la calidad de la enseñanza y el aprendizaje.

3. CONCEPTO DE EVALUACIÓN

Si bien el concepto de evaluación en sí mismo no ha sufrido cambios esenciales en los últimos años, su evolución en el ámbito educativo se manifiesta en el énfasis o importancia que se ha dado, en diversos momentos y desde distintas corrientes teóricas o prácticas, a uno u otro de sus atributos esenciales, que para nuestros fines podemos resumir en tres:

- **El conocimiento de lo que se evalúa.** La evaluación exige la comprensión cabal de aquello que se evalúa. De esta exigencia se deriva la necesidad de conocer, en forma rigurosa y lo más amplia posible, el objeto de evaluación. Esta característica está presente en todas las definiciones de evaluación: “la evaluación es un proceso sistemático de recolección de información...” Es preciso añadir que recoger información sobre un objeto o situación que se quiere evaluar tiene el sentido de conocerlo y comprenderlo a fondo.

Cuando se pone el acento en esta primera característica, los temas centrales de la evaluación son los asociados con la validez y el rigor de aquella información que permita describir con detalle lo que se evalúa. La aplicación de técnicas e instrumentos para recabar información y a la aplicación de métodos empíricos y estadísticos deben garantizar el rigor de la evaluación. El referente o criterio preferencial para juzgar son los objetivos previamente establecidos. La evaluación tiende a llevarse a cabo al final de un

proceso y se centra en determinar los resultados: en qué medida se alcanzaron los objetivos propuestos.

- **La formulación de un juicio que atribuye valor o mérito a lo evaluado.** Se considera que la evaluación compromete a juzgar de acuerdo con una comparación que se establece entre lo que se evalúa y algún referente, que es siempre un valor. A este tipo de referentes se les denomina usualmente criterios.

Poner énfasis en esta característica de la evaluación lleva a rescatar el tema de los criterios en términos de valores. La evaluación no es simplemente un proceso de proveer información, sino que debe incluir una valoración expresa, mediante comparación con algún referente valorativo. El tema central para este enfoque es la definición de criterios o estándares que permitan establecer el mérito o valor del estado de cosas encontrado. La concepción de evaluación que se asocia con la calidad educativa se apoya en esta concepción, pues exige juicios de valor frente a un conjunto de criterios establecidos. La acreditación es el acto público mediante el cual se declara el cumplimiento de los criterios consensuados para un país o un conjunto de universidades o de profesiones.

- **La decisión de emprender una acción** o de optar entre varias alternativas, según sea el resultado del juicio valorativo. Esta decisión de actuar es lo que da sentido a la evaluación, que siempre se lleva a cabo en razón precisamente de que es necesario decidir y actuar, eligiendo entre diversas opciones, casi siempre en condiciones de incertidumbre.

Las propuestas actuales de evaluación educativa enfatizan esta tercera característica, entendiendo que el proceso y los criterios que conviene utilizar dependen de aquello que se desea hacer con los resultados de la evaluación. Se pone el acento en el carácter instrumental de la evaluación, que está siempre al servicio de una intención y que cobra sentido cuando sus resultados son útiles para orientar las acciones que conviene emprender para lograr esaintención u objetivo. Esta concepción permite introducir dos temas nuevos:

- la idea de perfeccionamiento o mejora de lo que hay, como objetivo último de la evaluación
- la importancia de los agentes evaluadores. La evaluación deja de ser una intervención profesional externa y pasa a ser una función estratégica interna, ejecutada por los propios participantes en el proceso.

Por último, es importante anotar que hoy día son más los evaluadores educativos que han optado por reconocer que toda evaluación debe tener los tres atributos o características mencionados, y adoptan una definición de evaluación que no descuide ninguno de ellos. Este es el parecer del Centro de Autoevaluación Académica de la UNED. Para los efectos de este documento, evaluar un programa académico se entiende como:

Formular juicios de valor acerca de la calidad de una carrera universitaria y de sus componentes, apoyados en un proceso sistemático de recolección de información que debe conducir a comprender lo que se evalúa, y en la definición de unos criterios de calidad explícitos, congruentes con la finalidad de aseguramiento y mejoramiento permanente de la calidad.

4. CARRERA UNIVERSITARIA: DIMENSIONES Y UNIDADES DE ANÁLISIS

Para describir y poder juzgar la calidad de una carrera universitaria es imprescindible optar por alguna forma de entender, de manera articulada, sus múltiples dimensiones y su desarrollo. La propuesta de evaluación que se plantea en este trabajo plantea una organización de los aspectos que conviene evaluar, atendiendo más al carácter dinámico y práctico de las carreras, que a una visión estática de factores o componentes individuales.

En toda carrera universitaria confluyen y se hacen concretos los principios que sustentan la universidad misma y las intenciones educativas que le dan razón de ser. Toda carrera se presenta como un proyecto de formación, declarando unos objetivos, diseñando un programa de formación que permita lograrlos y disponiendo una serie de recursos, suficientes para llevar a cabo ese proyecto, de manera que se logren los resultados esperados. Dar cuenta de su calidad supone tomar en cuenta los supuestos y las condiciones previas que sustentan sus metas y objetivos, la organización y funcionamiento de los procesos de enseñanza y aprendizaje y los resultados e impactos que obtiene.

Toda carrera se desarrolla en un contexto, mundial y local. En nuestro caso, como universidad a distancia, las condiciones del contexto propio de nuestra modalidad deben ser tenidas muy en cuenta, pues plantean situaciones específicas que determinan los juicios de valor sobre la calidad de una carrera universitaria.

En el cuadro N° 1 se muestra el modelo de evaluación en cuanto a la estructura de aspectos que la autoevaluación de una carrera debe considerar. Hemos elegido los términos **dimensión**³ y **unidad de análisis**⁴, para diferenciar los aspectos en dos niveles de desagregación y por considerar que se facilita la comprensión y el trabajo de autoevaluación.

- a) Las **dimensiones** son los grandes aspectos que el modelo propone para describir una carrera universitaria. Siguiendo una visión sistemática, las dimensiones están agrupadas en los tres momentos señalados:
- momento inicial o de diseño, en el cual separamos tres dimensiones: *planificación* de la carrera, su *programación* y los *recursos* necesarios.
 - momento de funcionamiento, o dimensión *desarrollo de la carrera*
 - momento de resultados, o dimensión *resultados e impactos*

A estas cinco dimensiones hemos añadido una sexta, que denominamos *continuidad*. La continuidad se refiere a los mecanismos que dan sentido a toda la autoevaluación: la capacidad de dar continuidad a los mecanismos de autorregulación de la carrera, de manera que éstos sean un elemento de alto nivel de importancia a la hora de juzgar su calidad. Esta dimensión responde a la

³ *Dimensión* aquí sería sinónimo de lo que el actual Manual del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior, SINAES, denomina *componente*. En otros modelos el término más utilizado es *factor*. En todos los casos se refiere a los grandes aspectos de una carrera que es necesario evaluar para dar cuenta de su calidad.

⁴ Unidad de análisis se toma en el sentido que se le da en estadística y en las metodologías de investigación.

decisión de dar importancia a la concepción de calidad como “capacidad y voluntad de perfeccionar constantemente su quehacer”, expuesta más arriba.

- b) Las **unidades de análisis** son los elementos importantes que conviene considerar en cada dimensión y que permiten delimitar el análisis y los juicios de valor. Los juicios de calidad acerca de una dimensión serán el resultado de juzgar en conjunto las unidades de análisis que la componen.

El cuadro No. 1 especifica las unidades de análisis en cada dimensión.



Cuadro N° 1: Carrera Universitaria: Dimensiones v Unidades de análisis

1. Planificación

La dimensión planificación se refiere a la definición de aquellos aspectos que constituyen la esencia de una carrera, como proyecto de formación.

Unidades de análisis en la dimensión **Planificación**:

- 1.1. **Justificación** de la carrera: razones para ofrecerla, frente a la función y misión universitaria de la UNED, a las necesidades sociales y al mercado laboral.
- 1.2. **Fundamentación**: referido al rigor disciplinar, científico y metodológico, frente al estado actual y futuro de la profesión.
- 1.3. **Metas y objetivos**: congruentes y sustentados en las dos unidades de análisis anteriores
- 1.4. **Perfiles y resultados de aprendizaje**: definidos bajo un enfoque curricularmente aceptado.
- 1.5. **Planificación general** para el desarrollo de la carrera: ateniéndose a las normas vigentes y a las condiciones de funcionamiento de la modalidad a distancia en la UNED

2. Programación

La programación hace referencia a la **estructura** del plan de formación y a la temporalización y **secuencias** que se seguirán en su desarrollo.

Unidades de análisis de **programación**:

- 2.1. **Estructura y secuencias curriculares**: cómo se subdividen y ordenan los contenidos y objetivos en signaturas, módulos o cursos y en qué tiempos y secuencia los cursará el estudiante.
- 2.2. **Programas de las asignaturas**, tanto desde el punto de vista de los contenidos, como de los objetivos de aprendizaje y de las propuestas didácticas para su asimilación por el estudiante
- 2.3. **Programación de la docencia**: tipos de actividades, facilitaciones y roles que se definen para la labor docente.

3. Recursos

La dimensión recursos abarca la triple subdivisión: **humanos** (estudiantado, personal académico, personal administrativo y de apoyo) **físicos** y **financieros**. Pero se añade como unidad de análisis de gran importancia en la modalidad a distancia los **materiales educativos** (sus *contenidos*, sus *aspectos técnicos* y sus *aspectos pedagógicos*).

La dimensión **Recursos** la desglosamos, por tanto, en cuatro unidades de análisis

- 3.1. **Recursos humanos**: el alumnado, el personal académico y el personal administrativo y de apoyo.
- 3.2. **Recursos físicos**: instalaciones, equipamiento y condiciones de accesibilidad a los servicios a distancia.

- 3.3. **Recursos financieros:** presupuesto, costos y eficiencia en el gasto.
- 3.4. **Materiales educativos:** conjunto de medios y materiales que se diseñan y ponen a disposición del estudiantado, considerando sus aspectos de contenidos, técnicos y pedagógicos.

4. Desarrollo de la carrera.

Esta dimensión comprende todos los procesos que se ponen en funcionamiento durante la oferta de la carrera y cómo se gestionan los recursos; entre las unidades de análisis se presta particular atención a la forma en que se aplica en la realidad la **metodología de educación a distancia**, de acuerdo con el modelo pedagógico de la Universidad y la **evaluación de los aprendizajes**.

Unidades de análisis de la dimensión **Desarrollo de la carrera**:

- 4.1. **Metodología de educación a distancia:** en qué forma se llevan a la práctica los principios pedagógicos y lineamientos didácticos propios de esta modalidad.
- 4.2. **Desempeño del estudiantado:** en qué medida el trabajo realizado por el estudiante, su volumen, duración e intensidad, permite lograr los objetivos y resultados de aprendizaje establecidos en el perfil profesional.
- 4.3. **Desempeño del personal docente:** en especial las tutorías y los servicios de apoyo al estudiante, así como los servicios que se le ofrecen en los centros académicos regionales.
- 4.4. La **evaluación de los aprendizajes**: tanto la calidad y nivel de exigencia de las pruebas de evaluación, como la evaluación diagnóstica y formativa que permita al estudiante avanzar en la construcción de un estilo de aprender propio y eficaz.
- 4.5. La **gestión**, en particular los mecanismos de liderazgo, de coordinación y de participación integrada de los distintos actores que componen el personal docente, en el desarrollo y mantenimiento del proyecto curricular.

5. Resultados.

Los resultados principales de una carrera universitaria los constituyen sus **egresados**, tanto desde el punto de vista de la eficacia de la carrera, que se manifiesta en el cumplimiento de los objetivos de formación y el logro de los perfiles, como desde el punto de vista de su inserción en la sociedad y en el mundo laboral. Una carrera, además, debe tener **resultados académicos** que impacten la comunidad científica y profesional correspondiente.

Unidades de análisis de la dimensión resultados:

- 5.1. **Egresados:** en qué medida se cumplen los objetivos de la carrera. Cuál es el nivel de logro de los perfiles profesionales; cómo se insertan laboralmente los egresados. Cuál es nivel de satisfacción de los egresados con la formación recibida. Qué indica la percepción de los empleadores sobre el desempeño de los egresados y sobre la calidad de la carrera.

5.2. Producción académica, en forma de investigaciones, publicaciones y participaciones en los foros de la especialidad disciplinar, manteniendo una voz activa y reconocida en la comunidad académica correspondiente.

5.3. Impacto social. Los impactos sociales se refieren a la forma en que una carrera universitaria afecta su entorno social, sea en el área disciplinar propiamente dicha, sea mediante proyectos y servicios a la comunidad.

6. Continuidad

Se entiende la dimensión **continuidad** como la capacidad de una carrera de incorporar a su quehacer mecanismos permanentes para promover y asegurar su calidad. El propósito de todo el proceso de autoevaluación, mejorar la calidad educativa, y la concepción dinámica de carrera universitaria, llevan a establecer como objetivo último de todo el proceso la revisión y mejoramiento de los procesos de autorregulación que se utilizan para asegurar la calidad. Una carrera universitaria tiene mayor calidad cuando demuestra una voluntad y una capacidad real de autorregular su propia calidad en el tiempo.

Unidad de análisis de la dimensión **continuidad**:

6.1. Mecanismos de autorregulación de la carrera, entendidos como la incorporación de sistemas de información, de comunicación, de autoevaluación y de toma de decisiones capaces de mantener una regulación permanente de la calidad.

5. CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD⁵

Las unidades de análisis son los objetos o temas sobre los que se recoge información y evidencias para su análisis. Pero qué información recabar y cómo juzgarla a la luz de los criterios establecidos, plantea a los grupos que se autoevalúan no pocas dificultades metodológicas. Para facilitar su ejecución, esta guía adopta el concepto de **característica de calidad**:

Una característica de calidad es una afirmación que se formula sobre un elemento (unidad de análisis) de la carrera, cuyo cumplimiento denota calidad, en función del criterio explícito o implícito que contiene.

Las características de calidad son el elemento articulador de esta guía; indican tanto los objetos de evaluación, como el criterio con que se juzgarán para considerarlos de calidad.

Para cada unidad de análisis se define un conjunto de características de calidad, que ha de cumplir en cierto grado para ser juzgada como aceptable, excelente o deficitaria. De esta manera, se podrá traducir en forma directa el juicio de calidad en acciones que permitan mantener y mejorar la calidad de cada unidad de análisis y de la carrera misma.

⁵ Este concepto es adaptado del concepto "caraterística de excelencia" en: Mario Díaz de Miguel (Dir.): *Evaluación de la calidad de las Titulaciones Universitarias. Guía metodológica*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Consejo de Coordinación Universitaria. 2003.

Por ejemplo, para la unidad de análisis materiales educativos, se definen características de calidad como las siguientes:

- “El conjunto de medios y materiales están integrados en una unidad con sentido didáctico, se complementan entre sí y son suficientes para el logro de los objetivos de aprendizaje”.
- “Los contenidos de las unidades didácticas tienen rigor científico y disciplinar y se mantienen al día”.

Como se ve, algunas formulaciones tienen un criterio explícito, como en el primer ejemplo: nivel de *integración* y la *suficiencia* para el logro de objetivos. Otras formulaciones son declarativas, con criterios implícitos, que a veces consisten en la mera existencia de lo que expresa la característica: *rigor científico* y *actualización* de los materiales.

6. APLICACIÓN

Para facilitar la búsqueda de información válida para sustentar los juicios sobre cada característica de calidad, la Guía ofrece listados de preguntas y solicita la presentación de determinadas evidencias. Así, para los ejemplos anteriores se sugiere responder interrogantes como los siguientes:

- ¿Los diversos materiales y medios que componen una unidad didáctica modular están integrados entre sí? ¿En qué medida están diseñados como necesarios o como complementos deseables? ¿Cuántos estudiantes los utilizan? ¿En qué forma los utilizan? ¿Existen estudios o información relativa al aporte que los distintos medios hacen al aprendizaje? ¿Se conoce en detalle la opinión de estudiantes y profesores sobre los materiales y medios? ¿Son suficientes para el logro de los objetivos y competencias, en especial las de carácter práctico?
- ¿Existen criterios para la renovación y actualización de los contenidos, que tomen en cuenta el ritmo de avance del conocimiento científico y disciplinar? ¿Existen procedimientos para ello? ¿Quiénes participan en la actualización de los contenidos? ¿Cuántas unidades didácticas han sido actualizadas los últimos cinco años? ¿Existen procedimientos ágiles para suplir materiales adicionales?

Estas preguntas, sin intención de ser exhaustivas, orientan la búsqueda de la información en el sentido que expresa la característica de calidad.

La aplicación de la propuesta mantiene así un nivel de flexibilidad, de manera que pueda ser adaptada a las necesidades de los diferentes programas.

La Guía se complementa con un capítulo sobre el proceso y los métodos de evaluación, sobre el análisis de y la formulación de valoraciones y sobre cómo plasmar todo ello en un informe de autoevaluación y en un plan de mejoramiento.

El último elemento de la Guía apoya una de las labores más importantes del proceso, aunque con frecuencia sea la más descuidada: el seguimiento y autorregulación de los planes de mejora. Incorporar procesos de autorregulación permanente es el objetivo

último de esta propuesta, pues de ellos depende el mejoramiento real de la calidad y la incorporación de una cultura de autoevaluación como elemento estratégico para asegurar la calidad de nuestro quehacer universitario.

Referencias.

Airasian, Peter. *Herramientas de autoevaluación del profesorado*. Bilbao: Ediciones Mensajero. 1988. pg. 11.

Alvarado, Jesusita et al. *Hacia una identificación de indicadores para la puesta en práctica de procesos de autoevaluación en la UNED*. San José: UNED, 1998.

Díaz de Miguel, Mario et al. *Evaluación de la calidad de las titulaciones universitarias. Guía Metodológica*. Madrid: Ministerio de Educación, cultura y deporte. Consejo de Coordinación Universitaria. 2003.

Lemaitre, María José. "Aseguramiento de la calidad". Seminario sobre Autoevaluación y Acreditación. CONARE. San José de Costa Rica. 2005.

Monereo, C. Y Pozo, J.I. *La universidad ante la nueva cultura educativa*. Barcelona: UAB, Editorial Síntesis. 2003.

Rojas, R. Y Salguero, K. *Guía de autoevaluación de programas académicos con fines de acreditación en la UNED*. San José: UNED, 2000 (documento interno).

Rubio, Ma. J. *Estándares de calidad*. Memoria ATN/SF-7867-RG. Proyecto "Centro virtual para el desarrollo de estándares de calidad para la educación superior a distancia en América Latina y el Caribe". s.f.

SINAES. *Manual de Acreditación*. Convocatoria año 200. San José: Sinaes, 2000

Universidad de Costa Rica. Centro de Evaluación Académica. *El proceso de autoevaluación para la acreditación. Una Guía orientadora*. San José: UCR 1999.