

LA OTRA CARA DE LA ACREDITACIÓN Y LA CALIDAD

Ariadna Aybar¹⁵⁷, Juan Meléndez¹⁵⁸ y
Cristina Martínez¹⁵⁹

INTRODUCCIÓN

Actualmente, la acreditación se considera un reconocimiento social y de prestigio entre individuos e instituciones académicas, ya que supuestamente significa una certificación de calidad; esto también aplica a la educación a distancia. No obstante, existe una brecha entre lo que en la actualidad implica disfrutar de una acreditación y lo que se debería esperar de las instituciones que gozan de dicho título, sobre todo si se toma en cuenta que el proceso de acreditación debe basarse en la acción reflexiva, consciente y comprometedor, con el fin de alcanzar los mejores procesos educativos. Esta brecha se traduce en un evidente cuestionamiento: ¿por qué aún existen instituciones de baja calidad académica? La contestación a esa pregunta es el propósito de este artículo. El mismo pretende provocar una reflexión sobre el concepto de acreditación y su fundamentación básica sustentada en el marco normativo, la autoevaluación y la evaluación externa.

Para facilitar la reflexión que provoca esta pregunta, conviene citar la obra *Construyendo la Nueva Agenda de la Educación a Distancia* (Mena, 2007) donde se presentan dos artículos que contribuyen al

157 Licenciada en Derecho. Maestría en Seguridad y Defensa Nacional y Maestría Internacional en Gestión Universitaria. Actualmente Vicirectora Ejecutiva de la Universidad Caribe de República Dominicana.

158 Bachiller en Ciencias políticas y estudios de Puerto Rico. Master en Ciencias de la información. Doctor en Educación. Profesor de Tecnología Educativa Universidad de Puerto Rico, Río Piedras. E-mail: jjmelendez@gmail.com, jjmelendez@uprrp.edu.

159 Bachiller en Ciencias Naturales, Master en Educación. Profesora investigadora de la Universidad de Puerto Rico. Email : cristina.martinez.lebron@gmail.com

análisis del tema planteado. Por un lado, Facundo Díaz (2007) en su artículo titulado: *La Evaluación y Acreditación de la Educación Virtual*, plantea una serie de consideraciones pedagógicas desde la perspectiva de la sociedad del conocimiento. Por otro lado, García Rocha (2007) expone acerca de las tendencias que se vislumbran en su *Estudio Comparativo: Reglamentación para la Acreditación y Regulación de la Educación Superior virtual en América Latina*. Se debe destacar que otros artículos del mismo libro abordan el tema de calidad en la educación a distancia (Luque, 2007; Romero Fernández & Rubio Gómez, 2007; Yee Seuret & Miranda Justiniani, 2007). En sus artículos, Facundo Díaz y García Rocha discuten la relación existente entre calidad y educación. Ambos parten de la premisa de que el objetivo fundamental de la acreditación es asegurar que la educación alcance niveles aceptables de calidad. Estos autores exponen de forma elocuente, la idea generalizada de que la calidad se manifiesta a través de características particulares que deben poseer las instituciones y los programas acreditados. También, plantean que la acreditación debe ser un proceso de constatación que tome en cuenta una serie de criterios pre-definidos que van desde la interacción de estudiantes y docentes hasta la cooperación entre programas e instituciones.

Podría considerarse que existe consenso con las ideas esbozadas por Facundo Díaz (2007) y García Rocha (2007); sobre todo en las que se establece que la acreditación debe basarse en un proceso transparente de rendición de cuentas ante la sociedad. Más aún en la idea de que cada uno de sus componentes debe incidir de manera significativa en el desarrollo de los sistemas educativos, y por lo tanto, en el desarrollo del país donde éstos se aplican. Sin embargo, a pesar de lo elocuentes que resultan las ideas expuestas por Facundo Díaz y García Rocha, en este artículo se plantea, que tales propuestas no son realistas ni llegan lo suficientemente lejos.

La problemática

Como se puede inferir, con este artículo se pretende cuestionar las premisas asociadas al proceso de acreditación y su relación con el aseguramiento de calidad. Pero, ¿por qué lo cuestionamos? Existe literatura amplia pero dispersa, que denuncia el pobre estado de la educación superior en jurisdicciones que practican la acreditación y en instituciones que han sido debidamente acreditadas (American Council of Trustees and Alumni 2007; The Secretary of Education's National Commission on the Future of Higher Education, 2006). Por ejemplo, si se analiza el informe de la Secretaría de Educación estadounidense, se encuentra que la misma admite que el proceso actual de acreditación no cumple con su función de garantizar la calidad en la educación, y por ende, es necesario buscar métodos alternos para lograrlo. En otras palabras, el estado ha reconocido oficialmente que su sistema de acreditación es fallido y que no cumple con su cometido. He aquí la ironía: mientras que esta es la realidad oficial en los Estados Unidos de América, muchas de nuestras naciones latinoamericanas y caribeñas intentan imitarlas.

No obstante, para aquellos a quienes no les resulta fácil creer la posición asumida por la funcionaria educativa de más alta jerarquía en los Estados Unidos, es preciso mencionar que el argumento fue esbozado también por la prestigiosa organización dedicada a la gerencia educativa, *American Council of Trustees and Alumni* (2007). Esta asociación ha manifestado que el proceso estadounidense de acreditación no ha servido para garantizar la calidad en la educación superior, y que los procesos de acreditación necesitan experimentar cambios profundos que vayan más allá de meramente seleccionar los criterios supuestamente más idóneos para la redacción de un autoestudio y su constatación mediante la intervención de un comité externo.

Asimismo en el *"Informe sobre las Políticas Nacionales de Educación: República Dominicana"*, realizado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD), (2008), se reflejan los fallas que existen en los procesos de acreditación de la

educación superior de dicho país. En el mismo se establece que uno de los principales problemas que ha confrontado el Consejo Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, en el proceso de acreditación, ha sido ir más allá de la mera selección de los criterios de evaluación utilizados en el proceso de acreditación. En este estudio se demostró la falta de otros requisitos bien definidos ha dado lugar a la proliferación de instituciones que otorgan títulos a nivel superior y que se denominan “universidades”; esto representa un atentado contra la calidad en la educación.

Actualmente, varios países se encuentran revisando sus reglamentos con relación al procedimiento para acreditar. Mientras que las agencias acreditadoras de algunos países, por ejemplo Puerto Rico, simplemente revisan los reglamentos y procesos acerca de la acreditación, otros países se encuentran experimentando un repensar sobre la filosofía o la naturaleza misma de la acreditación. La República Dominicana es un ejemplo de los países que se encuentran viviendo este repensar filosófico. Evidencia de esto es la *Síntesis*, documento elaborado por las Mesas de Trabajo de la Educación, Superior, Ciencia y Tecnología en el marco del Foro Presidencial por la Excelencia de la Educación realizado en el año 2007. En La *Síntesis* se plantea que las instituciones de educación superior y el Estado Dominicano deberán definir de inmediato un conjunto de iniciativas orientadas a fortalecer el sistema de acreditación del país y adoptarlo como el mecanismo para impulsar el avance en el mejoramiento sostenido de la calidad de la educación.

El caso particular de Puerto Rico

El Consejo Educación Superior de Puerto Rico (CESPR) fue creado por la Ley Núm. 17 de 16 de junio de 1993, para asegurar, fomentar y desarrollar la educación superior en el país, con el objetivo de lograr la excelencia en la preparación académica de los ciudadanos. En el momento en que se organizó el Consejo se atribuyó a éste la responsabilidad de licenciar y acreditar las instituciones de educación superior. Sin embargo, desde sus inicios el CESPR se observan algunas contradicciones en la conjunta de estas funciones.

El Consejo se rige por un reglamento que establece claramente las normas para autorizar, renovar y enmendar las licencias para operar como institución de educación superior en Puerto Rico. En éste se establece de forma precisa la diferencia entre licenciar y acreditar. Sin embargo, las funciones y procesos descritos en el reglamento van dirigidos a la labor de licenciamiento sin brindar detalles con relación a los procesos de acreditación. Además, las certificaciones emitidas por el CESPR consisten exclusivamente de licencias, omitiendo las acreditaciones. Asimismo, al examinar el procedimiento en los procesos de licenciamiento, se puede notar que el mismo resulta muy similar al procedimiento utilizado en los procesos de acreditación que se llevan a cabo por las agencias acreditadoras en los Estados Unidos de América. En otras palabras, el proceso de licenciamiento del CESPR es equivalente a un proceso de acreditación estadounidense. Aun así, las instituciones de educación superior en Puerto Rico, se someten también a los procedimientos de acreditación de EUA; situación que redundante en una duplicidad de procesos. Para evitar que esto sea una carga, el CESPR convalida la acreditación estadounidense. Finalmente, ¿para qué sirve el CESPR?

La contradicción

Como se ha evidenciado, las contradicciones en el proceso de acreditación, en general, son profundas. Sabemos que aunque hay procesos extensos de acreditación aun existen instituciones de baja calidad, y lo que es más preocupante aun, muchas de éstas son instituciones prósperas. ¿Cómo es esto posible?

Observamos, que el proceso tradicional de acreditación tanto en Puerto Rico como en la República Dominicana pasa por la cumplimentación de una solicitud formal, la construcción de un autoestudio según estándares establecidos, la visita por parte de pares institucionales y una evaluación de la evidencia encontrada. En esencia, este tipo de proceso de acreditación se limita a examinar los insumos y los diseños que hace la institución para cumplir con los estándares. Este proceso tan limitado se ve agravado por el hecho

de ser realizados en ambientes cerrados o privados, sin posibilidades para una discusión pública y seria.

¿Cómo es posible que se evidencien fallas tan notables en el sistema a pesar de la supuesta rigurosidad de los procesos de acreditación? Para contestar esta pregunta es necesario ver desde otra perspectiva la discusión acerca de calidad en la educación superior. Son precisamente las fallas evidenciadas en el sistema las que hacen necesaria la búsqueda de métodos alternos para alcanzar la calidad. Los procesos tradicionales sólo se limitan a diagnosticar y auto-diagnosticar tomando en cuenta el insumo y el diseño de sus operaciones, pretendiendo lograr de esta forma una mejoría continua, la cual los llevaría supuestamente a alcanzar la calidad y el desarrollo de las mismas.

El concepto de calidad es muy discutido y resulta vital en cualquier ámbito. Como es de esperarse, una de las definiciones más aceptada, y a la vez con mayor aplicación, ha sido dada por la Organización Internacional de Estándares (ISO, por sus siglas en inglés). En la misma se define calidad como el conjunto de características y particularidades que posee un producto o servicio para satisfacer las necesidades manifestadas o implícitas de los clientes (ISO, 1994). Pero el grado de complejidad del concepto *calidad* ha dado lugar al desarrollo de varios modelos complementarios de calidad. Un ejemplo es el Modelo de Calidad Total, propuesto por Deming (1989) que se inició en Japón en el año 1950. Otro ejemplo es el de Malcolm Baldrige, instituido en los Estados Unidos de América en 1987, como producto de la preocupación por la pérdida de competitividad de las empresas. También, existe el modelo de calidad Iberoamericano, que surge en 1999, que se basa en los criterios de calidad en el liderazgo y de las acciones de sus actores para la interpretación de las necesidades sociales.

Según lo presentado hasta ahora, es posible apreciar que a pesar de la existencia de múltiples modelos para alcanzar la calidad, podemos entender que estos enfoques de acreditación no son suficientes para garantizar una educación de verdadera calidad. Por ejemplo, el modelo de Calidad Basado en el E.F.Q.M (European Fundación for Quality Management), centrado en el liderazgo de los

actores en sus diferentes dimensiones, plantea que la satisfacción de los usuarios del servicio de la educación (estudiantes) se consigue mediante el impulso de la planificación y la estrategia en la gestión en busca de la mejora permanente. Pero a la larga, se pudo observar que no fue cierto.

La implantación de múltiples modelos de calidad y la desesperada búsqueda por nuevos modelos sirve para evidenciar que no existe un modelo único de calidad. Es por esto que los organismos acreditadores usualmente integran de forma ecléctica elementos y criterios de los diferentes modelos, acorde con las necesidades tanto de la institución, como del país donde se encuentre la misma. Tal es el caso de la Asociación Dominicana para el Autoestudio y la Acreditación (ADAAC) que forma parte de la Red Iberoamericana de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (RIACES) y que tiene vínculos formales de cooperación técnica con el Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA), la Comisión Nacional de Acreditación (CNAP) de Chile, el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) de Colombia, la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEAU) de Argentina, y la *Middle States Commission on Higher Education (MSCHE)* de los Estados Unidos de América. En el caso de Puerto Rico, por su condición colonial, el marco de referencia es casi exclusivamente la MSCHE.

Estos organismos certifican oficialmente a un programa o una institución académica, según sus criterios públicos y sus informes privados; una contradicción que aleja los procesos de acreditación de servir como garantía auténtica de calidad en las instituciones educativas.

El problema de la percepción de la calidad

Con respecto a la naturaleza de la calidad en las instituciones de educación superior, se han desarrollado varias percepciones, una de las más reconocidas se fundamenta en la congruencia entre *Misión, Visión y Objetivos Institucionales*. Según este enfoque, la calidad debe basarse en los planes estratégicos de la institución. En la *Misión, Visión y Objetivos Institucionales* se construye una identidad de la institución según el modelo pe-

dagógico y la estructura organizacional definida, con el fin de alcanzar sus metas a mediano y largo plazo. Por lo tanto, en este enfoque la calidad está centrada en los actores de la institución y cómo se balancea su visión de los atributos institucionales. Asimismo se toma en consideración sus tareas cotidianas y su forma de analizar la forma de realizar las transacciones y los cambios, usando como foco principal la aptitud y la actitud de los mismos según la misión, la visión y los objetivos institucionales.

Otra percepción se fundamenta en el *Perfil Gerencial*. Ésta procura analizar la responsabilidad gerencial que asumen los líderes institucionales, su historial de capacitación, su desarrollo y actualización permanente para lograr un empoderamiento que permita al equipo bajo su cargo alcanzar las metas establecidas por la institución. La documentación de este proceso es la base para su acreditación.

También existe la percepción basada en el *Perfil Docente*. Ésta percepción acerca de la calidad tiene como base la preparación académica de los docentes. Éste enfoque pone mucho énfasis en los grados terminales de la facultad y sus condiciones de trabajo. Esto constituye un punto de partida en el que se establece la congruencia de la facultad con el uso que hacen de las innovaciones tecnológicas y la adopción de estrategias instruccionales que posibiliten el aprendizaje oportuno y pertinente de los estudiantes.

Procesos institucionales para alcanzar y mantener la calidad

En este artículo se argumenta que la gestión administrativa e instruccional es importante pero no exclusiva; por lo tanto no debe ser el foco principal para alcanzar la calidad por medio de la acreditación. Primero, es necesario aclarar que los procesos de gestión para mejorar la calidad en las instituciones de educación superior se orientan actualmente en dos direcciones: administrativas e instruccionales. En cuanto al aspecto administrativo, la calidad se ha visto desde su enfoque más rudimentario: los medios y los recursos que sustentan los planes institucionales. Por otro lado, en cuanto al aspecto instruccional, la calidad se ha determinado desde su aspecto más evidente: el trabajo de los docentes a través del currículo que establece la institución.

Sin embargo, estos enfoques tradicionales no han podido garantizar la calidad, ya que su debilidad radica en las promesas y no en los hechos. En otras palabras, el problema está en el énfasis en los procesos y no en los resultados. Veamos.

El eje del mal: La fijación en los procesos

Para analizar el problema que trae consigo la fijación en los procesos, invocamos la teoría de sistemas abiertos (Harrison, 1994). Esta teoría establece que los procesos son fluidos y dinámicos. Esto implica que aunque es posible planificar o diseñar procesos para lograr ciertos resultados, es natural que se confronten problemas. Es normal que algunos componentes fallen o que no funcionen como es esperado, afectando así el rendimiento de otras ramas o componentes del sistema. Harrison también establece que los factores externos no contemplados trastocan los procesos planificados. En este sentido, limitarse a examinar planes y procesos, sin partir de los resultados, producirá evaluaciones fallidas desde sus inicios.

Al reconocer que los planes y los procesos pocas veces funcionan como se diseñan es necesario enfocarnos en otra dirección: el producto esperado. Este cambio de enfoque implica darle más peso al perfil del egresado y las competencias que éste tiene, con el fin de determinar si hubo una educación de calidad o no.

Naturalmente, las competencias que se esperan de sus egresados deben ser posibles y deben anunciarse públicamente. De igual modo, deben ser públicas las evidencias que documentan su nivel de cumplimiento con las competencias que se requieren de los egresados. Es por esto que resulta necesario que las agencias acreditadoras otorguen una acreditación basada en las ejecutorias de los egresados. Este proceso debería llevarse a cabo mediante la comparación de las competencias evidenciadas por los egresados de cada institución. Además, estas agencias deben examinar cuán cónsonos resultan los perfiles y las competencias de las instituciones educativas con las necesidades nacionales.

Esta posición trae consigo implicaciones directas para cada nación. Antes de implantar esta forma de acreditación en cada país, es ineludible que se generen debates nacionales sobre la dirección que debe tomar cada nación. Asimismo se generarán debates sobre los perfiles y las competencias institucionales necesarias. Esta nueva forma de acreditación aseguraría que se generen debates acerca de la calidad de la documentación que se utilizará para certificar el dominio o no dominio que debe tener cada egresado en las diferentes competencias que exige la universidad. Estos debates son saludables para el desarrollo de un país y elevan el discurso político a niveles superiores.

La necesidad de nuevos sistemas de gestión de calidad

Como se ha mencionado previamente, la acreditación debe centrarse en el perfil del egresado y la documentación que sustenta el logro de perfil mismo. Es esto lo que puede mejorar la pertinencia de los currículos y las relaciones oportunas con los sectores productivos de la sociedad, teniendo como expectativa satisfacer los requerimientos económicos y humanísticos de cada nación. Este enfoque tiene una gran utilidad para la investigación y la evaluación institucional, pues a través de éstas es que se retroalimenta de forma continua el progreso educativo y se eleva la competitividad institucional.

La tendencia actual de garantizar la calidad a través de implementación de normas estandarizadas es arcaica, ya que resulta en una estandarización peligrosa que dificulta la diversidad que requieren los contenidos académicos. Cada individuo necesita desarrollarse como persona intelectual, afectiva, moral y física, con el fin de actuar en los diversos ámbitos de la sociedad. Es el entender de los autores, que la educación superior no debe dirigirse hacia la uniformidad curricular, sino más bien hacia la personalización de la experiencia universitaria.

La educación superior, en su búsqueda constante de calidad, debe estimular alianzas con los variados sectores productivos y creativos para

fomentar la pertinencia curricular. Estas alianzas aportarán a las IES al informar el perfil de egresado que necesitan y a la vez permite interactuar con las tecnologías de punta que demandan los recursos humanos. Este insumo, junto a las aportaciones de los humanistas y los pensadores críticos de la sociedad permitirá las adaptaciones, conversiones y demandas de nuevos contenidos y estrategias curriculares.

¿Hacia dónde debemos ir?

En este proceso se hace evidente la necesidad de acreditar instituciones a través de los perfiles y las competencias de los egresados; obviamente, con la documentación de información agregada y no privada que respalda el logro de estos perfiles y competencias. Naturalmente, hay que tomar en consideración la tecnología que se usa para documentar este proceso longitudinal. Esta tecnología es un medio que refleja el resultado de la eficacia y la calidad de los servicios, el aprendizaje, la planificación, los contenidos curriculares, la investigación, la extensión y los medios utilizados para la enseñanza. Además, esta tecnología se tiene que tomar en consideración en los procesos de acreditación ya que resulta necesaria para poder garantizar el registro de la documentación adecuada y las memorias longitudinales que son la base para evaluar los avances del estudiante en su mejora continua, hasta llegar a ser un egresado.

La calidad de la documentación que sustenta el logro o no del perfil establecido debe procurarse en múltiples y variadas dimensiones, y debe ser tanto de carácter cualitativo como cuantitativo, tomando en cuenta la privacidad de la información de cada estudiante. La misma debe estar presente en cada una de las actividades estudiantiles con el propósito de hacer más eficiente la operacionalización de las funciones evaluativas de las IES para garantizar el mejoramiento continuo hacia el cumplimiento de sus metas. Después de este punto de partida es que la calidad de los sistemas educativos puede ser evaluada con una mirada hacia su misión y objetivo institucional, y debe tomar en cuenta además, el grado de satisfacción de los actores que intervienen en el proceso hacia el logro del perfil y las competencias de los egresados.

La internacionalización es otro fenómeno que influye sobre la sociedad, en este caso en la educación superior; por ello la calidad de esta experiencia de estar valorada en el sistema de evaluación. Tomando esto en consideración, vamos a ir más allá de la tradicional evaluación de este elemento en el liderazgo gerencial; y será entonces cuando nos encaminaremos a incluirlo en la evaluación del mejoramiento continuo de los estudiantes. La integridad y la credibilidad de las instituciones se deben basar en hechos de los estudiantes y no en las promesas de sus directores.

Grandes y múltiples retos son confrontados por los sistemas de evaluación para lograr la acreditación basada en productos. Algunos de estos desafíos son:

- **Cambio de cultura**, la concienciación general de una innovación constante dentro del contexto socioeconómico y orientado realmente hacia el estudiante.
- **Originalidad y no duplicidad de los programas educativos**, las instituciones deben crear y mantener su identidad y ofrecimiento único.
- **Costos de la calidad**, en contraposición al planteamiento de Crosby (1989) "la calidad no cuesta", para lograr la calidad es necesario verla como una inversión cuyos resultados redundan a beneficio de la excelencia académica.
- **Salto tecnológico**, los nuevos contextos que exigen avances de la tecnología, y la consecuente reorganización y reestructuración de las instituciones.
- **Competitividad**, la consolidación de las fortalezas y las características únicas para que la presencia de competidores no hagan peligrar la supervivencia de la institución.

CONCLUSIÓN

Hemos abogado por un sistema que registre el cumplimiento del perfil y las competencias establecidas por cada universidad. El registro de las evidencias agregadas y su evaluación con rúbricas oficialmente aprobadas es posible. A nivel mundial, se ve que la creación de un

sistema de portafolios electrónicos se vislumbra como la forma más seria para acreditar instituciones educativas. Acreditaciones basadas en sistemas de portafolios electrónicos permiten comparar los criterios de evaluación que se establecen en cada institución, y se enfoca en lo que realmente se está aprendiendo. Este sistema no es tan subjetivo como muchos escépticos creen, ya que los procesos de evaluación, basado en rúbricas pueden ser tan específicos y objetivos como otros criterios existentes. Actualmente, se desarrolla un gran proyecto en Puerto Rico con el uso de los portafolios electrónicos. La Facultad de Educación del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico, lo ha implantado como requisito de graduación.

Queremos un proceso de acreditación que sea multidireccional, siendo la calidad el camino clave que le dé sentido a esté. Como hemos visto, la calidad educativa implica tres dimensiones íntimamente relacionadas: las competencias de los egresados, la pertinencia curricular, y la visión holística institucional. El primero debe manifestarse como la constante preocupación por el desarrollo de los productos del proceso de enseñanza-aprendizaje. Además, debe fomentarse la cooperación entre programas e instituciones para la construcción y evaluación de los múltiples productos que los estudiantes desarrollan con el fin de demostrar sus competencias. Para garantizar la calidad académica, las IES deberán enfrentar retos y desafíos, romper paradigmas sin perder su identidad institucional, y someterse al escrutinio de evaluaciones periódicas internas y externas que demuestren lo que sus egresados deben dominar. ¡Nuestra sobrevivencia como región lo exige!

BIBLIOGRAFÍA

American Council of Trustees and Alumni. (2007). Why accreditation doesn't work and what policymakers can do about it: A policy paper. Washington, DC. Recuperado en mayo 12, 2008, de <https://www.goacta.org/publications/downloads/Accreditation2007Final.pdf>

CROSBY, P.B. (1989). La calidad no cuesta. México: McGraw Hill.

DEMING, W. E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos.

FACUNDO DÍAZ, A. H. (2007). La evaluación y acreditación de la educación virtual: Consideraciones pedagógicas desde una perspectiva internacional. En M. Mena (Ed.) Construyendo la Nueva Agenda de la Educación a Distancia (pp. 149 - 170). Buenos Aires: La Crujía.

GARCÍA ROCHA, J. A. (2007). Estudio comparativo: La reglamentación para la acreditación y regulación de la educación superior virtual en América Latina: Normas y criterios para la acreditación y regulación de la educación superior virtual transfronteriza. En M. Mena (Ed.) Construyendo la Nueva Agenda de la Educación a Distancia (pp.171 - 219). Buenos Aires: La Crujía.

HARRISON, M. (1994). Diagnosing organizations: Methods, models, and processes (2nd. ed.) Thousand Oaks, CA: Sage.

ISO 8402 (1994). Quality Vocabulary. Geneva, Switzerland: International Standards Organization.

LUQUE, M. G. (2007). Acerca del movimiento para la mejora de la calidad de la educación superior a distancia: Estado actual en América Latina y el Caribe En M. Mena (Ed.) Construyendo la Nueva Agenda de la Educación a Distancia (pp. 55 - 95). Buenos Aires: La Crujía.

MENA, M. (Ed.). (2007). Construyendo la nueva agenda de la educación a distancia. Buenos Aires: La Crujía.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2008). Informe sobre las Políticas Nacionales de Educación: Secretaría de Estado de Educación, (SEE). República Dominicana.

ROMERO FERNÁNDEZ, L. M. & Rubio Gómez, M. J. (2007). Reflexiones, claves y acciones sobre calidad en educación superior a distancia en Latinoamérica. En M. Mena (Ed.) Construyendo la Nueva Agenda de la Educación a Distancia (pp. 97- 125). Buenos Aires: La Crujía.

SEESCyT, 2007. Síntesis de las Mesas de Trabajo de la Educación Superior, Ciencia y Tecnología: Hacia un plan decenal de la educación, la ciencia y la tecnología; Foro Presidencial por la Excelencia de la Educación. República Dominicana.

The Secretary of Education's National Commission on the Future of Higher Education. (2006). A test of leadership: Charting the future of U.S. higher education. Washington, DC: U.S. Department of Education. Recuperado en febrero 21, 2008, de <http://www.ed.gov/about/bdscomm/list/hiedfuture/reports/final-report.pdf>

Yee Seuret, M. & Miranda Justiniani, A. (2007). Algunas consideraciones sobre la calidad en instituciones de educación a distancia. En M. Mena (Ed.) Construyendo la Nueva Agenda de la Educación a Distancia (pp.127 - 146). Buenos Aires: La Crujía.