

*Revista Calidad en la Educación Superior*  
*Programa de Autoevaluación Académica*  
*Universidad Estatal a Distancia*  
*ISSN 1659-4703*  
*Costa Rica*  
[revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

**EVALUACIÓN DE CURSOS POR PARTE DE LOS ESTUDIANTES: UN INSUMO  
INDISPENSABLE PARA UNA GESTIÓN ACADÉMICA DE CALIDAD**

**EVALUATION OF COURSES BY STUDENTS: AN ESSENTIAL INPUT FOR  
ACADEMIC QUALITY MANAGEMENT**

“Es probable que no me conozcas pero yo te conozco perfectamente bien”. Salmos 139.7

**Marlon Rojas, [mrojass@uned.ac.cr](mailto:mrojass@uned.ac.cr)**  
**Ariana Acón, [aaconm@uned.ac.cr](mailto:aaconm@uned.ac.cr)**

**Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica**

**Volumen I, Número 2**  
**Noviembre 2010**  
**pp. 67 – 90**

**Recibido: octubre, 2010**  
**Aprobado: noviembre, 2010**

## Resumen

El objetivo de este trabajo es dar a conocer el mecanismo diseñado e implementado por el Programa de Autoevaluación Académica (PAA) para conocer la opinión de estudiantes por medio de la evaluación de cursos, y con ello proporcionar un insumo a las carreras, cátedras y escuelas de nuestra universidad para su gestión en el ámbito académico.

Es importante destacar que el PAA no pretende realizar interpretaciones, pues estas deben ser producto de los académicos que intervienen en el desarrollo del plan de estudios de las carreras. Sin embargo el análisis de los resultados obtenidos pueden ser el inicio de futuras investigaciones que profundicen en temas específicos y con ello lograr el fin primordial de esta instancia el cual es promover la cultura de calidad por medio de la autoevaluación y mejora de las carreras y programas de la universidad.

**Palabras clave:** evaluación de cursos, calidad en la educación a distancia, autoevaluación, acreditación.

## Abstract

The aim of this paper is to present the methods designed and implemented by the Programa de Autoevaluación Académica (PAA) to hear the views of students through the evaluation of their courses, and thereby provide an input to for the academic management of the degree programs, departments and schools of our university. It is important to remark that the PAA does not intend to interpretate these results, because these must be the product of academics involved in developing the curriculum of the degree programs. However, the analysis results may be the beginning of future research to deepen specific topics and to achieve the main objective of this process which is to promote the culture of quality through self-evaluation and improvement of the degree programs.

**Key words:** evaluation of courses, distance education of quality, self-assessment, accreditation.

### a. Introducción

Uno de los criterios fundamentales para que una carrera demuestre que su gestión académica se realiza con calidad, es el conocimiento que tenga todos los aspectos que encierra el quehacer académico del estudiante. Para lo cual debe contar con información fidedigna y ordenada sobre aspectos como: características socio demográficas, el grado de deserción existente, el número de graduados, la permanencia de estudiante en una carrera, el grado de avance; y sobre todo la utilización de esta información para la toma de

decisiones en la gestión académica de las carreras. Sin embargo otro aspecto igualmente, el cual lastimosamente ha sido dejado de lado en nuestra institución, es conocer la opinión desde la perspectiva de los propios usuarios, sobre la calidad de las carrera, los docentes y los servicios y actividades brindados por la institución; todo ello con la finalidad de conocer las forma en la cual las actividades académicas y los servicios de apoyo son percibidos por ellos, pues la realimentación del estudiante es un indicador importante para conocer su funcionamiento y con ello la toma de decisiones en el ámbito académico.

#### **b. Presentación del contexto en el cual se sitúa lleva a cabo la experiencia**

Los sistemas de información con los que cuenta la universidad, luego de las adaptaciones realizadas para que puedan responder a los criterios y estándares de calidad planteados por las agencias acreditadoras y plasmadas en la institución gracias a los procesos de autoevaluación, permiten adentrarnos en torno a estadísticas estudiantiles, pero ha persistido la debilidad de no contar con el conocimiento de la opinión de los estudiantes sobre los aspectos que encierra un curso, en especial en la modalidad a distancia, dicha debilidad ya ha sido señalada por los pares evaluadores que han visitado la Universidad Estatal a Distancia.

Con la finalidad de acabar con esta debilidad el Programa de Autoevaluación Académica, como parte de nuestro compromiso por la calidad institucional, se ha dado a la tarea de realizar la evaluación de cursos de las carreras que se encuentran en autoevaluación y acreditación con la finalidad de proporcionar un medio que permita a los estudiantes expresar sus opiniones respecto a la calidad de los cursos, su carrera, el personal académico, los materiales didácticos utilizados, recursos multimediales, diversas modalidades de tutoría que se les brinda y los servicios y actividades brindados por la universidad; toda ello de una forma anónima para que puede expresarse libremente.

Más allá que cumplir con un compromiso adquirido con el SINAES para la acreditación de las carreras, se pretende llevar insumos importantes a las escuelas, carreras y cátedras; para que tengan elementos para una adecuada gestión académica.

#### **c. Relevancia de los problemas o situaciones atendidas**

La relevancia de la experiencia consiste en diseño e implementación de un medio adecuado que permita a los estudiantes expresar sus opiniones respecto a la calidad de la carrera, los docentes y los servicios y actividades brindados por la institución, con la finalidad de proporcionar este insumo a las carreras, cátedras y escuelas de nuestra universidad para una adecuada toma de decisiones en torno a la gestión académica.

#### **d. Discusión teórica que sustenta la experiencia**

El término de evaluación incluye varias acepciones que se suelen identificar con fines diferentes como: valorar, enjuiciar controlar, fiscalizar, entre otras. Algunas de ellas acarrear, incluso, ciertas connotaciones socialmente negativas.

Según Ruiz (1996), algunas veces la evaluación fundamentalmente debe ser entendida como un proceso necesario para mejorar la calidad de la educación que se imparte en las instituciones educativas. El proceso de evaluación pone de relieve qué está ocurriendo y por qué, aporta datos validados de cómo son las situaciones y los hechos que son objeto de estudio.

El concepto de evaluación tiene diferentes significados, con base en las personas y los contextos. En términos generales para Ruiz (1996), la evaluación es un: “Proceso de análisis estructurado y reflexivo, que permite comprender la naturaleza del objeto de estudio y emitir juicios de valor sobre el mismo, proporcionando información para ayudar a mejorar y ajustar la acción educativa”.

Asimismo Vargas y otros (2001) consideran la evaluación como una investigación sistémica del valor o el mérito de un objeto dado, expresada en un juicio de valor. La evaluación es un medio que nos permite reconocer los logros alcanzados y los errores cometidos en la implementación de algún proceso, lo que contribuye a mejorar la calidad del proceso y sus resultados.

Por su parte Aguilar Idañez, María José y Ander-Egg Ezequiel (2000), conciben la evaluación como un estudio sistémico, planificado, dirigido y realizado con el fin de ayudar a un grupo de clientes a juzgar y/o perfeccionar el valor y/o el mérito de algún objeto.

Asimismo Aguilar Idañez, María José y Ander-Egg Ezequiel (2000) definen la evaluación como un proceso sistémico de recogida y valoración de información útil para una eventual toma de decisiones.

En síntesis, se podría decir que se evalúa porque es necesario conocer tanto los resultados que se derivan de una determinada acción como el proceso a través del cual se desarrolla. Se evalúa para comprender la naturaleza de las carreras, para mejorar a través del análisis y de los resultados lo que se hace y lo que no se pretende hacer para generar y reforzar teorías interpretativas de la realidad.

En relación con los elementos que se deben contemplar en la evaluación de cursos, Campos y Araya (2010) consideran que la evaluación de cursos, específicamente en la educación a distancia, por parte del estudiantado deberán contemplar como mínimo los siguientes aspectos:

- Objetivos del curso
- Tutorías impartidas
- Contenidos del curso
- Evaluación de los Aprendizajes
- Materiales Didácticos empleados

#### **e. Metodología aplicada a la situación educativa atendida**

Con base en la teoría consultada, la evaluación se entiende como un proceso para generar y reforzar teorías interpretativas de la realidad, y los elementos de esa realidad que se tomaron en cuenta, son los aspectos señalados por Campos y Araya (2010), en relación con la evaluación de cursos, a los cuales se agregaron otros elementos como lo son los servicios que presta la institución y nuevas modalidades como lo es la utilización de plataformas de aprendizaje. Los aspectos que se evalúan son los siguientes:

- Objetivos, contenido y desarrollo de la asignatura.
- Materiales didácticos.
- Evaluación de los aprendizajes.
- Tutorías presenciales de la asignatura.
- Utilización de los servicios del Programa de Apoyo Didáctico a Distancia (PADD).
- Utilización de videoconferencias en la asignatura.
- Utilización de los servicios de la biblioteca.

- Utilización de las plataformas virtuales (WebCT y Moodle).
- Evaluación general del curso.

El Programa de Autoevaluación Académica con apoyo de personal de la ECEN destacados en esta oficina, ha venido evaluando las asignaturas ofertadas por esa Escuela, y los tutores de esas materias, por medio de instrumentos de evaluación que se aplican por medio de la herramienta Checkbox.

Como un esfuerzo más, esta instancia ha venido coordinando esfuerzos, con el PAL y la DTIC, con el fin de establecer un procedimiento de evaluación sistemática de los cursos en línea ofertados por cuatrimestre en esta Universidad. Una de las partes del instrumento de evaluación diseñado, es precisamente la evaluación de los cursos en línea.

En marzo del 2010 se constituyó un equipo de trabajo de funcionarios del PAA, para empezar con el plan piloto de desarrollar la evaluación sistemática virtual de las asignaturas del I Cuatrimestre del 2010, con miras a una implementación permanente. (Ver Anexo 1: Instrumento de evaluación)

La metodología seguida para la evaluación de cursos se puede sintetizar con base en los siguientes pasos:

- La identificación de los cursos activos por carrera mediante el folleto “Instrucciones para la matrícula y oferta de asignaturas”.
- El diseño y preparación del instrumento de evaluación que contempla los aspectos señalados y su implementación en la plataforma Checkbox. Se realizó un cuestionario por curso por carrera para estudiantes.
- La selección del correo de los estudiantes que se les aplica el instrumento.
- La aplicación del cuestionario se realiza después del primer examen y está disponible para los estudiantes, hasta el final del cuatrimestre.
- Al recolectar la información, se eliminan las muestras incompletas y se eliminaron los registros duplicados por cédula de identidad.
- Se emiten reportes con los resultados obtenidos y se realiza el envío de la información a los encargados de cátedra, encargados de programa y directores de escuela, según las asignaturas.

### **Confiabilidad y Validez**

Al no contar con un correo electrónico institucional, y tener que utilizar el correo que el estudiante tuvo a bien suministrar a la institución, para hacerle llegar el instrumento de evaluación de cursos, no se puede hablar de validez ni confiabilidad, sino más bien de **tendencias** con base en las respuestas obtenidas.

### **El software utilizado**

Checkbox es una aplicación de plataforma virtual de gestión, cuyo objetivo es aplicar encuestas por medio de la web que permite crear, administrar y analizar en línea. Está basada en una aplicación Microsoft. NET que cuenta con características confiables y una reputación de fiabilidad y rendimiento. Ofrece una solución profesional, comprensible y a bajo costo y una realimentación confiable.

Dentro de sus principales características podemos citar:

- Fácil de uso
- Interfaz amigable
- Utiliza la Web para alcanzar metas
- Permite un diseño rápido de encuestas por medio de plantillas diseñadas
- Brinda ayuda en línea
- Permite el acceso a usuarios e invitados de forma múltiple
- Es confiable
- Permite el análisis de la información recolectada por medio de la elaboración de reportes
- Facilita encontrar hallazgos a partir de esa información
- Permite exportar la información en diferentes formatos para su uso

### **f. Proceso de evaluación: Aplicación de instrumento**

Se evaluaron un total de 195 asignaturas del primer cuatrimestre del 2010, las cuales se distribuyeron de la siguiente forma:

La Escuela de Administración, en cuanto a los programas de Administración de Empresas y sus énfasis de Banca y Finanzas, Contaduría, Cooperativas y Asociativas, Dirección de Empresas, Recursos Humanos, Producción, Mercadeo y Negocios Internacionales, para un total de 45 asignaturas y 9627 solicitudes enviadas a estudiantes de llenar el cuestionario.

La Escuela de Ciencias Exactas y Naturales, los programas de Enseñanza de las Ciencias Naturales, Ingeniería Agronómica, Manejo y Protección de Recursos Naturales, y, Registros y Estadísticas de Salud, para un total de 66 asignaturas y 3367 solicitudes de cumplimentación del cuestionario a estudiantes.

La Escuela de Educación, los programas de I y II Ciclo, Informática Educativa, Administración Educativa, Educación Especial, Preescolar, y Cursos especializados, para un total de 85 asignaturas y 5288 solicitudes de llenar el cuestionario enviadas a estudiantes.

Se envió un total de 18.281 solicitudes a estudiantes, invitándolos a contestar el instrumento de evaluación que representan 195 asignaturas ofertadas en el cuatrimestre, de las cuales se obtuvo una respuesta de 5017 que representa un 27.44% del total.

Con base en las respuestas obtenidas de los estudiantes se procedió a elaborar los reportes por asignaturas, y a clasificarlos por programa, por cátedra y por escuela. Se elaboró una presentación con el fin de hacer entrega de los resultados a los directores de escuela, encargados de cátedra y de programa.

#### **g. Análisis de los resultados**

Una vez obtenidos los resultados de la aplicación de la entrevista, se procedió a seleccionar ejemplos para ilustrar su alcance.

##### **1. Ejemplo de un curso de la Escuela de Ciencias de la Administración**

Se seleccionó como muestra una asignatura de la ECA, se enviaron 856 invitaciones a estudiantes, de los cuales 181 completaron el instrumento, con una representación del 21%.

Dentro de la información recibida, se destacan los siguientes puntos:



- La mayoría de los estudiantes que contestaron el cuestionario, son del área metropolitana.

Centro Universitario:  
(182 Responses)

Centro	Total alumnos	Porcentaje	Centro	Total alumnos	Porcentaje
Alajuela	10	5.5	Puntarenas	6	3.3
Atenas	3	1.6	Puriscal	3	1.6
Cañas	3	1.6	Quepos	2	1.1
Cartago	13	7.1	San Carlos	4	2.2
Ciudad Neilly	1	0.5	San Isidro	2	1.1
Desamparados	13	7.1	San José	82	45.1
Guápiles	1	0.5	San Marcos	2	1.1
Heredia	13	7.1	San Vito	1	0.5
La Cruz	1	0.5	Siquirres	1	0.5
Liberia	7	3.8	Tilarán	1	0.5
Limón	1	0.5	Turrialba	2	1.1
Palmares	8	4.4	Upala	2	1.1

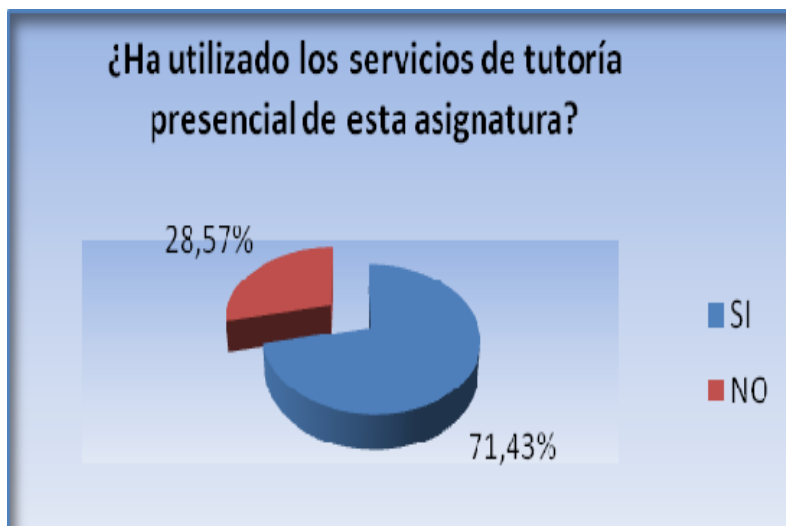
Fuente:Checkbox

- Un 70% de la muestra respondió que no conoce los criterios que se utilizan para calificar las respuestas con relación a la evaluación de los aprendizajes.



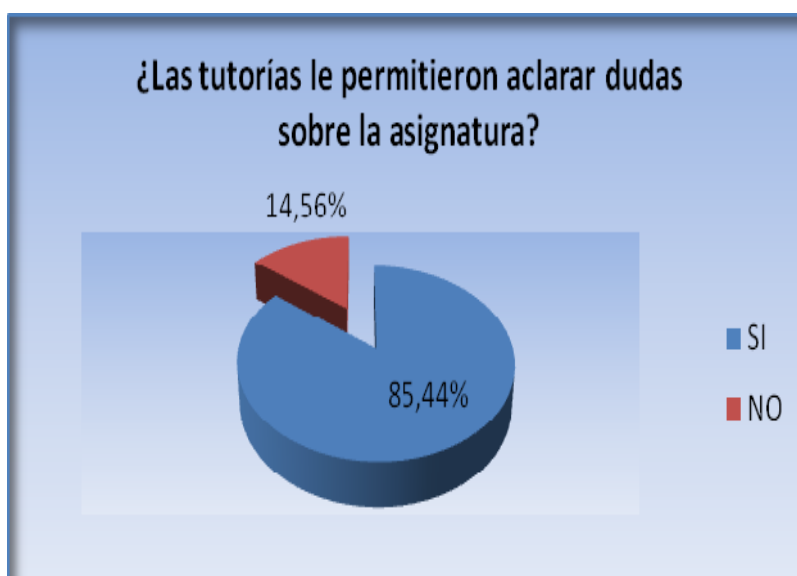
Fuente: Elaboración propia con datos tomados de la encuesta

- Un 71.43% de los estudiantes utilizaron los servicios de tutoría presencial, en contra de 28.57 que no los utilizaron.



Fuente: Elaboración propia con datos tomados de la encuesta

- Un 85.44% de los estudiantes opinan que las tutorías les permitió aclarar dudas sobre la asignatura.



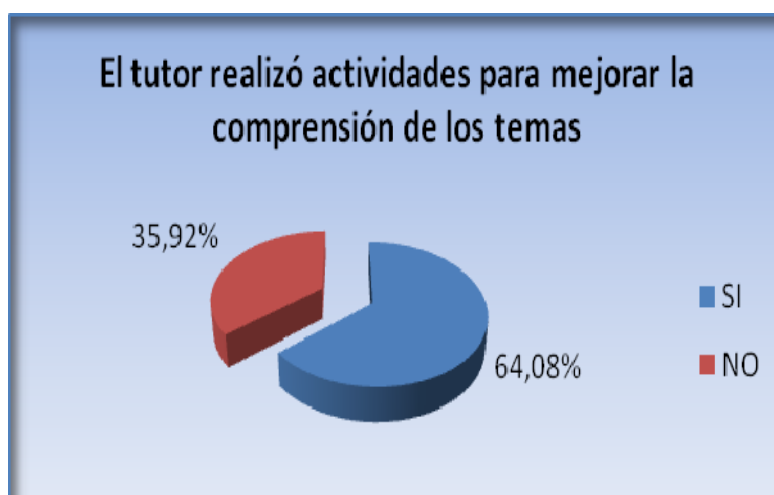
Fuente: Elaboración propia con datos tomados de la encuesta

- El 97.09% de los estudiantes opinó que las tutorías se desarrollaron en un ambiente de respeto mutuo, en general que los espacios físicos eran adecuados y que promueven la participación de los estudiantes.



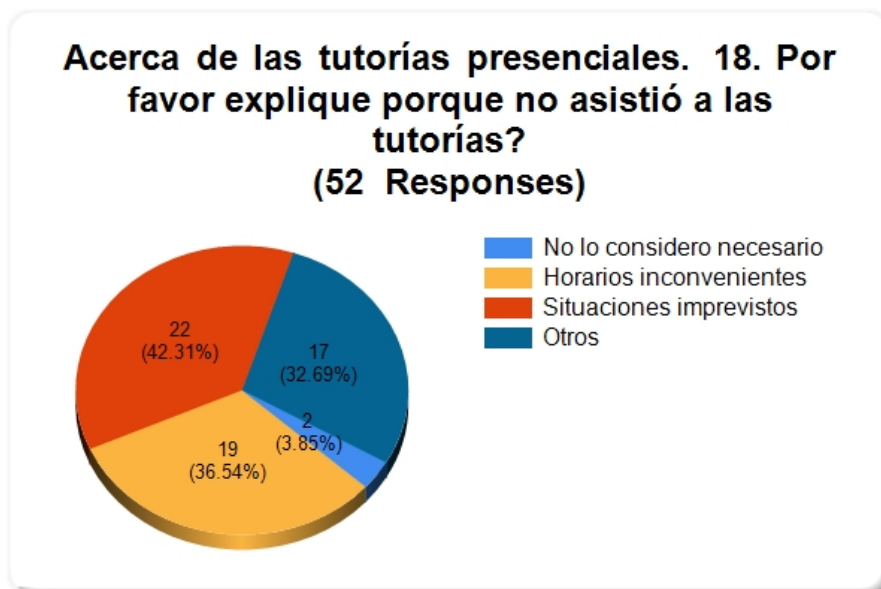
Fuente: Elaboración propia con datos tomados de la encuesta

- Un 64.08% opina que el tutor realizó actividades para mejorar la comprensión de los temas en las tutorías, contra un 35.92% que opinó que no.



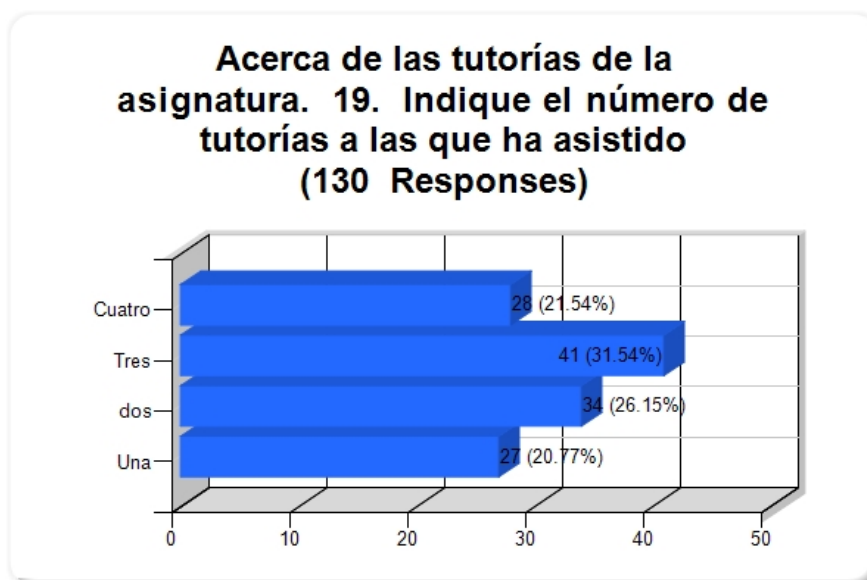
Fuente: Elaboración propia con datos tomados de la encuesta

- En relación con los estudiantes que no asistieron a las tutorías, un 42.31% fue por situaciones imprevistos, 36.54% por horarios inconvenientes, 3.85% por otros motivos y 2% porque no lo consideró necesario.



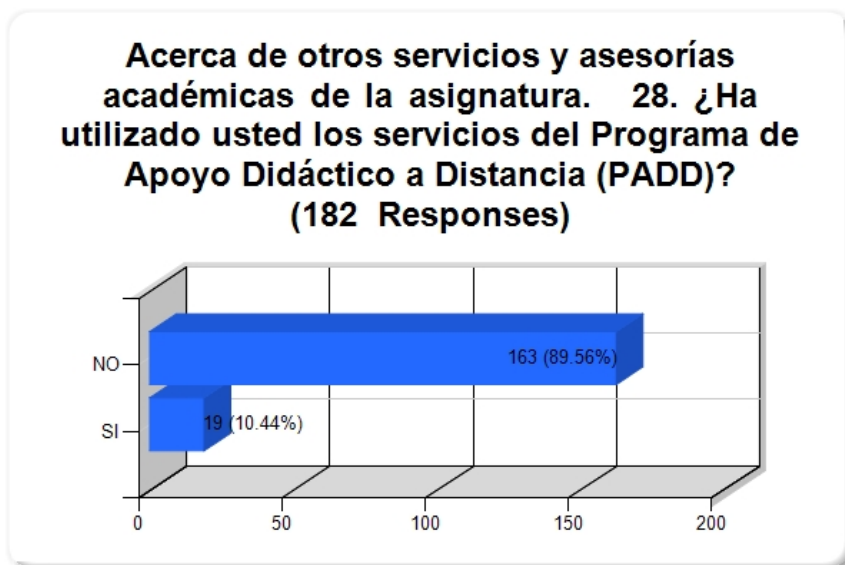
Fuente: Checkbox

- Los estudiantes que sí asistieron a tutorías, el 31.54 participó en tres tutorías, el 26.15% en dos, el 21.54 en cuatro y el 20.77 solo en una.



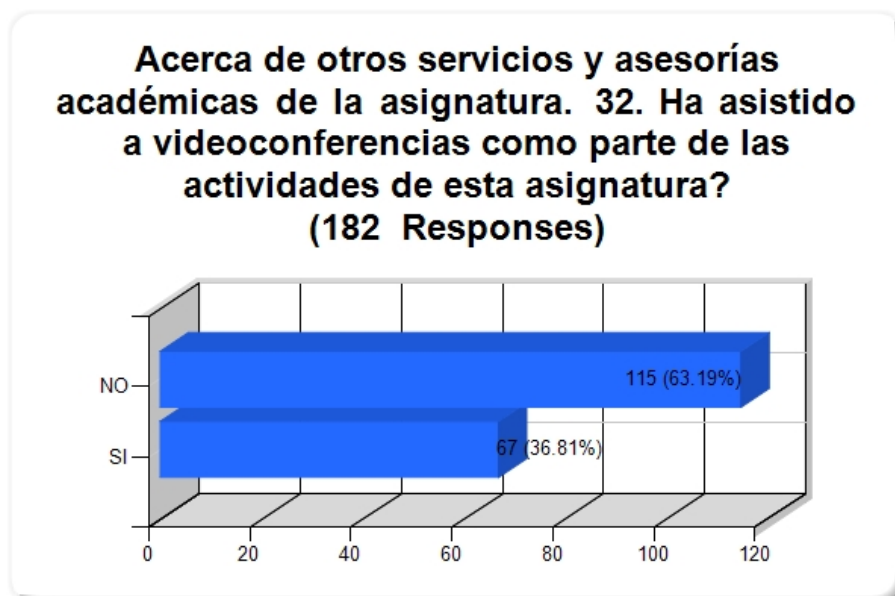
Fuente: Checkbox

- Solamente un 10.44% de los estudiantes reporta haber utilizado los servicios del PADD, mientras que un 89.56% no los ha utilizado.



Fuente: Checkbox

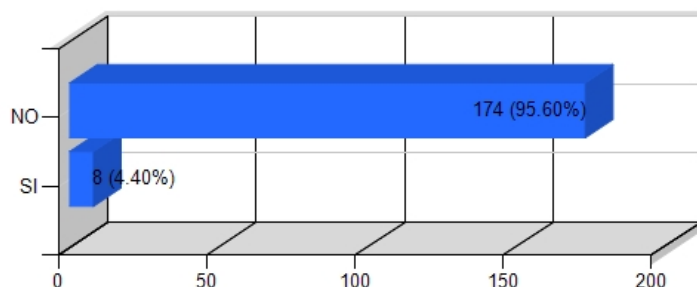
- Un 36.81% de los estudiantes asistió a videoconferencias como parte de las actividades de la asignatura y un 63.19% no. De los que asistieron opinan que un 87.07% opinó que la misma fortaleció su proceso de aprendizaje.



Fuente: Checkbox

- Un 95,60% de los estudiantes no utilizó los servicios de la biblioteca y sólo un 4,40% lo utilizó.

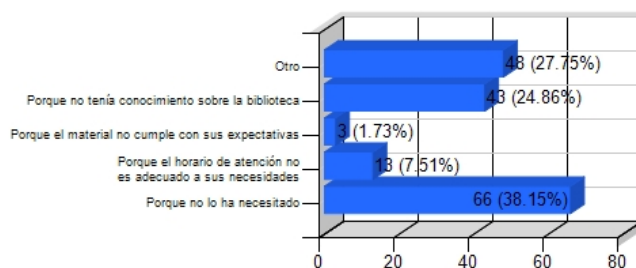
**Acerca de otros servicios y asesorías académicas de la asignatura. 34. Ha utilizado los servicios de la biblioteca para esta asignatura? (182 Responses)**



Fuente: Checkbox

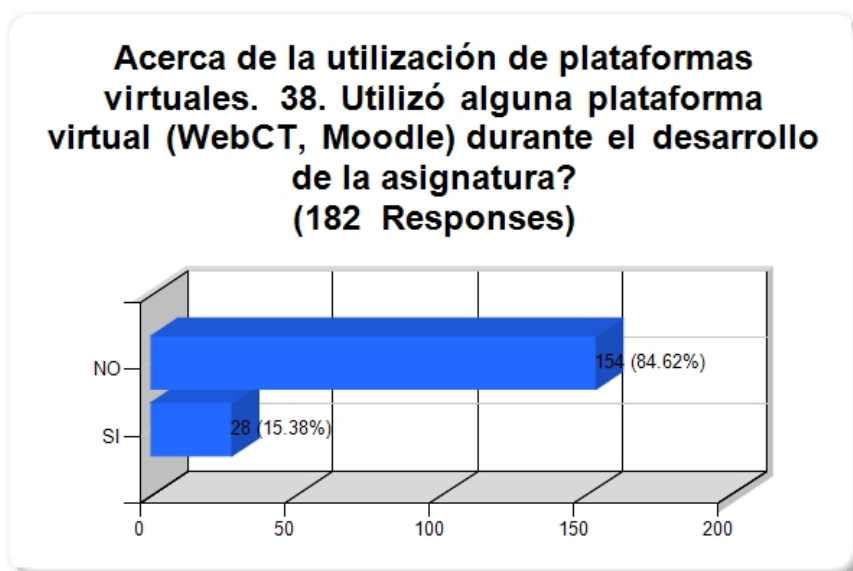
- Con base en las respuestas de los estudiante sobre la razón por la cual no lo utilizaron los servicios bibliotecarios, un 38.15 opinó que no lo necesito, el 27.75% no indicaron la razón, el 24.86% no tenía conocimiento, un 7.5% señaló por el horario inconveniente y 1.73% porque el material no cumple con sus expectativas.

**Acerca de otros servicios y asesorías ... 35. Porqué no ha utilizado los servicios de la biblioteca para esta asignatura? (173 Responses)**



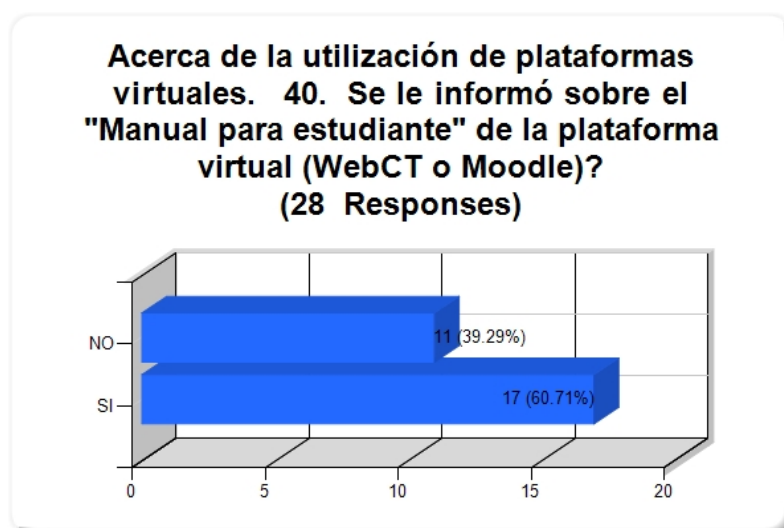
Fuente: Checkbox

- Un 15.38% utilizó una plataforma virtual durante el desarrollo de la asignatura. Un 71.43% indica que las indicaciones sobre como ingresar a la plataforma que están en las “Orientaciones del Curso” le resultaron claras.



Fuente: Checkbox

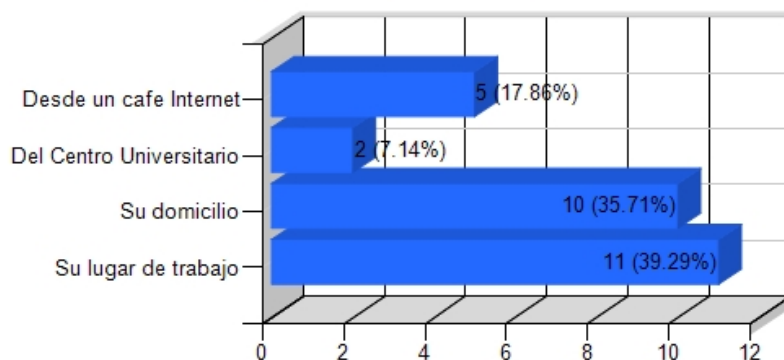
- El 60.71% dice que sí se le informó sobre el “Manual para estudiante” de la plataforma virtual, el 82.35% por medio de las orientaciones del curso, el 1.76 por el tutor o encargado de cátedra y el 1.76 por el encargado del programa. El 76.47% opinó que le resultó claro el apoyo que brinda ese Manual.



Fuente: Checkbox

- Un 39.29% realiza la conexión a la plataforma virtual por medio del lugar de trabajo. Un 35.71% desde su domicilio, un 17.86% desde un café internet y un 7.14% lo realiza desde el Centro Universitario.

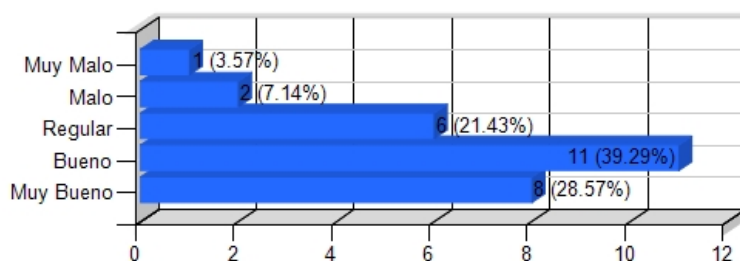
**Acerca de la utilización de las plataformas virtuales. 43. La conexión a la plataforma virtual de la UNED, la realiza desde: (28 Responses)**



Fuente: Checkbox

- Un 39.29% opina que la conexión es buena y un 28.57% opina que es muy buena, 21.43% regular, un 7.14% malo y un 3.57% muy malo.

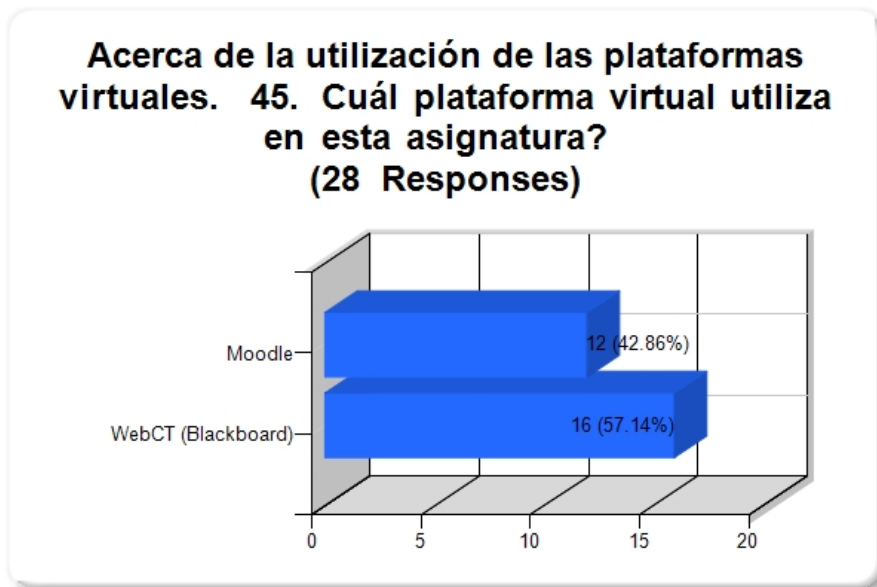
**Acerca de la utilización de las plataformas virtuales. 44. Cómo ha sido su acceso y conexión a la plataforma virtual para realizar todas las actividades en línea que requería la asignatura? (28 Responses)**



Fuente: Checkbox

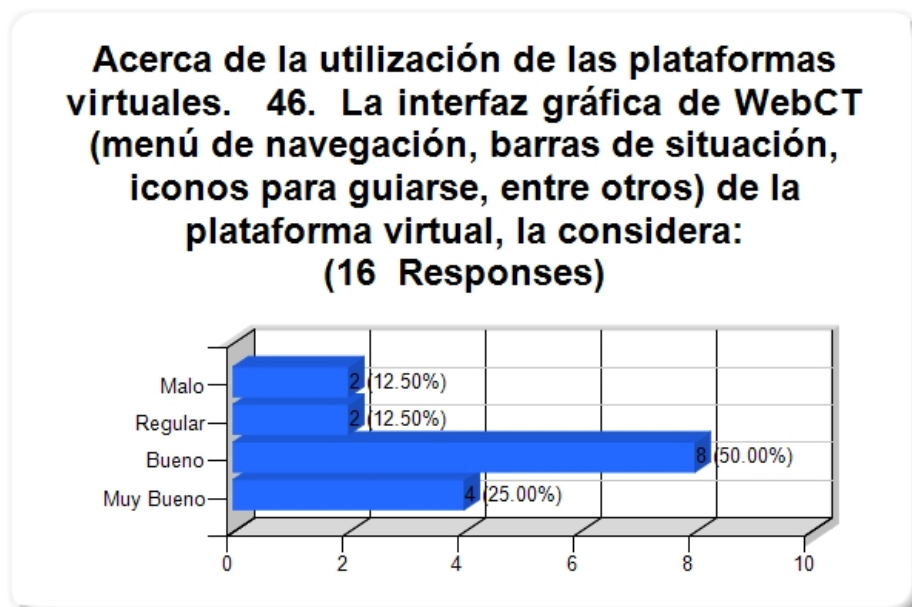


- Un 57.14% utilizan WebCT y un 42.86% utilizó Moodle.



Fuente: Checkbox

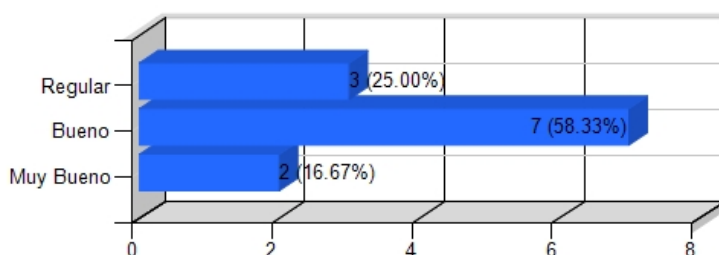
- Un 50% opina que la interfaz gráfica de WebCT es buena, 25% muy buena, 12.5% regular y 12.5% mala. El grado de satisfacción con esa plataforma es 75% bueno, 12.5% muy bueno y 12.5% malo.



Fuente: Checkbox

- Un 58.33% opina que la interfaz gráfica de Moodle es buena, 16.67% muy buena, 25% regular. El grado de satisfacción con esa plataforma es 41.67% bueno, 50% regular y 8.33% muy bueno.

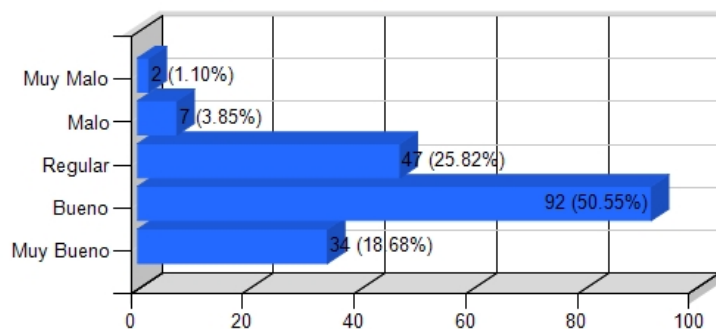
**Acerca de la utilización de las plataformas virtuales. 49. La interfaz gráfica de Moodle (menú de navegación, barras de situación, iconos para guiarse, entre otros) de la plataforma virtual, la considera:  
(12 Respuestas)**



Fuente: Checkbox

- En términos generales el grado de satisfacción con la asignatura cursada es 50.55% bueno, 25.82% regular, 18.68% muy bueno, 3.85% malo y 1.10% muy malo.

**Acerca de la evaluación general del curso. 52. En términos generales su grado de satisfacción con la asignatura cursada es:  
(182 Respuestas)**



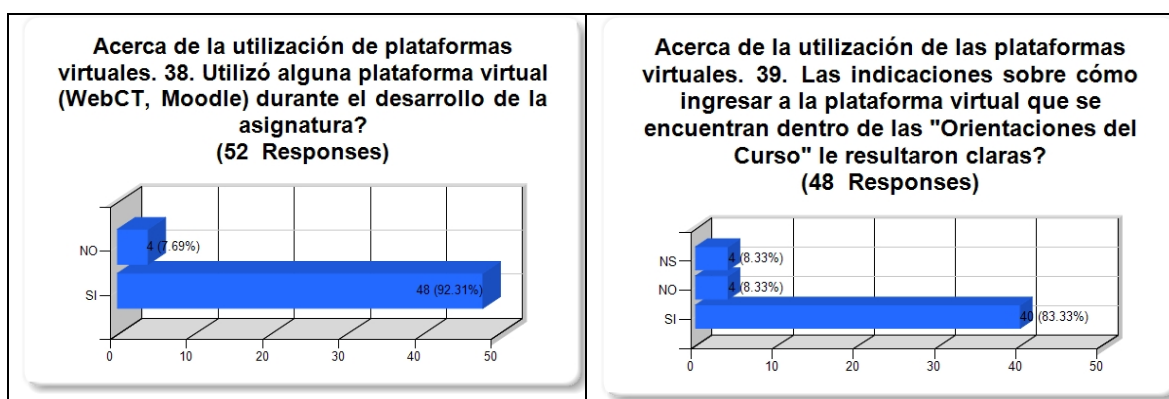
Fuente: Checkbox

## 2. Segundo ejemplo de otro curso de la Escuela de Ciencias de la Administración

Se seleccionó como muestra una asignatura de la ECA, que presentaba un porcentaje alto de participación de los estudiantes en las plataformas virtuales. Se enviaron 209 invitaciones a estudiantes, de los cuales 52 completaron el instrumento, con una representación del 25%.

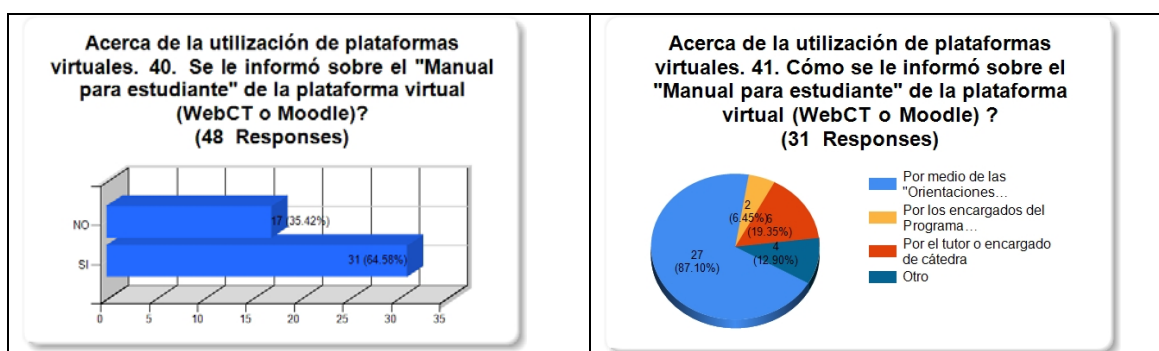
Dentro de la información recibida, se destacan los siguientes puntos:

- Un 92.31% utilizó una plataforma virtual durante el desarrollo del curso y a un 83.33% le resultaron claras las indicaciones de cómo ingresar a la plataforma.



Fuente: Checkbox

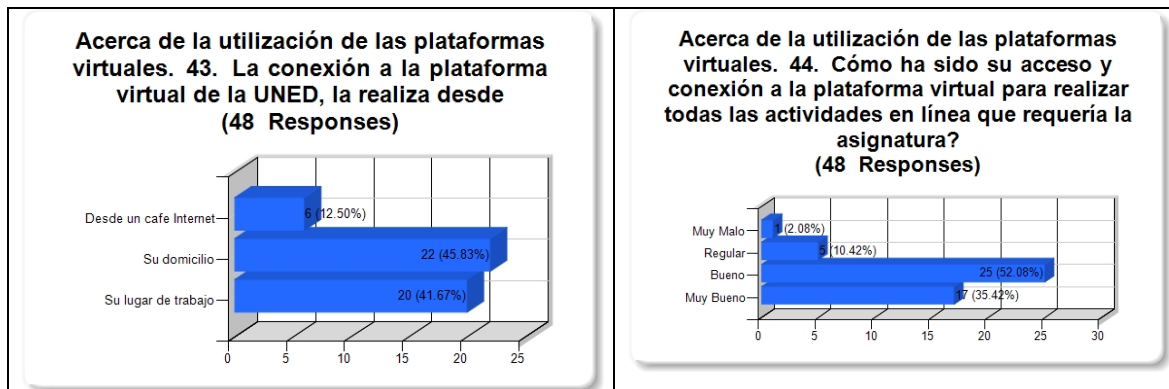
- Un 64.58% de los estudiantes reconoció que se le había informado sobre el manual de estudiante de la plataforma virtual y un 87.10% expresó que fue por medio de las "Orientaciones del Curso" que obtuvo esa información. Un 87.10% de los estudiantes opinó que le resultó claro el apoyo de ese manual.



Fuente: Checkbox

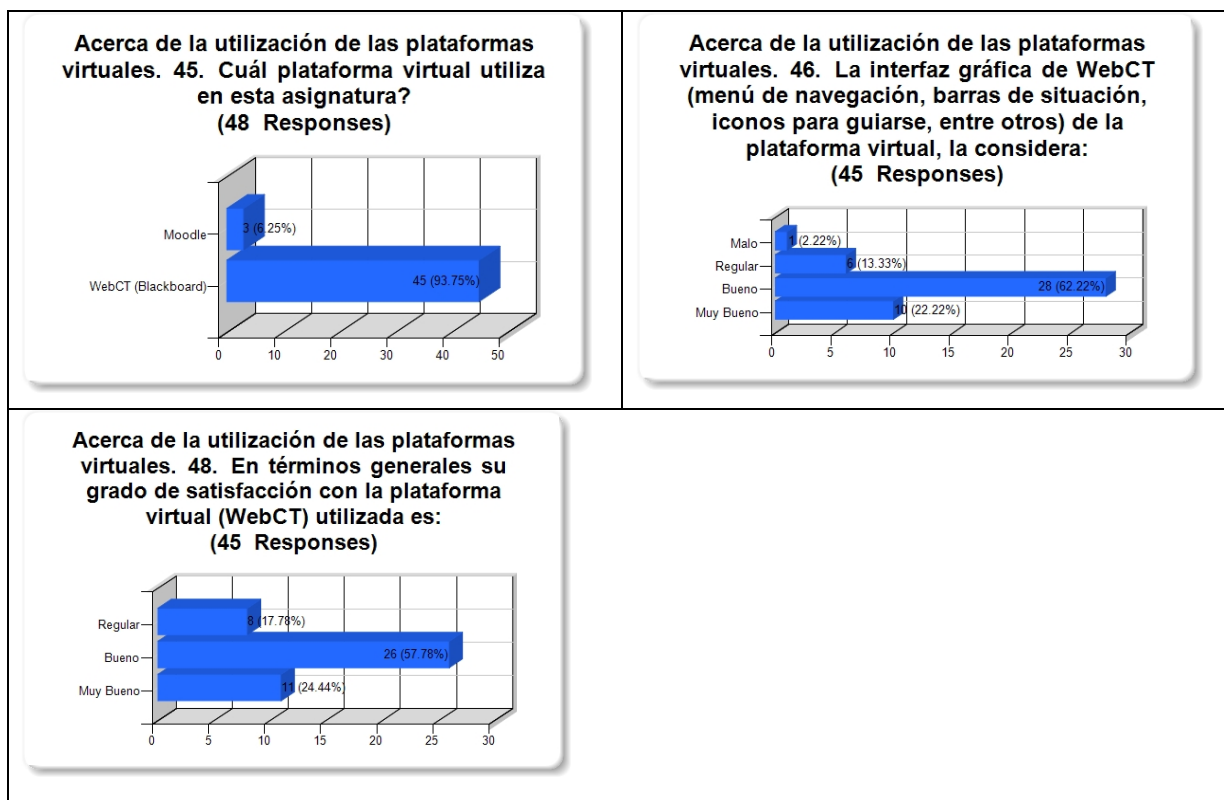
- Un 45.83% de los estudiantes realiza su conexión desde la casa, un 41.67% desde el trabajo y un 12.5% lo realiza desde un café internet, no se utiliza los centros

universitarios, a pesar de que la gran mayoría de los estudiantes (40) son del Centro Universitario de San José. Un 52.08% opina que la conexión es muy buena y solo un 2.08% muy mala.



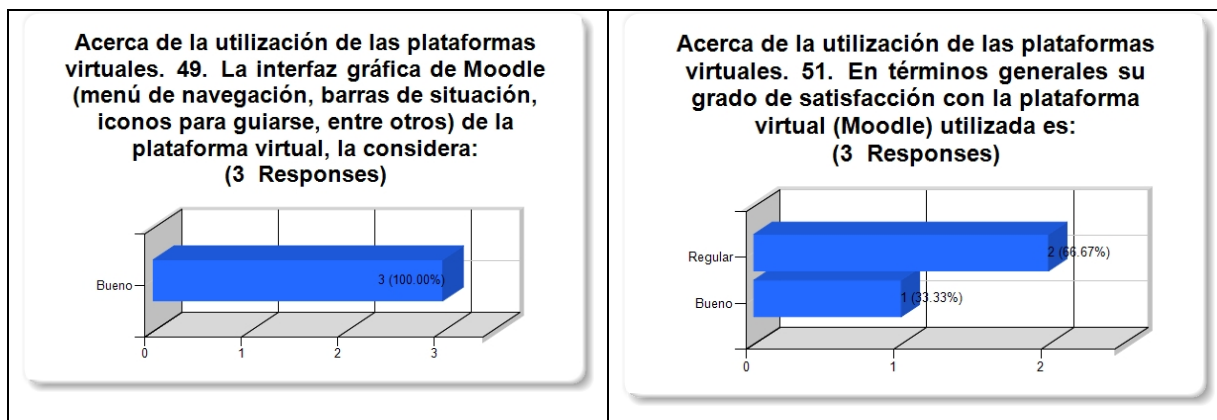
Fuente: Checkbox

- Un 93.75% utilizó WebCT, de los cuales un 62.22% opinó que la interfaz gráfica es buena en comparación con un 2.22% que la consideró mala. El grado de satisfacción resultó 57.78% bueno, 24.44% muy bueno y 17.78% regular.



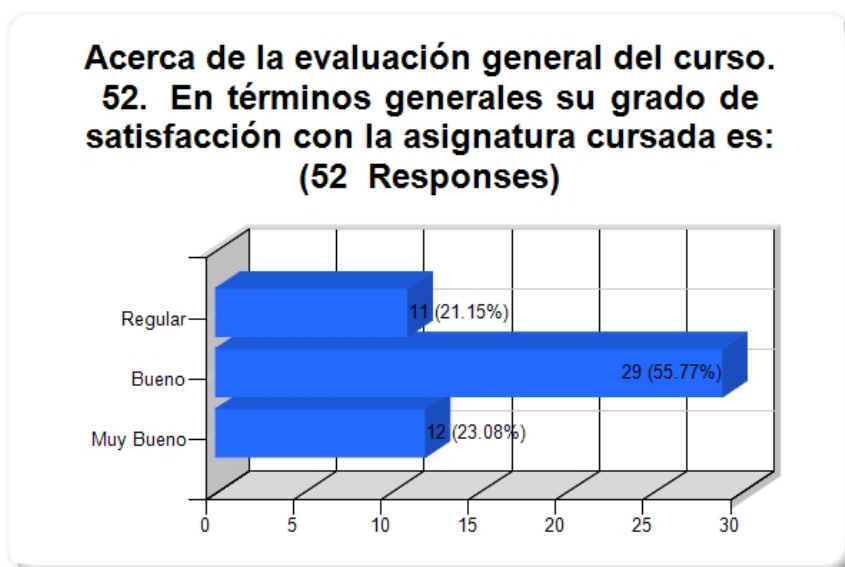
Fuente: Checkbox

- Un 6.25% utilizó Moodle, de los cuales un 100% opinó que la interfaz gráfica es buena, y el grado de satisfacción resultó 66.67% regular en contra de un 33.33% bueno. Hay que considera que la muestra para Moodle fue de 3 estudiantes.



Fuente: Checkbox

- Por último el grado de satisfacción general con relación a la asignatura fue de 55.77% bueno, 23.08% muy bueno y 21.15% regular.



Fuente: Checkbox

#### **h. Alcances, limitaciones y recomendaciones**

- El objetivo principal del Programa de Autoevaluación Académica se logró en esta primera aplicación del Plan Piloto de Evaluación de los Cursos ofertados, durante el primer cuatrimestre del año 2010.
- Se cumplió con el compromiso adquirido ante el SINAES de suministrar al estudiante un medio para expresar sus opiniones en relación con las asignaturas que cursa.
- Se utilizó la tecnología por medio de la plataforma virtual Checkbox para aplicar el cuestionario, con muy buen resultado, porque la herramienta es confiable, los datos son seguros y con una interfaz gráfica amigable, con una muestra total de un 27% de respuesta.
- Se logró diseñar un instrumento de evaluación que contempla los cursos regulares y los que proporcionan un elemento de virtualidad por medio de las plataformas WebCT y Moodle.
- Se logró realizar la entrega de los resultados a los Directores de Escuela, Encargados de Cátedra y de Programa de los cursos ofertados durante el I cuatrimestre del 2010. Así como al Vicerrector Académico y al PACE.
- El instrumento de evaluación ha sido enviado a diversas instancias para su enriquecimiento.
- Se espera implementar el Plan Piloto, como un elemento regular de evaluación de cursos durante los tres cuatrimestres del curso lectivo.

Debido a la aceptación por parte de los estudiantes, de un medio en línea por el cual expresar sus opiniones, se considera importante:

- El dotar de un correo institucional al estudiante para llegar a la totalidad de los estudiantes y no únicamente a los que tienen a bien brindarnos su correo electrónico particular.
- Implementar la Evaluación de Cursos como una práctica periódica en los períodos del año, incluyendo la forma semestral.
- Dotar de los recursos humanos y tecnológicos necesarios para continuar con la evaluación de cursos, no como piloto sino como práctica normal del desarrollo de la institución.
- Implementar un proceso de seguimiento para que la información recopilada y los datos puedan utilizarse como apoyo para la toma de decisiones.

- Utilizar el análisis de los datos para ofrecer al estudiante una Universidad de Calidad que se interesa por sus estudiantes y que desea brindar un servicio eficiente y mejorado.
- Promover la creación de una comisión institucional que tenga como objetivo unir esfuerzos entre las dependencias que participan en el proceso de enseñanza, para brindar un servicio al estudiante de mejoramiento continuo.

## **i. Bibliografía**

Aguilar, M. y Ander-Egg, E. (2000). Como elaborar un proyecto: Guía para diseñar proyectos sociales y culturales. Buenos Aires, Lumen

Angulo, F. (1995). "La evaluación del sistema educativo: algunas respuestas críticas al por qué y al cómo", en: AAVV, Volver a pensar la educación (Vol. II), Morata/Paideia, Madrid, pp. 194-219.

Camilloni, A. y Otras (1998). "La calidad de los programas de evaluación y de los instrumentos que los integran", en: La evaluación de los aprendizajes en el debate didáctico contemporáneo, Buenos Aires, Paidós.

Cano, E. (1998). Evaluación de la calidad educativa, capítulo IV, "La evaluación de la calidad de los sistemas educativos". Editorial La Muralla, Madrid

Campos, J. y Sánchez, A. (2010). "Evaluación de cursos desde la perspectiva de los estudiantes en programas de Educación Superior a Distancia" En Calidad en la Educación Superior. Volumen 1 Año 1.  
<http://www.uned.ac.cr/paan/revista/default.html>

Celman, S. (1998). "¿Es posible mejorar la evaluación y transformarla en herramienta de conocimiento?", en: Camilloni y otras, La evaluación de los aprendizajes en el debate didáctico contemporáneo, Paidós, Buenos Aires, pp. 35 a 66.

De Ketele, J. M. (1984). "Cap. 1: "Educar, evaluar, observar: el marco de la problemática" y "Cap. 2: Evaluar para educar: ¿por qué?, ¿qué?, ¿quién?, ¿cómo?", en: Observar para educar, Visor, Madrid, pp. 13 a 27 y pp. 29 a 32.

Foucault, M. (1993). "El examen", en: Díaz Barriga, A. (comp.), El examen, textos para su historia y debate, UNAM, México, pp. 62-71.

Hoffman, J. (1999). "Cap. 1: "Evaluación y construcción del conocimiento", en: La evaluación: mito y desafío: una perspectiva constructivista, Mediação, Porto Alegre.

Ruiz, J.M. (1996). Evaluación en el contexto educativo. Buenos Aires, Paidós.

Evaluación de cursos por parte de los estudiantes: Un insumo indispensable para una gestión académica de calidad  
Marlon Rojas, Ariana Acón

1996: 18).

Vargas, L. y otros (2001). Evaluación sistémica. Madrid, Kapeluz.

Anexos

[Ver anexo](#)