

**UNIVERSIDAD 2018**

**LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL EN LA UNIVERSIDAD DE PINAR DEL RÍO: UNA METODOLOGÍA PARA LA AUTOEVALUACIÓN**

**Autores:**

Dr. C. Reinaldo Meléndez Ruiz, Metodólogo de la Dirección de Gestión y Control de la Calidad. Correo: [reinaldo.melendez@upr.edu.cu](mailto:reinaldo.melendez@upr.edu.cu)

Dra. C. Mayra Carmona González, Jefa de la Dirección de Gestión y Control de la Calidad. Correo: [mcarmona@upr.edu.cu](mailto:mcarmona@upr.edu.cu)

MSc. Israel Hernández Rodríguez, Metodólogo de la Dirección de Gestión y Control de la Calidad. Correo: [israel.hernandez@upr.edu.cu](mailto:israel.hernandez@upr.edu.cu)

**Taller: IX Taller Internacional de Evaluación de la calidad y acreditación**

**UNIVERSIDAD DE PINAR DEL RÍO “HERMANOS SAÍZ MONTES DE OCA”**

**Pinar del Río  
2017**

## RESUMEN

La implementación de la evaluación institucional universitaria en Cuba ha coincidido con una nueva etapa a partir de la integración de universidades, reafirmando la necesidad de búsqueda continua de elevados niveles de calidad, pertinencia y excelencia académica, mediante procesos de evaluación que permitan relacionar procesos y efectos y realizar valoraciones óptimas como vía decisiva para su mejora continua.

Diseñar una metodología que permita desarrollar la autoevaluación en la Universidad de Pinar del Río como un proceso que tribute al perfeccionamiento de la calidad es el objetivo de la siguiente ponencia, partiendo de una amplia revisión bibliográfica de la información actualizada que sobre el tema existe, sirviendo como base para desarrollar la fundamentación teórica del mismo.

**Palabras claves:** evaluación institucional, calidad, autoevaluación

## ABSTRACT

The implementation of university institutional evaluation in Cuba coincided with a new phase after the integration of universities, reaffirming the need for continued pursuit of high standards of quality, relevance and academic excellence through assessment processes that connect processes and effects and perform best valuations as critical path for continuous improvement.

Devise a methodology to develop self-evaluation at the University of Pinar del Rio as a process tribute to improving quality is the aim of the following paper, based on a comprehensive literature review of the updated information on the subject exists, serving as a basis for developing the theoretical basis thereof.

**Keywords:** institutional evaluation, quality, self appraisal

## Introducción

La elevación de la calidad de la educación superior es una variable fundamental en el desarrollo de la educación cubana, expresada con claridad en los lineamientos del Partido Comunista de Cuba y de manera explícita en los objetivos estratégicos del Ministerio de Educación Superior. La implementación de la evaluación de la calidad institucional universitaria en Cuba ha coincidido con una nueva etapa, como parte del perfeccionamiento de la Educación Superior, a partir de la integración de las universidades de los territorios.

En las fuentes bibliográficas especializadas se reconoce la amplia experiencia que a nivel internacional se manifiesta en la implementación de proyectos de evaluación institucional, sobre todo en países de Europa y América Latina, con metodologías y criterios muy diversos, pero con un objetivo común: la mejora continua de la calidad, que exige a los gobiernos y entidades sociales a cambiar sus políticas y buscar soluciones en función de mejorar la gestión de los centros de educación superior.

*“En Cuba el Ministerio de Educación Superior desde su creación en 1976, ha prestado especial atención al control del trabajo que han desempeñado las instituciones universitarias, como vía fundamental para lograr el mejoramiento continuo de la calidad. De esta manera establece a partir del 2002 un Sistema Universitario de Programas de Acreditación (SUPRA), dirigido a promover, estimular y certificar la calidad de instituciones y programas (existiendo experiencias en la acreditación de carreras y programas de maestría) y aplica desde el 2003 la evaluación institucional como forma de control para determinar la calidad del trabajo en los centros y la gestión en todos sus procesos en correspondencia con la misión y función social encargada por el estado y el gobierno”* (Hernández Gutiérrez D. y otros, 2006, p. 19)

En correspondencia a lo abordado anteriormente, la Universidad de Pinar del Río “Hermanos Saíz Montes de Oca” (UPR) se articula a este esfuerzo desde el primer decenio de este siglo y se ha venido trabajando de forma sistemática para que constituya un estilo de trabajo que perfeccione cada día más la labor de formación de un docente de calidad, al mismo tiempo que la acreditación prestigia y es expresión del reconocimiento social a los programas e instituciones que sean acreedores de tal condición. En el año 2006 la UPR se reconoció con una evaluación de la calidad de autorizada y en los años 2011 y 2016 de certificada, respectivamente.

Por otra parte, la excelencia académica en la educación superior cubana se concibe en función de tres aspectos fundamentales, a saber: los recursos humanos, la base material (incluida la que se utiliza de la sociedad) y la gestión del proceso de formación, siendo una aspiración alcanzar tan alta meta.

En la presente ponencia se sintetiza parte de la gestión realizada en la UPR por el Sistema de Evaluación y Acreditación de las Instituciones de Educación Superior, específicamente una metodología para la autoevaluación y de este modo, profundizar en los procesos fundamentales que se desarrollan en la misma, con el fin de perfeccionar aquellas dificultades que repercuten en el trabajo por la gestión de la calidad.

## Desarrollo

Como parte del perfeccionamiento de la Educación Superior en Cuba, el primero de septiembre de 2015, se da inicio al proceso de integración de las instituciones de educación superior en Pinar del Río, unificándose la Universidad "Hermanos Saíz", la Universidad de Ciencias Pedagógicas "Rafael María de Mendive" y la Facultad de Cultura Física "Nancy Uranga Ramagoza" quedando constituida la nueva universidad de Pinar del Río.

Según la UNESCO "La calidad es la adecuación del "ser" y "qué hacer" de la Educación Superior a su "deber ser",...cada uno de los elementos institucionales que componen la definición de calidad (deber ser, qué hacer y ser) es predominantemente evaluado con una categoría específica. Así la misión, al igual que los planes y proyectos que de ella se deriven, es evaluada mediante el indicador pertinencia (deber ser), el funcionamiento (qué hacer) es evaluado en términos de eficiencia, y los logros y resultados son evaluados en cuanto a su eficacia". (UNESCO, 2007).

La acreditación institucional apunta a la búsqueda del reconocimiento social y prestigio de la propia universidad, de los programas que en esta se desarrollan y en consecuencia de las personas que se forman o laboran en estas instituciones, por tanto, los procesos de acreditación constituyen una necesidad, ya que garantizan la calidad y credibilidad del proceso educativo y de sus resultados.

El instrumento fundamental para la mejora continua de la calidad es la autoevaluación, esta permite detectar sus fortalezas, debilidades, proponer correcciones, comprometerse en la revisión y ajuste para garantizar un proceso permanente de mejoramiento cualitativo del programa.

La autoevaluación con mucha frecuencia se identifica con el paso previo para la realización del proceso de acreditación universitaria, lo que reduce su verdadero significado para el mejoramiento del desempeño institucional como componente esencial de la gestión en la dirección universitaria y de retroalimentación para la toma de decisiones que permitan alcanzar las metas y objetivos concebidos en sus planes de desarrollo.

Se define como el proceso sistemático de investigación orientado a la búsqueda de conocimientos científicamente fundamentado acerca de la diversa y compleja realidad del desempeño institucional universitario, que permitan a los implicados en el objeto de evaluación, la participación autorreflexiva y autocrítica para la formación de juicios de valor y la toma de decisiones que garanticen el mejoramiento del desempeño en todas las esferas del quehacer institucional y el desarrollo de la cultura evaluativa (Vargas, R . 2006).

Los resultados alcanzados en una autoevaluación institucional permitirán, entre otros, el logro de una cultura de autorregulación que conducirá a futuros autocontroles de gestión. Partiendo de la autoevaluación como elemento básico en la gestión de la calidad que involucra a directivos, profesores, personal administrativo y no docente, estudiantes, empleadores, egresados y comunidad, se propone desarrollar una metodología que le permita a la UPR poseer procedimientos organizados en etapas secuenciadas para llevar a cabo la autoevaluación de la calidad.

En las indagaciones bibliográficas y empíricas realizadas se pudo corroborar como debilidades:

- ✓ No se asume la autoevaluación como un proceso de dirección que conduce al mejoramiento continuo que permita la retroalimentación, y que requiere de una planificación estratégica.
- ✓ No se trabaja con las prioridades teniendo en cuenta los procesos fundamentales de la universidad. Es habitual ver decanos o jefes de departamentos cuya responsabilidad ejecutiva los distancia de las actividades de formación, investigación, superación y extensión.
- ✓ Se trabaja de forma asistémica con el plan de mejoras y las metas, y no todos los objetivos declarados se tienen en cuenta.
- ✓ No se precisa un adecuado enfoque de sistema para la gestión de la calidad de los procesos que garantice una adecuada alineación entre los planes de actividades anuales, planes mensuales y el plan de trabajo individual.

La autoevaluación, como proceso en la UPR, implica la articulación y realización sistemática de siete fases. Desde una perspectiva deductiva, a continuación se presentan las fases, para posteriormente, argumentar los contenidos y relaciones:

- ✓ Fase Nº 1: Implicación de todos los actores, en el proceso de autoevaluación de la calidad en la UPR.
- ✓ Fase Nº 2: Diseño de la autoevaluación.
- ✓ Fase Nº 3: Búsqueda de la información.
- ✓ Fase Nº 4: Procesamiento de la información. Determinación de las fortalezas, debilidades y plan de mejoras.
- ✓ Fase Nº 5: Elaboración del informe de autoevaluación.
- ✓ Fase Nº 6: Comunicación del informe de autoevaluación.
- ✓ Fase Nº 7: Mejora continua y seguimiento.

**Fase Nº 1:** Implicación de todos los actores, en el proceso de autoevaluación de la calidad en la UPR.

Esta fase tiene como propósito implicar a directivos, profesor a tiempo completo y a tiempo parcial, personal administrativo y no docente, estudiantes, empleadores, egresados y comunidad al proceso que se desarrollará y su divulgación.

Se impartirán conferencias, talleres y se realizarán consultas, sobre aspectos claves del proceso de evaluación de la calidad en la educación superior, y otras acciones encaminadas a comprender y asumir la necesidad de la evaluación y que esta implicará cambios para mejorar, se actualizarán murales con informaciones al respecto y se trabajará para lograr la motivación de todos en lograr un proceso profundamente crítico.

Los directivos se prepararán en el conocimiento de las variables a evaluar y sus indicadores. Los profesores, estudiantes y egresados comprenderán la necesidad de responder los instrumentos diseñados con total veracidad, para contribuir a la obtención de una información confiable y ajustada a la realidad.

El personal administrativo y no docente brindará apoyo logístico al proceso. Los empleadores serán sensibilizados en que el proceso también le compete y que redundará en beneficio de su organización.

La comunidad se sumará en esta etapa como escenario donde se desarrollan, en lo fundamental, actividades extensionistas que lo vinculan a la sede y les demuestra cuán importante y necesario es para el desarrollo social y cultural del territorio el mejoramiento de la calidad de los procesos que en ella se desarrollan.

La divulgación estará presente durante todas las fases, se generalizará la necesidad e importancia del proceso, la constitución de la Comisión de Calidad, su composición, sus funciones, cronograma de trabajo, instrumentos a aplicar, así como los resultados parciales que estimulen la participación y apoyo de todos los implicados, resultados finales y planes de mejoras.

## **Fase Nº 2: Diseño de la Autoevaluación.**

En este período se deben destacar las siguientes actividades:

### 1. Estudio de las características específicas de la Universidad.

Se analizará la estructura organizativa para lograr que todas sus dependencias estén contempladas en el proceso.

### 2. Elaboración del plan de la Autoevaluación.

Se crea la comisión de calidad encargada de la realización del proceso y constituida por directivos y profesores en roles de evaluadores y participantes, hay que elegir evaluadores competentes y críticos si se quiere obtener un diagnóstico objetivo aunque sea severo, el evaluador contará con la colaboración de un equipo surgido de los mismos actores, el evaluador debe analizar objetivamente la institución, los actores deben participar en el proceso evaluativo si se pretende que conduzca a la corrección de las deficiencias.

Se define el programa de trabajo para la autoevaluación donde se establecen las acciones a ejecutar durante el proceso de autoevaluación, los responsables de cada variable, fechas de cumplimiento, recursos necesarios (recursos humanos: docentes, estudiantes, expertos), procurando que los mismos tengan conocimiento del contenido del proceso y del papel que deben desempeñar en él. También es muy importante asegurar y garantizar los recursos económicos, materiales y técnicos para desarrollar el proceso, elaborando el cronograma de trabajo de la comisión.

### 3. Selección y entrenamiento de grupos de trabajo para la búsqueda y procesamiento de la información.

Se seleccionan y/o elaboran los instrumentos (encuestas, entrevistas, observación directa, revisión de documentos, y otros) que se utilizarán en la evaluación de cada dimensión y criterios de medidas, de acuerdo a la guía de evaluación por cada variable establecida en el Sistema de Evaluación y Acreditación de Instituciones de la Educación Superior.

Se entrenan a los encargados de aplicarlos mediante talleres y seminarios.

### 4. Determinación de la duración del proceso de búsqueda y procesamiento de la información.

Se fijan los plazos durante los cuales se recogerá la información necesaria y garantiza la continuidad del proceso.

### **Fase Nº 3: Búsqueda de la información**

Para la búsqueda de información es necesario realizar las siguientes acciones:

- Análisis de las condiciones de la información que se investiga.
- Proyección del tipo de búsqueda.
- Ejecución del tipo de búsqueda.
- Control y retroalimentación de la búsqueda realizada.

Se aplica la guía de autoevaluación diseñada para las Instituciones de Educación Superior, con sus variables, indicadores, criterios de medida y de implantación, según diseño sugerido en esta investigación y los instrumentos creados para los sujetos seleccionados de la muestra ya establecida. Se recoge toda la información necesaria para ser analizada posteriormente.

La guía para la autoevaluación propuesta delimita las variables siguientes:

- Variable 1. Contexto institucional
- Variable 2. Gestión de los recursos humanos.
- Variable 3. Formación del profesional de pregrado.
- Variable 4. Interacción social.
- Variable 5. Infraestructura y gestión de los recursos.
- Variable 6. Impacto

**Fase Nº 4: Procesamiento de la información. Determinación de las fortalezas, debilidades y plan de mejoras.**

Para el procesamiento de la información es necesario realizar las siguientes acciones:

- Codificación de la información.
- Descomposición de la información en partes para la comprensión de estas.
- Análisis y articulación de las partes para la comprensión global.
- Establecimiento de códigos propios.

Es decir, se deben clasificar, analizar e interpretación de datos, así como realizar una valoración de los resultados obtenidos.

En esta se deben realizar las siguientes actividades básicas:

1. Realizar el proceso de codificación para la tabulación de los datos y la demostración gráfica para el análisis de cada indicador y criterio de evaluación en caso necesario en las áreas de estudio.
2. Analizar los datos procesados, de acuerdo a la agrupación de las variables, indicadores y criterios de evaluación, conforme a las áreas de estudio.
3. Interpretar los datos para la respectiva elaboración de los resultados de la investigación lograda.

4. Valorar los resultados para determinar y formular las fortalezas y debilidades en cada variable, estas últimas constituyen la base para elaborar el plan de mejora continua de la calidad.
5. Elaborar el plan de mejoras continua de la calidad.

#### **Fase Nº 5:** Elaboración del informe de Autoevaluación

En esta etapa es de vital importancia lo siguiente:

1. El informe se redactará con un lenguaje sencillo y preciso, para destacar los aspectos más significativos del proceso.
2. Los resultados ofrecerán una evaluación cualitativa de la calidad de la institución.
3. El informe contendrá las fortalezas y debilidades en cada variable y el Plan de Mejora Continua de la Calidad, aspecto de especial relevancia en todo proceso de autoevaluación.
4. El Plan de Mejora Continua de la Calidad puede tener la siguiente estructura:
  - Definición de la debilidad o fortalezas no consolidadas.
  - Objetivo
  - Número, acción, responsable, participan, recursos, fecha.

El plan de mejoras resulta de gran utilidad para la gestión del proceso de autoevaluación y la toma de decisiones.

#### **Fase Nº 6:** Comunicación del informe de Autoevaluación

Para la comunicación de la información es necesario realizar las siguientes acciones:

- Análisis del rol que se desempeña y de las condiciones.
- Organización de la comunicación.
- Ejecución de la comunicación.
- Control y retroalimentación.

El informe de autoevaluación, debe ser comunicado y/o publicado en medios orales y escritos de manera oportuna a la comunidad de la Institución.

#### **Fase Nº 7:** Mejoras continua y seguimiento

Las mejoras continuas y seguimiento constituyen la última fase de la metodología. En esta se controla el cumplimiento de las acciones correctivas correspondientes, para alcanzar metas a corto, mediano y a largo plazo, que permiten contrarrestar el efecto de las debilidades. Esto debe realizarse cíclicamente, con vistas a lograr el camino hacia la excelencia. Todas las metas en su conjunto, propenderán al desarrollo.

### **CONCLUSIONES**

1. La autoevaluación es el elemento básico en la evaluación de la calidad en las Instituciones de la Educación Superior en Cuba, esta debe involucrar directivos, profesores propio y a tiempo parcial, personal administrativo y no docente, estudiantes, empleados, egresados y comunidad.

2. La autoevaluación permite la búsqueda, procesamiento y comunicación de información necesaria para adoptar decisiones acertadas y oportunas relacionadas con la mejora continua de la calidad.

3. El análisis de los criterios de medidas e implantación del proyecto de la guía de evaluación para las Instituciones de la Educación Superior, que aparece en el Sistema de Evaluación y Acreditación de la Junta de Acreditación Nacional de la República de Cuba, demostró la necesidad de ajustarlos hasta el detalle en la documentación e informaciones necesarias para poder medir el comportamiento de las variables.

4. Se logra proponer una metodología para realizar la autoevaluación que consta de siete fases:

- ✓ Fase Nº 1: Implicación de todos los actores, en el proceso de autoevaluación de la calidad en la UPR.
- ✓ Fase Nº 2: Diseño de la Autoevaluación.
- ✓ Fase Etapa Nº 3: Búsqueda de la información.
- ✓ Fase Etapa Nº 4: Procesamiento de la información. Determinación de las fortalezas, debilidades y plan de mejora.
- ✓ Fase Etapa Nº 5: Elaboración del informe de Autoevaluación.
- ✓ Fase Etapa Nº 6: Comunicación del informe de Autoevaluación.
- ✓ Fase Etapa Nº 7: Mejora continua y seguimiento.

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. ALPIZAR, F. RAUL. (2004) "Modelo de Gestión para la Formación y Desarrollo de los Directivos Académicos en la Universidad de Cienfuegos (UCF)" Tesis presentada en opción al grado científico de doctor en Ciencias de la Educación. La Habana, Cuba. (Pág. 51).

2. ALVAREZ GARCÍA, I. Y TOPETE BARRERA, C. (1997) "Modelo para una Evaluación Integral de las políticas sobre gestión de calidad en la educación superior". En, Gestión y Estrategia/ Nº.11-12 Número doble.

3. ANECA. Evaluación de la Calidad y Acreditación. Espacio Común de la Unión Europea, América Latina y Caribe, ANECA. Madrid, España; 2003.

4. BARRIOS, MARITZA. (1997) "Conceptualización y Diseños de Estudios de Evaluación Institucional de la Educación Superior". Serie de Trabajos de Ascenso, Nº 3. UPEL. (Pág. 28, 30-33, 132, 173,182).

5. CHENG Y, TOM W, Multi-modals of quality en education. Quality assurance en education. 1997; 5(1)

6. COLECTIVO DE AUTORES. CEPES-UH (2003). "La Calidad Universitaria y su Evaluación. Grupo Universidad y Sociedad". UH. Cuba.

7. CONDE, FERNÁNDEZ BERTO D. (2002)."Propuesta de un Modelo de Autoevaluación Institucional de la Docencia de Pregrado de la área clínica de la carrera de Medicina

na". Univ. La Habana. Cuba. Tesis de Maestría en Csc. de la Educación Superior. (Pág. 25).

8. CONEAU. Lineamientos para la evaluación institucional. Ministerio de Cultura y Educación. Comisión de Evaluación y Acreditación Universitaria. Buenos Aires, Argentina; 1997.

9. CONEAU. Contribuciones para un análisis del impacto del Sistema de Evaluación y Acreditación, Buenos Aires, Argentina; 2003.

10. ESCOT M. (1990). "Evaluación Institucional Universitaria". Editorial Losada S. A. Argentina .B. Aires. (pág.18).

11. ESPÍ, NORA. ARUCA D. A. y LAZO M. J. (2006) "La Evaluación de la Calidad y Acreditación de la Educación Superior". La Universalización de la Universidad por un Mundo Mejor. Curso N 10. ISBN:-959-16-0400-9. La Habana, Cuba. (Pág. 12, 16, 31, 19,20)

12. ESTABA E. (1991) "La Evaluación Institucional de las Universidades Nacionales: Lineamientos Teóricos Básicos, Conceptuales y Metodológicos". Núcleo de Directores de Planificación. Universitaria. CNU, Venezuela. (Pág. 24,53)

13. FARIAS, L. (2008). "Modelo de evaluación institucional para la evaluación experimental de Guayana, Venezuela "Tesis presentada en opción al grado científico de doctor en Ciencias de la Educación. La Habana, Cuba.

14. Galarza, L. Yudith (2007) "Modelo para evaluar la gestión de los procesos de Planificación Estratégica, Conformación y Evaluación de los Objetivos en las Instituciones de Educación Superior adscritas al Ministerio de Educación Superior. "Tesis presentada en opción al grado científico de doctor en Ciencias de la Educación. La Habana, Cuba. (Pág. 108).

15. HERNANDEZ, D. (2006) "La evaluación institucional frente a los retos actuales de universalización. Memorias Universidad 2006.

16. HO S, Team K ATBM: Model for higher education. Training for quality 1995; 3(2), 14-27.

17. IÑIGO, E y Col (2006) "Tendencias Actuales de la Evaluación y Acreditación Universitaria en América Latina" La Universalización de la Universidad por un Mundo Mejor Ponencia Universidad 2006 IBSN -959-16-0400-9, La Habana, Cuba. (Pág. 1-12)

18. IVEPLAN (1991). "Planificación y Gestión: De la Teoría al Método". Serie Documentos, Nº 5. Edición Gorzaflex. Producciones C.A, Caracas, Venezuela. (Pág.12, 13).

19. JACQUES L' ECUYER, QUÉBEC. (1994), "Informe sobre la Educación Superior en América Latina y El Caribe 200-2005". En: <http://www.portal.unesco.org>, Junio, 2006.

20. La Universidad. Gestión de la calidad y acreditación, Colombia. Disponible en [www.uosario.edu.co/iau/planeación/pei/plenestr.oic.ltm](http://www.uosario.edu.co/iau/planeación/pei/plenestr.oic.ltm). , Consultado enero, 2004.

21. LENGSTER, S Y COL (2006) " Sistema de indicadores de evaluación de la calidad institucional de la ENAHP-IUT, Caracas, Venezuela, (Pág. 6)

22. Luna y Chávez (2001) Metodología para la formulación de proyectos agroturísticos". España. (Pág 29).
23. MELÉNDEZ; ZULEMA (2005), "La extensión universitaria en el marco de la interacción universidad-empresa: El caso de la Universidad Nacional Experimental de Guayana y la Empresa AICASA ", Tesis presentada en opción al grado científico de doctor en Ciencias de la Educación. La Habana, Cuba. (Pág.48).
24. MES. Sistema de Evaluación y Acreditación de Instituciones de Educación Superior (SEA-IES). 2014.
25. MERCOSUR Educativo. Dimensiones, componentes, criterios e indicadores para la Acreditación Expertos en Medicina. Buenos Aires, Argentina; 2002.
26. MORALES, I. (2006). "Tercer taller internacional de evaluación de la calidad y acreditación en la enseñanza superior". Los procesos de evaluación y acreditación en la educación médica en Cuba. Memorias Universidad 2006.
27. MORLES, VICTOR et al (2003) "La Educación Superior en Venezuela". IE-SALC/UNESCO. Caracas, Venezuela. (Pág. 32).
28. Organización Panamericana de la Salud. Organización Mundial de la Salud. Programa de Desarrollo de Recursos Humanos. División de Desarrollo de Sistemas y Servicios de Salud. Calidad y Regulación de la Educación y Ejercicio Profesional. Revisión del tema y análisis de la situación en seis países de América Latina; 1999.
29. Plan Nacional de Evaluación la Calidad de las Universidades. España Disponible en de URL: <http://www.umh.es/calidad/es/acredit.htm>, Consultado agosto 14, 2003.
30. Proceso de Autoevaluación Institucional en Universidades Colombianas Bogotá, Colombia. Disponible en URL: <http://www.funlam.edu.co/autoeval/proceso.htm>. Consultado enero 4, 2004.
31. TEDESCO, J. C. (1992). "Educación y Sociedad en América Latina: Algunos cambios conceptuales y políticos". FERMENTUM. Revista Venezolana de Sociología y Antropología. ULA. Mérida, Venezuela, año N- 2, N- Especial 6 y 7, Enero- Agosto. (Pág. 42, 43, 56)
32. TRISTÁ B. (2004). "Administración universitaria, Módulo I. La universidad como objeto de gestión". Publicación electrónica. CEPES UH. ISBN 959-16-0219-7. La Habana, Cuba. (Pág. 4)
33. TORRES F.PAÚL Y SOL ANGEL GALDÓS SOTOLONGO. (2007) "Evaluación Institucional". Premio de Ciencia e Innovación Educativa 2005. Editorial Academia, (Pág. 4)
34. UNEG. (1996) "Reglamento General de la UNEG". Decreto 312 del 02/05/96. Gaceta oficial 29/05/96, Nº 35.969 (Pág. 1,3)
35. UNESCO. (2007) "Informe sobre la Educación Superior en América Latina y el Caribe 2000-2005". Caracas, Venezuela. (Pág. 14,37)
35. UNIVERSIDAD A DISTANCIA (1997) Adaptación del modelo Europeo de Gestión de la calidad (EFQM) efectuada por el Ministerio de Educación y Cultura de España, para su aplicación en centros educativos públicos; En: Monografías.com, 2006, (Pág. 12-28)