

Virginia Bon - Calidad Educativa y procesos de mejora continua.

Resumen:

En este trabajo se plantea la necesidad de realizar ciclos de evaluación y mejora continua, como forma esencial de lograr mayor calidad académica en instituciones educativas de educación superior, y de apoyar los procesos de acreditación nacionales e internacionales. Se describen las prácticas de evaluación de programas académicos en el TEC de Monterrey (México), como un ejemplo de evaluación y mejora continua que ha redituado en la excelencia académica. Se concluye sobre la necesidad de contar con políticas públicas y privadas que generen espacios comunes de diálogo y que posibiliten el avance de la educación hacia prácticas más profesionales, científicas, justas y pertinentes, acordes a los tiempos que nos toca vivir.

Palabras clave:

Educación; Calidad; Acreditación; Evaluación, Educación Virtual.

Introducción

Cuando se considera el tema de la educación, sus características y su calidad, hay algunos documentos que podríamos llamar globales y que nos dan una rica perspectiva sobre los caminos recorridos y los que aún nos faltan por recorrer. En este caso, los Objetivos del Milenio y la Declaración Mundial de Educación para Todos, son la base y antecedente del documento de Metas Educativas 2021 (OEI, 2010). Al referirme a la Educación para Todos, es oportuno destacar que desde el año 2000 se acordó un Marco de Acción para el cumplimiento de las seis metas que establece el mencionado texto:

- Mejorar la educación de la primera infancia.
- Que antes del 2015 todos los niños tengan acceso a educación primaria gratuita y obligatoria de buena calidad y que la terminen.
- Que todos los jóvenes y adultos tengan acceso equitativo a la enseñanza.
- Aumentar el número de adultos alfabetizados en un 50% y facilitar el acceso equitativo a la educación básica y la educación permanente.
- Suprimir las desigualdades entre los géneros en relación a la educación garantizando un acceso equitativo a la educación, así como un buen rendimiento escolar.
- Mejorar los aspectos cualitativos de la educación, garantizando los parámetros más elevados, para conseguir resultados de aprendizaje reconocidos y medibles.

Sin embargo y a pesar de algunos esfuerzos realizados, las desigualdades económicas continúan, de hecho, siguen siendo más profundas en América Latina en comparación con otras áreas del planeta (UNESCO, 2008). De tal forma que, más que nunca, debemos concientizarnos de la necesidad imperiosa de realizar investigación científica educativa, de generar los espacios para realizar un trabajo profesional a partir del cual se generen estrategias de cambio y mejora: concretas, viables y medibles.

Hasta ahora, el análisis y la investigación en el área de la educación, han explicitado la interacción entre las diferentes metas y la necesidad de abordar nuevos desafíos, que

tienen que ver con cobertura educativa, continuidad, calidad y equidad. Así como se ha explicitado la necesidad de contemplar dichos desafíos en el contexto específico de la realidad de cada país para que la coherencia, la racionalidad y la ética estén presentes en el marco regulatorio, teórico y práctico de los planes educativos de cada nación.

En este trabajo se plantea la necesidad de realizar ciclos de evaluación y mejora continua, como forma esencial de lograr mayor calidad académica en instituciones educativas de educación superior y de apoyar los procesos de acreditación nacionales e internacionales. Se describen las prácticas de evaluación de programas académicos en el TEC de Monterrey (México), como un ejemplo de evaluación y mejora continua que ha redituado en la excelencia académica. Se concluye sobre la necesidad de contar con políticas públicas y privadas que generen espacios comunes de diálogo y que posibiliten el avance de la educación hacia prácticas más profesionales, científicas, justas y pertinentes, acordes a los tiempos que nos toca vivir.

Panorama global

En México la cobertura educativa de la educación en sus diferentes niveles se ha ido resolviendo gradualmente, a pesar de que aún quedan numerosas poblaciones si acceder a la educación formal. La tabla 1 sugiere un avance en el cual los mexicanos y mexicanas, paulatinamente, han logrado acceder a la educación. No obstante, el sector femenino de la población muestra rezagos en ciertos niveles educativos y en ciertos rangos de edad, como en los señalados entre 20 y 29 años, que corresponden en general, a licenciatura y posgrado.

Tabla 1. Porcentaje de la población que asiste a la escuela según sexo, 2000, 2005 y 2010.

Año	Edad	Total (%)	Hombres (%)	Mujeres (%)
2000	5 años	71.0	70.8	71.2
2005		85.3	85.2	85.4
2010		87.3	87.2	87.2
2000	6 a 12 años	93.8	93.9	93.8
2005		96.1	96.0	96.1
2010		96.2	96.1	96.4
2000	13 a 15 años	76.6	77.7	75.4
2005		82.5	82.4	82.5
2010		85.9	85.3	86.4
2000	16 a 19 años	41.4	42.3	40.6
2005		47.8	47.9	47.6
2010		51.2	50.7	51.7
2000	20 a 24 años	17.7	19.1	16.4
2005		20.8	22.2	19.6
2010		22.0	22.8	21.3
2000	25 a 29 años	6.0	6.7	5.3
2005		5.9	6.5	5.3
2010		6.1	6.6	5.6
2000	30 y más años	2.0	2.0	2.0
2005		2.1	1.9	2.2
2010		1.7	1.5	1.8

A pesar de la creciente cobertura educativa y la mayor equidad en cuanto al acceso y oportunidades de aprendizaje para mujeres y hombres, aún queda mucho por hacer.

Por esto, desde hace algunos años, el interés se ha centrado en indagar qué es lo que efectivamente aprende la población escolar y cuáles son los aprendizajes básicos que forman parte del repertorio de los estudiantes (UNESCO, 2008), interés que se ha visto reforzado por la Declaración Mundial de la Educación para Todos, la cual señala:

Si la expansión de las oportunidades educacionales se traduce o no en desarrollo — para un individuo o para la sociedad— depende en último término de lo que la gente efectivamente aprende como resultado de dichas oportunidades; en otras palabras, depende de la medida en que incorporan conocimientos útiles, habilidad de razonamiento, destrezas y valores (UNESCO, 1990).

Ante esta perspectiva, muchos países han establecido sistemas de evaluación en los que se aplican pruebas diseñadas para medir el logro académico de los alumnos. También se emplean cuestionarios de contexto con los cuales se busca identificar las variables explicativas de los resultados obtenidos, tales como las condiciones socioeconómicas, familiares y las oportunidades de aprendizaje, entre otras. De esta manera es posible no sólo comprender qué aprenden los estudiantes, sino además, cómo son afectados por el contexto para que puedan desarrollar o no, las habilidades y competencias necesarias para continuar su avance a lo largo del sistema educativo y, posteriormente, como profesionales productivos.

¿De qué hablamos cuando hablamos de calidad educativa?

La propuesta de la UNESCO (OIE, 2010), plantea que una educación de calidad debe ser capaz de motivar al estudiante para que éste perciba que vale la pena estudiar, aprender y aplicar los conocimientos adquiridos. No obstante, la enseñanza debe tener en cuenta la diversidad de necesidades y de personas, ser relevante y asegurar al mismo tiempo, aprendizajes comunes para construir capacidades básicas para todos los ciudadanos.

Los objetivos y contenidos de la educación deben ser relevantes a la sociedad y pertinentes con la situación de los alumnos. La *relevancia*, en este caso, implica que se debe realizar un análisis sobre el qué y el para qué de la educación, es decir, investigar sobre su finalidad en un contexto específicamente delimitado y actual.

Para la UNESCO (2007), la educación de calidad abarca tres instancias que se relacionan entre sí: respeto de los derechos, equidad y pertinencia. En México, el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE, 2010) agrega tres más a su marco de acción: relevancia, eficacia y eficiencia.

Derechos Humanos: Para la Oficina Regional para América Latina y El Caribe (OREALC) de la UNESCO, la educación es uno de los derechos del ser humano. Desde este punto de vista, el concepto de educación de calidad se resignifica en el marco de los derechos humanos, dándole una importancia y un estatus universal: la educación es concebida como un bien público al cual pueden acceder todos los ciudadanos.

Este derecho posibilita otros y contribuye a que se pueda ejercer la ciudadanía; así se establece en el documento Objetivos de Desarrollo del Milenio (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2000), que bien se podría tomar como el punto de partida para fundamentar el carácter universal de la educación de calidad para todos.

Equidad: Implica que todos tengan acceso a la educación, que puedan permanecer dentro del sistema para evitar la deserción escolar y, como consecuencia, que existan buenos niveles de eficiencia terminal; el alcance de los objetivos de aprendizaje propuestos; así como la igualdad de oportunidades para continuar el camino de la escolarización. La tabla 2, muestra que los niveles de eficiencia terminal han disminuido en los últimos ciclos escolares, sin embargo, cuanto más alto es el ciclo escolar, los estudiantes parecen estar más propensos al abandono de sus estudios. Esta creciente vulnerabilidad es la que debe investigarse más aún y para la cual se deben crear políticas viables de mejora continua.

Tabla 2 – Porcentaje de eficiencia terminal por nivel educativo, ciclos escolares 2000/2001 al 2008/2009.

Nivel educativo	2000 / 2001	2001 / 2002	2002 / 2003	2003 / 2004	2004 / 2005	2005 / 2006	2006 / 2007	2007 / 2008	2008 / 2009
Primaria	86.3	87.7	88.2	88.7	90.0	91.8	91.7	92.4	93.8
Secundaria	74.9	77.7	78.4	78.9	78.4	78.2	78.2	78.6	80.9
Profesional técnico	44.5	46.6	47.0	47.2	46.4	47.6	41.4	42.4	46.0
Bachillerato	59.3	58.8	61.1	60.0	59.6	59.6	60.1	61.0	61.7

Fuente: SEP. Sistemas para el análisis de la estadística educativa.
<http://www.inegi.org.mx/sistemas/sisept/default.aspx?t=medu54&s=est&c=21785>

Una educación no puede ser considerada de calidad si no lo es para todos, en tanto el derecho a la educación es universal (INEE, 2008). Este valor implica: a) disponibilidad de instituciones y programas educativos; b) accesibilidad física, al currículum y económica; c) igualdad de oportunidades para ambos géneros, según las necesidades de las personas y grupos, con el objetivo de que los resultados en los logros de aprendizaje sean equiparables; d) posibilidad real de que los sistemas educativos sean cada vez más democráticos, inclusivos y plurales. La calidad y la equidad se logran además, con la utilización racional y eficiente de los recursos asignados para la educación.

La evaluación y la acreditación de la educación superior adquieren una importancia estratégica en el logro de la equidad, al permitir detectar desigualdades en los programas educativos (Rubio, 2007), desajustes y malas prácticas, al mismo tiempo que propician la mejora continua de la educación, el aseguramiento de la calidad de los programas y por tanto, el beneficio directo para toda la comunidad educativa y social.

Pertinencia: Significa que los procesos educativos deben considerar las diferencias referentes a las formas y estilos de aprendizaje de los alumnos, las cuales se deben tanto a sus propias características como a las del contexto del cual proceden. Por esto es necesario equilibrar el currículum a fin de matizar entre lo local y lo global, lo universal y lo singular, las necesidades del mercado y el desarrollo de las personas.

Pero un sistema educativo de calidad también tiene *impacto* (INEE, 2010), que es cuando los efectos de la escolarización se observan más allá de la institución educativa, se consigue una asimilación duradera de los aprendizajes (OEI, 2010), y probablemente, una

transformación positiva de los mismos cuando el estudiante o el egresado, aplica los aprendizajes a los nuevos contextos laborales, sociales, familiares y personales que le toca vivir.

Las políticas orientadas a la mejora de procesos y resultados en la educación, cada día se posicionan en un lugar de mayor importancia en lo nacional e internacional. La adopción de sistemas de evaluación y acreditación forma parte de las agendas de gobiernos e instituciones educativas, lo cual favorece la transparencia y la rendición de cuentas. El objetivo de la evaluación y, a través de ella, la acreditación, consiste en lograr una mejora continua en los programas y el aseguramiento de la calidad en instituciones y programas de educación superior y, con ello, el logro de una mayor equidad educativa.

La educación para una ciudadanía activa, democrática, multicultural, solidaria y responsable es, en los comienzos del siglo XXI, una de las grandes tareas de la sociedad y de los sistemas educativos. En una sociedad tan desigual como la iberoamericana, la formación de ciudadanos libres, cultos y solidarios constituye una de las estrategias principales que pueden conducir, por el compromiso colectivo de los diferentes sectores sociales, a superar la pobreza, la marginación y la inequidad (OEI, p. 107, 2010).

Para que la educación alcance sus objetivos debe contar con el compromiso de las instituciones públicas y sociales, así como con el compromiso de toda la población para que exista una relación coherente y un trabajo orientado al logro de metas de interés común para un país. Las políticas que fomentan la inclusión social, la equidad, la participación ciudadana, la libertad, la diversidad y los derechos individuales y colectivos, son las que mejor pueden contribuir al logro de las metas educativas y sociales.

La educación debe orientarse a desarrollar valores concordantes con la cultura de la paz y la democracia (UNESCO/OREALC, 2008), debe promover valores y habilidades para una convivencia social, en la que todos participen y compartan plenamente con una actitud socioemocional y ética que promueva el respeto por la dignidad humana.

En este sentido, la democracia es un aspecto imprescindible para la cultura de la paz, la cual puede ser entendida en términos de soberanía, integridad territorial e independencia política de los países. Por eso es tan importante la actitud ética y el desarrollo de valores tendientes al respeto de los derechos y obligaciones del ciudadano.

La educación para la paz y la democracia debe reconocer y fomentar la igualdad de derechos y oportunidades, principalmente de las mujeres, quienes históricamente han sufrido exclusiones y discriminaciones; debe respetar el derecho a la libertad de expresión, así como satisfacer las necesidades de desarrollo y protección del medio ambiente (OEI, 2010, p. 110).

Estos documentos que se han citado hasta el momento, expresan sin lugar a dudas, un esfuerzo por parte de los estados en llevar a cabo políticas educativas para mejorar el currículum, la evaluación, la calidad y hacer de la educación realmente un derecho y una obligación de todos los ciudadanos.

Al parecer, ahora les toca también, hacer esfuerzos especiales a las instituciones educativas para responder a la sociedad con actividades que conlleven al mejoramiento de las prácticas didácticas y pedagógicas, al profesionalismo de la planta docente, a la capacitación continua de todos los empleados y a una optimización de los recursos, tanto los humanos como los económicos.

Evaluación y Acreditación de Programas Académicos

La finalidad de la evaluación educativa es obtener conocimiento del rendimiento académico y de los factores que pueden potenciar, impulsar o disminuir dicho rendimiento. A través de una adecuada evaluación se pueden observar los contextos en los cuales el aprendizaje tiene lugar y se pueden tomar decisiones en base a dicha evaluación.

Comprensión de los resultados de evaluación; planificación estratégica para mejorar los resultados de aprendizaje y; toma de decisiones para aplicar las estrategias de mejora de la educación, deben surgir de una correcta valoración, es decir, una evaluación hecha por profesionales de la educación, que sea confiable, válida, imparcial y comparable; que sea científica y transparente para la población implicada. Parte esencial de la calidad en educación es realizar una evaluación integral y oportuna que permita establecer estrategias de mejora, ya sea en lo curricular –materias, contenidos, actividades, experiencias, etc.-, así como en lo institucional –infraestructura, recursos humanos, administración, recursos financieros, etc.-.

La evaluación educativa se entenderá como el conjunto de juicios de valor, producto de contrastar los resultados de los estudios sobre la calidad de la educación, en sus diversas dimensiones, y sobre otros aspectos del sistema educativo y sus procesos, con parámetros previamente definidos (INEE, 2004, p. 29).

A partir de la evaluación se podrán hacer juicios de valor contextualizados, que permitan tener una visión integral de la educación y que admitan la toma de decisiones orientadas a la transformación positiva y constructiva en beneficio de la calidad educativa.

No puede haber educación equitativa sin una sociedad equitativa que sea el lugar en el cual se desarrolle la primera. Se requiere de políticas públicas y globales, en lo económico-social-educativo, que posibiliten el crecimiento, la equidad, la democracia y la justicia social a la vez que permitan que la educación avance simultáneamente hacia los mismos valores, que los desarrolle en maestros y alumnos y que posibilite a los ciudadanos aprender y convivir en una sociedad mejor. De esta manera se suprimiría el desfase entre educación y sociedad, permitiendo en cambio una comunicación orientada al crecimiento mutuo y al avance en total coherencia.

Todos los elementos del sistema social-educativo deben estar interconectados y trabajando en forma conjunta: alumnos y profesores; Institución Educativa y Sociedad. Es fácil reconocer las dificultades que este camino plantea en el horizonte cotidiano de la práctica de una institución educativa, pero igualmente, debemos reconocer que los procesos de autoevaluación y acreditación son un camino excelente para el logro de los objetivos antes mencionados.

Si de metas se trata, los educadores y las instituciones contamos con una excelente guía como se resume en la Tabla 3, en la cual la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), plantea una serie de objetivos a lograr en forma global para el año 2021.

Un elemento presente y que sintetiza el espíritu y la intención del proyecto Metas Educativas 2021, es conseguir una educación de calidad para todos los ciudadanos, mejorar el sistema educativo, tanto público como privado, el funcionamiento interno y externo de las instituciones educativas, la preparación y el trabajo de los maestros, la colaboración de las familias y, por tanto, el aprendizaje de los alumnos.

Tabla 3 – Metas educativas para el año 2021

Metas Generales	Metas Específicas
Reforzar y ampliar la participación de la sociedad en la acción educadora.	Elevar la participación de los diferentes sectores sociales y su coordinación en proyectos educativos.
Lograr la igualdad educativa y superar toda forma de discriminación en la educación.	Garantizar el acceso y la permanencia de todos los niños en el sistema educativo mediante la puesta en marcha de programas de apoyo y desarrollo de las familias para favorecer la permanencia de sus hijos en la escuela.
	Prestar apoyo especial a las minorías étnicas, poblaciones originarias y afrodescendientes, a las alumnas y al alumnado que vive en zonas urbanas marginales y en zonas rurales, para lograr la igualdad en la educación.
	Garantizar una educación intercultural bilingüe de calidad a los alumnos pertenecientes a minorías étnicas y pueblos originarios.
	Apoyo a la inclusión educativa del alumnado con necesidades educativas especiales mediante las adaptaciones y las ayudas precisas.
Aumentar la oferta de educación inicial y potenciar su carácter educativo.	Aumentar la oferta de educación inicial para niños de 0 a 6 años.
	Potenciar el carácter educativo de esta etapa y garantizar una formación suficiente de los educadores que se responsabilizan de ella.
Universalizar la educación primaria y la secundaria básica, y ampliar el acceso a la educación secundaria superior.	Asegurar la escolarización de todos los niños en la educación primaria y en la educación secundaria básica en condiciones satisfactorias.
	Incrementar el número de jóvenes que finalizan la educación secundaria superior.
Mejorar la calidad de la educación y el currículo escolar.	Mejorar el nivel de adquisición de las competencias básicas y de los conocimientos fundamentales por parte de los alumnos.
	Potenciar la educación en valores para una ciudadanía democrática activa, tanto en el currículo como en la organización y gestión de las escuelas.
	Ofrecer un currículo que incorpore la lectura y el uso del computador en el proceso de enseñanza y aprendizaje, en el que la educación artística y la educación física tengan un papel relevante, y estimule el interés por la ciencia, el arte y el deporte entre los alumnos.
	Mejorar la dotación de bibliotecas y de computadores en las escuelas.
	Ampliar el número de las escuelas de tiempo completo en primaria.
	Extender la evaluación integral de los centros escolares.
Favorecer la conexión entre la educación y el empleo a través de la educación técnico-profesional (ETP).	Mejorar y adaptar el diseño de la educación técnico-profesional de acuerdo con las demandas laborales.
	Aumentar y mejorar los niveles de inserción laboral en el sector formal de los jóvenes egresados de la educación técnico-profesional.
Ofrecer a todas las personas oportunidades de educación a lo largo de toda la vida.	Garantizar el acceso a la educación a las personas jóvenes y adultas con mayores desventajas y necesidades.
	Incrementar la participación de los jóvenes y adultos en programas de formación continua presenciales y a distancia.
Fortalecer la profesión docente	Mejorar la formación inicial del profesorado de primaria y secundaria.
	Favorecer la capacitación continua y el desarrollo de la carrera profesional docente.
Ampliar el espacio iberoamericano del conocimiento y fortalecer la investigación científica	Apoyar la creación de redes universitarias para la oferta de posgrados, la movilidad de estudiantes e investigadores y la colaboración de investigadores iberoamericanos que trabajan fuera de la región.
	Reforzar la investigación científica y tecnológica y la innovación en la región.
Invertir más e invertir mejor.	Aumentar el esfuerzo económico de cada país para el logro de las Metas Educativas 2021.
	Incrementar la solidaridad internacional con los países que manifiestan mayores dificultades.
Evaluar el funcionamiento de los sistemas educativos y el proyecto “Metas Educativas 2021”	Fortalecer los sistemas de evaluación de cada uno de los países.
	Asegurar el seguimiento y la evaluación del proyecto Metas Educativas 2021.
	Fortalecer la participación de los distintos sectores sociales en el desarrollo y en la supervisión del proyecto Metas Educativas 2021.

Fuente: OEI (2010). *2021 Metas educativas. La educación que queremos para la generación de los bicentenarios*. (pp. 145-160). Madrid, España: Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI).

Si realizamos un esfuerzo por comparar las metas generales de la Tabla 3 con los criterios y estándares de acreditación de la mayoría de las instituciones acreditadoras nacionales e internacionales, observaremos que hay una profunda coincidencia en valorar cuestiones como administración de la educación, profesionalización docente, internacionalización, infraestructura, currículum, investigación, inversión, promoción, diversidad e inclusión.

Efectivamente, las instituciones acreditadoras trabajan observando, midiendo y evaluando niveles de desempeño y funcionamiento de las instituciones educativas y de los programas de estudio. En este sentido, la evaluación es la acción principal para mejorar la calidad de la educación. Para esto es necesario que se refuercen los mecanismos de obtención de información y de evaluación, a nivel local o dentro de las instituciones educativas y también a nivel nacional.

Es importante explicitar la necesidad de cultivar una actitud favorable hacia la cultura de la evaluación y la acreditación; no como un mecanismo desgastante y de mero control, no como un proceso maligno de estandarización sin sentido profundo, sino como un mecanismo de amplitud y garantía para mejorar, para actualizar, para profesionalizar y sobre todo, para contribuir a ofrecer una mejor educación a los estudiantes, posibilitando que se realicen dignamente como seres humanos, tanto dentro como fuera del sistema educativo formal.

Evaluación y Metas Educativas

La autoevaluación tiene una importancia estratégica en la mejora de la calidad de la enseñanza (OEI, 2010), porque permite conocer el funcionamiento del sistema educativo y también el de las partes que lo componen como las escuelas, los docentes y los alumnos. Los resultados de dichas evaluaciones son la base para realizar cambios, reforzamientos y/o reorientaciones en las políticas educativas.

Los reportes de evaluación hechos por las acreditadoras, tanto nacionales como internacionales, en general son propositivos, contribuyen a la búsqueda de soluciones, de alternativas y de vías de mejora para los programas educativos, de tal forma que éste pueda, a partir de una visita de acreditación, superarse, robustecerse y convertirse en un camino de profesionalización para docentes (Díaz, 2006), investigadores y administradores, así como para la población de la región.

Si bien la tarea de evaluar un sistema educativo encierra una doble complejidad, por un lado el difícil acceso al objeto de evaluación y por otro lado la multiplicidad de facetas que presentan las nociones de evaluación y calidad (Martínez (2009), es necesario y posible investigar para crear mejores instrumentos de evaluación que sean buenas herramientas en el proceso de mejora educativa.

Los sistemas de evaluación tienen dos partes esenciales: un conjunto de indicadores y las evaluaciones que permiten conocer el nivel de logro conseguido por los alumnos en las competencias básicas o generales y en las específicas. La evaluación de los niveles de logro así como la identificación de los obstáculos, permiten mejorar la calidad, el tipo y el alcance de la educación así como su propósito. Estas mejoras en la educación deben estar amparadas por la misión y visión de la institución educativa y relacionadas directamente con la misión y visión de cada programa educativo.

La participación en programas internacionales de evaluación de sistemas educativos con pruebas como PISA¹, TIMMS² y PIRLS³ o regionales como el LLECE⁴, permite tener una referencia externa al propio sistema educativo, tomar ejemplos de otros países, comparar políticas, resultados y prácticas educativas, lo cual se orienta a ampliar perspectivas para mejorar la educación de cada país.

En toda acreditación se concientiza a directivos, profesores y alumnos sobre la importancia de los procesos y de los contenidos, sobre la necesidad de revisar, de observar, de ajustar y de mejorar las prácticas que contribuyen a un proceso de enseñanza aprendizaje de calidad (INEE, 2005). Esto implica no sólo a la tarea de educar y aprender, sino y fundamentalmente, a la investigación en el área para identificar áreas de oportunidad y mejora, así como para establecer estrategias orientadas a cumplir con los estándares de calidad y elevar los niveles educativos de los alumnos y los niveles de profesionalización de los profesores.

Incorporarse a los proyectos internacionales de medición, evaluación y acreditación implica aprender modelos diferentes, más incluyentes y que propician el intercambio de conocimientos, de maestros y alumnos. Implica además, motivar a la comunidad estudiantil y docente a superarse, habituándose a conceptos como los de mejora continua, evaluación de pares, evaluación hecha por externos, transparencia, intercambio de conocimientos, prácticas y metodologías; así como a participar profesionalmente en comités evaluadores nacionales e internacionales.

La cultura de la acreditación implica apertura mental e institucional basada en la libertad, el respeto, la transparencia y la rendición de cuentas a la sociedad (institución, familias, estudiantes, profesores, administradores, etc.). Genera también, en la comunidad educativa, la apertura a nuevos modelos educativos y de evaluación, a nuevas metodologías de trabajo, de investigación educativa y de consideración de mínimos de calidad y máximos de educación, tal como lo plantea Cortina (2008), en cuanto a los mínimos de justicia y máximos de felicidad dentro de la ética y para reivindicar la dignidad del ser humano.

Mediante los procesos de autoevaluación se generan organizaciones más flexibles y adaptables a sistemas internacionales, se participa de la globalización, aprovechando lo mejor de este proceso modernizador. Sin embargo, éste ejercicio se debe hacer sin olvidar las particularidades del contexto en el que nos encontramos, debemos resaltar la diferencia en la igualdad y la justicia en la equidad.

Una de las críticas que comúnmente se hace a los sistemas de evaluación, es la comparación de los resultados de las diferentes instituciones (en pruebas, exámenes, evaluaciones, acreditaciones), en diferentes países y con diferentes niveles socioeconómicos (rankings). Por eso es tan importante explicitar las variables contextuales que explican los resultados en los diferentes países. Las instituciones acreditadoras en general, tienden a considerar la adaptación de los estándares a la realidad de cada país,

¹ Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos (PISA, por su nombre en inglés Programme for International Student Assessment), de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

² Estudio Internacional de Tendencias en Matemáticas y Ciencias (TIMMS, por su nombre en inglés Trends in International Mathematics and Science Study), de la International Association for the Evaluation of Educational Achievement (IEA).

³ Progreso en Capacidad de Lectura (PIRS, por su nombre en inglés Progress in International Reading Literacy Study), de la IEA.

⁴ Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación, coordinado por la Oficina Regional para América Latina y el Caribe (OREALC), de UNESCO.

punto de referencia para situar una institución educativa, sus programas académicos y la población a la que va dirigida la educación.

En este sentido, es necesario consolidar equipos profesionales y técnicos de trabajo, para generar conocimiento y las mejores prácticas en torno a la evaluación educativa. La interconexión fluida entre dichos equipos y el cuerpo docente y administrativo de la universidad, consolidará metodologías de evaluación coherentes y exitosas, que cumplan con las metas propuestas para una evaluación científica y transparente, pero que no obstaculicen la labor docente sino que la faciliten. Intercambio de información así como colaboración bidireccional son aspectos que promueven la cultura de mejora continua y profesionalización.

La evaluación, entonces, debe ser sistemática, válida, confiable y continua para que sirva de insumo, tanto al sistema educativo, como a los niveles intermedios de organización y a los propios centros escolares (INEE, 2005, p. 62).

En México se han estado desarrollando esfuerzos por mejorar la calidad académica y para eso se creó el Programa Nacional de Educación 2001-2006, en el cual se desarrollaron algunas estrategias como:

- Fortalecimiento de procesos de planeación y autoevaluación.
- Impulso a las evaluaciones diagnósticas por parte de los CIEES.
- Promoción de la evaluación externa de los estudiantes al ingreso y al egreso.
- Creación de organismos especializados y no gubernamentales para acreditar y que tengan reconocimiento del Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES).
- Reconocimiento internacional del esquema de acreditación en el marco de los convenios internacionales en los que México participa.

En cuanto a la evaluación y acreditación nacional así como en cuanto a los organismos acreditadores nacionales, Rubio (2007), aporta algunas recomendaciones como:

- Aprovechar la masa crítica existente y el conocimiento de campo para incorporarlo y crear mejores prácticas a los esquemas de evaluación y acreditación.
- Fortalecer capacidades técnicas y la formación de los responsables de los proyectos de evaluación y acreditación de las instituciones.
- Que los organismos evaluadores y acreditadores tengan un programa de mejora continua y que éste sea evaluado periódicamente por COPAES.
- Difundir más ampliamente los resultados de la evaluación y la acreditación para que la sociedad, los padres de familia y fundamentalmente los estudiantes estén informados sobre la importancia de los mismos, sobre la calidad y su rol estratégico en el logro de la equidad de la educación superior en el país.
- Hacer obligatoria la evaluación externa de los programas educativos que ofrecen las instituciones públicas y privadas, así como hacer públicos y transparentes los resultados de los mismos.

Como se puede observar hasta el momento, la mejora continua y la búsqueda de la excelencia académica implican: integrar los procesos de planeación y evaluación universitaria; crear y fomentar recursos humanos que sean capaces de llevar a cabo la autoevaluación y evaluación externa en las instituciones; así como, otorgar apoyos a las instituciones en relación a los procesos de acreditación y certificación nacional e internacional (Campos y Arruti, 2007).

El gran desafío en el establecimiento de controles rigurosos a los procesos de evaluación y acreditación, estriba en combinar un sistema internacional con sistemas nacionales que tiendan a integrar, en conjunto, un organismo de naturaleza independiente que pueda influir en las decisiones de las instituciones de educación superior (Campos y Arruti, 2007), y que garantice niveles mínimos de calidad y credibilidad social en los resultados que se alcancen.

En los procesos de acreditación se produce una estandarización relativa que genera intercambios, internacionalización y apertura hacia nuevas culturas, permeabilidad y flexibilidad de los programas educativos.

Algunos de los beneficios que aporta la evaluación y la acreditación son: establecimiento de un plan de mejora continua; seguimiento y evaluación de procesos, identificación de oportunidades y áreas de debilidad y/o dificultad, creación de un plan de desarrollo institucional, departamental y a nivel de carrera, con metas, objetivos, misión y visión; establecimiento de estrategias y; realización de una planificación acorde con el contexto local y global, así como con el perfil de la universidad.

Estas actividades conllevan a una activa participación docente en los cambios que se realizan a nivel de programa. El docente se apropia de su labor dentro del programa educativo y adquiere la responsabilidad de la rendición de cuentas, lo cual es bueno per sé, pero es mucho mejor cuando todos los docentes de una institución hacen lo mismo, y no está de más señalar, que sería altamente positivo que todas las instituciones educativas practicasen la rendición transparente de cuentas hacia la comunidad y hacia sociedad, para predicar con el ejemplo, las actitudes éticas que debe seguir toda institución educativa de calidad.

La educación virtual: aproximaciones a su evaluación

Por su naturaleza diferente a la educación presencial, la educación virtual debe definir sus criterios de calidad de forma única, es decir, sin copiar los criterios de calidad ni las formas de evaluación de la educación presencial.

Sí puede tomar las experiencias de la educación presencial como base, observar sus estándares de calidad, analizar sus formas de medición y establecer quizá, puentes de conocimientos que ayuden a la educación virtual a definirse como tal, a delimitar sus criterios conceptuales y metodológicos para funcionar, para evaluarse y para convertirse en una educación de calidad tal como lo es, en muchos casos, la presencial. Sin embargo, hay que observar que la educación presencial lleva siglos de ventaja y la educación virtual así como la masiva utilización de las tecnologías de la comunicación y la informática, apenas tienen unos pocos años.

Por su flexibilidad en tiempos y espacios, la educación virtual se ha convertido en un recurso de alto poder para adultos y niños, para quienes viven en grandes ciudades como para quienes lo hacen en zonas rurales y muy alejadas de cualquier otro centro educativo, ha sido una excelente y práctica opción para las empresas así como para las amas de casa.

La educación virtual ha sido muy bien explotada para crear redes virtuales de cooperación y diálogo entre investigadores, profesores, administradores, alumnos, universidades, etc., lo cual permite mayor integración y cooperación entre diferentes instancias académicas y una mejor solución a los problemas comunes que la educación tiene a lo largo y ancho de América Latina (algunos de ellos han sido esbozados en la primer parte de este trabajo).

En lo que tiene que ver con la evaluación y la acreditación de la educación virtual, es necesario el análisis sobre cómo ha ido evolucionando a lo largo de éstos pocos años a nivel local y regional. Sin dudas, la educación virtual puede -y debe- ser evaluada y acreditada para conseguir con ello, una valorización y un respaldo para docentes y alumnos de que, realmente, una institución está aportando al conocimiento y produciendo profesionales con capacidades equiparables a las de un profesional egresado de la educación presencial.

En definitiva, cuando hablamos de calidad no importa si el egresado ha estudiado en línea o presencialmente, lo que importa es qué clase de evaluación ha sido aplicada sobre el programa académico, con qué clase de indicadores de desempeño, con qué clase de competencias ha egresado el estudiante y bajo qué parámetros o plataformas se ha producido la relación enseñanza-aprendizaje.

El caso de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey

A continuación se citará el caso de la Universidad Virtual perteneciente al Tecnológico de Monterrey, la cual tiene sus programas de posgrado evaluados por los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES).

Los CIEES se componen por cuerpos colegiados integrados por pares académicos y su misión es evaluar a los programas académicos que se imparten en las instituciones educativas mexicanas que lo solicitan, posteriormente se realizan recomendaciones para el mejoramiento del programa académico, las cuales figuran en los informes de evaluación que son entregados al finalizar el proceso.

Los parámetros que se evalúan tienen que ver con administración escolar y académica, currículum, recursos, desarrollo del personal académico, efectividad, empleabilidad, evaluación y seguimiento, etc. Si bien es un excelente primer paso, hay que decir que, los CIEES evalúan a cualquier programa que lo solicite, independientemente de si es virtual o no, y lo hacen bajo los mismos criterios en general.

A parte de esta evaluación, que en este caso concreto, le dio la más alta calificación: nivel 1, a los programas académicos virtuales; es necesario pensar en una evaluación de la calidad en términos mucho más específicos, es decir, una evaluación concreta para la educación virtual, considerando estándares que tengan que ver con las relaciones profesor-alumno, con las plataformas, con las tecnologías para la enseñanza y el aprendizaje, con el diseño de ambientes virtuales de aprendizaje, etc., es decir, delimitar un concepto de calidad educativa para la educación virtual se hace no sólo interesante y necesario, sino además, imprescindible en estos tiempos en que vivimos.

Ciertamente, aún falta mucho por hacer en cuanto a la evaluación y la acreditación de la educación virtual, en cuanto a la cobertura que la misma tiene y especialmente, en cuanto al acceso tecnológico y económico de las personas a los programas que de manera nacional o internacional, se ofrecen actualmente. Será una pieza clave en este abordaje la investigación científica en el área, tal como se ha mencionado en el presente documento.

Otra forma de evaluación de programas académicos El caso del Tecnológico de Monterrey

En este apartado se describirá el ejemplo del Tecnológico de Monterrey, en donde se están realizando esfuerzos por continuar mejorando la calidad académica, en este caso, mediante un sistema de evaluación de programas mismo que se documenta en una plataforma electrónica especialmente creada para tal finalidad: Sistema para la Administración de la Evaluación de Programas Académicos (SAEP).

El objetivo es medir en forma sistemática los resultados de aprendizaje de los alumnos a nivel de los programas, realizar estrategias de mejora y cerrar así, ciclos de mejora continua que se orienten a elevar la calidad académica de los programas educativos presenciales y, en una segunda etapa, se realizará el mismo procedimiento de evaluación con los programas de posgrado de la Universidad Virtual citada en el apartado anterior.

El cumplimiento de dicho objetivo permite a la universidad, por un lado, asegurar que las competencias declaradas en los perfiles de egreso, efectivamente se desarrollan en los estudiantes y, por otro lado, proporcionarles a éstos últimos la certeza de que están adquiriendo la formación idónea para desempeñarse profesionalmente en el mercado laboral. Simultáneamente, la evaluación de competencias de egreso y su adecuada documentación, permite un mejor y más fluido cumplimiento de los requerimientos de las agencias acreditadoras y genera una cultura de la mejora continua que, finalmente, deviene en la excelencia de la comunidad educativa en general.

El primer paso en el proceso de evaluación consistió en realizar perfiles académicos de egreso de todas las carreras profesionales en base a competencias de egreso. Cada carrera profesional cuenta con un perfil de egreso compuesto por: competencias disciplinares o específicas de la carrera; competencias comunes al área; y competencias transversales que son parte de la formación de todo alumno del TEC de Monterrey, como por ejemplo, la competencia en ética, el dominio del idioma inglés, la comunicación oral y escrita, etc.

Como competencia de egreso se consideró una combinación de atributos en los cuales se evidencia el conocimiento del estudiante y su aplicación en situaciones reales, sus actitudes y las responsabilidades que toma, lo cual en su conjunto y articulándose en una actividad concreta, denota las capacidades que dicho alumno generó a lo largo de su carrera y al momento de su graduación, mismas que lo preparan para el trabajo en el mundo laboral. Las competencias de egreso se desglosan en criterios de desempeño, que son aquellos enunciados concretos y observables, que hacen posible la medición y evaluación de una competencia en un momento dado.

En el segundo paso se definió un plan de evaluación que establecía cómo y dónde se haría la evaluación de las competencias a lo largo de la carrera. Una vez que se definió el plan de evaluación se procedió a realizar los instrumentos de medición apropiados para cada criterio de desempeño, como por ejemplo, exámenes integradores o rúbricas.

En el tercer paso se realizó la medición de las competencias siguiendo el plan de evaluación que se realizó en el paso anterior. Aquí, el objetivo fue realizar la medición sobre el producto final que un alumno entrega como parte de un curso, e identificar qué tanto se observa el desarrollo de la competencia en dicho producto. Una vez realizada la evaluación de una muestra representativa de productos, los resultados se subieron al SAEP y entonces, el programa académico estuvo en posición de pasar a la fase final de este ciclo.

En el cuarto paso, el programa académico formuló acciones de mejora. Éstas podrían orientarse al perfeccionamiento de instrumentos de evaluación, a la adecuación de contenidos curriculares, al acomodamiento de prácticas didácticas, a la mejora de acciones pedagógicas o hacia cualquiera de los puntos débiles que la comunidad docente hubiese identificado durante o después del proceso de evaluación de competencias. Dichas acciones de mejora también deben documentarse en SAEP, para que, en futuros ciclos de evaluación, nuevamente se realicen mediciones, comparaciones de resultados y nuevas acciones de mejora.

Estos procesos de evaluación de competencias posibilitan a la comunidad docente del Tecnológico de Monterrey, establecer relaciones significantes entre los contenidos y actividades de un curso específico con las finalidades últimas, no del curso concretamente (lo cual el docente realiza –o debe hacerlo- en forma cotidiana), sino con las habilidades y destrezas que el estudiante debe ir desarrollando a lo largo de la carrera, es decir, con las competencias con las que el alumno debe egresar.

De acuerdo a este caso, la universidad está en posición de contestar científicamente a interrogantes relacionadas con la adquisición de competencias en sus alumnos, con la documentación de procesos de evaluación confiables y transparentes, y con las estrategias para mejorar la calidad académica de la institución; lo cual es esencial y determinante para cualquier proceso de acreditación, ya sea para la universidad como institución como para sus programas académicos.

Reflexiones Finales

En resumen y a pesar de los progresos que se han realizado en materia de calidad educativa, aún quedan graves problemas en la región de América Latina y el Caribe, así como dentro de México específicamente. Después de varias décadas de esfuerzos apenas se ha conseguido elevar los conocimientos y las competencias de los alumnos, reducir las desigualdades, fortalecer la educación como Institución y lograr una preparación del profesorado acorde con las nuevas necesidades sociales y culturales. Las reformas aún no son suficientes ni contundentes para solucionar los problemas de la enseñanza que, al parecer, inevitablemente se van profundizando y reproduciendo día tras día.

En el ámbito educativo son muchos los desafíos pendientes: universalizar la oferta de educación desde inicial hasta secundaria, hacer que la educación primaria sea realmente obligatoria, mejorar la calidad educativa y las competencias de los alumnos en relación con las exigencias de la sociedad. Además es necesario participar en la sociedad del conocimiento y de la información, incorporar e integrar las nuevas tecnologías a los procesos de enseñanza y de aprendizaje, diseñar currículos acordes con las competencias que se desarrollan en los alumnos y que éstas sean coherentes con las necesidades y demandas sociales así como del mundo laboral, incorporar en la educación la necesidad de participar en el progreso científico, de hacer investigación, así como de participar en la innovación educativa y cultural.

En cuanto a calidad educativa, los investigadores parecen coincidir en su conceptualización, sin embargo no hay muchos caminos para que los países logren elevar los niveles de equidad y justicia para tener una educación de calidad para más personas, a pesar de que todos reconocemos que incrementar la calidad en la educación impacta directamente en una mejor sociedad.

Para lograr una verdadera sociedad sana, sostenible y próspera se debe trabajar y alcanzar la plena universalización del conjunto de los derechos humanos, lo cual es un objetivo principal de la educación para la paz y de la educación en valores.

La calidad educativa tiene una relación directa con los procesos de autoevaluación y acreditación porque a partir de ellos se obtiene la retroalimentación de expertos con base en una evaluación profunda del programa académico o de la institución educativa, según corresponda. Se produce además, la mejora continua de programas e instituciones, la constante actualización del cuerpo docente y de los contenidos de materias así como de los procesos administrativos internos y externos. Las acciones de mejora que se realizan a partir de los procesos de evaluación y acreditación impactan directamente en la calidad, logrando que el estudiante reciba una mejor educación, que el docente realice una labor más profesional y centrada en una investigación científica previa y por tanto, se logra un beneficio para la institución como para la sociedad en general.

La universidad que tiene sus programas acreditados cuenta con mejores posibilidades de competir, a nivel nacional e internacional, pues ha sido examinada por expertos en el área y por organismos que se encargan de medir la calidad, la eficiencia, y el desarrollo de las competencias que deben tener sus egresados. Mejorar la calidad de la enseñanza implica que los alumnos alcancen mejores resultados de aprendizaje.

Las universidades que se someten a procesos de mejora, evaluación y acreditación, impulsan al cuerpo docente a la actualización constante, a la profesionalización y a la mejora continua de los procesos dentro y fuera del aula, un cuerpo docente de excelencia impacta directamente en la mejora de la enseñanza y la investigación.

El Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación en México desempeña un papel importante en la construcción de un espacio común de Educación Superior entre diferentes esquemas y países. Hay iniciativas que tienen que ver con la creación de redes de cooperación e intercambio entre instituciones y cuerpos académicos que coadyuven al avance científico, tecnológico y cultural de la educación superior, así como la creación de ciertos mecanismos eficientes de comparabilidad que permitan el reconocimiento de estudios, títulos y competencias, sustentados en sistemas nacionales de evaluación y acreditación de programas educativos con reconocimiento mutuo. Si bien estas iniciativas son excelentes y México es parte activa en dichas acciones, podríamos decir que aún es muy pronto para sacar conclusiones en estos aspectos.

Es muy importante seguir desarrollando el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación en México, así como continuar incentivando la formación de grupos académicos que se constituyan en evaluadores dentro de las instituciones acreditadoras. Para esto es necesario contar con políticas públicas y privadas que sean adecuadas, actualizadas y contextualizadas, y que contribuyan a valorizar y regular el esfuerzo por mejorar la calidad de la educación.

Es necesario que continúen y se profundicen los esfuerzos en la acreditación de programas virtuales y presenciales, que se haga mayor énfasis en la evaluación externa como un complemento a la autoevaluación institucional para la mejora continua y el aseguramiento de la calidad, en el marco de los procesos de planeación institucional. Seguramente ésta sea una de las mejores formas de caminar hacia el logro de la equidad y los principios éticos que deben regular la educación en todos los niveles.

Referencias

- OEI (2010). *2021 Metas educativas. La educación que queremos para la generación de los bicentenarios*. Madrid, España: Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI).
- Campos, R. y Arruti, F. (2007). La calidad y la acreditación de la educación: una tarea de responsabilidad intelectual. *Universidades*, 33. México, DF, México: Unión de Universidades de América Latina y el Caribe.
- Casarini, M. (2009). *Teoría y diseño curricular*. Monterrey, México: Trillas.
- Coll, C. (2009). Enseñar y aprender en el siglo XXI: el sentido de los aprendizajes escolares. En A. Marchesi, J.C. Tedesco y C. Coll (coords.): *Calidad, equidad y reformas de la enseñanza*. España, Madrid: OEI.
- Cortina, C. (2008). *Ética aplicada y democracia radical*. Madrid, España: Tecnos.
- Díaz, A. (2006). Evaluación de la educación superior. Entre la compulsividad y el conformismo. En L. Todd & V. Arredondo (Eds.). *La educación que México necesita. Visión de expertos* (pp. 43-57). Monterrey, México: Centro de Altos Estudios e Investigación Pedagógica.
- Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE) (2005). *Plan general de evaluación para el aprendizaje. Proyectos nacionales e internacionales*. México: INEE. Documento recuperado el 5 de diciembre de 2010 de la siguiente página web: http://www.inee.edu.mx/images/stories/Publicaciones/Documentos_tecnicos/De_prue_basymedicion/plan_general/Completo/plan_general.pdf
- Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE) (2004). *Hacia un nuevo paradigma para la evaluación educativa. La perspectiva del INEE*. México: INEE. Documento recuperado el 5 de diciembre de 2010 de la siguiente página web: http://www.inee.edu.mx/images/stories/Publicaciones/Documentos_oficiales/2005/paradigma/paradigma.pdf
- Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE) (2008). *¿Avanza o retrocede la calidad educativa? Tendencias y perspectivas de la educación básica en México*. Documento recuperado el 5 de diciembre de 2010 de la siguiente página web: http://www.inee.edu.mx/images/stories/Publicaciones/Informes_institucionales/2008/Completo/informe2008a.pdf
- Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE) (2010). *El Derecho a la Educación en México. Informe 2009*. Documento recuperado el 5 de diciembre de 2010 de la siguiente página web: http://www.inee.edu.mx/images/stories/Publicaciones/Informes_institucionales/2009/Completo/derechoeducacion_completob.pdf
- Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE, 2007). *Plan de desarrollo del Sistema Nacional de Indicadores Educativos de México, 2007-2014*. Documento recuperado el 5 de diciembre de 2010 de la siguiente página web: http://www.inee.edu.mx/images/stories/Publicaciones/Documentos_tecnicos/Deindicadores/Plan/Completo/sinindecompleto.pdf

Martínez, F. (2009). La evaluación de la calidad de los sistemas educativos. Propuesta de modelo. En E. Martín y F. Martínez Rizo (Coords.), *Avances y desafíos en la evaluación educativa*. España, Madrid: OEI.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2000). Objetivos de Desarrollo del Milenio. Documento recuperado el 5 de diciembre de 2010 de la siguiente página web: <http://www.undp.org/spanish/mdg/>

Rubio, J. (2007). La evaluación y acreditación de la educación superior en México: un largo camino aún por recorrer. *Reencuentro*, 050. México, DF, México: Universidad Autónoma Metropolitana - Xochimilco.

UNESCO (1990). Declaración Mundial de Educación para Todos. Documento obtenido el día 25 de abril de 2011, de la siguiente página web: <http://www.oei.es/efa2000jomtien.htm>

UNESCO (2007). *Educación de calidad para todos: un asunto de derechos humanos*. Argentina, Buenos Aires: Oficina Regional de Educación para América Latina y El Caribe.

UNESCO (2008). *Educación para todos en 2015 ¿Alcanzaremos la meta?* Francia, París: UNESCO.

UNESCO/OREALC (2008). *Convivencia democrática, inclusión y cultura de paz*. Chile, Santiago de Chile: UNESCO/OREALC.