



***EL ASEGURAMIENTO DE LA  
CALIDAD ANTE LA PANDEMIA  
POR EL COVID19: Oportunidad de  
Renovación de la Provisión de la  
Educación Superior***



**María Feliciano Ramírez Martes**

**CONSEJO NACIONAL DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN  
UNIVERSITARIA DE PANAMÁ (CONEAUPA)**

**PANAMÁ**

# *Colaboradores*



- María del Carmen Terrientes de Benavides
- Rebeca Bieberach Melgar
- Universidad Tecnológica de Panamá
- Universidad Nacional de Chiriquí
- Universidad Latina de Panamá
- Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología
- Universidad del Istmo



EL PRESENTE ARTÍCULO ES EL RESULTADO DE UNA INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA QUE SURGE DE LA INICIATIVA DEL INSTITUTO LATINOAMERICANO Y DEL CARIBE DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA -CALED- ECUADOR, EN TORNO A LOS FACTORES QUE EVIDENCIAN TENDENCIAS, DESAFÍOS Y RETOS PUESTOS DE MANIFIESTO EN LA PANDEMIA, DESDE LOS CUALES SE PUEDA IMPULSAR EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA EN LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE.

INICIA POR LAS PREGUNTAS

- ¿Qué impacto tendrá la implementación del Modelo CONEAUPA en las acciones de las instituciones de educación superior durante la pandemia?,
- ¿Qué desafíos implican las mismas para el modelo de aseguramiento de la calidad de la agencia?

# ***Propósito general***

Analizar los criterios y mecanismos de evaluación y acreditación del Modelo CONEAUPA como soporte para las acciones contingentes en tiempos de pandemia en universidades de Panamá.

# *Metodología utilizada*

Se analizaron las acciones implementadas por las universidades durante la pandemia por COVID19, en relación con criterios y mecanismos de evaluación y acreditación del Modelo CONEAUPA.

Se trabajó con una muestra de universidades acreditadas seleccionadas sin aleatoriedad bajo el criterio de matrícula y preponderancia de la modalidad presencial y a distancia.

La recopilación de la información se realizó mediante entrevista en profundidad a rectores y personas responsables del aseguramiento de la calidad de las instituciones de educación superior universitaria. Se orientaron a las acciones contingentes en niveles: relación con el modelo de calidad de la agencia, nivel de las acciones de autorregulación, tipo de acciones para la reactivación de los servicios post pandemia.



# El Modelo CONEAUPA

- El CONEAUPA rige el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Es responsable de ejecutar los procesos de evaluación y acreditación.
- En el modelo de evaluación y acreditación prevé la capacidad de la institución para identificar su entorno, social y normativo, responder a las necesidades y demandas que emergen tanto de la propia institución, como de la comunidad nacional e internacional. Comprende la calidad como la capacidad creciente de una institución para cumplir con sus propósitos declarados y con los requerimientos del entorno, en un contexto diversificado, que abarca una amplia gama de instituciones.



# El Modelo CONEAUPA

- El Modelo se caracteriza por un enfoque integral y comprehensivo que responde a los objetivos y principios del Sistema y a la misión y visión declaradas por la Agencia, bajo los criterios de integralidad, equidad, transparencia, impacto, eficacia, eficiencia, universalidad, pertinencia y coherencia para medir la calidad institucional de las IES.
- La Matriz de evaluación y acreditación está estructurada en cuatro factores: proyecto institucional, proyecto académico, comunidad universitaria e infraestructura. En este estudio, las unidades de análisis referentes al modelo de evaluación y acreditación del CONEAUPA, se toman según su correspondencia con los estándares de calidad, de los criterios eficacia, coherencia y pertinencia.



## **Categorías de Análisis**

---

el Modelo  
CONEAUPA

---

las Acciones  
Contingentes  
realizadas por las  
universidades.

# Modelo Operacional



# *Elementos de análisis*

El Modelo CONEAUPA se analizó a partir de

- El concepto calidad
- Los indicadores, estándares y criterios, referentes para el análisis, de la matriz de evaluación y acreditación

Las Acciones Contingentes realizadas por las IES, se agrupan en tres niveles,

- Proyecto institucional
- Proyecto académico y
- Comunidad universitaria.

# Unidades de Análisis Referentes al Modelo

**Ejecución  
de Acciones  
Estratégicas**

**Indicadores 2, 6, 7  
y 10 del factor  
Proyecto**

**Institucional:**

**Asignación de funciones  
al personal  
administrativo de  
acuerdo con la  
formación académica y  
experiencia profesional.**

**Indicador 67 del Factor  
Comunidad Universitaria**

**Docentes con  
competencias  
congruentes con los  
requerimientos de las  
asignaturas y la  
modalidad.**

**Indicador 72 del Factor  
Comunidad  
Universitaria**

**Estrategias de  
enseñanza  
aprendizaje según  
los requerimientos  
contextuales por  
modalidad.**

**Indicador 30 del  
Factor Proyecto  
Académico.**

***RESULTADOS***



# Acciones contingentes de las IES

---

En el marco la pandemia, acogidas a decreto de las autoridades de educación en el país, las IES difirieron las actividades presenciales como acciones contingentes, con o sin medidas procedimentales para el desarrollo efectivo de los procesos de aprendizajes a distancia en entornos virtuales dirigidos.

---

Las IES realizaron acciones contingentes mediante la implementación de mecanismos de autorregulación en los contextos institucional, proyecto académico y comunidad universitaria, aprobación de nuevas normativas para los procesos de gestión institucional y para mantener sus servicios durante la pandemia. Los entrevistados informaron que fueron orientados por las premisas del Modelo de CONEAUPA.

---



***Tipo de las acciones  
de autorregulación***

*AL SER CONSULTADAS SOBRE SUS ACCIONES PARA MANTENER EL SERVICIO AL ESTUDIANTE, RESPONDIERON:*

- En el nivel de Proyecto Institucional, universidades con tradición de clases en modalidad presencial revelan que si bien siempre han valorado la educación a distancia, no ha sido una práctica tan alta como ahora y en virtud de la pandemia ha sido necesario en primer plano reforzar la infraestructura tecnológica.
- En el Contexto del Proyecto Académico
  - intensa capacitación mediante múltiples webinars, tutoriales y acompañamiento para familiarizar a los docentes y estudiantes con el uso de la tecnología;
  - aprobación de normativas para implementar estas medidas, en especial sobre la regulación del teletrabajo, cursos virtuales, procesos como retiro e inclusión, organización docente, sustentación de tesis y otros.
- En el Contexto Comunidad Universitaria
  - capacitación intensiva a los docentes,
  - difusión y divulgación a estudiantes y personal técnico sobre el cambio de las clases presenciales hacia lo virtual,
  - adquisición de nuevos equipos computacionales,
  - desarrollo de aplicativos, incluso para registro y control de actividades administrativas que se vieron intensificadas.



## Al consultarles sobre el aprendizaje vivido, qué rescatarían?

El grupo señaló que

- “la situación por pandemia, ha sido una oportunidad para reforzar las fortalezas, superar debilidades- hacer planes de mejora”;
- “Se cuenta con mayores capacidades de las que se ponen en práctica año por año, sobre todo, en innovación, vinculación con la sociedad, docencia y gestión”;
- “La manera en que se abordaron los procesos de enseñanza y aprendizaje permitió comprobar que se puede incrementar en forma significativa la modalidad virtual en la oferta educativa”.
- A partir de la experiencia vivida, **universidades oficiales** se proponen evaluar el año de gestión 2020 en función de los resultados post pandemia y se prevé una reprogramación, proyección al 2025 de cursos virtuales, nuevas carreras y otros aspectos de tecnología, se cree está superada por la mecánica de trabajo que la pandemia introdujo.
- En diversas regiones el comportamiento fue diferente. En general, las clases se desarrollaron en forma sincrónica.

# Sobre los desafíos apremiantes, respondieron:

- ATENCIÓN A LA INMEDIATEZ - “en medio de la pandemia se presentó un aceleramiento donde la inmediatez fue un cambio importante”
- PLANIFICACIÓN SOBRE LA MARCHA -“el acompañamiento de la gestión académica desde el punto de vista del proceso de enseñanza aprendizaje, se volvió crucial; significó un importante ordenamiento de capital humano y de la planificación académica asegurando tener el docente capacitado y formado más allá de la enseñanza y contar con la oferta para todo estudiante que quiera matricular, independientemente de su ubicación geográfica”.
- PREVISION DE OFERTA VIRTUAL: consideran que “la pandemia ha venido a revelar que muchas IES están listas para dar un paso más adelante y liderar procesos virtuales,” por lo que ven “necesaria la revisión de la reglamentación sobre oferta virtual.” “que sea apoyada la flexibilización” entendida como un desafío, que “permita evolucionar como instituciones educativas.”



## *Tipo de las acciones de autorregulación*

---

AL RESPECTO DE LA  
GESTIÓN Y EL  
ACOMPañAMIENTO  
DEL CONEAUPA EN  
LOS PROCESOS DE  
ASEGURAMIENTO DE  
LA CALIDAD

revelaronn que existe una cultura de calidad y de trabajo en función de indicadores y estándares.  
*...algunos procesos fueron desarrollados con ejercicios de autoevaluación los procesos de evaluación y acreditación impactaron en la adopción de estas medidas como el resguardo de evidencias.*

---

Los entrevistados manifiestan que el aseguramiento externo de la calidad llevado por la agencia “permea a lo interno de la universidad y es posible también ver algunas debilidades que se tienen que superar”.

---

Afirman que “el proceso CONEAUPA tiene una incidencia que marca un antes y un después en la gestión de aseguramiento de la calidad de la Educación Superior en Panamá que se espera continúe”.

---



**AL CONSULTARLES SOBRE  
LOS MECANISMOS DE  
COMPENSACIÓN Y  
NIVELACIÓN, INDICARON:**

---

#### DE CARÁCTER ECONOMICO:

- 1) Flexibilización y exoneración del pago de matrícula;
- 2) Gestión de conectividad gratuita- (entre 25% y 60% de los estudiantes carecían de computadoras y cuentas de internet para las clases);
- 3) Donación de equipos electrónicos y bolsas de comida a los estudiantes mediante un fondo común por parte de funcionarios y voluntarios;
- 4) Atención psicológica y médica a los estudiantes.

---

#### COMPETENCIAS TECNOLÓGICAS:

se priorizó el inicio y mantenimiento de las clases en el calendario académico; atención a las necesidades de los estudiantes y capacitación de los docentes para dictar las clases en la modalidad virtual; aprobación de normativas que oficializaran el cambio de lo presencial a lo virtual.

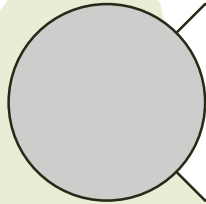
---

#### COOPERACION INTERINSTITUCIONAL.

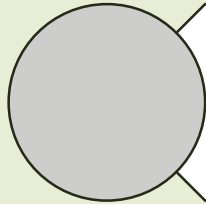
La oportunidad de cooperación interinstitucional con alguna de las instancias dentro o de fuera del país fue aprovechada, mediante el intercambio de experiencias, transferencia de aprendizajes y de buenas prácticas entre universidades

Aprovechamiento de las actividades realizadas en forma virtual por muchos organismos regionales y mundiales.

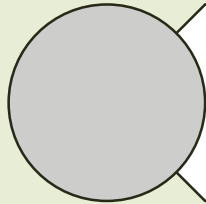
# ***Tipos de acciones de autorregulación***



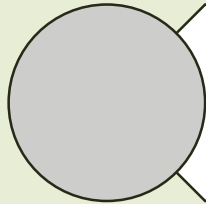
COOPERACIÓN. Fueron desarrollados prototipos de ventiladores, humidificadores y respiradores artificiales para pacientes de COVID, diseño de aplicativos web para telemedicina, en intercambio y apoyo institucional hacia el Ministerio de salud.



COMUNICACIÓN. revelaron que "nos dimos cuenta que teníamos alguna debilidad de comunicación", en sentido general, fueron aprobados lineamientos para la difusión y divulgación, se diseñaron aplicaciones en formatos institucionales para garantizar la estandarización de plataformas que ya existían, asistencia de todos los colaboradores, clases, teletrabajo.



ACTIVIDAD INVESTIGATIVA. Continuidad de proyectos ya adjudicados, hubo convocatorias durante la pandemia, sobretodo ligados a colaborar con el ministerio de salud. Transferencia de conocimiento. Varias actividades (presenciales) anuales de investigación fueron desarrolladas en forma virtual.



MESAS DE ANALISIS SITUACIONAL. Excepto el comité de salud, que contó con mesa de análisis, la evaluación de las acciones implementadas fue realizada sobre la marcha mediante reuniones diarias.

- MOVILIDAD. En cuanto a la movilidad para ejercicio de prácticas profesionales, para proyectos de los estudiantes se realizaron en forma virtual, aunque los casos que requieren presencia física, han sido postergados, sin fecha específica para su realización.
- PERCEPCIÓN DE LA UTILIDAD DE LOS MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, las IES manifiestan que “si bien tienen que ser reforzados”, en particular lo referente al proceso enseñanza aprendizaje valorando que las IES han tenido que adecuarse, que fortalezca lo orientado hacia el ambiente virtual.
- Las IES expusieron que sintieron el acompañamiento y respaldo del CONEAUPA, en particular para el manejo de reclamos recibidos de estudiantes;
- Algunas hacen un llamado a la aprobación para ofrecer cursos virtuales más allá de un plan de contingencia por la pandemia, “pasar a la virtualidad”.

# Impacto de la implementación del Modelo CONEAUPA en las acciones de las instituciones de educación superior durante la pandemia

- Las universidades entrevistadas manifiestan que “con la experiencia de la evaluación institucional del CONEAUPA algunos procesos fueron desarrollados con ejercicios de autoevaluación, por lo que el aseguramiento interno de la calidad fomentado por los procesos de evaluación y acreditación impactaron en la definición y adopción de estas medidas como por ejemplo, velar por el resguardo de evidencias y verificación de estándares de calidad”.
- Sobre la gestión y el acompañamiento del CONEAUPA revelaron que existe una cultura de calidad y de trabajo en función de estándares; manifiestan que el proceso de aseguramiento de la calidad llevado por la Agencia “permea a lo interno de la universidad y se mantiene aunque es posible también ver algunas debilidades que se tienen que superar”.
- Afirman que “el proceso CONEAUPA tiene una incidencia que marca un antes y un después en la gestión de aseguramiento de la calidad de la Educación Superior en Panamá que se espera continúe”.

# *AL REFERIRSE A LA OPORTUNIDAD DEL MODELO*

- Las IES consideran que, dada la experiencia de la pandemia, debe ser reforzado, “si queremos asegurar la calidad de ese producto, tenemos como universidades que reforzar más el aseguramiento de la calidad en un ambiente más virtual que es una experiencia que nosotros no teníamos.”
- “el manejo de la tecnología, el conocimiento que adquiere el estudiante, el proceso de evaluación de ese aprendizaje, son cosas más complejas que a nuestro parecer son necesarias en el contexto de un ambiente de aseguramiento de la calidad.”
- “para que sea de calidad, el sistema de evaluación, inclusive los estándares que se utilizan en los procesos de autoevaluación institucional deben cambiar porque estamos en otro ambiente, ya la mecánica del trabajo es otra. Y esas consideraciones tienen que formar parte de los indicadores que deben medirse para este proceso.
- Expusieron que el modelo y los instrumentos de evaluación con fines de acreditación, “todavía necesitan evolucionar, (dado que) la transformación digital llegó para quedarse y en la educación no puede ser la excepción”



# *Lecciones aprendidas*

De las actividades realizadas durante la pandemia, la universidades revelaron que podrán continuar implementando en forma regular, por ejemplo, el teletrabajo, la práctica “cero papel”, automatizar procesos, explotar el binomio “planificación-teletrabajo”, entre otras.

Es importante destacar que Panamá, cuenta con una ley de teletrabajo desde antes de la pandemia, sin embargo muchos directivos no la veían como algo viable, su implementación había sido escasa. Con los resultados obtenidos por las IES, revelan que podrían continuar con el teletrabajo “por sentirse complacidos con los frutos que rinde”

# *Conclusiones*

- El Modelo de aseguramiento de la calidad implementado por CONEAUPA ha permeado en las IES sirviendo de referencia para la definición de acciones contingentes en la pandemia. En sentido general, las acciones contingentes desarrolladas responden a los indicadores y estándares utilizados como referentes para el estudio.
- Algunas de las acciones de autorregulación desarrolladas por las universidades constituyen un desafío al alcance de los estándares de calidad de la matriz de evaluación del modelo CONEAUPA, por ejemplo en cuanto a estándares relativos a la capacidad creciente de las IES ante desafíos tecnológicos y la formación integral del graduado.
- Las acciones previstas para la reactivación de servicios postpandemia responden al modelo CONEAUPA, no sin dejar expresado el desafío de adecuación de estándares de calidad, por haber sido superados en términos de las capacidades de gestión de las Instituciones de Educación Superior.
-



# ***El Estadio Olímpico de Tokio no tendrá público por las restricciones de la pandemia***

- La primera señal se da en el propio avión. Nada más aterrizar, la voz del capitán da la bienvenida a Tokio, pero esta vez el usualmente cálido mensaje va acompañado de una primera directriz: "Todos aquellos vinculados a los Juegos, permanezcan quietos".
- Es solo el comienzo de la maratón de pruebas, códigos QR y documentación que espera al participante de las Olimpiadas en el mismo aeropuerto y que le da acceso a la "burbuja" de los Juegos, aplazados un año por la pandemia y camino de convertirse en los más extraños de la historia.
- "¿Que qué me parece el qué? ¿Los Juegos? Bueno, pues ya está"

# ***Discusión***

¿La reactividad de las universidades durante la pandemia serán coartados para que su quehacer se mantenga apegado a normativa y lineamientos formales establecidos?

¿serán los mecanismos de aseguramiento de la calidad de la educación superior la oportunidad de cambio al ritmo que lo requiere la nueva normalidad?

Bien aprovechada, esta salida puede ir más allá de la instalación de una nueva normalidad para traducirse en una oportunidad de reestructuración de la provisión de la educación superior con mayor calidad y equidad.

***EL ASEGURAMIENTO DE LA  
CALIDAD ANTE LA PANDEMIA  
POR EL COVID19: Oportunidad de  
Renovación de la Provisión de la  
Educación Superior***



**María Feliciano Ramírez Martes**

**CONSEJO NACIONAL DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN  
UNIVERSITARIA DE PANAMÁ (CONEAUPA)**

**PANAMÁ**