

Revista Calidad en la Educación Superior
Programa de Autoevaluación Académica
Universidad Estatal a Distancia
ISSN 1659-4703
Costa Rica
revistacalidad@uned.ac.cr

**UN CASO DE ESTUDIO EN RELACIÓN CON LOS GRADUADOS DE LA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL
A DISTANCIA (UNED)**

**AN STUDY CASE ABOUT GRADUATES OF THE
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, OF THE UNIVERSIDAD
ESTATAL A DISTANCIA (UNED)**

Aurora Trujillo Cotera¹

atrujillo@uned.ac.cr

Ariana Acón Matamoros²

aaconm@uned.ac.cr

Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

Volumen III, Número 2

Noviembre 2012

pp. 84-101

Recibido: abril 2012

Aprobado: agosto 2012

¹ Doctora en Educación, Máster en Currículo y Docencia Universitaria y Licenciada en Odontología. Investigadora-asesora destacada del Programa de Autoevaluación Académica de la Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica.

² Máster en Gerencia y Negociaciones Internacionales. Licenciada y Bachiller en Informática. Investigadora-asesora destacada del Programa de Autoevaluación Académica de la Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica.

Resumen

Se aplicó una encuesta a los graduados de la Escuela de Ciencias de la Educación, de las carreras de Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación Preescolar, General Básica I y II Ciclos y Educación Especial.

Se procedió a recolectar la percepción de los graduados en relación con el grado de satisfacción en aspectos como la interacción y asesoría de los docentes con los estudiantes, la información oportuna, el desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje, la calidad de los servicios ofrecidos por dependencias y funcionarios, la infraestructura y equipamiento en el centro universitario y la satisfacción con la carrera escogida.

Entre los resultados obtenidos, se identificó un patrón similar sin diferencia de la carrera, producto de la cultura heredada de la Escuela de Ciencias de la Educación de la UNED. El propósito general es señalar las fortalezas y las necesidades de mejora, con el fin de asegurar el mejoramiento continuo para brindar un servicio de calidad al estudiante.

Palabras claves: Cultura de evaluación o de calidad, mejoramiento, autoevaluación, mejora institucional.

Abstract

A survey was applied to the graduates of Escuela de Ciencias de la Educación, in the Diploma, Bachelor and Licenciatura Degree in Early Childhood Education, General Elementary I and II cycles and Special Education.

The perception of graduates was proceeded to collect in relation to the degree of satisfaction in areas such as interaction and counseling of teachers to students, timely information, the development of the teaching-learning process, the quality of services provided by agencies and officials , infrastructure and equipment at the university and chosen career satisfaction.

Among the results, we identified a similar pattern without difference of the career, culture inherited product of the School of Education Sciences, UNED. The overall aim is to identify the strengths and needs for improvement in order to ensure continuous improvement to provide quality service to the student.

Keywords: Evaluation culture or quality improvement, self-assessment, institutional improvement.

¿Qué es autoevaluación?

Para el Programa de Autoevaluación Académica (PAA), la autoevaluación corresponde a un proceso de investigación de diversos aspectos del quehacer académico institucional, cuyo fin es promover su mejoramiento como resultado de una práctica de autoconocimiento, que conlleva a cambios o transformaciones coherentes con los principios, propósitos y funciones de la universidad.

Es de carácter participativo, voluntario, autocrítico y reflexivo. Participan, de diversas maneras, las personas que integran la entidad académica interesada y el sector externo vinculado con el quehacer de la instancia. Esta labor se lleva a cabo mediante un proceso integrado.

¿Porque autoevaluar las carreras de la UNED?

El interés de la UNED en acreditar las carreras es parte del compromiso con los estudiantes, con la calidad de los contenidos que se imparten y el mejoramiento continuo (políticas acordes con los lineamientos del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Nacional, SINAES). En ese sentido, promueve a su vez, la excelencia académica y el fortalecimiento de las carreras que se imparten.

Una vez que se autoevalúan las carreras, se detectan las fortalezas, debilidades y aspectos a mejorar, y se somete el estudio basado en estándares y criterios establecidos con fines de acreditación ante el SINAES.

Los procesos de autoevaluación y acreditación son de interés institucional para la universidad, con el fin de demostrar a la sociedad costarricense que sus carreras o programas son congruentes, pertinentes y actuales, como lo demanda la sociedad.

¿Qué es acreditación?

Según SINAES (2002) la acreditación es el acto mediante el cual una instancia acreditadora otorga y da fe pública, es decir, reconoce un proceso, donde, los pares académicos, al comprobar los resultados del proceso de autoevaluación plasmado en el Informe Final que la Institución o programa presenta, cumple con los estándares de calidad establecidos por dicha agencia.

En Costa Rica, el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES)³ es el ente oficial encargada del proceso de acreditación de las carreras de las Universidades públicas y privadas.

¿Qué es calidad en la educación superior?

Con base en esta y otras concepciones de evaluación el Programa de Autoevaluación Académica, define evaluación como:

“un proceso social, participativo, dinámico, permanente, democrático y sistemático que implica un juicio de valor y se orienta a la toma de decisiones, para mejorar y transformar el entorno de las personas y las colectividades (revisión crítica del estado de un programa o carrera), mediante un acercamiento de asesoría y acompañamiento, respetando la diversidad de diferentes escenarios en el ámbito nacional e internacional y siempre con la promoción de una cultura toma de decisiones y de rendición de cuentas a la sociedad, con fines de mejoramiento de su calidad.

Exige claridad de metas, rigor metodológico y planificación sistemática, de manera que las conclusiones que se plasman en el informe final estén sustentadas en una información válida y confiable, argumentada y valorada,

³ Su sitio web oficial es www.sinaes.ac.cr

mediante un análisis riguroso que permita orientar acciones que lleven a la excelencia académica de programas o carreras”.

En relación con este apartado, Lemaitre (2009) afirma que para asegurar la calidad en la Educación Superior, es importante tomar en cuenta las siguientes necesidades:

- ❖ Redefinir la organización de la enseñanza, para que la oferta académica tome en consideración las distintas necesidades de la población.
- ❖ Ajuste de las nuevas necesidades curriculares, para que la población estudiantil se iguale, considerando las bases académicas promovidas por la diferencia entre la educación pública y privada.
- ❖ El desarrollo de nuevos enfoques pedagógicos, por cuanto la educación tradicional implica transmisión de conocimiento en contraste con la riqueza de información de algunos estudiantes.

Siempre con miras al aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior, compartida por las instancias de la UNED, la visión de Lemaitre (2009) es compartida por la UNESCO (1998) en la Declaración mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI, en tanto que la misión de las instituciones de educación superior deben definir su misión, de acuerdo con las necesidades presentes y futuras de la sociedad.

La Autoevaluación y Acreditación en la UNED

En junio del 2011, el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior, brinda el documento con el Modelo de Acreditación Oficial de Carreras de Grado para la Modalidad a Distancia, a disposición de la UNED.

Es a partir del 2012, el Programa de Autoevaluación Académica asesora a las escuelas con el Nuevo Modelo de SINAES orientado a la modalidad a distancia. En la actualidad, la UNED cuenta con doce carreras acreditadas, tres esperando dictamen de SINAES y cinco en proceso de autoevaluación con miras a la acreditación.

En la Universidad Estatal a Distancia, las Escuelas son:

- ❖ Ciencias de la Educación
- ❖ Ciencias de la Administración
- ❖ Ciencias Sociales y Humanidades
- ❖ Ciencias Exactas y Naturales

Situación de autoevaluación en la Carrera de Ciencias de la Educación

La Escuela de Ciencias de la Educación (abril 2012) cuenta con dos carreras acreditadas que son Bachillerato y Licenciatura en Informática Educativa y Diplomado Bachillerato y Licenciatura en Educación Preescolar.

En espera del dictamen de SINAES, después de visita de pares están Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación General Básica I y II ciclo, Bachillerato y Licenciatura en Administración Educativa y Bachillerato en Educación especial.

En proceso de autoevaluación para acreditación con el nuevo modelo a distancia de SINAES, está la Licenciatura en Educación Preescolar: estimulación y corrección del lenguaje.

Grado de satisfacción de los graduados

Cada vez que una carrera se autoevalúa con miras a la acreditación, uno de los componentes es el impacto y pertinencia, y dentro de ésta, una de sus evidencias es el grado de satisfacción de los graduados y de los empleadores de estudiantes de las carreras de educación.

El grado de satisfacción de los graduados es importante porque es una de las formas de poder medir el impacto que causa la carrera en la comunidad, y a su vez, es la realimentación de las necesidades del plan de estudio de la carrera y del desarrollo profesional, para que corresponda con la actualidad nacional.

Metodología aplicada

El Programa de Autoevaluación Académica realizó y aplicó un cuestionario para recopilar las respuestas de los graduados de carreras acreditadas y en proceso de la Escuela.

El instrumento se aplicó a las carreras de Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación Preescolar, Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación General Básica I y II Ciclos, y Bachillerato en Educación Especial.

La captura de datos se realizó por medio de cuestionarios en línea, por medio del Checkbox. Este software es una aplicación de plataforma virtual de gestión, cuyo objetivo es aplicar encuestas por medio de la Web, que permite crear, administrar instrumentos y realizar su análisis en línea.

Tipo de investigación

El enfoque de la investigación es mixto, pues combina la investigación cualitativa, en cuanto a la recolección de datos sin medición numérica, y la cuantitativa, porque utiliza la medición numérica en el análisis de la información recopilada. Además, su diseño es no experimental, en vista de que no se realizan experimentos, y es transeccional o transversal, en vista de que recolecta datos en un solo momento y en un tiempo único, y tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Sampiere, H., Fernández, C. y Baptista, P, 2008)

Población

Se utilizó sujetos de información conformados por estudiantes graduados de las carreras en estudio dispuestos a participar, a los cuales se les aplicó el cuestionario en línea.

Además, las fuentes utilizadas para realizar el análisis de contenidos a documentos elaborados por el personal citado con anterioridad son: Informe de Autoevaluación de Educación Preescolar (2011), Educación General Básica I y II Ciclos (2010) y Educación Especial (2011), Manual de Acreditación Oficial para el Modelo a Distancia de SINAES entre otros.

Otras fuentes a consultar fueron: libros, documentos publicados en internet en relación con el tema, que se caracterizan por ser fuentes primarias.

Graduados

Si los estudiantes de las carreras descritas ya recibieron el título al momento de esta investigación, entonces se consideraron como población participante (graduados). Otro requisito indispensable para ser parte del estudio, era estar laborando en el área en que se graduó.

Tabla 1: Participantes

Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación Preescolar	Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación General Básica I y II Ciclos	Bachillerato en Educación Especial
La población participante fue de 70 graduados.	La población participante fue de 139 graduados.	La población participante fue de 45 graduados.

Fuente: Elaboración propia con base en la aplicación del instrumento 2012

Objetivos de la aplicación del instrumento con relación al grado de satisfacción de los graduados de las carreras mencionadas

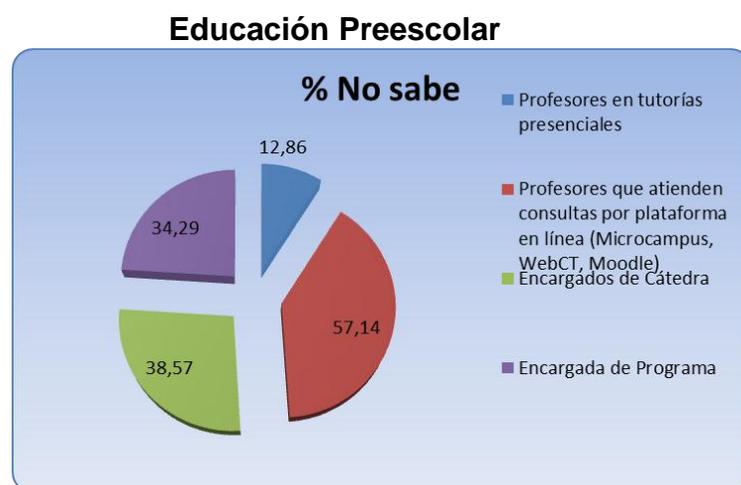
- Conocer la opinión de los graduados sobre su formación universitaria y los servicios que presta la UNED, para la divulgación de aspectos positivos y otros que requieran acciones de mejora.
- Analizar la información recopilada con el fin de encontrar hallazgos que permitan dictar las acciones a implementar en cuanto al plan de estudio y actualización de la carrera, que correspondan a la realidad nacional.
- Socializar los aspectos positivos encontrados a través de los instrumentos aplicados a los graduados, durante el proceso educativo o de autoevaluación que requieran comunicarse.

Respuestas obtenidas:

A continuación se presentan aspectos relevantes identificados por medio del cuestionario.

Grado de satisfacción de los graduados de la UNED en relación con la interacción y asesoría de los funcionarios académicos, según carrera

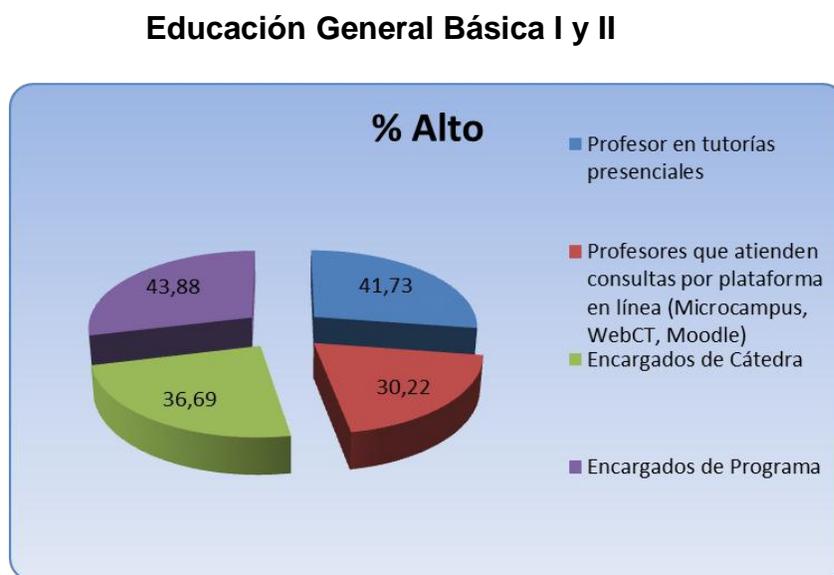
Figura 1: Grado de satisfacción de los graduados de la UNED en relación con la interacción y asesoría de los funcionarios académicos



Fuente: Elaboración propia con datos del informe de autoevaluación (2010), 2012

Los graduados manifiestan en un 57,14% que no tienen conocimiento sobre el grado de satisfacción con respecto a la asesoría e interacción con los académicos de la carrera de Preescolar, lo cual deja una interrogante: ¿Si un estudiante en promedio, por ejemplo, pasa 8 años en la UNED para sacar su carrera, es alarmante el porcentaje de encuestados que manifiesta no saber cómo expresar su grado su satisfacción en relación con los profesores que lo atendieron durante ese periodo?

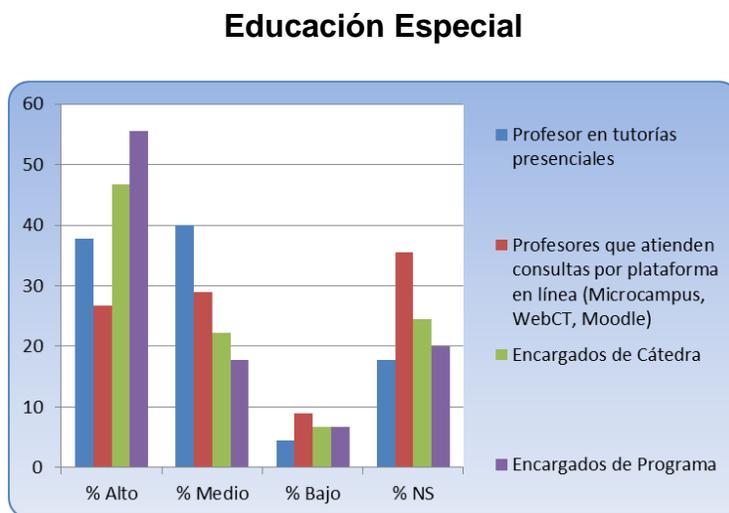
Figura 2: Grado de satisfacción de los graduados de la UNED en relación con la interacción y asesoría de los funcionarios académicos



Fuente: Elaboración propia con datos del informe de autoevaluación (2010), 2012

Los graduados de Educación General Básica I y II manifiestan en un alto porcentaje su grado de satisfacción como se observa en la Figura 2, en comparación con un 38,13% que manifestó no saber. De lo anterior, se puede concluir que la carrera brinda una asesoría satisfactoria a los estudiantes.

Figura 3: Grado de satisfacción de los graduados de la UNED en relación con la interacción y asesoría de los funcionarios académicos



Fuente: Elaboración propia con datos del informe de autoevaluación (2010), 2012

Los graduados de la carrera de Educación Especial manifiestan en un alto y medio porcentaje su grado de satisfacción, como se observa en la figura 3, y en especial con los encargados de programa, en comparación con un 35,56% que manifestó no saber. Se puede concluir que la carrera brinda una asesoría satisfactoria a sus estudiantes.

Recopilando, es interesante observar cómo la percepción de los graduados con respecto al grado de satisfacción, en relación con los profesores que los atienden, es bastante favorable, ya que muestra porcentajes altos de satisfacción, exceptuando el caso de Educación Preescolar, donde predomina el “No Sabe”.

Ha recibido información oportuna sobre los aspectos que se enumeraron

Es interesante destacar que los estudiantes de las tres carreras manifestaron altos porcentajes de no haber recibido información oportuna en cuanto a:

- Políticas de bienestar estudiantil desarrolladas por la institución y la carrera.

- Instancias para atender los asuntos estudiantiles relacionados con la normativa y ejercicio de sus derechos, evaluación de los alumnos, acoso y otros casos.
- Mecanismos existentes para garantizar el respeto a los(as) estudiantes: discriminación, acoso sexual, arbitrariedades en los procesos de evacuación y otros.
- Medios para expresar opiniones sobre la calidad de la carrera, los docentes, servicios y actividades brindadas.

En cambio, los estudiantes de las tres carreras manifestaron altos porcentajes de haber recibido información oportuna en cuanto a:

- Programas de becas existentes en la UNED.
- Servicios y actividades que ofrece la carrera y la institución
- Plan de estudios de la carrera
- Requisitos de ingreso y de graduación de la carrera
- Prerrequisitos o recomendaciones para cumplir con su plan de estudios.
- Programa de cada asignatura que matricula.
- Costos de matrícula y de las asignaturas
- Orientaciones y guías de estudio de las asignaturas.
- Criterios y procedimientos de evaluación
- Resultados de evaluaciones
- Procedimientos para realizar apelaciones
- Sistema de certificación de calificaciones

Con base en lo anterior, se puede concluir que la información que brindan las carreras mencionadas a los estudiantes es oportuna, y los tres programas están realizando un buen trabajo al respecto. Es conveniente ampliar la divulgación en relación con los hallazgos encontrados de políticas de bienestar estudiantil, instancias para los asuntos relacionados con la normativa de derechos de los alumnos, evaluación de los estudiantes, acoso y otros, mecanismos existentes para garantizar el respeto a los estudiantes: discriminación, acoso sexual, arbitrariedades en los procesos de evacuación y otros, y medios para expresar opiniones sobre la calidad de la carrera, los docentes, servicios y actividades brindadas.

Respecto a los siguientes aspectos asociados al desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje marque la valoración que mejor se ajuste a su opinión

En cuanto a los aspectos asociados al desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje, se concluye que los graduados coinciden en gran medida en las tres carreras en los aspectos mencionados. Estuvieron parcialmente de acuerdo con el acompañamiento o apoyo por parte del personal de la carrera en el desarrollo de actividades prácticas, y en relación con las actividades para los estudiantes con necesidades educativas especiales.

Se podría concluir que el acompañamiento o apoyo en las actividades prácticas requiere revisión, así como especial atención, para las necesidades educativas especiales.

¿Cómo valora la calidad de los servicios recibidos por las siguientes dependencias y funcionarios durante sus estudios?

Se identifica la necesidad de mejorar en orientación, cultura y deporte, y la Defensoría de los Estudiantes. Lo que más llama la atención son los altos porcentajes de no aplica, expresados por los graduados, lo que podría demostrar un desconocimiento de esos servicios o de la estructura organizacional de la UNED.

Los servicios estudiantiles que incluyen la cultura y el deporte son un aspecto relevante, importante y urgente de modificar, con el fin de poder brindar a los estudiantes en general, no solo a graduados, una mejor calidad de vida universitaria.

Respecto a los siguientes aspectos asociados con la infraestructura y equipamiento que la universidad le ofrece en su centro universitario, marque la valoración que mejor se ajuste a su opinión

En relación con los aspectos asociados con la infraestructura y equipamiento que la universidad le ofrece en el centro universitario, las tres escuelas coinciden en que los recursos de laboratorios, talleres y lugares de práctica se encuentran actualizados, acceso al equipo informático y derivados, así como la accesibilidad de la planta física para personas con discapacidad.

Con respecto a los demás aspectos, también coinciden en estar parcialmente de acuerdo, lo que nos lleva a la conclusión de que la infraestructura de los centros universitarios necesita optimizarse, con el fin del mejoramiento continuo de la universidad.

Opinión de los graduados, según el grado de satisfacción con la carrera de su selección

En relación con el grado de satisfacción con la carrera escogida, los graduados coinciden en las tres carreras con su complacencia hacia la misma.

Conclusiones

En relación con el grado de satisfacción con la interacción y asesoría de los funcionarios académicos con los graduados:

- En la carrera de Educación Preescolar, los graduados manifiestan en un 57,14% que no tienen conocimiento al respecto, lo cual deja una interrogante abierta del por qué ese sentir.
- La carrera de Educación General Básica brinda una asesoría satisfactoria. Los graduados manifiestan en un alto porcentaje su grado de satisfacción en comparación con un 38,13% que manifestó no saber.
- La carrera de Educación Especial brinda una asesoría satisfactoria que se refleja en la opinión de los graduados que manifiestan en un alto y medio porcentaje su grado de satisfacción, en especial con los encargados de programa, en comparación con un 35,56% que manifestó no saber.

La percepción de los graduados con respecto al grado de satisfacción en relación con los profesores que los atienden es bastante favorable, ya que muestra porcentajes altos de satisfacción, exceptuando el caso de Educación Preescolar, donde predomina el “No Sabe”.

Los graduados de las tres carreras manifestaron altos porcentajes de no haber recibido información oportuna en cuanto a políticas de bienestar estudiantil, instancias para atender los asuntos relacionados con la normativa de derechos estudiantiles, evaluación, acoso y otros casos, mecanismos existentes para garantizar el respeto a los estudiantes: discriminación, acoso sexual, arbitrariedades en los procesos de evacuación y otros, y medios para expresar opiniones sobre la calidad de la carrera, los docentes, servicios y actividades brindadas.

La información que brindan las carreras es oportuna, y los tres programas están realizando un buen trabajo al respecto:

- Los graduados de las tres carreras manifestaron altos porcentajes de haber recibido información oportuna en cuanto a programas de becas, servicios y actividades que ofrece la carrera y la institución, plan de estudios, requisitos de ingreso y de graduación de la carrera, prerrequisitos o recomendaciones para cumplir con su plan de estudios, programa de cada asignatura que matricula, costos de matrícula y de las asignaturas, orientaciones y guías de estudio de las asignaturas, criterios y procedimientos de evaluación, resultados de evaluaciones, procedimientos para realizar apelaciones y sistema de certificación de calificaciones.

El acompañamiento o apoyo en las actividades prácticas requiere revisión, así como especial atención, para las necesidades educativas especiales.

- En relación con los aspectos asociados al desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje, los graduados coinciden en gran medida en las tres carreras en los aspectos mencionados, sin embargo, solo estuvieron parcialmente de acuerdo en el acompañamiento o apoyo por parte del personal de la carrera en el desarrollo de actividades prácticas, y en relación con las actividades para los estudiantes con necesidades educativas especiales.

En relación con la calidad de los servicios recibidos por las dependencias durante los estudios realizados, los graduados de las tres carreras coinciden en haber recibido buena atención en el centro universitario, la Oficina de Becas y Registro.

Se identifica la necesidad de mejorar en Orientación, cultura y deporte, y la Defensoría de los Estudiantes. Los altos porcentajes de “no aplica” expresados por los graduados podría demostrar un desconocimiento de esos servicios o de la estructura organizacional. Los servicios estudiantiles que incluyen la cultura y el deporte son un aspecto relevante, importante y urgente de modificar con el fin de poder brindar a los estudiantes en general, no solo a graduados, una mejor calidad de vida universitaria.

En relación con los aspectos asociados con la infraestructura y equipamiento que la universidad le ofrece en el centro universitario, las tres escuelas coinciden que los recursos de laboratorios, talleres y lugares de práctica se encuentran actualizados, acceso al equipo informático y derivados, así como la accesibilidad de la planta física para personas con discapacidad.

En relación con los demás aspectos también coinciden en estar parcialmente de acuerdo, lo que nos lleva a la conclusión de que la infraestructura y equipamiento de los centros universitarios necesita mejorarse y equiparse, con el fin de transitar hacia la excelencia académica, compromiso de la universidad.

Por ser las tres carreras de la Escuela en Ciencias de la Educación, se percibe que los programas heredan las fortalezas y debilidades de la misma, lo que sugiere la necesidad de realizar un plan de gestión de la Escuela que involucre a las carreras y así seguir un mismo norte.

Por todas las conclusiones anteriores, se puede observar que la opinión de los graduados sobre su formación y los aspectos vistos en los apartados anteriores, permitió, mediante la socialización de la experiencia extraída de las entrevistas aplicadas, resumir, analizar y extraer aspectos relevantes que permiten destacar las fortalezas y debilidades de las carreras, con el fin del mejoramiento continuo y la búsqueda de la excelencia académica, que van de la mano, con la calidad en la educación superior.

Recomendaciones

En relación con el instrumento aplicado a los graduados, al análisis e interpretación de los datos obtenidos, se obtienen las siguientes recomendaciones.

- Continuar aplicando el instrumento utilizado cada dos años, sujeto a mejoras de acuerdo con sugerencias de las partes involucradas según el compromiso de mejora establecido para esa Escuela.
- Ampliar la divulgación en relación con políticas de bienestar estudiantil, normativa de derechos estudiantiles, evaluación estudiantil, acoso, mecanismos para garantizar el respeto a los estudiantes y en cuanto a discriminación, acoso sexual, arbitrariedades en los procesos de evacuación, medios para expresar opiniones sobre la calidad de la carrera, los docentes, servicios y actividades brindadas.

- Mejorar el apoyo por parte del personal de la carrera en el desarrollo de actividades prácticas y en relación con las actividades para los estudiantes con necesidades educativas especiales.
- Realizar un diagnóstico con el fin de plantear una mejor calidad de vida universitaria en los aspectos relacionados a la cultura y al deporte.
- Continuar con el plan de actualización de laboratorios y equipamiento de los centros Universitarios, para que siga manteniendo el estándar reconocido por los graduados.
- Revisión de la infraestructura y equipamiento de los centros universitarios con el fin de su mejoramiento
- Hacer del conocimiento de la Escuela de Educación los resultados de esta investigación, con el fin de que puedan implementar mejoras en su gestión académico–administrativo.

Bibliografía

Hernández, R., Fernández. C. y Baptista, P. (2008). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Lemaitre, M. J. (diciembre, 2009). Nuevos enfoques sobre aseguramiento de la calidad en un contexto de cambios. *Calidad en la Educación*, 31, 170-189. Recuperado de http://www.cned.cl/public/secciones/seccionpublicaciones/doc/64/cse_articulo838.pdf

Universidad Estatal a Distancia. (2010). *Informe de Autoevaluación Educación Preescolar*. San José.

Universidad Estatal a Distancia. (2010). *Informe de Autoevaluación Educación General Básica I y II Ciclos*. San José.

Universidad Estatal a Distancia. (2011). *Informe de Autoevaluación Educación Especial*. San José, UNED

UNESCO (1998). Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción y marco de acción prioritaria para el cambio y desarrollo de la educación superior. UNESCO. Recuperado de http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm