

56

Fecha de presentación: febrero, 2022

Fecha de aceptación: mayo, 2022

Fecha de publicación: julio, 2022

BASES

DE UNA POLÍTICA DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DE CARRERAS

BASES OF A QUALITY POLICY FOR THE CAREER SELF-ASSESSMENT PROCESS

Rubén Cruzata Santos¹

E-mail: ruben.cruzata@reduc.edu.cu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2074-3261>

Juan Carlos Alvarez Yero¹

E-mail: juan.yero@reduc.edu.cu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4360-8107>

Erenia de la Caridad Martínez Escoda¹

E-mail: erenia.martinez@reduc.edu.cu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1947-5423>

¹ Universidad de Camagüey, Camagüey, Cuba

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Cruzata Santos, R., Alvarez Yero, J. C., & Martínez Escoda, E.C., (2022). Bases de una política de calidad para el proceso de autoevaluación de carreras. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(4), 540-545.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo, establecer los fundamentos de una política de calidad para el desarrollo del proceso de autoevaluación de carreras en la Universidad de Camagüey. Los métodos de investigación empleados, tanto teóricos como empíricos, permitieron singularizar el abordaje del proceso y necesaria orientación hacia la mejora continua. Como resultado se conforma una política que contiene directrices que apuntan a un conjunto de aspectos autorreferenciales, relativos a la aplicación de la autoevaluación como un proceso participativo, contextualizado y extensible a los actores sociales y educativos para su conocimiento y su apropiación. Se contribuye a estimular la reflexión sobre la utilidad del proceso de autoevaluación al rebasar posturas tradicionales que limitan su desarrollo como una práctica formalista para la construcción de la calidad.

Palabras clave: autoevaluación, carrera, participación, mejora continua, política de calidad

ABSTRACT

The objective of this work is to establish the foundations of a quality policy for the development of the self-evaluation process of graduate degree courses at the University of Camagüey. The research methods used, both theoretical and empirical, allowed singling out the approach to the process and the necessary orientation towards continuous improvement. As a result, a policy containing guidelines that point to a set of self-referential aspects, related to the application of self-evaluation as a participatory process, contextualized and extensible to social and educational actors for their knowledge and appropriation, is conformed. It contributes to stimulate reflection on the usefulness of the self-evaluation process by going beyond traditional positions that limit its development as a formalistic practice for the construction of quality.

Keywords: self-assessment, career, participation, continuous improvement, quality policy

INTRODUCCIÓN

En la literatura reciente sobre la autoevaluación se destacan dos aspectos de manera recurrente: su necesidad de desarrollo y de fortalecimiento. Los autores que abordan tal proceso hacen referencia a ambos aspectos como insuficiencias en tanto apuntan a su realización con carácter formal y autocomplaciente (Achig, 2003; Cano, 2013; González y Espinosa, 2018; Flórez y Hoyos, 2019), como al hecho de demandar en su ejecución, la promoción de capacidades que tributen a ser implementado no solo como un mecanismo de control o garantía externa de calidad sino de fomento de procesos de mejoramiento continuo (Lemaitre y Mena, 2012; Almuñías y Galarza, 2017; Arango, 2018; García, García y Lozano, 2020; Baños y Michelena, 2021).

A nivel institucional o de programas académicos, la autoevaluación debería concebirse como un proceso vinculante. Según el Glosario de la Red iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (RIACES), es un proceso participativo (2004, p.18), sobre el cual pudieran desarrollarse arreglos que muestren en las instituciones universitarias un posicionamiento determinado hacia ese mejoramiento. Dentro de las transformaciones actuales en el subsistema de Evaluación y Acreditación de Carreras Universitarias (SEA-CU), la ejecución del proceso de autoevaluación se define como una tarea compleja, efectiva cuando se logre el compromiso e implicación socialmente responsable de todos los actores educativos e instancias vinculadas al proceso de formación de profesionales (Junta de Acreditación Nacional, 2019, p. 6).

De acuerdo a la definición anterior es posible tributar a la consolidación de un posicionamiento institucional basado en directrices y acciones para el desarrollo del proceso de autoevaluación. Ello contribuiría a la resolución de las insuficiencias señaladas con énfasis en el tratamiento de la autoevaluación y sobre el cual se maximice la observancia de su carácter participativo (Landi y Palacios, 2010; Orellana, 2015) y su relación emergente con la Responsabilidad Social Universitaria (Larrán y Andrades, 2015; Garbizo, Ordaz y Hernández, 2021). Como resultado se conformaría una política de calidad para promover y establecer la mejora continua en las carreras universitarias.

Como un medio para la formulación de directrices, las políticas de calidad contribuyen a direccionar la mejora para que las Instituciones de Educación Superior (IES) proyecten en sus contextos, su misión y fines (Rojas, 2008; Rugama y Zárate, 2014). En cuanto a tal proyección, la calidad es indicativa de la incidencia que ejercen

esas instituciones sobre sus entornos, en los que los actores sociales y educativos (organizaciones, entidades empleadoras, comunidades, medios de comunicación, entre otros) puedan legitimar su desempeño. En consecuencia, estas políticas se convierten en un referente a dichos actores sobre el sentido de pertinencia de las universidades.

Son pocas las IES cubanas que cuentan con una política de calidad formalmente declarada o un posicionamiento político explícito que indique modos y acciones para autoevaluarse. Parte de esa posición se encuentra contenida dentro de la misión y visión, lo cual deja implícito muchos aspectos que demandan de una comprensión más atemperada teniendo en cuenta el encargo social de esas instituciones. Su formulación desde las carreras como objeto para la generación de directrices para la calidad, asegura valorar en mayor medida cuán consistentes sería el proyecto disciplinar institucional para los actores interesados en su contenido y aplicación.

El presente estudio tiene como objetivo establecer los fundamentos de una política de calidad para el desarrollo del proceso de autoevaluación de carreras, sustentada en características y principios que singularizan y hacen coherente tal proceso en la Universidad de Camagüey (UC).

MATERIALES Y MÉTODOS

- Se realizó un análisis de los antecedentes y particularidades de la autoevaluación de carreras, así como para la comprensión de su evolución y aplicación en el contexto de la UC y desde la práctica se utilizaron y procesaron los resultados de los informes de los procesos de autoevaluación, planes de mejoras, proyectos y estrategias educativas de las carreras estudiadas.
- Se analizaron las principales tendencias a nivel internacional y nacional de procesos de evaluación y acreditación de carreras e instituciones universitarias, entre ellas: modelos, metodologías, resoluciones, patrones y normas de calidad, así como la revisión de políticas de calidad de universidades extranjeras y en correspondencia, información con cierta equivalencia nacional de carácter ministerial e institucional (informes, estrategias).
- Se diseñaron y aplicaron cuestionarios a un conjunto de actores (tabla 1): decisores universitarios, profesores, estudiantes, egresados, entidades empleadoras y comunidades, a fin de identificar necesidades, requerimientos e intereses de esos actores en los procesos de autoevaluación y asumir tales aspectos como componentes básicos para la formulación de la política.

- Se aplicaron entrevistas grupales (grupo focal) a representantes de esos actores para determinar los aspectos fundamentales de dicha política y conformar una interpretación consensuada sobre la ejecución del proceso de autoevaluación y un alineamiento coherente sobre sus fundamentos.

Tabla 1: Actores consultados para la formulación de la política de calidad en el proceso de autoevaluación de carreras en la UC.

| Actores | Número de actores consultados |
|--------------------------|-------------------------------|
| Profesores | 176 |
| Estudiantes | 494 |
| Egresados | 416 |
| Entidades Empleadoras | 327 |
| Comunidades | 552 |
| Decisores Universitarios | 33 |

Fuente: CECEE (2019)

El marco temporal para la formulación de la política se enmarcó entre los años 2019-2021, la cual contiene definiciones, características y principios, así como otros aspectos que fundamentan el posicionamiento de la UC ante el desarrollo del proceso de autoevaluación de carreras.

RESULTADOS

Los fundamentos de la política correspondiente se generaron en los estudios de dimensionamiento social de la calidad aplicados en la formación profesional de pregrado en la UC. Tales estudios se realizaron con el propósito de asistir, monitorear y elevar la participación de los actores interesados en el desempeño y pertinencia de las carreras universitarias como acciones resolutorias al insuficiente desarrollo del proceso de autoevaluación en la universidad. Participaron 11 carreras pertenecientes a la modalidad de curso regular (tabla 2), en las que se determinaron bajo la aplicación de la satisfacción de necesidades como enfoque de calidad, un conjunto de requerimientos, intereses y necesidades de tales actores como aspectos determinantes para la conformación de la política.

Tabla 2: Carreras universitarias que cuentan con estudios de dimensionamiento social de la calidad.

| Carrera | Año de Auto Evaluación |
|------------------------------------|------------------------|
| Lic. Educación: Informática | 2012 |
| Lic. Educación: Educación Especial | 2013 |

| | |
|---------------------------------------|------|
| Lic. Educación: Pedagogía- Psicología | 2014 |
| Lic. Educación: Biología- Química | 2014 |
| Ing. Química | 2015 |
| Lic. Periodismo | 2016 |
| Ing. Eléctrica | 2016 |
| Lic. Educación: Logopedia | 2016 |
| Lic. Economía | 2017 |
| Lic. Contabilidad y Finanzas | 2017 |
| Ing. Industrial | 2019 |

Fuente: CECEE (2019)

Como resultado de los instrumentos de investigación y de acuerdo al consenso obtenido entre los actores consultados, la autoevaluación dentro de la política resultante se define como:

Un proceso permanente, participativo y contextualizado. Sus resultados son extensibles a los actores sociales y educativos para su conocimiento y apropiación, lo que permite mostrar evidencias sobre su desarrollo y sobre el estado del mejoramiento continuo y pertinencia de estos programas académicos en la UC. (CECEE, 2021, p.3).

Como concepto básico para promover la calidad en su sistema de formación de pregrado, la definición asumida apunta a singularizar las características mencionadas en tanto:

- Proceso permanente, en el que su ejecución posibilita identificar de manera continua las problemáticas que afectan la calidad universitaria. Ello implica desarrollar la autoevaluación como un proceso consultivo y vinculante que consolide un estilo de trabajo democrático, que involucre y estimule en igual medida a la comunidad universitaria y a los actores sociales y educativos a trabajar de forma iterativa en la mejora de la calidad.
- Proceso participativo, en cuanto se concibe la participación como un proceso social sustentado en necesidades, que debe promover el compromiso y el consenso en los actores involucrados para valorar de manera sistémica el desempeño y pertinencia de las carreras. Fortalecer la autoevaluación en tal sentido, conlleva a satisfacer necesidades como aspecto constitutivo de la calidad universitaria y enfoque sobre el cual la institución obtenga un mayor conocimiento sobre dichos actores.
- Proceso contextualizado, al ser coherente y resolutivo a los problemas que afectan el entorno, con lo cual sus soluciones sean indicativas de la consistencia de los programas académicos para contribuir al desarrollo

social y territorial y medio por el cual se satisfagan las demandas de tal naturaleza.

La política de calidad define además como parte esencial de su contenido los siguientes principios:

- La aplicación del carácter científico de la autoevaluación: en cuanto a su utilización para diagnosticar y explicar los problemas que determinan la calidad universitaria. Con tal propósito el desarrollo del proceso de autoevaluación conlleva a la implementación de la evaluación como investigación aplicada, en la que la información producida sea un recurso garante para la confiabilidad de los resultados. Debe considerarse con tal propósito, su preservación y trazabilidad con lo que se detecten elementos fallidos en la autovaloración que realicen las carreras. Ello constituye condición necesaria para la asignación de recursos y para el seguimiento institucional que se haga en cada programa académico.
-
- La unidad entre el diagnóstico del programa académico y la intervención institucional: en correspondencia con la aplicabilidad de la autoevaluación, sus resultados constituyen el punto de partida para el diseño de acciones interventivas orientadas al establecimiento de la mejora. El seguimiento institucional, producto de esa intervención, se implementa como un proceso asistido por las instancias internas dedicadas a la investigación sobre la evaluación de la calidad. En consecuencia, se contribuye al fortalecimiento del proceso autoevaluativo al capacitar y generar un aprendizaje en los actores interesados en la calidad y el desempeño de las carreras. La intervención referida tributa además a una mayor toma de decisiones sobre la mejora y su sostenibilidad en la formación profesional.
- El desarrollo de un modelo de autoevaluación para la formación de pregrado: dada la intervención y el interés institucional por fortalecer el proceso autoevaluativo, se opta por conformar un modelo orientado al análisis social de la calidad. Se identifican como aspectos relevantes aquellas necesidades de los actores sociales y educativos que se involucran en la autoevaluación. A través del conocimiento de las necesidades se amplía la capacidad de respuesta institucional para satisfacer los requerimientos e intereses de esos actores en cuanto al desempeño de las carreras. En consecuencia, se consolida la pertinencia y el sentido de responsabilidad de la autoevaluación al incidir de manera positiva en la valoración social sobre la calidad universitaria.
- El compromiso con el cambio y la mejora: incidir en el mejoramiento a nivel de carreras conduce al alcance de cambios más profundos y un mayor comprometimiento de todos los actores participantes en la autoevaluación. Es a ese nivel donde se determina si la

formación recibida es efectiva y desarrolla habilidades, capacidades, valores, competencias y conocimiento. Tal hecho indica que la universidad no debe mostrar conformidad absoluta sobre sus resultados globales; contrariamente, la efectividad del mejoramiento propende más a su observancia a escala programática lo que permite estructurar en mayor medida acciones más coherentes y ajustadas al estudio de la calidad sobre este nivel básico de formación.

- El carácter formativo del proceso de autoevaluación: el proceso de autoevaluación de la calidad es un proceso formativo, toda vez que al sustentarse en la reflexión individual y colectiva se consensuen alternativas para aprender y potenciar la mejora. La participación colegiada de todos los actores produce una mayor valoración sobre los resultados con lo cual se complementen al análisis de los indicadores estandarizados, explicaciones que estimulen en esos actores una mayor aptitud para conocer y comprender cómo funciona la universidad y su sistema de carreras.
- La unidad entre la autoevaluación y la evaluación externa: para lograr tal propósito, se hace necesario combinar acertadamente los procesos de aseguramiento y de mejora de la calidad. Ambos procesos al implementarse como enfoques para el desarrollo de la autoevaluación no deben asumirse con fines irreconocibles. Se debe garantizar una transición efectiva desde la evaluación de estado (acreditación y/o aseguramiento de la calidad) a la evaluación explicativa (mejora continua) en que la carrera y la institución universitaria sean objeto de un análisis a profundidad sobre su desempeño para incrementar la calidad.

DISCUSIÓN

El hecho de exponer y establecer los fundamentos de una política para el proceso de autoevaluación de carreras, apunta con centralidad al debate público sobre la calidad de la Educación Superior. Es posible afirmar en tal sentido, que se pondera la búsqueda de la credibilidad de ese sistema educativo y que la calidad que ostente dependa en parte de su legitimación social.

No hay indicaciones argumentadas dentro de la documentación de los modelos y patrones de calidad analizados, ya sean nacionales (Sistema de Evaluación y Acreditación de Instituciones de Educación Superior: SEA-IES y SEA-CU) o con alcance internacional (Normas ISO, Ciclo Deming, European Foundation for Quality Management) que expliquen cómo hacer de la autoevaluación un proceso participativo. El énfasis en este punto conlleva a ampliar la valoración sobre la calidad, sobre todo si se pretende cumplir de manera responsable el encargo social de las IES. Promover la participación coadyuva a maximizar el sentido de pertinencia de estas

instituciones y contribuiría a reconocer las necesidades de la diversidad de actores que se involucran en los procesos evaluativos.

Entre las necesidades en los actores participantes se identificaron como relevantes:

- El equilibrio entre la ejecución de la función docente e investigativa en el claustro universitario.
- El bienestar estudiantil en correspondencia con la calidad de los servicios intrauniversitarios.
- El desarrollo de competencias específicas de las profesiones a través de la formación continua para los egresados.
- La retroalimentación sobre condiciones y oportunidades para el desarrollo profesional que brindan las entidades empleadoras para estudiantes y egresados.
- El aprendizaje y transferencia de conocimiento del servicio universitario para el contexto comunitario.
- La retroalimentación sobre el desempeño de las carreras y de la IES para los decisores universitarios.

Las necesidades expuestas apuntan a un conjunto de requerimientos e intereses no satisfechos en su totalidad dentro de los procesos de autoevaluación en las carreras estudiadas, asociados esencialmente a: una mejor funcionalidad de la infraestructura universitaria; una implicación más expedita entre la docencia, la investigación, la formación postgraduada y el mundo laboral; un mayor fortalecimiento de la relación carrera-entorno que estimule en mayor medida la aplicación de los modos de actuación profesional y asegure de manera más eficiente la retroalimentación sobre el desempeño de estos programas académicos.

Tales aspectos son fundamentales para establecer mejora, atribuirle importancia conduce a desarrollar la autoevaluación como un proceso de investigación en el que la valoración colectiva permita constatar si la actuación de las carreras es coherente con el ámbito en que se desenvuelven. Habría que insistir en la idea de repensar la utilidad de la autoevaluación y la estimulación a su desarrollo. La observancia de las necesidades como medio para maximizar la participación debe ser elemento inherente del proceso de autoevaluación, lo cual condiciona la aspiración de lograr el compromiso e implicación responsable de todos los actores educativos vinculados a la formación profesional.

Asumir tales ideas permitiría avanzar en el conocimiento sobre la calidad del proyecto disciplinar de las IES y optar por la construcción de un modelo de evaluación interna que reconozca en la participación de los diversos actores, un medio sobre el cual saber cómo y en qué mejorar. En tal sentido se formularon los fundamentos de una

política de calidad. No se reemplazan las bases legales del sistema de evaluación y acreditación para las carreras universitarias como principal referente político, sino que a través de directrices complementarias se generan cursos de acción o explicaciones sobre cómo direccionar el mejoramiento en una institución específica.

La política de calidad para el desarrollo del proceso de autoevaluación de carreras en la UC es formalmente un documento programático, que establece la aplicación de un grupo de características y principios autorreferenciales relativos a tal proceso. Se considera novedosa en su concepción por indicar el posicionamiento institucional ante la mejora de la calidad de estos programas y centrar sus bases en su socialización a los actores fundamentales que intervienen en la formación profesional. A tales efectos, sus fundamentos hacen comprensible en mayor medida la misión y visión universitaria, con lo cual se aspira a convertir la institución en una universidad de impacto nacional, tributaria del desarrollo local y formadora de profesionales competentes.

Contar una política de calidad indica cuán dispuesta está la institución universitaria para establecer el mejoramiento. Su formulación ha demandado complejidad, no obstante a ello, se formaliza un posicionamiento necesario que posibilita hacer más pertinente el desempeño de las carreras. Se considera que sus fundamentos estimulan la obtención de nuevos resultados y/o beneficios para desarrollar el proceso de autoevaluación entre los que se apunta a:

- La implicación y utilidad de la información con valor social para maximizar la actividad universitaria.
- El aumento de la capacidad de consenso para definir e interactuar sobre intereses públicos que interpelan la agenda universitaria.
- El incremento del capital social de la institución ante la resolución de problemáticas territoriales.

Las bases o fundamentos expuestos constituyen un punto importante para significar la importancia del proceso de autoevaluación de carreras. De igual modo, su contenido clarifica la condición de responsabilidad social, en tanto aspecto sobre el cual la universidad debe mantener y ofrecer mejores respuestas a las demandas del entorno con el fin de preparar, actualizar y formar profesionales. En tal sentido, se contribuye a renovar el propósito de mejora continua que implica siempre este proceso.

CONCLUSIONES

Las bases de la política de calidad estimulan el desarrollo del proceso de autoevaluación de carreras sobre la aplicación de características y aspectos autorreferenciales para la UC.

La formulación de los fundamentos expuestos direcciona el establecimiento de la mejora continua en las carreras universitarias y contribuye a promover la autoevaluación como un proceso permanente, participativo y contextualizado, extensible a los actores sociales y educativos interesados en la actuación de estos programas académicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achig, L. (2003). Necesidad de la autoevaluación de las Instituciones de Educación Superior. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/8448/1/Necesidad%20de%20la%20autoevaluacion%20de%20las%20instituciones%20de%20educacion%20superior.pdf>
- Almuiñas, J. L., & Galarza, J. (2017). La gestión de la calidad en las Instituciones de Educación Superior desde la perspectiva de la integración de los procesos estratégicos. En J. L. Almuiñas, (Comps), J. Galarza, & D. Megret, *La gestión de la calidad en las Instituciones de Educación Superior* (Vol. 1, págs. 71-92). Quito, Ecuador: Editorial del Instituto Superior Bolivariano de Tecnología.
- Arango, A. (2018). *Referentes de Calidad: una propuesta para la evolución del Sistema de Aseguramiento de la Calidad*. (M. d. Nacional, Ed.) Bogotá, Colombia.
- Baños, M. A., & Michelena, E. (2021). El proceso de acreditación de carreras. *Revista cubana de Educación superior*, 40(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0257-43142021000100012
- Cano, M. (2013). *La autoevaluación institucional: estrategia de calidad*. <http://www.uv.mx/iesca/files/2013/01/autoevaluacion2000.pdf>
- Centro de Estudios para la Calidad Educacional Empresarial-CECEE. (2021). Política de calidad para el desarrollo del proceso de autoevaluación de carreras. Informe de investigación, Universidad de Camagüey.
- Centro de Estudios para la Calidad Educacional Empresarial-CECEE. (2019). *Informe sobre el estado de la mejora continua en la Universidad de Camagüey*. Informe de investigación, Universidad de Camagüey.
- Flórez, E., & Hoyos, A. (2019). Una mirada cualitativa sobre la autoevaluación institucional desde la praxis universitaria. *Revista Científica*, 37(1), 78-89. <https://doi.org/10.14483/23448350.13645>
- Garbizo, N., Ordaz, M., & Hernández, J. (2021). Responsabilidad Social Universitaria y labor educativa: una relación necesaria en la formación de profesionales. *Revista Mendive*, 19(1), 321-333. <http://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1925>
- García, G., García, R., & Lozano, A. (2020). Calidad en la educación superior en línea: un análisis teórico. (U. d. Rica, Ed.) *Revista Educación*, 44(2), 1-15. de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44062184005>
- González, L. E., & Espinoza, Ó. (2018). Calidad de la Educación Superior: Concepto y Modelos. *Revista Calidad en la Educación*(28), 248-276. <https://doi.org/10.31619/caledu.n28.210>
- Junta de Acreditación Nacional-JAN (2019). *Sistema de Evaluación y Acreditación de Carreras Universitarias*. (M. d. Superior, Ed.) La Habana, Cuba.
- Landi, N., & Palacios, M. E. (2010). La autoevaluación institucional y la cultura de la participación. *Revista Iberoamericana de Educación* (53), 115-181. <https://rieoei.org/historico/documentos/rie53a07.pdf>
- Larrán, M., & Andrades, F. (2015). Análisis de la Responsabilidad Social Universitaria desde diferentes enfoques teóricos. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6(15), 91-107. <http://ries.universia.net/article/view/1053/analisis-responsabilidad-social-universitaria-enfoques-teoricos>
- Lemaitre, M. J., & Mena, R. (2012). Aseguramiento de la calidad en América Latina: tendencias y desafíos. En M. J. Lemaitre, & Z. M. (Eds.), *Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica. Informe 2012* (págs. 23-54). Santiago de Chile, Chile.: RIL editores.
- Orellana, V. (2015). *Calidad de la Educación Superior. Elementos para una interpretación sociológica*. <https://es.scribd.com/document/282220660/>
- RIACES. (2004). *Glosario Internacional RIACES de Evaluación de la Calidad y Acreditación*. Madrid, España: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación https://servicios.ceu.es/calidad/Portals/0/Dat/Doc/publi_riaces_glosario_oct04%20OK.pdf
- Rojas, R. (2008). Políticas para la calidad de la Educación Superior y su implementación en la Universidad de Guadalajara. En E. Marúm, & R. V. (Cords), *Actores y procesos de la calidad e innovación educativas* (Primera ed., págs. 17-64). Guadalajara, México: Ediciones de la Noche.
- Rugama, J., & Zárate, E. (. (2014). *Calidad, Evaluación y Acreditación en la Educación Superior*. (U. T. Nacional, Ed.) Bogotá, Colombia.