

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**PROGRAMA DE DOCTORADO EN EDUCACIÓN**



**TÍTULO:**

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA VIRTUALIDAD EN LA ACREDITACIÓN  
UNIVERSITARIA:  
UN ESTUDIO MULTICASO**

**AUTOR:**

**VIRGILIO MANUEL SOUSA VALDÉS**

**CÉDULA: 8-325-119**

**TESIS COMO REQUISITO PARA OBTENER EL TÍTULO DE DOCTOR EN  
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON ÉNFASIS EN EVALUACIÓN EDUCATIVA**

**PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ.**

**AÑO 2022**

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**PROGRAMA DE DOCTORADO**

**TRIBUNAL EXAMINADOR**

---

**Presidente del jurado**

---

**Firma del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

## **Dedicatoria**

A mis padres, quienes se han esforzado tanto por mis estudios; Virgilio Sousa Álvarez, mi padre y mi madre, Gabriela Valdés de Sousa, a quienes les agradezco infinitamente todo lo que han hecho por mí, en la vida.

A mi esposa, Vivian Yicet Quintero de Sousa, quien cambió positivamente mi vida desde su llegada a Panamá.

A mis hijos, Paul Andrés, Diego Alejandro y Victoria Nicole Sousa, todos, mi inspiración y motivación; a mi familia, dedico la presente investigación.

## **Agradecimiento**

Con orgullo y optimismo alcanzo esta nueva etapa profesional en mi vida y quiero agradecer en primer lugar a Dios y mis Santos que me han ayudado siempre a mantener el equilibrio, la disciplina y perseverancia para culminar esta fase académica.

Gracias a mi esposa Vivian y mis hijos, mi familia en general, que sabiamente comprendieron la importancia de mantenerme motivado a pesar de cualquier contratiempo en el camino para salir adelante y vencer las dificultades de la vida.

Gracias a mi Decana Migdalia Bustamante Villarreal, que en todo momento me impulsó a continuar los estudios de doctorado, enfatizando la importancia de crear nuevos investigadores para Panamá y el mundo académico.

A mi tutora, Dra. Iluminada de González; mi asesor de tesis, Dr. Víctor Álvarez; mi tutor en Miami, Dr. Emgelberth Vargas, por su paciencia y todos los conocimientos compartidos.

A mis profesores del Doctorado y compañeros de grupo, Ana Álvarez, José Félix Prado, Yariela Castellero y Sucel López, quienes, como un solo equipo, nos apoyamos siempre en esta inolvidable experiencia intelectual.

## Resumen

La calidad de la educación superior es importante para el desarrollo y la economía de los países del mundo, la formación académica que se debe generar en las aulas universitarias debe ser evaluada con rigurosidad por el Estado o instituciones acreditadoras que generen confianza en la población.

La acreditación universitaria es una herramienta que debe asegurar la eficacia y ser el referente de garantía de calidad académica de las instituciones de educación superior y para tal fin las agencias acreditadoras cuentan con mecanismos de evaluación a través de factores y estándares que miden las características institucionales para determinar los cumplimientos de los objetivos de la misión y visión de las diferentes instituciones de educación superior.

En la presente investigación, que iniciamos en el año 2020, nos percatamos de que con la llegada del COVID-19, las instituciones de educación superior en el mundo se encontraron frente a la disyuntiva, de paralizar la educación o continuarla con diferentes metodologías mediante una educación a distancia que permitiera dar seguimiento a los programas educativos de las diferentes carreras.

Sin embargo, frente a esa situación y a los procesos de acreditación universitaria en el mundo nos preguntamos si, se evaluarán de manera correcta los procesos de acreditación y reacreditación universitaria con una matriz que cumpla los objetivos de

un aprendizaje de calidad en la virtualidad, con lo que surge la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo los estándares, factores e indicadores de los modelos de acreditación abordan la calidad de la virtualidad en las instituciones de Educación Superior?

En Panamá, al igual que otros países del mundo, consideran que la educación superior ha tomado un giro mercantilista, más que académico e investigador, cuando la universidad debe ser la universalidad de conocimientos basada en un mundo cambiante, donde debe prevalecer la innovación, el desarrollo y la tecnología.

Ante tal situación nos avocamos a investigar a través de un análisis documental, la evaluación de la calidad de la virtualidad en la acreditación universitaria como un estudio multicaso, tomando como referencia el modelo de la matriz de CONEAUPA y el de la Agencia Acreditadora MIDDLE STATE COMMISSION de Estados Unidos de Norte América que nos permite realizar la investigación cualitativa que tiene como objetivo entender el significado y detallar, mediante descripción y exploración, temas que exigen comprender entornos sociales complejos y determinar la calidad de la educación virtual.

Los resultados de la presente investigación serán un referente valioso al momento de establecer las políticas públicas con relación a la educación virtual en la educación superior en nuestro país, así como la elaboración de la matriz de acreditación y reacreditación universitaria en Panamá, ante las múltiples quejas del sistema y las falencias detectadas durante la pandemia COVID-19.

**Palabras claves:** Calidad, acreditación, reacreditación, educación, virtual, evaluación.

## **Abstract**

The quality of higher education is important for the development and economy of the countries of the world, the academic training that must be generated in university classrooms must be rigorously evaluated by the State or accrediting institutions that generate confidence in the population.

University accreditation is a tool that must ensure the effectiveness and be the benchmark for guaranteeing academic quality of higher education institutions and for this purpose the accrediting agencies have evaluation mechanisms through factors and standards that measure the institutional characteristics to determine the fulfillment of the objectives of the mission and vision of the different institutions of higher education.

In the present research that we started in 2020, we realized that with the arrival of COVID-19, that higher education institutions in the world were faced with the dilemma of paralyzing education or continuing it with different methodologies through distance education that would allow monitoring the educational programs of the different careers. However, faced with this situation and the university accreditation processes in the world, we wondered if the university accreditation and reaccreditation processes were correctly evaluated with a matrix that meets the objectives of quality learning in virtuality.

In Panama, like other countries in the world, many consider that higher education has taken a mercantilist turn, rather than academic and research when the university must be the universality of knowledge based on a changing world, where innovation, development and technology must prevail.

Faced with this situation, we are committed to investigating through a documentary analysis the evaluation of the quality of virtuality in university accreditation as a multi-case study, taking as a reference model of the CONEAUPA matrix and that of the ACCREDITING AGENCY MIDDLE STATE COMMISSION of the United States of North America to carry out that allows us to carry out qualitative research that aims to understand the meaning and detail through description and exploration issues that require understanding complex social environments and determining the quality of virtual education.

The results of this research will be a valuable reference when establishing public policies in relation to virtual education in higher education in our country as well as the elaboration of the matrix of university accreditation and reaccreditation in Panama, given the multiple complaints of the system and the shortcomings detected during the COVID-19 pandemic.

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	viii
Lista de Tablas .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	3
ANTECEDENTES, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
1.1 Antecedentes históricos de la acreditación .....	4
1.2 Acreditación programática .....	7
1.3 Operacionalización del proceso de evaluación externa .....	9
1.4 Beneficios de la acreditación .....	11
1.5 Propósitos de la acreditación.....	12
1.6 Situación en Panamá.....	15
1.7 Planteamiento del problema .....	21
1.7.1 Elementos importantes adicionales a la investigación principal.....	24
1.8 Justificación de la investigación.....	25
1.9 Objetivos.....	26
1.9.1 Objetivo General .....	27

1.9. 2 Objetivos Específicos .....	27
1.10 Definición de términos .....	28
1.11 Delimitación.....	31
1.12 Limitaciones .....	32
CAPÍTULO II.....	34
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	34
2.1 Marco teórico de la investigación .....	35
2.2 Marco histórico.....	36
2.3 Perspectiva internacional.....	41
2.4 Modelos de evaluación.....	47
2.4.1 Modelo de Evaluación Basado en Resultados.....	48
2.4.2 Críticas al Modelo de Acreditación de las IES .....	52
2.4.3 Modelo de Calidad para la Educación Virtual .....	55
2.4.4 Calidad total en la educación.....	57
2.5 Diferencias en los énfasis de los modelos de evaluación y aseguramiento de la calidad .....	60
2.6 La virtualidad dentro de la evaluación integral y la calidad .....	62
2.7 Teoría transformacional, Modelo ecológico y reflexión .....	68
CAPÍTULO III.....	74
MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	74
3.1 Metodología.....	75

3.2 Diseño.....	75
3.3 Hipótesis.....	77
3.4 Técnicas Cualitativas.....	78
3.4.1 Criterios para selección de textos.....	78
3.4.2 Criterio de Autenticidad.....	78
3.4.3. Criterio de Credibilidad.....	79
3.4.4 Criterio de Representatividad.....	79
3.4.5 Criterio de Significado.....	79
3.5 Muestra Agencias Acreditadoras de Panamá y Estados Unidos.....	80
3.6 Análisis Documental.....	81
3.7 Reducción de datos, categorización y cuantificación.....	82
CAPÍTULO IV.....	83
HALLAZGOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	83
4.1 Hallazgos.....	84
4.2 Caso Panamá.....	85
4.2.1 Factor N °1: Proyecto Institucional.....	87
4.2.2 Factor N ° 2: Proyecto académico.....	88
4.2.3 Factor N ° 3: Comunicación Universitaria.....	91
4.2.4 Factor N °4: Infraestructura.....	92
4.3 Interrelación de los factores: Proyecto Institucional, Proyecto Académico, comunidad universitaria e infraestructura desde la virtualidad.....	93

4.4 Análisis documental de los estándares a partir de los ejes de desarrollo conceptual, comunicación y tecnológico. ....	95
4.5 Aplicación del Modelo de Evaluación de la Calidad de la Educación Virtual a la Matriz de Acreditación de CONEAUPA.....	99
4.6 Caso Estados Unidos.....	103
4.6.1 Estándar N ° 1: Misión y metas .....	105
4.6.2 Estándar 2: Ética e integridad.....	106
4.6.3 Estándar 3: Diseño y prestación de experiencias de aprendizaje estudiantil.....	108
4.6.4 Estándar 4: Apoyo a la experiencia del estudiante.....	110
4.6.5 Estándar 5: Avalúo de la efectividad de la educación .....	112
4.6.6 Estándar 6: Planificación, recursos y fortalecimiento institucional. ....	114
4.6.7 Estándar 7: Gobernanza, Liderazgo y Administración .....	116
4.7 Interrelación de los estándares de acreditación y los criterios o características de excelencia desde la virtualidad .....	117
4.8 Análisis documental de los estándares a partir de los ejes de desarrollo conceptual, comunicación y tecnológico.....	120
4.9 Aplicación del Modelo de Evaluación de la Calidad de la Educación Virtual a los criterios de evaluación de MSCHE .....	124
CAPÍTULO V .....	132
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTA.....	132
5.1 CONCLUSIONES .....	133
5.2 Criterios para evaluar la calidad virtual.....	137

5.2.1 Medición y descripción de la calidad administrativa y tecnológica de la educación virtual .....	137
5.2.2 Medición y descripción de la calidad académica de la educación virtual .....	138
5.2.3 Medición y descripción de la calidad de los servicios estudiantiles de la educación virtual .....	139
5.2.4 Medición y descripción de la calidad social de la educación virtual .....	139
5.4 Recomendaciones .....	139
5.6 Propuesta .....	142
5.7 Justificación de la propuesta.....	146
5.9 Características de la medición de la propuesta .....	148
5. 10 Preguntas que deben ser incorporadas para robustecer la calidad de evaluación en los procesos de acreditación y reacreditación en la educación virtual.....	150
5.11 Marco legal de la propuesta.....	151
5. 12 Modelo adaptado integrador de la calidad virtual para robustecer la matriz del modelo de acreditación y reacreditación del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá. ....	151
Bibliografía .....	156
Anexos .....	165
Lista de Tablas	
Lista de Matrices	
Lista de Figuras	
Lista de Diagramas	

## Lista de Tablas

<b>Tabla 1</b> Universidades oficiales y particulares según fechas de acreditación
<b>Tabla 2</b> Las Instituciones, Comisiones o Agencias Nacionales de Evaluación y Acreditación de la Enseñanza Superior
<b>Tabla 3</b> Agencias Acreditativas con injerencia en evaluaciones internacionales, 2015
<b>Tabla 4</b> Documentos analizados
<b>Tabla 5</b> Modelo de Evaluación de la Calidad de la Educación Virtual, adaptado a partir de los hallazgos identificados: Caso Panamá
<b>Tabla 6</b> Modelo de Evaluación de la Calidad de la Educación Virtual, adaptado a partir de los hallazgos identificados: Caso Estados Unidos

## Lista de matrices

<b>Caso Panamá</b>
<b>Matriz 1</b> Frecuencia de temas y conceptos en el texto del factor # 1: Proyecto Institucional
<b>Matriz 2</b> Frecuencia de temas y conceptos en el texto del factor # 2: Proyecto Académico
<b>Matriz 3</b> Frecuencia de temas y conceptos en el texto del factor # 3: Comunicación Universitaria
<b>Matriz 4</b> Frecuencia de temas y conceptos en el texto del factor # 4: Infraestructura
<b>Matriz 5</b> Interrelación de factores de acreditación: Caso Panamá
<b>Caso Estados Unidos</b>
<b>Matriz 6</b> Frecuencia de temas y conceptos en el texto de los criterios del estándar 1: Misión y metas
<b>Matriz 7</b> Frecuencia de temas y conceptos en el texto de los criterios del estándar 2: Ética e Integridad
<b>Matriz 8</b> Frecuencia de temas y conceptos en el texto de los criterios del estándar 3: Diseño y prestación de experiencias de aprendizaje estudiantil
<b>Matriz 9</b> Frecuencia de temas y conceptos en el texto de los criterios del estándar 4: Apoyo a la experiencia del estudiante
<b>Matriz 10</b> Frecuencia de temas y conceptos en el texto de los criterios del estándar 5: Avalúo de la efectividad de la Educación
<b>Matriz 11</b> Frecuencia de temas y conceptos en el texto de los criterios del estándar 6: Planificación, Recursos y Fortalecimiento Institucional
<b>Matriz 12</b> Frecuencia de temas y conceptos en el texto de los criterios del estándar 7: Gobernanza, Liderazgo y Administración
<b>Matriz 13</b> Interrelación de criterios por estándar de evaluación: Caso Estados Unidos

## Lista de Figuras

**Figura 1** Interrelación del sistema educativo desde la Teoría Ecológica

## Lista de diagramas

### Caso Panamá

**Diagrama 1** Categoría según eje de desarrollo conceptual: Proceso como elemento fundamental y subcategorías

**Diagrama 2** Categoría según eje de desarrollo: Comunicación como promotora de investigación e innovación y subcategorías

**Diagrama 3** Categoría según eje de desarrollo: Capacitación tecnológica en procesos académicos y administrativos y subcategorías

### Caso Estados Unidos

**Diagrama 4** - Categoría según eje de desarrollo: Comunicación ética e íntegra y subcategorías

**Diagrama 5** - Categoría según eje de desarrollo conceptual: Administración universitaria como fuente de mejoramiento y subcategorías

**Diagrama 6** - Categoría según eje de desarrollo: Capacitación tecnológica y destrezas básicas y subcategorías

**Diagrama 7** - Categoría según eje de desarrollo: El aprendizaje como generador de valores y logros y subcategorías



## INTRODUCCIÓN

La presente investigación cualitativa de análisis documental nos permite evaluar la calidad de la enseñanza a través de la virtualidad dentro de los procesos de acreditación universitaria en Panamá con el modelo de matriz de CONEAUPA y los procesos de acreditación en los Estados Unidos de la agencia acreditadora estadounidense Middle States Commission on Higher Education (MSCHE).

Esta investigación ofrece una visión general de los lineamientos que rigen esta investigación cualitativa. Este consta del desarrollo de los antecedentes que fundamentan la calidad y la acreditación en Panamá, desde una óptica, no solo nacional sino también desde el escenario internacional.

Incluye el planteamiento del problema y el propósito y los objetivos que orientan el estudio. Se ofrece una justificación que evidencia la importancia del tema y su tangencia con el escenario universitario y se presentan las preguntas de investigación que conducen el proceso. Finalmente, se definen, de forma operacional y lexicográfica, los términos centrales de la investigación.

La educación superior resulta ser determinante para el crecimiento, desarrollo y progreso, a corto y largo plazo, de un país desde las dimensiones económicas, culturales, científicas y sociopolíticas (PENCYT 2019-2024).

Al combinar un enfoque humanista/científico potencia el empoderamiento y la transformación positiva de la sociedad y de los seres humanos que impacta. Esto supone, que en esta era de globalización se privilegien, elementos tales como la investigación, la creatividad y la innovación (Kumar, Shukla & Passey, 2020). La calidad de la educación ofertada es vital para el logro de los objetivos de las Instituciones de Educación Superior (IES), así como los patrones o esquemas usados para medir y codificar el nivel de logro obtenido a nivel nacional o internacional.

La acreditación, como herramienta evaluativa y aseguramiento de la calidad, sirve de referente y guía para asesorar al Sistema Nacional de Educación Superior de cualquier país interesado en elevar su nivel de desempeño. La calidad de la institución de educación superior está proporcionalmente relacionada con su calidad académica y ejecutoria (Blanco Ramírez, 2015). Una aprobación, conferida mediante un proceso de acreditación, asegura que la IES ha sido objeto de una evaluación externa rigurosa, a cargo de pares y expertos de nivel nacional e internacional.

Nuestro principal objetivo será evaluar los modelos de acreditación nacional e internacional para enriquecer la matriz de evaluación de Panamá con estándares conducentes a medir la calidad integral de la educación virtual.

Garantiza una evaluación mediada por criterios, estándares o factores fundamentados en principios determinados colectivamente y alineados al cumplimiento de unos requisitos de excelencia (Barreyro & De Camargo Hizume, 2018).

# **CAPÍTULO I**

## **ANTECEDENTES, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Antecedentes históricos de la acreditación**

La acreditación responde a un modelo de evaluación externa firmemente vinculado a la calidad institucional en todas sus manifestaciones, fundamentalmente, al área académica. La certificación de calidad académica se logra basándose en la certeza comprobada, de que existe alineación entre la misión, la visión y los recursos institucionales. Esta modalidad de evaluación integral, como proceso formativo, potencia la identificación de oportunidades de fortalecimiento organizacional, fomenta la autoevaluación y la autorregulación, propende al cambio planificado y fundamentado y es proclive al desarrollo de una cultura de transparencia y calidad (Kumar, Shukla & Passey, 2020; Klasik, & Hutt, 2019).

El modelo de acreditación, regido por factores, indicadores y estándares, según el esquema evaluativo usado, se enfoca en insumos, procesos y productos que posibilitan la toma de decisiones en términos de la calidad de las operaciones académicas, fiscales, estudiantiles y de infraestructura física y tecnológica (Thoenig & Paradeise, 2014).

En Panamá, el agente responsable de asegurar la calidad de las IES es el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá (CONEAUPA). Esta organización actúa como un organismo evaluador, acreditador y rector del sistema de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria CONEAUPA, según lo establecido en su normativa, es una agencia descentralizada e independiente que actúa como persona

jurídica con total autonomía económica y administrativa. Su constitución multisectorial persigue contar con la representación de todas las áreas relacionadas con el desarrollo e implantación de la educación superior del país.

CONEAUPA se originó a partir de la Ley 30 del 20 de julio de 2006 y se reglamenta mediante el Decreto Ejecutivo 511 puesto en vigor el 5 de julio de 2010. Los fundamentos del Modelo de Evaluación y Acreditación Institucional, aplicables a la educación universitaria en Panamá, fue aprobado en diciembre del mismo año. Según las crónicas de CONEAUPA, la Matriz de Evaluación y Acreditación Institucional Universitaria fue aprobada mediante la Resolución No.1 de 25 de marzo de 2011, siendo este documento utilizado en la autoevaluación institucional del año 2011.

Posteriormente, son aprobados los documentos número 3 y 4 donde se certifican los Procesos de Evaluación Externa Institucional Universitaria de Panamá y la Acreditación Institucional Universitaria en el país. Después de varias modificaciones a las resoluciones, el 20 de mayo de 2013 se aprueba el Proceso de Evaluación y Acreditación de Carreras Universitarias de Panamá y mediante la Resolución número 1 del 20 de febrero de 2014, se ratifica la Guía para el Seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional (PMI) de Universidades acreditadas.

La ley inicial que creó el CONEAUPA, el 20 de julio de 2006, fue derogada mediante la Ley 52 del 26 de junio de 2015 y así se origina el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá. Mediante el Decreto Ejecutivo 539 del 30 de agosto de 2018

el cual reglamenta la Ley 52 del 26 de junio de 2015, se crea y aprueba su reglamento y, posteriormente, en el año 2020, se aprueban los fundamentos del modelo de evaluación para la acreditación institucional, la guía para la toma de decisiones sobre la acreditación institucional y la Guía para la Autoevaluación Institucional, con los anexos: Datos estadísticos de gestión y el Instructivo para la elaboración del Plan de Mejoramiento Institucional. Un total de quince años han transcurrido desde las primeras iniciativas para implantar y desarrollar un sistema de acreditación de las Instituciones de Educación Superior (IES) en Panamá.

La acreditación institucional, eje central de esta investigación, conjuntamente con la calidad, es el modelo de evaluación que analiza, desde un enfoque macro, la multiplicidad de funciones de las Instituciones de Educación Superior para determinar en qué medida cumplen con parámetros establecidos desde el escenario académico, administrativo e incluso gubernamental y legal. Está diseñada para identificar y segregar aquellas instituciones educativas; además de determinar en qué medida cumplen con parámetros establecidos desde el escenario académico, admitidas que no cumplen con la misión y objetivos para las que fueron creadas. De esa manera, se garantiza y se endosa la calidad de la educación y el servicio que recibe el estudiante y la comunidad.

La acreditación institucional cuenta, además, con reacreditaciones periódicas donde se ofrece seguimiento a las IES para asegurar que estas cumplen con su misión y con las expectativas organizacionales y sociales.

## **1.2 Acreditación programática**

La acreditación programática, centra su evaluación en la calidad de los programas académicos de licenciatura, maestría o doctorado. Contrario a la acreditación institucional, enfatizada en este estudio, focaliza su análisis en la calidad del currículo, en sus recursos docentes, en sus recursos tecnológicos y de información y en el apoyo institucional que recibe de la universidad, entre otros aspectos.

De hecho, para el 20 de mayo de 2013, CONEAUPA desarrolló un Proceso de Evaluación y Acreditación de Carreras Universitarias de Panamá. No obstante, a partir de la constitución del Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá en el 2015 y su posterior reglamentación en el año 2020, no se evidencia la articulación del Sistema Nacional con la evaluación de las carreras.

Según Acosta & Acosta (2016), la educación superior tiene entre sus funciones vitales, suplir profesionales cualificados que satisfagan las necesidades de la sociedad. Esto se logra mediante el establecimiento y operación de procesos permanentes que privilegien el pensamiento crítico, la innovación, la actualización, el perfeccionamiento y el trabajo inter y transdisciplinario. A estos fines, el Social Interpretation Complex (SIC), es un modelo que fomenta el trabajo colaborativo desde diversas disciplinas (Meléndez, 2019).

El SIC, Complejo de Interpretación Social, no admite fragmentación en la interpretación de la realidad educativa, social o cultural, pues reconoce que la complejidad humana requiere la interacción de diversos saberes para efectuar una lectura más certera. A estos fines, el modelo resulta apropiado para analizar los elementos que convergen y configuran el desarrollo de la educación, al aplicar un análisis integral que va desde el juicio estético hasta el ámbito socio político y administrativo.

Para que la educación superior refleje calidad institucional y programática debe contar con misión, visión y objetivos bien definidos y alineados a su plan estratégico, vectores y productos (Orozco, Jaya Escobar, Ramos Azcuy & Guerra Breñaña, 2020). Por lo tanto, ambos tipos de evaluación requieren un esfuerzo reiterado, planificado y continuo que incluya requisitos docentes específicos, investigación, extensión universitaria y responsabilidad social que estén acordes con los pilares educativos de enseñanza, investigación y servicio comunitario (Acosta & Acosta, 2016; Orozco, Jaya Escobar, Ramos Azcuy, & Guerra Breñaña, 2020). Para lograrlo, son necesarios procesos de aseguramiento de la calidad compuestos por tres etapas: actividades de monitoreo, medición y mejoramiento (Acosta y Acosta, 2016). Aun cuando, se reconoce la importancia de esta evaluación, la investigación que nos ocupa se fundamenta solamente en la evaluación institucional y en la calidad que se deriva de ella.

### **1.3 Operacionalización del proceso de evaluación externa**

La acreditación es un proceso al que las Instituciones Universitarias se someten de manera voluntaria, pues contar con sus credenciales es sinónimo de prestigio y excelencia en todas sus manifestaciones. Brinda, además, acceso a fuentes de financiación tanto para la organización como para sus estudiantes (Ortiz, 2011). En las universidades estadounidenses, la acreditación es un requisito para la aprobación de becas y préstamos estudiantiles, así como para optar por proyectos subvencionados con fondos gubernamentales (Blanco Ramírez, 2015; Barreyro, & De Camargo Hizume, 2018). Desde esta perspectiva, la acreditación se convierte en un mecanismo de aseguranza de la calidad con ribetes prescriptivos que ofrece estabilidad fiscal y supervivencia a las IES en tiempos de crisis social o pandémica.

Este modelo de evaluación privilegia el uso y la aplicación de procedimientos diseñados para recopilar y examinar evidencias que permitan tomar decisiones relacionadas con la consecución de la acreditación a la IES bajo escrutinio (Eaton & Neal 2015). Los mecanismos usados para reunir evidencia son instrumentos equiparables, metodológicamente, a aquellos de naturaleza investigativa, pero con la finalidad, no de generalizar resultados, sino de aportar datos y fundamentos para la toma de decisiones. Este enfoque, cuando es conducido, por organizaciones acreditadoras internacionales, conduce a un isomorfismo que puede afectar la identidad institucional (Barrett, Fernández & González, 2020).

Existe una multiplicidad de métodos que son utilizados para recopilar la evidencia requerida. El desarrollo de un documento de autoevaluación elaborado de manera participativa previo a la acreditación es la primera etapa requerida para determinar la capacidad institucional y para valorar sus fortalezas, áreas de oportunidad y planificación futura (Klasik & Hutt, 2019; Ulker & Bakioglu, 2019).

Esta constituye una radiografía de las Instituciones de Educación Superior IES en la que se constata su alineación con la visión, misión y objetivos y su potencial, habilidad y suficiencia para satisfacer el plan estratégico y los vectores o indicadores establecidos.

Otros métodos usados para obtener los datos necesarios son: el análisis documental, las visitas de pares, entrevistas a variedad de docentes, administrativos de diversa jerarquía, evaluación de sus instalaciones físicas, examen del autoestudio oficial generado posterior a la autoevaluación y análisis de estadísticas e informes académicos y estudiantiles, entre otros (Goff, 2017). La duración de la visita de pares puede fluctuar entre tres a cinco días, dependiendo de la agencia acreditadora y, usualmente está integrada por cinco o hasta ocho miembros, dependiendo de la complejidad y tamaño de la institución bajo evaluación. Dado que es un proceso al que la IES se somete voluntariamente, la responsabilidad para demostrar idoneidad académica y administrativa recae sobre sus constituyentes.

#### **1.4 Beneficios de la acreditación**

La acreditación institucional crea una diferencia significativa entre aquellas Instituciones de Educación Superior IES específicamente universidades oficiales y particulares que la poseen y aquellas que no han contemplado el proceso.

Esto puede suponer un criterio de importancia en el momento en que el potencial estudiante universitario, en acuerdo con su familia, decide solicitar el ingreso a una universidad, situación que redundará en mayor matrícula e ingresos para la universidad en momentos de contracción económica y crisis pandémica o social (Suskie, 2016). Esa acreditación respalda el hecho de que los egresados son profesionales que pueden desempeñarse a un nivel de excelencia superior, lo que aumenta su valor en el mercado laboral (Roscoe, 2017).

El proceso fomenta la autoevaluación sistemática y constante de la Institución y ese constante *feedback* propende a la reflexión, al progreso sostenido y a la toma de decisiones fundamentada (Flórez-Nisperuza & Hoyos-Merlano, 2020).

Ofrece la oportunidad de mejorar continuamente las instituciones y los programas educativos. La acreditación es un modelo de evaluación que salvaguarda los intereses de la sociedad que apoya y costea las universidades públicas, protege los planes, los servicios y la culminación de los estudios de los alumnos matriculados y ofrece a los padres la certeza de que sus hijos reciben una educación de calidad y competitiva a nivel nacional e internacional (Ravelo Contreras & Pardo Adames, 2014; Ulker & Bakioglu, 2019).

La acreditación beneficia a la Institución de Educación Superior en términos de internacionalización y competitividad y es indicativa de que la oferta académica que se ofrece satisface, cumple y hasta trasciende las pautas de excelencia y calidad establecidas por los expertos en esta materia (Ravelo Contreras & Pardo Adames, 2014).

Es común que en las ofertas de empleo soliciten profesionales con estudios obtenidos en instituciones acreditadas, Este requisito agudiza la brecha entre egresados de universidades acreditadas y aquellos graduados de instituciones que carecen de esta credencial. Incluso, profesiones del área de la salud y de la educación, entre otras, requieren que el personal contratado provenga de instituciones acreditadas.

Si bien es cierto que la excelencia y el logro no son uniformes entre los egresados, es necesario reconocer que la acreditación asegura la obtención satisfactoria de una educación que cuenta con las competencias y destrezas propias de la profesión.

### **1.5 Propósitos de la acreditación**

La acreditación aglutina unos fines, no solo institucionales, sino también de carácter público (Roscoe, 2017). Desde el ámbito institucional, el proceso impulsa el mejoramiento de la organización y el perfeccionamiento de sus constituyentes, todo esto avalado por un comité de expertos nacionales e internacionales que indagan,

examinan y analizan de manera objetiva el logro alcanzado desde una óptica retrospectiva (Blanco Ramírez, 2015, 2018).

Este abordaje permite identificar el avance institucional, posibilita la modificación en sus planes, el reenfoque de sus estrategias en todos los niveles y valorar el nivel de cumplimiento con su misión y con las expectativas sociales y gubernamentales (Barrett, Fernández, & González, 2020).

La evaluación resultante del proceso de acreditación favorece el fortalecimiento docente al requerir profesores con grados académicos más elevados, con incursión en investigaciones y publicaciones. Este nivel de desempeño redundante en una calidad académica superior, en la constante actualización de destrezas y conocimientos y en un modelaje adecuado para el estudiantado (Kumar, Shukla & Passey, 2020). Infiuye, también, en la calidad de los laboratorios, en la excelencia de los recursos de la biblioteca, en la adecuación de la infraestructura física y en la eficiencia y calidad de los equipamientos tecnológicos, personal especializado y plataformas electrónicas que apoyan y posibilitan la educación virtual o virtualización (Surdez-Pérez, Del Carmen Sandoval-Caraveo & Lamoyi-Bocanegra, 2018).

Un propósito adicional de este modelo de evaluación es que permite la homogeneización de créditos y la posibilidad de que los estudiantes se puedan transferir y/o ser aceptados para estudios de maestría o doctorado de una Instituciones de Educación Superior IES a otra, solo cuando proceden de universidades acreditadas (Ulker & Bakioglu, 2019).

Finalmente, la acreditación busca fomentar y enriquecer los procesos de planificación institucional, debido a que mediante la reacreditación ofrece seguimiento a las limitaciones o debilidades organizacionales (Blanco Ramírez, 2015). Son precisamente esas áreas de oportunidad las que resultan prioritarias en el plan estratégico de las IES y las que serán objeto de seguimiento en subsiguientes visitas y en los informes intermedios requeridos entre un periodo de acreditación y el próximo.

La acreditación promueve, entre sus objetivos, el bien público o común. Ante el desconocimiento público sobre el funcionamiento de sus instituciones educativas, la acreditación asume la responsabilidad de valorar e interpretar, para el ciudadano común, los mecanismos con que disponen las IES para asegurar la calidad de sus procesos (Eaton & Neal, 2015; Barrett, Fernández, & González, 2020).

También tiene la responsabilidad de perseguir la transparencia y garantizar que el dinero de los contribuyentes, para el sostenimiento de la IES, se utilice de manera responsable y cónsona con su misión y objetivos (Rojas, & López, 2016). Asimismo, este modelo de evaluación determina la integridad institucional, su capacidad de gobernanza y su competitividad a nivel nacional e internacional (Bosmenier, Ganga Contreras & Menoya Zayas, 2020). Por esa razón, los resultados de la acreditación deben ser divulgados por las universidades que ostentan la credencial.

## 1.6 Situación en Panamá

A partir de la tendencia global, las universidades públicas y privadas de Panamá desean insertarse en actividades de internacionalización que contribuyan a su prestigio y al aumento en *ranking* académico mundial. Cada vez más planificaciones estratégicas incluyen como vector esencial el fortalecimiento de la internacionalización y el de sus unidades de cooperación internacional. Esta necesidad apunta a varios aspectos esenciales: 1. La exigencia de atraer estudiantes internacionales que se enriquezcan con la cultura nacional y difundan el legado, 2. Expandir su campo de mercado educativo, 3. Promover el intercambio educativo y científico para adelantar el progreso económico y social del país y 5. Ofrecer a sus docentes y estudiantes nacionales la oportunidad de participar de una experiencia educativa internacional.

Este proceso de internacionalización puede concretarse en la medida en que las universidades interesadas demuestran calidad académica, créditos transferibles, situación financiera que propenda a una infraestructura física y tecnológica adecuada y unos recursos docentes con valía profesional, entre otros factores. No obstante, un elemento esencial para incursionar en esa actividad es contar con una acreditación institucional que respalde la excelencia de su desempeño.

Panamá cuenta desde el año 2006, con el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá (CONEAUPA), entidad que para el año 2015 fue red denominada Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá. Aun cuando fue

aprobado el Reglamento de operación y sus funciones, no es hasta, recientemente en diciembre del año 2020, que se aprueban los fundamentos del modelo de evaluación para la acreditación institucional y las guías para la toma de decisiones sobre la acreditación institucional y para la Autoevaluación Institucional. Este lapso de quince años, desde su constitución hasta la transformación del ente evaluador, resulta revelador al analizar el estatus de la acreditación universitaria en el país.

Según Ortiz (2011), desde el inicio del Mercado Común del Sur (Mercosur) existía la preocupación de integrar la educación de los Estados del bloque en todos los niveles. Aun cuando Panamá, no figura como miembro de ese Mercado político, económico y geográfico, sus determinaciones impactan la toma de decisiones nacionales en variados renglones, específicamente la educación.

Para el año 1992, los estados miembros de Mercosur optaron por trabajar el tema de la transferencia de créditos y la homogeneización de los títulos académicos ante la circulación de trabajadores de un país miembro a otro. Este evento requirió establecer criterios de comparabilidad entre las carreras universitarias de los Estados-miembros y garantizar que cumplieran con los estándares de calidad (Ortiz, 2011). Esto fomentó el inicio de un proceso de acreditación de carreras universitarias para los que fue necesario elaborar normas y desarrollar entidades para gestionar y ejecutar los procedimientos.

En este aspecto, las experiencias previas de Argentina y Brasil fueron determinantes al desarrollar sistemas nacionales de evaluación de la educación superior. De acuerdo

con Ortiz (2011) y Acosta & Acosta (2016), ese mecanismo fue aplicado en cada país, por entidades designadas por sus respectivos gobiernos. A esta iniciativa se le llamó: *Agencias Nacionales de Acreditación*. Bajo ese esquema, el proceso de acreditación de carreras estuvo compuesto por tres etapas: autoevaluación institucional, la evaluación externa por pares y resultado final. Evidentemente, estas acciones conducentes a la acreditación en los países vecinos, impactó la toma de decisiones panameñas en torno a este asunto, pues el país pertenece a la Red RIACES.

Panamá cuenta con cinco universidades oficiales, centros regionales y cuarenta y dos universidades particulares que aglutinan a casi 157 mil estudiantes de los niveles técnicos, licenciatura, postgrado, maestrías y doctorado, según se desprende de datos ofrecidos, en el 2015, por el Instituto Nacional de Estadística. De acuerdo con datos emitidos por la Comisión Técnica Fiscalizadora en Panamá, existen cinco universidades públicas acreditadas, una en formación de los pueblos indígenas y dieciocho de cuarenta y dos (48%) universidades particulares acreditadas. La tabla 1, ilustra el estado de situación del proceso de acreditación institucional en Panamá.

**Tabla 1****Universidades oficiales y particulares según fechas de acreditación\***

<b>Universidad</b>	<b>oficial</b>	<b>particular</b>	<b>Fecha de acreditación</b>
Universidad de Panamá	✓		2011
Universidad Tecnológica de Panamá	✓		2012
Universidad Nacional Autónoma de Chiriquí	✓		2012
Universidad Especializada de las Américas	✓		2012
Universidad Marítima de Panamá	✓		2012
Universidad Santa María la Antigua		✓	2012
Universidad del Istmo		✓	2013
Universidad Latinoamericana de Ciencias y Tecnología		✓	2012
Universidad Latina de Panamá		✓	2012
Universidad Interamericana de Panamá		✓	2012
Columbus University		✓	2013
Universidad Abierta y a Distancia de Panamá		✓	2012
ISAE Universidad		✓	2012
Universidad Latinoamericana de Comercio Externo		✓	2012

<b>Universidad</b>	<b>oficial</b>	<b>particular</b>	<b>Fecha de acreditación</b>
Universidad de Santander		✓	2012
Universidad Americana		✓	2013
University of Louisville - Panamá		✓	2012
Universidad Cristiana de Panamá		✓	2012
Universidad del Contador Público Autorizado		✓	2013
Universidad del Arte Ganexa		✓	2013
Universidad Metropolitana de Ed.C y Tecnología		✓	2012
Universidad Tecnológica de Oteima		✓	2013
Universidad Alta Dirección		✓	2015

**\*Fuente:** *Comisión Técnica Fiscalizadora*

**Tabla:** *creación propia*

Al considerar que la norma acreditativa establece ciclos evaluativos de entre ocho a diez años, con informes de progreso intermedios, a la fecha de esta investigación, dieciséis de las veinticuatro instituciones (66%) están en vías de afrontar una reacreditación. Podría esperarse una dilación en los procesos de evaluación de esas instituciones debido a que el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para

el mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá, aprobó tan reciente como en diciembre de 2020, los fundamentos del modelo de evaluación para la acreditación institucional y las guías para la toma de decisiones y la autoevaluación Institucional.

Se reconoce, que la percepción pública puede ser crucial y motor determinante para que las universidades opten por someterse a procesos de acreditación, debido a la calidad y excelencia que esto representa. Sin embargo, mediante una amplia revisión de literatura no se identificaron estudios o estadísticas que revelen la opinión del público respecto a la deseabilidad y beneficios que tiene la acreditación para los estudiantes, sus familias y la comunidad. Aparenta ser que este es un tema poco tratado e incluso desconocido para la sociedad panameña. Ante esta realidad y en adición a la lentitud en los procesos administrativos, entendemos que puede mermar la urgencia de las universidades no acreditadas por someterse al proceso de evaluación.

Las entidades gubernamentales, que instrumentan la política pública en Panamá, abogan por el progreso económico, tecnológico y científico del país mediante el fortalecimiento de la educación superior. El Plan Estratégico Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (PENCIYT) 2019 – 2024: “Hacia la Transformación de Panamá”, establece que: Panamá debe enfrentar en los próximos 25 años a cuatro grandes desafíos interdependientes: i) alcanzar un mayor nivel de desarrollo sostenible; ii) avanzar en el desarrollo inclusivo; y iii) consolidar altos niveles de competitividad. El cuarto desafío, necesario para alcanzar los tres anteriores, es el de

generar una capacidad local de generación, adaptación, difusión y utilización de conocimiento (p.13). Este último reto está firmemente vinculado a la calidad de la educación ofertada por las universidades nacionales.

El Plan PENCYT (2019 – 2024), apunta a la necesidad de fortalecer las ciencias básicas, las ciencias sociales y las humanidades, pue reconoce que estas áreas del saber actualmente presentan limitaciones. Por otro lado, el Plan persigue superar las debilidades relacionadas con la gobernanza, entre ellas: *la rigidez organizacional; un sistema financiero limitado y en ocasiones inefectivo; la existencia de redes subóptimas de conocimiento; la tendencia en las organizaciones de seguir rutas dependientes; la existencia de instituciones de investigación y entrenamiento poco relevantes cuando son medidas por sus articulaciones con la producción; la inadecuada institucionalidad que se manifiesta por ausencia de mejores y más flexibles reglas del juego.* (Plan PENCYT, p. 13).

## **1.7 Planteamiento del problema**

La Acreditación Institucional persigue realizar una evaluación integral de las IES oficiales y particulares para asegurar su calidad académica, entre otros aspectos. Para insertarse en el progreso a corto y largo plazo contemplado en la política nacional, se requiere de instituciones de educación superior que demuestren cumplir con los mecanismos de aseguramiento de la calidad académica establecidos por el Estado, entre ellos y prioritariamente, el proceso de acreditación.

La investigación, la innovación y la tecnología son áreas de particular importancia para lograr los objetivos educativos y por ende nacionales. La pandemia ocasionada por el COVID 19, ha colocado un estresor adicional a la estructura acreditativa vigente (Tejedor, Cervi, Tusa, & Parola, 2020). Esta situación ha colocado a la virtualidad como eje central del proceso educativo. Ante esta realidad, es necesario analizar el estatus de la acreditación actual y los criterios y mediciones que se utilizan en el proceso para asegurar la calidad de la educación que se imparte mediante la virtualidad. Se perfila que la modalidad será una tendencia tecnológica que permanecerá en la prestación de la educación en general, por lo tanto, la calidad y cantidad de los estándares que se utilicen para evaluar la virtualidad, juntamente con la falta de acreditación de las IES pueden ser factores que comprometan el cumplimiento con las metas nacionales.

Esta investigación persigue estudiar la presencia, calidad y relevancia de los estándares de acreditación alusivos a la virtualidad en la enseñanza, que están contenidos en el proceso de evaluación implantado a nivel nacional e internacional. Entendemos que una alta proporción de IES panameñas no acreditadas, añadido a unas medidas evaluativas que no atiendan recursos humanos y fiscales, prestación, capacitación e infraestructura física y tecnológica desde la dimensión de la virtualidad, podrían ser factores que limiten las metas nacionales y profundicen la brecha entre las universidades acreditadas y las que carecen de este aval.

Esta ocurrencia viral del COVID-19, ha enfatizado la necesidad de fortalecer las medidas de bioseguridad y de infraestructura tecnológica a nivel educativo,

administrativo y de servicios estudiantiles dado que la educación virtualizada en las IES es una modalidad que se ha entronizado con fuerza en la dinámica educativa y habrá de ganar más auge en los próximos años (Iriarte, Cravino, Rango, Roldán & Mombrú, 2020).

Ante esta situación, nos preguntamos: ¿Cómo los estándares, factores e indicadores de los modelos de acreditación abordan la calidad de la virtualidad en las instituciones de Educación Superior? Como interrogante principal de la investigación, es necesario reflexionar sobre estos aspectos debido a que las agencias acreditadoras, en la última década, han focalizado sus evaluaciones en los resultados (outcomes), en el avalúo (assessment) y en la eficacia.

Por tanto, es importante determinar con igual interés, cuánta prioridad le adjudican a las estrategias pedagógicas, recursos tecnológicos y capacitación profesional de los profesores que ofrecen tal modalidad y a su vez determinar cómo varían las prioridades en cada uno de los modelos de acreditación de Panamá y Estados Unidos.

Sin duda, el manejo de prácticas administrativas, académicas, fiscales y de equipamiento para ofrecer educación virtual, será un elemento de particular importancia a considerar, dada la preeminencia que ha cobrado como resultado del confinamiento generado por la pandemia del COVID 19.

Por otro lado, es necesario que se establezca la cantidad, presencia y relevancia de la prestación de la educación virtual dentro de la evaluación integral de

la acreditación, pues para lograr las metas nacionales, las IES no acreditadas deben también insertarse en el esfuerzo común.

### **1.7.1 Elementos importantes adicionales a la investigación principal.**

Como hemos señalado en líneas anteriores, los procesos de acreditación en Panamá se encuentran en una etapa inicial con apenas diez años de la primera acreditación universitaria y la virtualidad dejó en evidencia una serie de carencias del sistema que motivó a diversas instituciones a improvisar metodologías de enseñanzas que debemos subsanar y con la presente investigación se pretende recomendar mecanismos que permitan incorporar elementos necesarios para una evaluación efectiva de la virtualidad dentro de los procesos de acreditación universitaria, razón por la cual, se considera oportuna la incorporación de otras interrogantes para obtener mejores y efectivos resultados y por ello establecemos parámetros para investigar: ¿Cómo abordan los estándares de evaluación de la Matriz de acreditación de las Instituciones de Educación Superior de Panamá la perspectiva de la virtualidad? y en ese mismo orden de ideas, observar si los componentes tienen los estándares del Modelo de Acreditación Internacional vigente en Estados Unidos desde la evaluación integral de la educación virtual.

Esto nos permitirá determinar en qué medida los estándares de acreditación usados para evaluar las instituciones de educación superior valoran la dimensión de la virtualidad, demuestran presencia, calidad y relevancia.

También, es importante en nuestra investigación, determinar que en la etapa de desarrollo de la calidad de la educación virtual se encuentran los estándares y factores de acreditación evaluados y a su vez cuáles criterios son indicados para evaluar la

calidad de la educación virtual en el marco de las instituciones de educación superior en Panamá.

### **1.8 Justificación de la investigación**

La finalidad de **la acreditación** es realizar una evaluación integral para asegurar que las IES proporcionen una educación de calidad. Como se ha mencionado anteriormente, la acreditación institucional se enfoca en la universidad como un ente orgánico. No obstante, la infraestructura general, especialmente en el espacio físico, junto con los recursos informáticos y tecnológicos, resulta de particular importancia en estos procesos, juntamente con los temas fiscales, la viabilidad, la gobernanza, la regulación y el apoyo administrativo.

Cuando una institución ofrece educación virtualizada o en línea, tal modalidad figura como un tema especial de análisis en el proceso de acreditación. La pandemia del COVID 19, vivida a partir del inicio del año 2020, ha supuesto un reto académico, administrativo y fiscal para las Instituciones de Educación Superior. Este desafío se vincula a la continuidad de la gestión administrativa, a la gestión institucional y a la continuidad de la docencia universitaria. También impacta directamente el fortalecimiento y reenfoque de las actividades investigativas y de servicio a la comunidad.

El COVID-19 ha colocado en el candelero la necesidad de transformar el sistema educativo e integrar estrategias virtuales, así como dotar a profesores y estudiantes con habilidades y competencias tecnológicas de avanzada. Esto ha

evidenciado la urgente transformación que requieren los sistemas educativos tradicionales y la importancia de implementar una estrategia educativa virtual, así como capacitar al alumnado y a la plantilla de profesores con habilidades y competencias para la enseñanza y el aprendizaje virtual. Esta pandemia ha dejado constancia de la necesidad de ser flexibles en el uso de plataformas, metodologías y contenidos adaptados a unos intercambios formativos mediados por las pantallas (Tejedor, Cervi, Tusa, & Parola, 2020).

### **1.9 Objetivos**

La dificultad central en Panamá es que existe una sola institución encargada de los procesos de acreditación, aun cuando no existe impedimento legal para establecer agencias acreditaciones internacionales o de carácter privado con credibilidad asociado al hecho de la inconsistencia entre los procesos de acreditación y reacreditación universitaria por las situaciones de inestabilidad política en los temas de educación y la falta de políticas públicas relacionadas al tema.

Frente al panorama de la acreditación y la calidad de la educación virtual dentro de la crisis sanitaria mundial COVID-19 debemos mantener estándares de evaluación eficientes para dar respuesta a la demanda educativa que el mercado laboral y la reactivación económica necesita.

Por tanto, la propuesta central de la investigación es evaluar los modelos de acreditación para mejorar los procesos de evaluación en la modalidad virtual y los

detallamos en los siguientes objetivos generales y específicos que a continuación presento.

### **1.9.1 Objetivo General**

Evaluar modelos de acreditación nacional e internacional para enriquecer la matriz de evaluación de Panamá con estándares conducentes a medir la calidad integral de la educación virtual.

### **1.9.2 Objetivos Específicos**

- Examinar los estándares de evaluación de la Matriz de reacreditación de las Instituciones de Educación Superior de Panamá desde la perspectiva de la virtualidad.
- Explorar los estándares del Modelo de Acreditación Internacional vigente en Estados Unidos desde la evaluación integral de la educación virtual.
- Identificar la presencia, calidad y relevancia de los estándares de acreditación usados para evaluar las instituciones de educación superior desde la dimensión de la virtualidad.
- Determinar la etapa de desarrollo de la calidad de la educación virtual a partir del análisis de los estándares de acreditación bajo estudio.

- Recomendar criterios para la evaluación de la calidad de la educación virtual en el marco de las instituciones de educación superior en Panamá.

### **1.10 Definición de términos**

#### **Evaluación**

Proceso holístico, que, mediante diversidad de metodologías, permite indagar y explorar para llegar a conclusiones que posibilitan la toma de decisiones en el contexto de la educación superior. Destaca relaciones complejas relacionadas: evaluación y autonomía, evaluación y planeamiento, evaluación y calidad, evaluación y pertinencia social.

#### **Acreditación institucional**

Proceso multifactorial y participativo conducente a certificar el cumplimiento institucional con los mecanismos que aseguran la calidad y excelencia de los procesos académicos, administrativos y fiscales, en el contexto universitario.

#### **Modelo de Acreditación Internacional**

Se refiere a la matriz de evaluación de la agencia acreditadora estadounidense conocida como Middle States Commission on Higher Education (MSCHE).

#### **Etapas de desarrollo de la educación virtual**

Se refiere a la fase de progreso en la que se encuentran los estándares al definir calidad en términos tecnológicos. La primera etapa visualiza la calidad tecnológica como la adquisición y acceso a equipo que sirve para gestionar la educación.

La segunda etapa define la calidad tecnológica a partir del desarrollo de materiales, contenidos, diseño gráfico y diseño instruccional.

Centra su función en la calidad visual y estética de sus productos. La tercera etapa concibe la calidad tecnológica en términos de su metodología y entorno de aprendizaje. Precisa de una relación con el sistema social, de valores, herramientas de comunicación y estrategias didácticas (Salinas, citado en Sanmiguel, Ruiz, de la Garza & Gómez Zermeño, 2019).

### **Calidad**

Construcción multifactorial, sujeta a medición, que atestigua el grado de disposición y eficacia de las instituciones de educación superior, desde la perspectiva didáctica y metodológica para cumplir con sus metas y objetivos. Constituye un juicio valorativo fundamentado en la recopilación de datos institucionales.

### **Educación superior**

Formación profesional ofertada en universidades oficiales y particulares que conduce a la obtención de una licenciatura, maestría o doctorado a partir del cumplimiento del estudiante con unos requisitos institucionales previamente establecidos.

## **Estándares**

Patrones o esquemas que establecen condiciones previas, aceptados por el colectivo de expertos profesionales, usados para medir y codificar el nivel de logro obtenido por las universidades en sus procesos académicos, administrativos y fiscales. Son datos empíricos de naturaleza cualitativa y/o cuantitativa dirigidos a ser interpretados como señales o guías para llegar a un juicio. Miden y/o describen los resultados obtenidos dentro del contexto de la institución objeto de evaluación. Usualmente aparecen ilustrados mediante matrices o procesos descriptivos.

## **Virtualidad**

Para fines de esta investigación, este término es usado intercambiamente y actúa como un sinónimo para los conceptos de educación a distancia, educación en línea y educación virtual.

Se define como la dimensión digital que permite la interacción en el ciberespacio del estudiante y el profesorado para el fortalecimiento del conocimiento y competencias desde la perspectiva educativa. Su calidad está vinculada con el sistema social y de valores complementada por herramientas de comunicación, contenidos y estrategias didácticas que incluyen la reflexión.

### **Presencia de los estándares de virtualidad**

Manifestación cuantitativa y/o cualitativa que permite determinar la aparición y frecuencia de patrones o esquemas de virtualidad encontrados en los estándares.

### **Calidad en los estándares de virtualidad**

Atributo que denota disposición y eficacia al cualificar la dimensión de la virtualidad en el contexto de los estándares de acreditación.

### **Relevancia de los estándares de virtualidad**

Preeminencia y destaque de la dimensión de la virtualidad en el contexto de todas las áreas de los estándares de acreditación.

## **1.11 Delimitación**

La tesis doctoral, “Evaluación de la Calidad de la Virtualidad en la Acreditación Universitaria: un Estudio Multicaso”, surge como investigación solemne frente a los acontecimientos que paralizaron la educación mundial por la crisis sanitaria producida por la pandemia del COVID-19.

La educación impartida tradicionalmente de manera presencial se apoderó de todas las instituciones educativas, principalmente, las Instituciones de Educación Superior IES a través de la modalidad virtual.

Durante la pandemia, la Facultad de Ciencias de la Educación fue una de las primeras facultades en implementar la modalidad y realizar los denominados webinars para iniciar los procesos de actualización de docentes, estudiantes y administrativos relacionados a la educación, en la cual participamos activamente en equipo con el liderazgo del decanato.

Por tanto, la investigación la delimitamos dentro de los procesos de acreditación y reacreditación universitaria, para evaluar la calidad de la virtualidad en los procesos de acreditación universitaria, principalmente durante los periodos de pandemia, desde el año 2019 a la fecha, año 2022; lo que hace el estudio un tema pertinente y de actualidad que servirá como referente ante los temas de virtualidad, calidad y acreditación universitaria.

### **1.12 Limitaciones**

Dada las limitaciones que se generaron en el mundo, producto de la crisis sanitaria COVID-19, y que están marcadas por las virtualidad y la presente investigación, no escapa de la realidad que abarco al mundo de los investigadores que nos limitó a realizar consultas a través de web, las redes de internet y las bibliotecas virtuales, al punto de que algunos consideran que los adelantos tecnológicos que se realizan en el mundo académico a grandes pasos ocurrirían probablemente en diez años y hoy día lo estamos viviendo para beneficio del mundo académico y tecnológico.

No hay abundancia de información sobre el tema por ser nuevo en los países latinoamericanos; sin embargo, la información recabada de los últimos tiempos ha producido material suficiente a través de las revistas indexadas escopus y otras, que la virtualidad se convirtió en los últimos años en un tema de moda.

Hay poca o nula colaboración de las universidades particulares quienes se niegan a dar información sobre los mecanismos de medición o evaluación de la virtualidad en sus metodologías de enseñanzas, contrario a lo que ocurre en las universidades oficiales, quienes destacan los avances en los temas de calidad, acreditación y virtualidad como un sello de distinción y credibilidad.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

## **2.1 Marco teórico de la investigación**

El propósito de esta investigación es evaluar modelos de acreditación nacional e internacional para enriquecer la matriz de evaluación en Panamá con estándares conducentes a medir la calidad integral de la educación virtual. Entre sus objetivos se persigue examinar los estándares de evaluación de la Matriz de reacreditación de las Instituciones de Educación Superior de Panamá desde la perspectiva de la virtualidad y explorar los estándares del Modelo de Acreditación Internacional vigente en Estados Unidos desde la evaluación integral de la educación virtual.

Se pretende, además, explorar la presencia, calidad y relevancia de los estándares de acreditación usados para evaluar las instituciones de educación superior desde la dimensión de la virtualidad para determinar la etapa de desarrollo de la calidad de la educación virtual a partir del análisis de los estándares de acreditación bajo estudio. Finalmente, se persigue recomendar criterios de evaluación que permitan determinar la calidad de la educación virtual en el marco de las instituciones de educación superior en Panamá.

En este capítulo se presenta el marco histórico que ha caracterizado el proceso de acreditación a nivel mundial y el que ha sido representativo de la acreditación de las Instituciones de Educación Superior en la República de Panamá. Esta dimensión destaca la necesidad e importancia del proceso desde la perspectiva internacional y nacional y las fortalezas, limitaciones y cambios que han definido su desarrollo. Se incluye, además, el marco teórico que subyace en el desarrollo y evolución del proceso

acreditativo y los diversos acercamientos, así como modelos de evaluación que enriquecen su implementación.

## **2.2 Marco histórico**

Para la década de los años 60 surgió un movimiento global conducente a transformar las IES desde las áreas administrativas, académicas y metodológicas. Esta tendencia fue motivada por los avances tecnológicos, por la creciente expansión comercial y por el interés en la internacionalización. Otros agentes que influyeron en el establecimiento del nuevo paradigma fue la variedad de ofrecimientos académicos que surgieron y los cambios en las formas enseñar y aprender (Nosiglia & Mulle, 2016).

La diversificación de las universidades también fue motivo de transformación, debido a que no solo cobró preeminencia la educación, sino también la investigación, la ciencia y las publicaciones, así como el servicio comunitario desde la dimensión de la responsabilidad social.

Desde el ámbito educativo, fue necesario capacitar el recurso humano en áreas de tecnología e innovación investigativa debido al nivel de competitividad que se incrementó como resultado de la globalización. Esta marcada influencia de la tecnología de la información (TICs), así como la necesidad de establecer relaciones internacionales, propició un fuerte anclaje de la virtualidad en el sector académico, situación que se ha agudizado a partir de la pandemia producida por el COVID 19 para el año 2020.

Estas iniciativas de transformación académica y universitaria fueron endosadas por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).

Esta organización planteó: la necesidad de ver los problemas del conocimiento y de la educación con una óptica nueva, universal, que englobara aspectos esenciales de la configuración de las sociedades contemporáneas, como la democracia, la formación de la personalidad ciudadana y su participación en las responsabilidades y decisiones de la sociedad, los efectos de los medios masivos en las pautas de consumo, los beneficios y los desastres ecológicos de la era de la tecnología (Ortiz, 2011). Para responder a esta serie de necesidades fue necesario determinar los objetivos y contenidos que debían ser incluidos en la educación para solventar los problemas y carencias identificadas.

En armonía con los tiempos, la reforma universitaria planteada como primera estrategia para transformar el sistema educativo, fue establecer un proceso de evaluación de la calidad. Esta alternativa fomentó la masificación al permitir que grupos desventajados tuviesen acceso al aprendizaje y a la formación.

La segunda estrategia implicó incrementar el acceso al conocimiento tecnológico. Esta situación generó una mayor democratización de la educación universitaria al surgir nuevas instituciones enfocadas en el desarrollo vocacional y profesional que respondiera a la demanda social y laboral. La materialización de estos

nuevos núcleos educativos originó una brecha entre las nacientes instituciones y las universidades tradicionales reconocidas por su abolengo y prestigio.

La cooperación internacional, asumió particular importancia durante el periodo de transformación. Está abogaba por la solidaridad operativa, técnica y financiera a nivel internacional, principalmente para favorecer a los países en desarrollo, conocidos también como economías emergentes. Posteriormente, la UNESCO propuso la creación de un comité internacional para trabajar la problemática mundial, poblacional, ambiental y de recursos futuros de la humanidad, derivada de los poderes emergentes de la ciencia y la tecnología y del crecimiento industrial; y visualizar las propuestas de cambios tecnológicos y educativos en tales países desde una perspectiva sistémica u holística, compleja e interdisciplinaria, que contemplara la problemática del desarrollo sostenible (Ortiz, 2011).

Esta iniciativa dio lugar a la creación de un programa internacional dirigido a América Latina, para el desarrollo científico y tecnológico centrado en la calidad, la equidad y la pertinencia. Este enfoque consideraba, también, la competitividad del mercado y las tendencias corporativas en la educación. Incluía el abordaje de los Derechos Humanos, el derecho a la diversidad y a la libertad de las poblaciones y los individuos (UNESCO, 1998). Esta iniciativa fue objetada por Estados Unidos e Inglaterra, situación que provocó un revés financiero en las aportaciones de los países y finalmente quedó inoperante (Nosiglia & Mulle, 2016).

Finalmente, para los años 70, la transformación educativa se enfocó en la participación de los individuos y de las naciones en la investigación científica, tecnológica, universal, y en la transmisión y adecuación a las necesidades propias de cada país (Ortiz, 2011), para armonizar los contenidos y metodologías. Para facilitar la función social de la educación, el mercado de empleo se concentró en la cualificación de los usuarios.

Para la década de los 80, la transformación educativa estuvo a cargo del Banco Mundial. Organización que fundamentó su agenda en criterios de racionalidad económica neoclásica, incluida la privatización. Este paradigma neoliberal, se caracteriza por replicar estilos corporativos. La educación en la era de la globalización se percibe como un vehículo que contribuye a la creciente economía de mercado (McLaren & Farahmandpur, 2006).

Según Apple (1986), el cuerpo formal de conocimientos puede convertirse en un mecanismo de control económico y político. Las IES no solo pueden llegar a controlar personas, sino también pretender controlar significados y conferir legitimidad cultural al conocimiento de grupos específicos.

Como habrá podido observarse en la presente investigación existen diversas etapas de la educación a distancia como las iniciales y las podemos identificar como la correspondencia, telecomunicación, telemática e internet según (Areito, 2002) las cuales pasaron de una educación impresa a una audiovisual apoyada en la informática, situación que causó los verdaderos cambios en la educación y que con la

pandemia se han acentuado convirtiendo la virtualidad en una revolución educativa que tenemos que perfeccionar.

Dentro de la pedagogía crítica, el poder y la cultura se interconectan con las relaciones económicas. En esta situación, las escuelas y universidades quedan atrapadas entre instituciones estructuralmente desiguales y más poderosas lo que finalmente fomenta que el sistema educativo replique tales desigualdades (Giroux, 2005; McLaren & Farahmandpur, 2006).

Esta relación desencadena una serie de funciones y normas ideológicas que son expresadas en el currículo y en las actividades educativas y evaluativas. Esta normativa no siempre es cónsona con los fines vitales de la educación ya que en múltiples instancias responde a una educación mercantilista donde se sobrevalora el conocimiento técnico /científico en detrimento de otras áreas del saber y en menoscabo a la dimensión moral.

Para los años 90, la calidad, la evaluación educativa y la acreditación se convirtieron en elementos claves de la transformación (Ortiz, 2011).

En Panamá, este movimiento tiene su génesis en el año 1999 en el seno del Consejo de Rectores, con la idea de que en el país se creara un ente regulador de calidad universitaria. A partir de esta iniciativa, en el año 2006 se creó CONEAUPA, ente que inició el proceso de acreditación de las IES en el año 2011 y que, en julio de 2020, crea el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá.

### **2.3 Perspectiva internacional**

Las relaciones transnacionales a nivel económico han producido una integración radical de la educación. En estos momentos, existen memorandos de entendimientos y convenios dirigidos a ofrecer programas académicos con reconocimiento mutuo.

Esta situación ha generado la necesidad de que exista calidad académica probada mediante procesos evaluativos propios de la acreditación. A estos fines, existe diversidad de organismos acreditativos en diferentes regiones de Centro y Sur América.

El aumento en el número de organismos de acreditaciones locales y regionales se han incrementado mundialmente, como un esfuerzo para lograr independencia de acreditación no gubernamental o visitas de organismos de acreditación extranjera.

A continuación, se presentan los organismos acreditativos por región\*.

Tabla 2

**Las Instituciones, Comisiones o Agencias Nacionales de Evaluación y Acreditación de la Enseñanza Superior**

PAÍSES	DENOMINACIÓN DEL ORGANISMO	MARCO LEGAL y LEYES ASOCIADAS
ARGENTINA	<b>CONEAU.</b> Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria	Ley de Educación Superior No. 24.521 de 1995.
BOLIVIA	<b>CONAES.</b> Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior	Ley de Reforma Educativa No. 1565 de 7 de julio de 1994. D.S. 23950 reglamento Organización Curricular.
BRASIL	<b>INEP.</b> Instituto Nacional de Estudos y Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. <b>SINAES.</b> Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior <b>CAPEES.</b> Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior	Ley N.º 10.861 de 14 de abril de 2004 de creación del SINAES.
CHILE	<b>CNAP.</b> Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado <b>CONAP.</b> Comisión Nacional de Acreditación de Postgrados. <b>CNA.</b> Comisión Nacional de Acreditación.	DS 51/1999 del Ministerio de Educación, modificada por DS 287/00; 541/00; 019/03. Ley de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior N° 20.129 de 17 de noviembre de 2006.
COLOMBIA	<b>CNA.</b> Consejo Nacional de Acreditación. Acreditación de Programas Pregrado. <b>CONACES.</b> Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior	Ley No. 30 de 28 de diciembre de 1992. Decreto 2230 de 2003.

PAÍSES	DENOMINACIÓN DEL ORGANISMO	MARCO LEGAL y LEYES ASOCIADAS
<b>COSTA RICA</b>	<p><b>SINAES.</b> Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior</p> <p><b>SUPRICORI.</b> Sistema de Acreditación de carreras de la Enseñanza Superior Universitaria Privada de Costa Rica</p>	<p>Ley de Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior No. 8256 de 1999. Expedida el 17 de mayo de 2002 en Gaceta No. 94.</p> <p>Reglamento aprobado mediante acuerdo nº 8 de la Asamblea Extraordinaria de Asociados, el 31 de octubre de 2001 y reformado mediante acuerdo Nº 5 de la Asamblea Extraordinaria de Asociados celebrada el 30 de julio de 2003.</p>
<b>CUBA</b>	<p><b>SUPRA.</b> Sistema Universitario de Programas de Acreditación</p> <p><b>JAN.</b> Junta de Acreditación Nacional</p>	<p>Resolución No. 150/99.</p> <p>Resolución Ministerial Nº 100/2000.</p>
<b>ECUADOR</b>	<p><b>CONEA.</b> Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior</p>	<p>Ley de Educación Superior No.16 RO/77 15 de mayo de 2000.</p> <p>R.O. N.º 666 de 11 de septiembre de 2002.</p>
<b>EL SALVADOR</b>	<p>Ministerio de Educación de El Salvador</p> <p><b>CDA</b> Comisión de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior. República de El Salvador</p>	<p>Ley de Educación Superior de 1995.</p> <p>Decreto Legislativo No. 468, Ley de Educación Superior, 14 de octubre de 2004.</p>
<b>ESPAÑA</b>	<p><b>ANECA.</b> Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación</p>	<p>Ley Orgánica de Universidades 6/2001 de 21 de diciembre.</p> <p>La agencia fue creada el 19 de julio de 2002.</p> <p>Ley Orgánica de 4/2007, de 12 de abril.</p>
<b>MÉXICO</b>	<p><b>COPAES.</b> Consejo para la Acreditación de la Educación Superior</p>	<p>Fundado el 24 de octubre de 2000.</p>
<b>NICARAGUA</b>	<p><b>CNU.</b> Consejo Nacional de Universidades</p>	<p>Ley 89 de 20 de abril de 1990 publicada en La Gaceta Diario Oficial.</p>
<b>PANAMÁ</b>	<p><b>CONEAUPA.</b> Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá.</p>	<p>Ley 30 de 20 de julio de 2006. Crea el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria y el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá.</p>

PAÍSES	DENOMINACIÓN DEL ORGANISMO	MARCO LEGAL y LEYES ASOCIADAS
PARAGUAY	<b>ANEAES.</b> Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior	Ley N° 136/93 de Universidades Ley No. 2072/03 de 13 de febrero de 2003 de creación de la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior.
PERÚ	<b>CONAFU.</b> Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades  <b>CAFME.</b> Comisión para la Acreditación de Facultades o Escuelas de Medicina  <b>CNRAU.</b> Comisión Nacional de Rectores para la Acreditación Universitaria. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa SINEACE	Ley Universitaria No. 23733, de 9 de diciembre de 1983 (han sido modificados varios de sus artículos). Ley 26.439 por la que se crea el Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades (CONAFU), en 20 de enero de 1995. Ley 27.154 para la acreditación de las carreras de medicina. CAFME. Comisión para la Acreditación de Facultades o Escuelas de Medicina, de 1999. CNRAU. Comisión Nacional de Rectores para la Acreditación Universitaria de 2002. Ley N° 28.740 del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), de 13 de mayo de 2006.
REPÚBLICA DOMINICANA	<b>ADAAC.</b> Asociación Dominicana para el Autoestudio y la Acreditación	Ley de Educación Superior de 2001.
URUGUAY	No existen Agencias de Acreditación. Esta labor se le encomienda al Ministerio de Educación y Cultura y asumen las funciones de evaluación de instituciones privadas, el Consejo Consultivo de Enseñanza Terciaria Privada ( <b>CCETP</b> ). Se crean comisiones ad hoc.	Ley Orgánica de la Universidad de la República. Ley N° 12.549 publicada en el Diario Oficial, el 29 de octubre de 1958.
VENEZUELA	<b>SEA.</b> Sistema de Evaluación Académica	La Constitución de 1999 le ofrece aporte jurídico.

*Fuente \*Elaboración propia*

Existe la tendencia global de solicitar acreditaciones norteamericanas (Barreyro & De Camargo, 2018; Blanco-Ramírez, 2015). Según Eaton & Neal, (2015), para el año 2011, cinco de las siete agencias de acreditaciones regionales en los Estados Unidos condujeron acreditación institucional en el extranjero. Estas entidades acreditativas evaluaron a treinta y dos instituciones en quince países fuera de los EE. UU.

Estos procesos ocurrieron en América del Sur, Asia, Oriente Medio y África (Eaton & Neal, 2015). A estos fines, Blanco Ramírez (2015), señala que esto evidencia la expansión de la acreditación norteamericana a otras localidades internacionales. A la vez, indica que el análisis de esas acreditaciones solo ha sido analizado desde las perspectivas internas de las mismas agencias sin insumo de otras entidades, lo que levanta interrogantes en términos de su adecuación.

Algunas razones para solicitar acreditaciones institucionales estadounidenses apuntan hacia la motivación de los administradores universitarios por lograr excelencia académica y responder a las influencias externas inherentes a la globalización (Barrett, Fernández & González, 2020). La siguiente tabla ilustra las agencias acreditadoras de EE. UU. que realizan evaluación externa internacional.

**Tabla 3****Agencias Acreditativas con injerencia en evaluaciones internacionales,  
2015**

<b>Agencia</b>	<b>Fecha de acreditación</b>	<b>País evaluado</b>
<b>Middle States Commission</b>	1979, 2002 (piloto), 2013	Canadá, Chile, Egipto, Francia, Italia, Hungría, Líbano, Suiza, Taiwán, Reino Unido, Colombia y UAE
<b>New England Association</b>	1981	Bermuda, Bulgaria, Grecia, Líbano y Suiza
<b>Northwest Commission</b>	2012	Canada
<b>Southern Association</b>	1950	Costa Rica, México, Qatar
<b>UAE Western Association</b>	2012	Armenia, Kenya y México

*Fuente: Blanco Ramírez, 2015.*

Para propósitos de esta investigación, no se identificaron universidades panameñas oficiales que tengan acreditaciones institucionales foráneas. En cuanto a las universidades particulares, existe un vacío de datos en ese aspecto. Exceptuando a la Universidad Tecnológica, quien recibió del Alto Consejo de Investigación y de la Educación Superior en Francia (HCÉRES) la acreditación institucional sin reservas, por su calidad institucional luego de evaluación realizada por expertos de la agencia europea. (Redacción, 2021)

## **2.4 Modelos de evaluación**

Esta investigación se enmarca en el Modelo de Evaluación basado en Resultados y en el Modelo de Calidad para la Educación Virtual, ambos aplicables al proceso de acreditación desde la dimensión de la virtualidad y los resultados. Es reconocido que la acreditación privilegia variados énfasis y metodologías para la recopilación de datos. Por lo tanto, mediante ambos modelos se persigue establecer la integración tecnológica y su alcance en esta nueva normalidad.

Se busca, también, determinar cuán actualizados están los indicadores/criterios y/o estándares de evaluación dada las demandas del entorno laboral, académico, tecnológico social y cultural producidas por la virtualidad forzosa.

Este marco teórico se fundamenta, además, en la Teoría de Aprendizaje Transformacional y en la Teoría Ecológica, por entender que las experiencias educativas y la percepción que se tiene de ellas inducen a la reflexión y a la modificación de criterios, procesos y políticas que apunten hacia el aseguramiento de la calidad académica. Este enfoque permite integrar principios de calidad total, esenciales para determinar excelencia en el desempeño universitario.

Con igual interés, en la investigación analizamos dentro del marco teórico la educación a distancia desde la perspectiva de la teoría a la práctica (Areito, 2002) al considerar que después de la pandemia la Educación no será vista desde la perspectiva de los medios tradicionales, puesto que la crisis sanitaria dejó en evidencia

situaciones que habían sido planteadas hace años y que la educación superior no le dio la relevancia necesaria en su momento.

#### **2.4.1 Modelo de Evaluación Basado en Resultados**

El creciente desarrollo de América Latina en la década de los ochenta, así como la masificación educativa y el requisito de transparencia por parte de la sociedad, impulsaron el desarrollo y establecimiento de organismos centrados en una cultura de calidad. Sin embargo, la complejidad y la dilación en los procesos obliga a reflexionar en torno a la calidad que persiguen. Ante esta realidad, Vidaña (2014), destaca la necesidad de evaluar para educar y no educar para evaluar.

La evaluación educativa tiene una fuerte vinculación con la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje (Sierra Chaparro, 2020). Actualmente, los sistemas educativos deben contribuir de manera tangible al desarrollo económico, social y político del país donde está establecido. Esto potencia la generación de empleos y la formación de personas que están en situación de marginación y desventaja social.

La evaluación basada en resultados, como proceso sistemático, da base a una cultura evidenciaría que indaga en las necesidades de mejoramiento y en la utilización de los recursos, tiempo y esfuerzos, como una forma de determinar la calidad. Clavijo-Cáceres & Balaguera-Rodríguez (2008) definen la evaluación como una constatación

del valor de la enseñanza en la cual no solo se deben considerar sus resultados, sino también el proceso del desarrollo.

Según Sierra Chaparro (2020), Cronbach define la evaluación como “un proceso sistemático de recogida y valoración de la información útil para una eventual toma de decisiones”, Scriven concibe la evaluación como “la determinación del mérito o el valor de algo”, Stufflebeam y Shinkfield definen la evaluación como “el estudio sistemático, planificado, dirigido y realizado con el fin de ayudar a un grupo de clientes a juzgar y/o perfeccionar el mérito y/o valor de algún objeto.

Para Stake “la evaluación consiste en la búsqueda del conocimiento sobre el valor de algo. Esto conlleva que, ante la diversidad de enfoques, el proceso asume diferentes connotaciones según el grupo poblacional involucrado. Indica Fernández-Lamarra (citado en Clavijo-Cáceres & Balaguera-Rodríguez, 2020) que, para los académicos, la evaluación se refiere a los saberes; para los empleadores, a competencias; para los estudiantes, a empleabilidad; para la sociedad, a ciudadanos respetables y competentes; para el Estado puede significar el desarrollo social y humano, la eficiencia, costos y requerimientos de capital humano. Horbath & Gracia (2014), abundan en este punto al plantear que las IES utilizan la evaluación como un mecanismo para diagnosticar y determinar resultados en los ámbitos de la calidad procesal, docente y programática.

El Modelo de Evaluación basado en Resultados ha cobrado auge entre los organismos dedicados a la acreditación, quienes han modificados sus procesos para

integrar esa tendencia pues reconocen que propende a una evaluación integral y formativa, continua.

El Modelo Lógico (ML) es una herramienta de evaluación que se alinea al Modelo de Evaluación Basado en Resultados. Su formato visual ilustra elementos que se conectan entre sí para ofrecer un perfil general de la evaluación. El ML guarda semejanza con el Modelo de Evaluación CIPP, de Donald Stufflebeam, dado que consiste en: Contexto, Insumo Proceso y Producto. Sin embargo, el ML simplifica el proceso y destaca el impacto y producto final.

Es un modelo ampliamente utilizado al evaluar programas subvencionados por fuentes externas. Otros modelos afines lo son:

- 1) El Objetivo/Basado en metas, que busca identificar el mérito,
- 2) El logro del programa en armonía con su meta (Scriven) y
- 3) El Modelo Orientado a la Toma de Decisiones.

Este está diseñado para apoyar la toma decisional en términos de su política educativa y para impulsar el mejoramiento del sistema educativo.

Independientemente del modelo de evaluación utilizado, existen diversos principios básicos que le confieren credibilidad y a los que se adhiere este estudio. Según Acosta & Acosta (2016), esos principios son:

1) la equidad, enmarcada en normas y políticas antidiscriminatorias, inclusivas y de aceptación a la diferencia;

2) la idoneidad, que establece el logro de las metas y propósitos institucionales desde los ámbitos docentes, académicos y de infraestructura;

3) Impacto que refleja la experiencia interna de los alumnos en sus estudios y la impresión y aportes de la institución a nivel comunitario y nacional; y finalmente,

4) Integridad en términos de ética y valores institucionales.

Otros principios básicos en los que se posiciona la evaluación son: la pertinencia inherente a la capacidad de respuesta para satisfacer las necesidades socioeconómica, políticas y culturales de la sociedad; la relevancia en cuanto a la alineación de la docencia, la investigación y la educación impartida; la responsabilidad de reconocer las consecuencias de sus acciones y corregirlas; la sostenibilidad que involucra el sostenimiento de las actividades y acciones en el transcurso del tiempo, la transparencia que implica claridad y rendición de cuentas y por último, la universalidad que representa ofrecer un servicio basado en la extensión geográfica y las poblaciones que la componen.

El Modelo de Evaluación Basado en Resultados tiene como sustrato determinar la calidad de todas las áreas contenidas en el proceso. El concepto de calidad responde a una construcción social que se configura a partir de los intereses y la confianza de los constituyentes y las expectativas sociales sobre el futuro (Orozco, Jaya, Ramos Azcuy & Guerra Bretaña, 2020). De acuerdo con Nosiglia & Mulle (2016), la concepción de la calidad está definida por los actores que la vivencian, por el

momento histórico en que lo hacen, por el espacio geográfico en el que se encuentran y por las corrientes ideológicas desde las que se posicionan.

Argumentan que la calidad está relacionada con el contexto político y depende de concepciones éticas y políticas firmemente arraigadas al poder. Todos esos elementos inciden en la definición de la universidad y en la manera en que se concibe y alcanza la calidad. Las fuerzas del mercado, la globalización y los movimientos corporativos también influyen en su definición y ejercen presión en el establecimiento de los estándares e indicadores acreditativos.

#### **2.4.2 Críticas al Modelo de Acreditación de las IES**

El Modelo de Acreditación es parte de la reforma educativa que se ha utilizado a nivel universitario desde la perspectiva global (Ortiz, 2011). Este modelo requiere del desarrollo de mecanismos, normas y criterios que obligan a la organización a responder a principios de transparencia, responsabilidad, idoneidad e impacto, entre otros.

Otros factores que matizan los objetivos esenciales de la acreditación son la restricción del financiamiento estatal a las universidades públicas y la tendencia a fomentar la privatización entre sus políticas neoliberalistas.

La exigencia global para impulsar reformas en las universidades públicas y particulares con el fin de que se integren al discurso tecnológico-mercantil en aras de tener centros universitarios con estándares mundiales de calidad y excelencia en sus programas e investigación hace que la operación de estas organizaciones sea dirigida

por intereses económicos y políticos. Estas posturas externas impulsan el crecimiento económico, la equidad social y la cultura democrática en los países de la región latinoamericana, pero también confieren legitimación a las estructuras, mecanismos, nociones y visiones del poder económico y político mundial (Ortiz, 2011).

A partir de diversos organismos internacionales, entre ellos la UNESCO, se identificó como un eje de la reforma educativa la modernización académica-administrativa y el desarrollo de sistemas de evaluación/fiscalización de los recursos financieros. Ante este hecho, surgieron criterios y mecanismos de evaluación de la calidad, a cargo de expertos en estándares de calidad, nacionales e internacionales.

Esto dio origen a la estrategia de evaluación, certificación y acreditación de la calidad educativa y requirió, entre otros aspectos, de la articulación de la investigación universitaria con las necesidades del sector empresarial y la reforma de las universidades latinoamericanas (Ortiz, 2011). Todo esto combinado con la reducción de los subsidios a las universidades públicas y la diversificación de fuentes de financiamiento mediante el aumento de cuotas y cobro por cursos y servicios. Esta situación dejó fuera del sistema a aquellos sectores con poco poder económico.

De acuerdo con Ortiz (2011) y Nosiglia & Mulle (2016), esta modernización educativa resta poder a organismos universitarios rectores y los sustituye por administradores en posiciones de toma de decisión que tienen funciones de evaluar, vigilar y controlar la pertinencia, eficiencia y excelencia del trabajo académico.

Las autoras plantean que el advenimiento de esta gestión institucional desintegra los cuerpos colegiados y crea un ambiente de egoísmo y de incomunicación entre los actores educativos. Concluyen que la función académica se reduce a evaluar la calidad o productividad de su desempeño laboral, situación que desemboca en una competencia individual por mayores ingresos. Por lo tanto, se enfatiza la cultura evidenciaria para competir por posiciones docentes y recursos; y a veces, ya no importa el contenido de la acción, sino ser hábil para llenar formatos en tiempo y forma.

Esta interferencia con las funciones tradicionales docentes fomenta la exclusión de algunos miembros y degrada la docencia, el conocimiento, la investigación e incluso la gestión institucional (Ortiz, 2011).

Este particular desempeño es cónsono con el Dispositivo de Control (Panóptico) de Michel Foucault, que destaca el vigilar y castigar. Foucault, postula que la sociedad, en este caso las IES, establecen una red de aparatos que producen y regulan las costumbres, hábitos y prácticas (Forrester, 2017). Su propósito es asegurar la obediencia mediante sus mecanismos de inclusión y exclusión.

Para ilustrar sus métodos, este dispositivo utiliza: la prisión, la escuela, el hospital, el asilo y la universidad. Bajo este esquema, la normalización prescribe el pensamiento y los comportamientos aceptados o desviados e impone conductas al conjunto de la población a partir de la idea de que estamos siendo vigilados.

Ciertamente, tal enfoque dificulta la formación y acción de grupos divergentes, algo que contradice la función esencial de la educación y le otorga una función pragmática que genera egresados capacitados técnicamente para insertarse en el mercado de empleo pero que los aleja de una formación política, humanista, científica, cultural e histórica.

Esta visión limitada de la educación, debe ser un elemento para considerar por las IES cuando se someten a procesos de acreditación con claros visos de centralización económica y políticas no inclusivas.

En el proceso de acreditación, la cuantificación de los datos resulta altamente deseable. Es este factor el que define la productividad y la eficiencia, no obstante, las estadísticas no representan las dimensiones pedagógicas, ética y estética del aprendizaje, ni la creatividad ni el pensamiento crítico (Ortiz, 2011).

Tampoco contempla el desarrollo de valores de participación, cooperación y solidaridad, lo que dificulta realizar una evaluación integral, debido a que omite la fase cualitativa.

### **2.4.3 Modelo de Calidad para la Educación Virtual**

Este novel modelo de evaluación busca entender la calidad de la educación virtual desde una perspectiva de evaluación integral que considere las dimensiones pedagógicas y políticas y las necesidades sociales del país donde se ubica la institución bajo estudio (Sanmiguel Ruiz, De la Garza, & Gómez Zermeño, 2019).

El modelo concibe la educación como una oportunidad de contribuir a satisfacer las necesidades de aprendizaje de los constituyentes universitarios para potenciar su desarrollo desde una dimensión socio histórica y contextual. Esto supone considerar el modelo educativo elaborado por las IES para impartir educación virtual, el entorno en el que será implantado, así como el diseño curricular y metodológico del mismo. Reconoce como elementos esenciales para el aseguramiento de la calidad la dimensión cognitiva, el ambiente de aprendizaje y la formación en valores.

Este abordaje evaluativo establece que, cuando la IES determina el modelo educativo virtual a ser implantado, se pueden analizar las condiciones organizacionales y los ejes de desarrollo (conceptual, comunicacional y tecnológico), necesarios para suplir las demandas organizacionales en términos de recursos, infraestructura, presupuesto y formación docente, entre otros aspectos (Sanmiguel Ruiz, De la Garza, & Gómez Zermeño, 2019).

El Modelo de Calidad para la Educación Virtual (MCEV), contiene seis ejes para el desarrollo de la calidad. Estos profundizan en categorías como: significado institucional de la calidad, necesidades sociales, objetivos y estrategias, elementos pedagógicos, condiciones organizacionales y desarrollo. Contiene preguntas pertinentes a cada eje de desarrollo, así como los descriptores de calidad y los resultados esperados. Involucra el análisis del discurso institucional desde los niveles micro y macro.

El nivel micro del MCEV analiza orden de palabras, frases, cláusulas y datos sobre atención y estructura. El nivel macro revisa tópicos, temas y estilo, entre otras consideraciones.

#### **2.4.4 Calidad total en la educación**

Este marco teórico se fundamenta, además, en los principios de calidad total, promulgados por Deming. El enfoque de calidad total persigue maximizar la competitividad de la organización mediante el aumento continuo de la calidad. En este aspecto, es necesario determinar el cliente y sus expectativas, las características del producto, la implantación de los cambios y la evaluación (Van Zadelhoff, de Wet, & al, et., 995). Al aplicar este enfoque a las IES se debe esperar calidad en el currículo, en la academia y en el personal administrativo, calidad en el entrenamiento y cualificaciones de sus especialistas y calidad en la infraestructura, particularmente, bibliotecas y tecnología y suficiencia de fondos (Kartushina, 2020).

Se espera, también, que las universidades cumplan con sus responsabilidades, entre ellas:

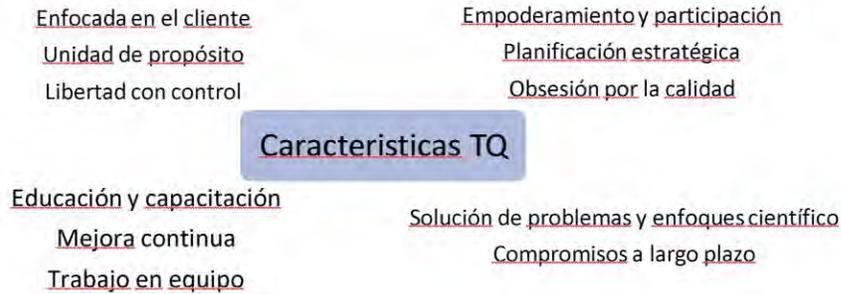
- 1) Analizar situaciones, resolver problemas, tomar decisiones y comunicarlo a otros niveles administrativos.
- 2) Desarrollar y adiestrar profesionales de alto desempeño para contribuir a una sociedad y a un gobierno más productivo.

- 3) Compromiso con desarrollar ciudadanos informados, educados, efectivos, productivos y responsables.
- 4) Responsabilidad por la concienciación de una educación para toda la vida.
- 5) Investigación científica de los problemas nacionales.
- 6) Preservación de la libertad académica.
- 7) Buen manejo tecnológico para fortalecer los procesos administrativos.
- 8) Capacidad para manejar relaciones externas e internas.
- 9) Exhibir un manejo participativo, flexible, inclusivo, democrático y una gerencia efectiva.
- 10) Descentralización y buenas prácticas administrativas para mantener la calidad educativa.

Entre las características que exhibe la calidad total, aplicada a la educación, se encuentran las siguientes características:

## Matriz N°

### Características de la Calidad Total



*Fuente: Elaboración propia*

Estos principios son compartidos también por Juran en su libro Juran's Ten Steps to Quality Improvement: the Pareto Principle y Juran Trilogy. Este propulsor de la calidad total indica que es necesario estar conscientes de la necesidad de mejorar y de las oportunidades que existen, establecer metas y organizarse para lograrlas, ofrecer capacitación, implementar proyectos para solucionar problemas, informar los progresos y ofrecer reconocimiento. Todos esos elementos están relacionados con los fines y actividades evaluativas del proceso de acreditación, principalmente, bajo el Modelo de Evaluación Basada en Resultados.

Sin embargo, es importante analizar el concepto de la calidad total dentro del contexto universitario. De acuerdo con Ortiz (2011), la noción de calidad educativa debe ser evaluada, ya que se ha presentado como algo novedoso, de progreso y

desarrollo económico- social adecuado para la democracia de los países periféricos y dependientes, rebautizados como economías emergentes.

## **2.5 Diferencias en los énfasis de los modelos de evaluación y aseguramiento de la calidad**

Los modelos de acreditación, tanto institucionales como programáticos, estructuran su evaluación a partir de variados niveles conocidos como: dimensiones, factores, componentes, criterios, indicadores y/o estándares. Según Uribe (2014) y Clavijo-Cáceres & Balaguera-Rodríguez (2020), el modelo de acreditación colombiano establece tres niveles: factores, características e indicadores; el del Mercosur se estructura en cuatro niveles: dimensiones, componentes, criterios e indicadores; el modelo de acreditación de México establece cuatro: categorías, criterios, indicadores y estándares; el modelo chileno establece tres: dimensiones, criterios e indicadores; Brasil establece tres niveles: dimensiones, categorías e indicadores (Sinaes); el modelo español dispone de tres: elementos, criterios del país e indicadores (Aneca); el peruano, cinco: dimensiones, factores, criterios, indicadores y estándares (Coneau); el modelo costarricense también establece cinco niveles: dimensiones, componentes, criterios, evidencias y estándares (Sinaes) y por último; el modelo norteamericano que se fundamenta en características de excelencia y estándares. Todas las dimensiones privilegian el aspecto cuantificable como forma de evaluación.

A estos fines, De la C. Hernández Falcón, Vargas Jiménez, Almuiñas Rivero, & García Cuevas (2015), aun cuando apoyan la dimensión cuantitativa, argumentan que la manera de medir eficiencia académica no es suficiente para tomar decisiones respecto al mejor uso de los recursos en función de los resultados. Indican que es

necesario incluir nuevos indicadores en el estudio de la eficiencia académica de las universidades.

En este contexto, los indicadores propuestos en su *Modelo de Cohorte* buscan enriquecer la información usada para el análisis (Fundora, et al., 2009). Indicadores recomendados por estos autores son: la eficiencia académica total en ciclos de cinco años, la cantidad de repitentes y el tiempo promedio de estudios en la universidad.

Este modelo es ampliamente usado por las acreditadoras estadounidenses y combinan el proceso con el avalúo. También se analiza la deserción y el tiempo promedio que tarda un estudiante en obtener el grado pues se entiende que ese dato está vinculado al costo que tiene para el estudiante, su familia y la sociedad.

Otros autores plantean que la evaluación, para fines acreditativos, debe contener indagación cualitativa relativa a valoración, apreciación, explicación o interpretación particular de casos o situaciones (Uribe Uran, 2014; Ortiz, 2011). Arguyen que el control de calidad se refiere a indicadores que permiten verificar, medir y certificar la calidad de los insumos, productos e impactos. Ante esta realidad, amerita evaluar la integración significativa del aspecto cualitativo al proceso de acreditación.

Sin duda, los criterios de acreditación de las IES de América Latina y Estados Unidos han sido desarrollados a partir de estándares mundiales.

Estos enfatizan: 1) la científicidad y la tecnología (número de científicos e ingenieros, cantidad de computadoras, monto de inversión en investigación tecnológica); 2) la relación con el mercado de empleo; 3) la investigación hacia el progreso tecnológico; 4) la diversificación del financiamiento (mediante la intervención

del sector privado y de la banca internacional); y 5) la capacitación técnica-profesional, entre otros elementos emergentes (Ortiz, 2011; Eaton & Neal, 2015; Suskie, 2016). Estos énfasis ofrecen una clara perspectiva de los elementos y aspectos económicos y políticos que dominan el proceso de acreditación.

## **2.6 La virtualidad dentro de la evaluación integral y la calidad**

La virtualidad, llamada también educación a distancia o en línea, no es una nueva evolución de la prestación educativa. Esta modalidad virtual es un proceso de formación que utiliza dispositivos electrónicos, software y conectividad, en el que no existen encuentros presenciales entre los estudiantes y los profesores (Pérez Lasprilla, 2020). Su uso pretende integrar otras alternativas para mejorar la educación cuando los estándares conocidos resultan insuficientes (Acuña, 2015).

La educación a distancia es un tema que tuvo su génesis para finales del siglo XIX. Durante ese periodo comenzaron a ser ofrecidos cursos por correspondencia. Posteriormente, para mediados del siglo XX, inició el uso de la radio y para la década del 80 surgió la Tecnología de la Información y la Comunicación (TICs) acompañada del internet, lo que resultó ser un salto cualitativo en todos los niveles de la vida humana (Iriarte, Cravino, Rango, Roldán & Mombrú, 2020). Sin embargo, aun con todas estas herramientas al alcance estudiantil y docente, la educación mantuvo sus estrategias tradicionales.

La accesibilidad, la interactividad y la flexibilidad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han transformado la manera de trabajar, pensar y tomar decisiones y ha impactado a las IES al fomentar una cultura digital que les

obliga a establecer estrategias innovadoras. Como resultado, la educación se ha visto afectada de forma radical por la cultura digital, provocando la imperiosa necesidad de innovar para adaptarse a los desafíos de la ciencia, la economía y las relaciones sociales (Tejedor, Cervi, Tusa & Parola, 2020).

La educación virtual ha evolucionado a partir de tres diferentes etapas (Salinas, citado en Sanmiguel, Ruiz, de la Garza & Gómez Zermeño, 2019). La primera etapa comprende un concepto en el que la calidad estuvo definida como la adquisición de equipo, apoyo técnico e implantación de tecnología avanzada, entre otros elementos.

La segunda etapa definió la calidad en términos estéticos donde la calidad visual de los objetos, el uso de las herramientas, el diseño gráfico, la evaluación, los materiales complementarios y los recursos de apoyo, cobraron vigencia. Esto permitió que los contenidos y los materiales de estudio fueran adecuados a partir de las destrezas del estudiante, lo que originó el término: diseño instruccional. La tercera etapa focaliza en la calidad metodológica que combina el ambiente de aprendizaje provisto por el entorno y las decisiones institucionales. Esto requiere la adopción de un paradigma que privilegie los valores, la comunicación, los contenidos y la reflexión dentro de la educación virtual.

La pandemia del COVID 19, detectada en el año 2020 y cuya duración aún permanece en el año 2021, fue el detonante que impulsó el uso total y determinante de la virtualidad debido a las restricciones sanitarias establecidas a nivel mundial. Este cambio de paradigma obligó a aceptar la virtualidad, no como un complemento de la educación presencial, sino como una modalidad necesaria y única. Por lo tanto, lo que

parecía ser una alternativa ampliamente usada solo por los docentes y estudiantes del primer mundo, pasó a ser una modalidad universal, independientemente de las competencias y capacidades tecnológicas que tuviesen los usuarios de los países de las economías emergentes. Esto dio lugar al uso de aulas virtuales, plataformas como ZOOM, Teams, Moodle, y presentaciones streaming. Iriarte, Cravino, Rango, Roldán & Mombrú (2020), enfatizan que resulta algo impensable que en los cursos presenciales ningún profesor hubiese podido ofrecer clases fuera de la universidad. Esta novel situación puso de manifiesto las carencias en recursos materiales e intelectuales, tanto de los docentes como de los estudiantes. Las áreas con limitaciones más evidentes fueron la falta de recursos informáticos, la inexistencia de una cultura tecnológica (excepto por el uso del iPad o el teléfono celular), la falta y pobre calidad de la conectividad y el analfabetismo digital evidente entre docentes, estudiantes y administradores (Sanmiguel, de la Garza & Gómez Zermeño, 2019; Iriarte, Cravino, Rango, Roldán & Mombrú, 2020).

La suspensión de las clases presenciales para iniciar la virtualización ha traído consigo mucha presión debido a la necesidad de adaptarse a un nuevo escenario universitario. En el caso del profesorado, ese súbito cambio ha significado involucrarse en procesos de formación tecnológica, en el diseño de asignaturas en línea y en la reeducación en plataformas digitales (González-Calvo, Barba-Martín, Bores-García, Gallego Lema, 2020).

En países latinoamericanos, como Panamá, el COVID-19 tuvo un impacto negativo en la educación pues no existía una sólida adecuación virtual ni la

capacitación de los docentes y alumnos en el manejo de las TICs, esto requirió tener que improvisar a nivel tecnológico. Por otro lado, los estudiantes de las provincias han tenido problemas de conectividad o la falta parcial o total de internet, sin incluir que, en el hogar, varios estudiantes que cursan estudios deben usar una misma señal de teléfono y carecen de un espacio adecuado para las sesiones virtuales, situación cónsona con otros países de Centro y Sur América (Tejedor, Cervi, Tusa & Parola, 2020).

La transición forzada, de una modalidad presencial a una completamente virtual, ha expuesto las desigualdades sociales vigentes y ha sido la cooperación con empresas y ONG la respuesta para apoyar a las instituciones educativas que carecen de capacidades, recursos y medios para llevar con éxito la educación a distancia (Quevedo Ramírez, 2020).

Ante esto, Monasterio y Briceño, (citado en Tejedor Santiago, Cervi, Tusa & Parola, 2020) señala que es necesario que en tiempos de vulnerabilidad el docente sea un apoyo para sus alumnos, un promotor de la resiliencia, un avalista de la coherencia y articulación institucional y que sea la vida y no la actividad educativa la que se erija como centro de atención.

La virtualidad requiere de un aprendizaje autónomo y amerita de un compromiso estudiante-profesor respecto al tiempo y el aprendizaje. Al inicio de la virtualidad, las universidades establecieron filtros para admitir estudiantes que realmente tuviesen las competencias cognitivas y tecnológicas para encarar el estudio a distancia, lo que aseguraba la admisión de un grupo de estudiantes idóneos (Pérez Lasprilla, 2020).

Con el aumento de la oferta dirigida a incrementar el acceso a la educación superior, el aprendizaje autónomo se entiende ahora como una serie de habilidades que la universidad, en su modalidad virtual, debe procurar a partir de la enseñanza de estrategias de gestión de información y ejercicios de metacognición (Vialart Vidal, 2020).

La transformación provocada por el COVID 19, amerita la reflexión en torno a la oferta académica y los contenidos curriculares actuales de las IES. Esta situación favorece la reestructuración de la planilla programática y la renovación de contenidos y estrategias que favorezcan tanto la calidad como la equidad (Pedro, citado en Pérez Lasprilla, 2020), pues se entiende que la tecnología a través de la educación virtual favorece la comunicación, el aprendizaje y la cultura, propiciando que los ciudadanos estén mejor preparados y sean más competitivos (Vera, Torres y Martínez, citado en Tejedor Santiago, Cervi, Tusa & Parola, 2020).

En investigación realizada con estudiantes ecuatorianos que tomaron cursos en línea durante la pandemia del COVID 19, estos opinaron que a sus docentes les falta mayor incorporación de las tecnologías educativas en sus dinámicas de enseñanza, puesto que en los entornos virtuales vuelven a emplear el recurso de la clase magistral (Tejedor, Cervi, Tusa & Parola, 2020).

Entre los hallazgos se destaca que para que exista una experiencia educativa satisfactoria, bajo la modalidad virtual, los estudiantes deben tener competencias básicas en tecnología inmersiva. Por otro lado, los docentes que participaron en el

estudio opinan que las IES, deben ir más allá de capacitar en TIC e incluir dimensiones complementarias basadas en: semiológica-estética, currículo, pragmática, psicología educativa, diseño gráfico, evaluación, organización del tiempo, así como habilidades investigadoras. Recomiendan, además, valorar la coproducción de materiales entre profesores y expertos.

En torno a las prácticas requeridas como parte de los cursos virtuales, es necesario establecer una etapa presencial con un componente práctico; para esto es necesario que las IES apoyen la digitalización de la mayor cantidad de contenido posible y que enfoquen el aprendizaje en actividades de investigación, para que los estudiantes dominen tales habilidades. Ante esto, en los entornos virtuales se debe implantar una enseñanza centrada en el constructivismo para desarrollar el pensamiento, a través de un proceso social colaborativo que potencie prácticas de enseñanza que apunten a una mejor asimilación del conocimiento.

La calidad de la educación también está supeditada a las competencias en el diseño de cursos virtuales que posea el docente. Así, los objetivos de la educación se lograrán en la medida en que los profesores tengan las habilidades necesarias para aplicar los cambios didácticos y pedagógicos en el diseño instruccional y desarrollen contenido innovador, pertinente y alineado a las necesidades de aprendizaje del estudiante (Tejedor, Cervi, Tusa & Parola, 2020).

En la medida en que se implanta la modalidad virtual, es necesario fortalecer los indicadores y mediciones de calidad, para evaluar, no solo los aspectos anteriores

sino también: el número de estudiantes por grupo, programas de formación de maestros-tutores; alianzas académicas entre instituciones nacionales e internacionales afines; inversiones en actualización tecnológica por parte de las universidades, además de, materiales, tiempos y espacios requeridos en la educación virtual (Pérez Lasprilla, 2020).

Constituye un factor que apunta a la calidad, el hecho de que las administraciones educativas apoyen que los estudiantes tengan acceso a la educación virtual en las mismas condiciones para garantizar la inclusión, la equidad y la calidad en la formación universitaria (Fontana-Hernández, Herrera-Sibaja, Leiva-Durán, Montero-Cascante, citado en Tejedor Santiago, Cervi, Tusa & Parola, 2020). La transformación que se persigue requiere, también, el apoyo gubernamental, pues los costos de estudio en las IES deben ser más bajos, deben apoyar el fortalecimiento de la cultura tecnológica y las relaciones profesor- estudiante.

## **2.7 Teoría transformacional, Modelo ecológico y reflexión**

La evaluación integral de los procesos acreditadores, la calidad implícita en ellos y la educación virtual que emerge como una alternativa insoslayable, conllevan transformación y cambios provocados por la reflexión individual y colectiva. El COVID-19 ha impactado a las personas, a las familias, a la economía y la educación. En este aspecto, el aprendizaje a lo largo de toda la vida y la relevancia del aprendizaje transformador cobran vigencia al destacar la reflexión crítica como un mecanismo para aprender e implantar cambios. (Eschenbacher & Fleming (2020).

Mezirow (2009), autor de la Teoría del Aprendizaje Transformacional (TAT), describe la transformación en términos de reflexión crítica, razonamiento metacognitivo y el cuestionamiento de suposiciones y creencias. Ese aprendizaje no implica que los estudiantes integran nuevos conocimientos e información, sino que este se reflejará en la transformación personal, de esa manera, altera las perspectivas, interpretaciones y las respuestas del estudiante y de los docentes y genera cambios en la forma en que se sienten acerca de sí mismos y de su entorno.

En el proceso de aprendizaje interviene un elemento de afectividad que comienza con un dilema desorientador, que a menudo produce una especie de crisis personal (Maiese, 2017). En el caso de esta investigación, la crisis a nivel social y educativo, lo es la situación producida por la pandemia del COVID 19. Según la teoría, el aprendizaje transformador es generado mediante una reflexión crítica donde se reevalúan las suposiciones sobre sí mismos y su mundo dando lugar a nuevas formas de interpretar la evidencia y a la modificación de perspectivas previas.

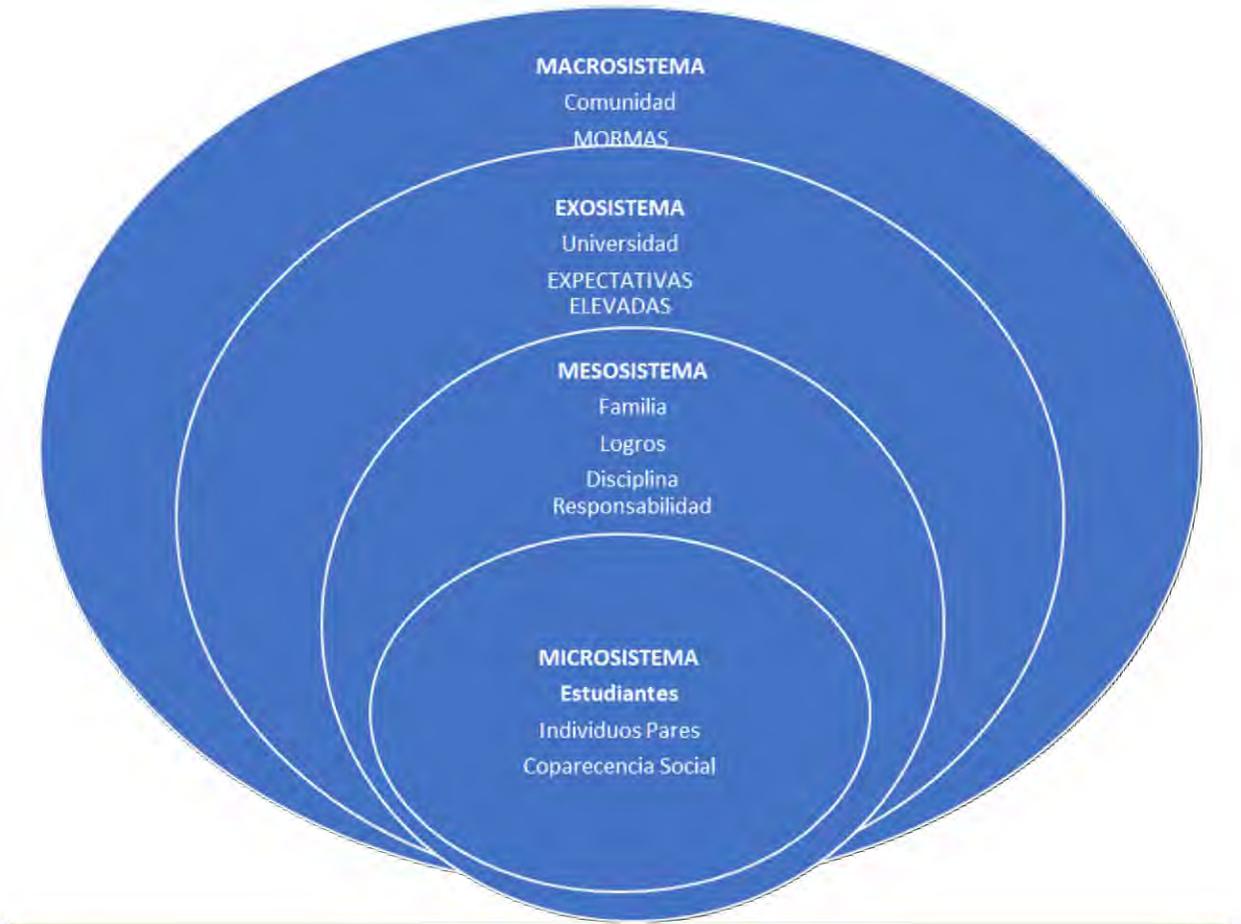
La virtualidad forzosa de los últimos años plantea un hito de reflexión en la operación de las IES, en su visión y misión, en los programas académicos, en los servicios y en la manera en que se integra a los administradores, profesores y estudiantes a la dinámica universitaria. Esta reflexión debe efectuarse a nivel macro para abarcar todo aquel proceso evaluativo interno y externo dirigido a determinar la calidad de la educación que se imparte.

La implantación de la educación virtual pone al relieve un concepto determinante, conocido como en activismo (Maiese, 2017). Este plantea que la esfera cognitiva es inseparable del ambiente y concluye que la educación no se potencia en el aislamiento. Por lo tanto, aun desde la virtualidad es responsabilidad de las Instituciones de Educación Superior, transformar a sus estudiantes mediante estrategias y metodologías innovadoras y tendientes a cultivar un ambiente de estudio que garantice la calidad académica y los recursos necesarios para lograrla.

El marco teórico de esta investigación se nutre, también, de la Teoría Ecológica de Urie Bronfenbrenner. Esta teoría se alinea a este estudio pues se fundamenta en el crecimiento, en este caso, destaca la red educativa que se requiere y la responsabilidad educativa que tiene cada estamento social.

Esta teoría es aplicable a multiplicidad de contextos y trata de explicar la influencia que tienen unos sistemas sobre otros

**Figura 1** Interrelación del sistema educativo desde la Teoría Ecológica ilustra la interacción de los sistemas dentro de la educación



**Teoría Ecológica de Bronfenbrenner**

Fuente: Elaboración propia basada en el modelo de la Teoría Ecológica.

Esta teoría plantea la interconexión de diversos sistemas que potencian el desarrollo humano. Este acercamiento psicológico, establece unas esferas de relación que avanzan en amplitud según la persona crece y se desarrolla. El microsistema incluye a la familia, las relaciones y el ambiente que potencian su desarrollo. Desde la perspectiva educativa contiene al claustro, la tecnología, los programas académicos, las experiencias de práctica y las estructuras administrativas que influyen y moldean al estudiante.

El segundo círculo, conocido como mesosistema, está definido por la relación de la persona con los elementos contenidos en el microsistema. Bronfenbrenner destaca que, si ambos entes socializantes trabajan colaborativamente, el crecimiento de la persona impactada irá en progreso (Hermosa-Rodríguez, 2019). El tercer círculo, conocido como exosistema, abarca la comunidad, así como los servicios que ofrece. Es precisamente este renglón el que incluye a la universidad, a colegios y a otras estructuras educativas.

Estas organizaciones afectan su entorno e influyen en sus actitudes y motivaciones. El macrosistema es el último círculo y aunque aparenta ser un entorno más lejano y remoto, incide sobre el crecimiento de la persona mediante su posicionamiento normativo, económico, político y social. Esta incluye, entre otras estructuras, a las agencias acreditadoras y elementos de ética.

Esta perspectiva teórica y metodológica de Bronfenbrenner enfatiza la percepción que tiene la persona del ambiente que le rodea y en este contexto, la experiencia es determinante pues posibilita que ocurran modificaciones en su proceso de vida (Bronfenbrenner & Morris, 2006).

La teoría que nos ocupa es aplicable al tema de evaluación integral de la calidad en el proceso acreditativo y más aún desde la dimensión virtual. Tanto el estudiante, como los profesores y los administrativos reciben el impacto de una virtualidad forzosa que graba sus experiencias y reta sus competencias cognitivas y tecnológicas, dentro del contexto del microsistema y el exosistema. Este súbito cambio en el entorno altera sus intereses, motivaciones y su capacidad de respuesta.

Por otro lado, supone un desafío al determinar y medir la calidad académica, pues la nueva normalidad requiere de estrategias innovadoras, capacitaciones, nuevas formas de evaluación e infraestructura y apoyo tecnológico.

También resulta impactado el proceso de acreditación, dentro del renglón del macrosistema, pues las organizaciones a cargo de la evaluación externa deben reflexionar sobre sus componentes, indicadores y estándares para determinar en qué medida estos resultan aplicables a la nueva realidad de educación virtual. Tanto la Teoría del Aprendizaje Transformacional como la Teoría Ecológica, describen las circunstancias de los constituyentes universitarios y de las agencias acreditativas promoviendo así la reflexión en torno a sus prácticas y normas.

### **CAPÍTULO III**

## **MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Metodología**

Este capítulo de la investigación doctoral aborda la metodología realizada para lograr los objetivos del estudio. Se detalla el diseño de la investigación y el modelo de evaluación utilizado, el mecanismo para determinar los documentos sujetos a análisis y la técnica para efectuar el análisis documental. Enfatiza, también, la categorización de los datos y la ilustración de estos.

### **3.2 Diseño**

Esta investigación es cualitativa, centrada en el análisis documental multicaso. Los acercamientos cualitativos tienen como objetivo entender el significado y detallar mediante descripción y exploración temas que exigen comprender los entornos sociales complejos y el significado que se les adjudica, en este caso a nivel institucional.

La indagación cualitativa significa adentrarse en la realidad de las comunidades, programas y organizaciones para capturar e interpretar lo que ocurre (Denzin, 2001). Esto permite describir y entender las conductas, valores y constructos simbólicos internos y externos (Quinn Patton, 2002).

Por otro lado, el análisis documental estudia los textos analizando los contextos de la práctica social y la forma en que se construyen y son utilizados. Se basa en la

lectura como instrumento de recopilación de datos mediante la aplicación de un método sistemático, replicable, y transparente.

Finalmente, el estudio de caso o multicaso es la metodología más utilizada debido a su flexibilidad e investiga actividades, eventos, personas o procesos a profundidad.

Esta investigación se fundamenta en la revisión de los documentos normativos y metodológicos de los modelos de acreditación vigentes en Panamá y Estados Unidos, para comprender el énfasis educativo a nivel nacional e internacional, así como la suficiencia de sus estándares para determinar la calidad de su educación virtual.

El tipo de evaluación aplicada es el Modelo de Calidad para la Educación Virtual, desarrollado por Sanmiguel Ruiz, De la Garza, & Gómez Zermeño (2019), en combinación con el Modelo de Evaluación Basado en Resultados.

Ambos modelos describen y persiguen derivaciones obtenidas a partir de un proceso de análisis para determinar necesidades en la dimensión cognoscitiva, organización del ambiente educativo y formación en valores y comportamientos, todo desde la perspectiva de la virtualidad.

El uso de ambos modelos posibilita evaluar, integralmente, las condiciones organizacionales que deben prevalecer a partir de los criterios o estándares de acreditación vigentes en referencia a la educación virtual y la calidad.

En la investigación cualitativa de análisis documental, luego de recopilar la información de las fuentes primarias, establece pautas para realizar críticas constructivas al documento que nos permita realizar recomendaciones y acciones necesarias para mejorar la calidad de la modalidad virtual dentro de los procesos de enseñanza en la educación superior en Panamá.

En la búsqueda de mejores fórmulas para mejorar la calidad de la virtualidad dentro del proceso educativo de acreditación es también importante tomar en consideración los entes rectores de la Educación Superior y sus aportes al sistema, por lo que consideramos prudente también hacer recomendaciones en ese sentido.

### **3.3 Hipótesis**

Es importante lograr los objetivos de la investigación, sin embargo, estamos frente a una investigación de análisis de documentos donde establecer supuestos puede variar los análisis de los resultados. No obstante, lo anterior puedo precisar de manera clara nuestra hipótesis de la siguiente manera:

H.1 La poca evaluación de la virtualidad en los procesos de acreditación universitaria incide en la calidad de la educación virtual universitaria.

H.2 La calidad de virtualidad puede mejorar considerablemente en la educación universitaria con una matriz eficiente y robusta.

### **3.4 Técnicas Cualitativas**

#### **3.4.1 Criterios para selección de textos**

Los textos sujetos a análisis documental pueden pertenecer a tres diferentes tipos:

1) Evidencia física o artefactos que incluyen afiches, agendas, manuales y materiales de formación;

2) Documentos personales como calendarios, correos electrónicos, diarios e informes de incidentes, entre otros y

3) Informes públicos que incluyen actividades institucionales, planteamientos de misión, transcripciones, planillas de estudios, planificación estratégica y en el caso de esta investigación, los documentos vinculados a los procesos de acreditación institucional.

Existen cuatro criterios (Austin & Jung, 2008), que son usados para seleccionar los textos que serán objeto de análisis documental, estos criterios son:

#### **3.4.2 Criterio de Autenticidad**

La autenticidad de una investigación documental implica evaluar los documentos por su solidez y autoría. La solidez se refiere a si el documento está completo y si es original o una continuación de determinada línea investigativa. La

autoría se refiere a cuestiones de falsificación o fraude y cuestiones de autoría colectiva o institucional.

### **3.4.3. Criterio de Credibilidad**

La credibilidad de un estudio documental se refiere a la precisión de un documento. Para evaluar la precisión de un informe, es necesario observar las condiciones en las que se compiló y, en particular, cuál fue el involucramiento de la organización gestora.

### **3.4.4 Criterio de Representatividad**

La representatividad se refiere a la disponibilidad de documentos relevantes. Es importante saber si los documentos consultados son representativos entre todos los documentos relevantes que puedan existir. La disponibilidad de documentos oficiales a menudo puede estar limitada por consideraciones de confidencialidad y secreto oficial.

### **3.4.5 Criterio de Significado**

Involucra la comprensión del documento, en términos de legibilidad, idioma y referencias verificables. Respecto al significado este debe apuntar a la interpretación que se hace del texto y para esto se usa el análisis textual y análisis de contenido.

Otro criterio usado fue que el texto surgiera de una fuente primaria. Las fuentes de investigación primaria son aquellas que ofrecen información de primera mano y

proveen datos originales y relevantes (Ahmed, 2010). Este criterio limitó sustancialmente la captación de documentos, dado que se utilizó, prioritariamente, la documentación electrónica para acceder a textos originales no versiones o documentos de trabajo.

### **3. 5 Muestra Agencias Acreditadoras de Panamá y Estados Unidos**

La selección de la muestra responde a la necesidad de documentar los ejes de desarrollo de la calidad virtual a nivel nacional y contrastar los mismos con los establecidos en los procesos de acreditación a nivel internacional. El nuestro se realizó a base de los documentos electrónicos políticamente relevantes más recientes desarrollados por Panamá y Estados Unidos.

Debido a la tendencia actual de las IES de solicitar acreditaciones estadounidenses, se determinó seleccionar a la agencia Middle States Commission on Higher Education (MSCHE), por ser aquella que más países ha evaluado a nivel internacional (Véase tabla 3). Panamá, cuenta con estándares de acreditación institucional desarrollados en 2020.

Por lo tanto, puede considerarse que alcanza una actualización adecuada. A diferencia de MSCHE, cuyos estándares más recientes fueron emitidos para el año 2015. El corpus de los documentos sujetos a análisis en este estudio, aparecen en la tabla 4.

**Tabla 4 - Documentos analizados**

<b>Título</b>	<b>Autor</b>
<i>Matriz de evaluación para la reacreditación institucional universitaria</i> Resolución número 17 28 de diciembre de 2020	Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá (CONEAUPA)
<i>Standards for Accreditation and Requirements of Affiliation</i> Thirteenth edition 2015	<i>Middle States Commission on Higher Education</i> (Estados Unidos)

**Fuente:** Elaboración propia

Ambas matrices de acreditación fueron seleccionadas pues cumplen con los criterios usados para seleccionar los textos que serán objeto de análisis documental. Tanto CONEAUPA como MSCHE, cuentan con documentos auténticos y originales de su autoría. Poseen credibilidad pues son precisos y emitidos directamente por la organización gestora. Son representativos pues son los modelos que facultan la evaluación que da paso a la acreditación institucional. Finalmente, cumplen con el criterio de significado pues ambos son fuentes primarias, son legibles, están redactados en el idioma español por la fuente primaria y cuentan con referencias verificables.

### **3.6 Análisis Documental**

El análisis documental actúa sobre textos y busca efectuar clasificación e indexación temática. Su objetivo es efectuar una representación condensada de la información para su eventual almacenamiento y consulta. Los textos seleccionados

fueron analizados desde una perspectiva inductiva donde se consideraron desde frases hasta elementos generales como tópicos y temas.

### **3.7 Reducción de datos, categorización y cuantificación**

Fue necesario efectuar reducción de datos mediante el Modelo de Wolcott (citado en Lucca y Berríos, 2009). Esas fases incluyen la reducción y la transformación de la información recopilada. Se tomó de referencia los ejes de desarrollo sugeridos por el Modelo de Calidad para la Educación Virtual. Estos siete ejes de desarrollo de la calidad son: Búsqueda institucional o contextual del significado o aspiración de la calidad, Indagación de las necesidades sociales, Planteamiento de objetivos y estrategias, Consideración de elementos pedagógicos, Revisión de condiciones organizacionales y Desarrollo (Sanmiguel Ruiz, De la Garza, & Gómez Zermeño, 2019).

La categorización se efectuó desde tres grandes áreas sugeridas por Sanmiguel (2019): conceptos, comunicación y tecnología. Para el proceso de cuantificación se identificaron conceptos reiterativos que finalmente fueron ilustrados en matrices y diagramas.

Las matrices son estructuras que constan de columnas y filas que se completan con palabras, oraciones, citas de los actores, abreviaturas, figuras o cualquier otro dato que se pretenda presentar, mientras que los diagramas conectan conceptos unos con otros mediante flechas, líneas rotuladas, símbolos y cualquier otro mecanismo que permita expresar datos (Miles & Hubberman, 1994). En el estudio se utilizan ambas estructuras para ilustrar los datos tanto cuantitativos como cualitativos como una manera de destacar el origen a los temas y subtemas.

## **CAPÍTULO IV**

### **HALLAZGOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

## **4.1 Hallazgos**

Este capítulo presenta los hallazgos del análisis documental realizado a la Matriz de Acreditación de Instituciones de Educación Superior vigente en Panamá (Anexo 1) y a los estándares y criterios de acreditación usados por la Agencia Middle States Commission on Higher Education en Estados Unidos (Anexo 2).

El análisis busca determinar el acercamiento que realizan ambos modelos al evaluar la calidad de la educación virtual que imparten las universidades públicas y particulares y las dimensiones más destacadas en la evaluación en general. Dada la forzosa virtualidad a la que el mundo ha estado sometido como consecuencia de la pandemia del COVID 19, este capítulo identifica la presencia, calidad y pertinencia de los estándares contenidos en ambas matrices referentes a la educación virtual, pues esta modalidad, aunque utilizada, no resultaba ser la alternativa de estudio más usada precrisis pandémica.

Se presentan categorías y subcategorías obtenidas del análisis de ambas matrices, así como diagramas que ilustran los datos. Finalmente, se aplica el Modelo de Calidad de la Educación Virtual y sus seis ejes de desarrollo. Dentro del análisis se ha utilizado el multicaso como una manera de establecer patrones y tendencias en las matrices de Panamá y Estados Unidos.

## 4.2 Caso Panamá

La Matriz de Evaluación para la Acreditación Institucional Universitaria fue creada por el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá mediante la Resolución N° 17 del 28 de diciembre de 2020. Contiene 4 factores que atienden:

- 1.) El Proyecto Institucional.
- 2.) El Proyecto Académico.
- 3.) La Comunicación Universitaria y la,
- 4.) Infraestructura.

Cada factor cuenta con un componente que a su vez se divide en subcomponentes, categorías, indicadores, estándares y una guía de verificación, que esencialmente indica la evidencia que debe tener la IES para demostrar cumplimiento. Todos los elementos indicados responden a la visión prescriptiva de la acreditación institucional.

Existen trece componentes objeto de evaluación que abarcan todas las áreas de la dinámica universitaria. Estos incluyen:

- 1) Filosofía institucional;
- 2) Identidad comunitaria;
- 3) gestión financiera;
- 4) Fundamentos académicos según modalidad curricular;

- 5) Políticas y gestión de investigación, desarrollo e innovación;
- 6) Organización de la investigación, desarrollo e innovación;
- 7) Vinculación con el medio;
- 8) Relaciones con instituciones externas, nacionales e internacionales;
- 9) Graduados;
- 10) Recursos humanos;
- 11) Personal docente;
- 12) Estudiantes y
- 13) Estructura física y tecnológica.

El componente mayor resulta ser la sección de fundamentos académicos según modalidad curricular, algo que denota la importancia que la acreditación adscribe a los programas académicos y a los elementos que buscan su consecución.

Se utilizó la técnica Wolcott para reducir el volumen de temas y conceptos similares para facilitar el análisis de los componentes y estándares. Posteriormente, se identificó la frecuencia de temas y tópicos y se puntualizó en los ejes de desarrollo: conceptual, de comunicación y tecnológico por entender que la misión, las metas y la filosofía institucional responden a elementos conceptuales. Se examina el eje de desarrollo de la comunicación por considerar que los medios y técnicas que se utilizan para difundir los mensajes son vitales en todas las esferas universitarias, principalmente la académica. Finalmente, se examina el eje de desarrollo tecnológico pues este viabiliza la calidad de la educación virtual mientras se aplican los ejes de desarrollo del MCEV.

#### 4.2.1 Factor N °1: Proyecto Institucional

De acuerdo con la matriz de la acreditación (factor #1), este contiene las políticas, normas y lineamientos que permiten el logro de la misión y metas organizacionales. Se enfoca, además, en el entorno socioeconómico donde ubica la universidad, la solución de problemas a nivel local, nacional e internacional y aquellos elementos que guían el conocimiento, la formación científica, tecnológica y humanista de las carreras y programas.

La matriz 1 surge de la identificación de 26 temas que emergen de manera reiterativa del texto del factor #1- Proyecto Institucional.

#### Matriz 1

##### Frecuencia de temas y conceptos en el texto del factor # 1: Proyecto Institucional

Proyecto institucional	frecuencia
Procesos	8
Calidad	7
Comunicación	7
Eficiencia y Eficacia	6
Control	6
Desarrollo	5
Resultados	4
Tecnología	4
Evaluación	3
Toma de Decisiones	3
Modalidades en General	3
Estructura Funcional	3
Planificación	2
Investigación e Innovación	2
Internacionalización	1
Datos Cuantitativos y Cualitativos	1
Metodologías	1
Comunicación Científica y Tecnológica	1
Cambio	1
Inclusión y Diversidad	1
Valores	1

Este factor utiliza conceptos cónsonos con la importancia que le confiere a las políticas y lineamientos. Los procesos, como una manera de instrumentar la calidad, aparecen de manera destacada, así como eficiencia y eficacia, control y desarrollo. Estos conceptos apuntan a elementos rectores de la administración y a la estructura y dominio que se tiene sobre la misma. Evidencia de esto es el concepto de estructura funcional.

Aun cuando existen conceptos menos repetidos como lo son: planificación, toma de decisiones, evaluación y resultados, todos ellos responden a un modelo de evaluación basado en resultados que utiliza los datos para la toma de decisiones. Notamos que no se hace alusión a la modalidad virtual, aun cuando es un factor importante en los programas académicos.

La internacionalización es una tendencia universitaria global que busca exposición y prestigio, no obstante, el concepto no resulta destacado dentro del factor. Contrario a lo destacado en la modalidad virtual, los conceptos: valores e inclusión y diversidad, no resultan notorios dentro del texto.

#### **4.2.2 Factor N ° 2: Proyecto académico**

Este factor aporta las condiciones básicas que deben existir para obtener los resultados esperados en las áreas de: docencia, investigación, innovación y extensión. La Matriz 2 ilustra los veinticinco temas repetidos con mayor preeminencia en los estándares del factor.

## Matriz 2

Frecuencia de temas y conceptos en el texto del factor # 2: Proyecto Académico

Programa Académico	Frecuencia
Investigación e innovación	17
Desarrollo	9
Resultados	8
Evaluación	8
Modalidad	7
Comunicación	7
Comunidad y Sociedad	7
Internacionalización	5
Control	4
Participación	4
Oferta Académica Actualizada	3
Calidad	3
Toma de Decisiones	2
Planificación	2
Tecnología	2
Estructura Funcional	2
Impacto	2
Metodologías	1
Derechos y Deberes	1
Eficacia	1
Información Cuantitativa y Cualitativa	1
Capacitación	1
Inserción Laboral	1

*Matriz N° 2 Elaboración propia*

La investigación y la innovación resultan ser los conceptos más destacados dentro de este factor. En armonía con el proyecto académico cobran importancia los temas: Desarrollo, Evaluación y Resultados, todos ellos vinculados al Modelo de Evaluación Basado en Resultados. También surgen los temas fundamentales para la enseñanza de la virtualidad como lo son: Comunicación, Comunidad y Sociedad.

La Internacionalización, la Calidad, la Participación, la Oferta Académica Actualizada, la Toma de Decisiones, la Tecnología y la Estructura Funcional resultan ser temas menos señalados y por primera vez, aparece el concepto impacto. Aparenta ser que los resultados de las intervenciones son evaluados en el contexto universitario, principalmente, no así en el entorno comunitario y social a corto y largo plazo, aun cuando el factor indica que expande su influencia a ese ámbito.

Este alcance debe ser tomado en cuenta dada la conexión social que la educación virtual tiene con el ambiente físico, político, cultural y social de los estudiantes participantes.

Notamos que, por primera vez, surge el concepto: deberes y derechos, capacitación e inserción laboral. La alusión a deberes y derecho presenta una aproximación a la equidad e inclusión. Sin embargo, el poco énfasis que recibe podría dar un indicio del nivel de importancia que se le adscribe dentro de la acreditación. El término: capacitación no surge con frecuencia, pero notamos que aparece con notoriedad en el factor 3- Comunicación Universitaria.

El tema de la inserción laboral aparece con poca frecuencia, situación que resulta interesante dada la importancia de los programas de extensión dentro del factor. Similar al factor 1, los datos e información cuantitativa y cualitativa aparecen con poca frecuencia. Al considerar que el modelo de evaluación basado en resultados es el medio más usado, surge la interrogante de cuáles técnicas y con cuánta frecuencia se utilizan para determinar los resultados de los procesos y procedimientos institucionales.

### 4.2.3 Factor N ° 3: Comunicación Universitaria

Este factor presenta la dotación de recursos humanos, docentes y facultad necesarios para el logro de la misión y metas de las universidades. La Matriz 3 ilustra diecisiete temas reiterativos en los estándares del factor.

#### Matriz 3.

Frecuencia de temas y conceptos en el texto del factor # 3: Comunicación Universitaria

<b>Comunidad universitaria</b>	<b>frecuencia</b>
Modalidad	7
Capacitación	5
Calidad	5
Evaluación	3
Desarrollo	1
Resultados	1
Tecnología	1
Internacionalización	1
Proceso	1
Comunicación	1
Eficiencia	1
Formación integral	1
Éxito académico	1
Estrategias	1
Participación	1
Equidad e inclusión social	1
Toma de decisiones	1

*Matriz N° 3 Elaboración propia*

La modalidad educativa resulta ser el tema más frecuente, pero desde un contexto general que no precisa la particularidad de esta en términos presencial, híbrido o virtual. La capacitación, conjuntamente, con la calidad son los temas más destacados dentro del factor. Los conceptos: desarrollo, comunicación, formación integral, éxito académico, estrategias y toma de decisiones aparecen con menos

frecuencia aun con la importancia que la implantación de estos términos tiene dentro de este factor de comunidad universitaria.

La equidad e inclusión social, así como la participación, son temas inherentes a la modalidad virtual, no obstante, este factor no capitaliza marcadamente sobre estas.

#### **4.2.4 Factor N °4: Infraestructura**

Este factor presenta la disponibilidad y uso de espacio para el desarrollo de la labor educativa. Integra como componente a la estructura física y tecnológica. La Matriz 4 ilustra catorce temas reiterativos en los estándares del factor.

#### **Matriz 4**

Frecuencia de temas y conceptos en el texto del factor # 4: Infraestructura

<b>Infraestructura</b>	<b>frecuencia</b>
Procesos	6
Tecnología	4
Modalidad General	4
Servicios	4
Calidad	3
Eficiencia	3
Comunicación	2
Estructura Pertinente y Actualizada, Operacional	2
Impacto	2
Comunicación	2
Control	2
Actualización	2
Sostenibilidad	1
Diversidad	1
Fomento de Pertinencia	1

*Matriz N°4 Elaboración propia*

Encontramos que los temas más frecuentes son cónsonos con el Modelo de Evaluación basada en resultados. Aun cuando se presenta el tema de modalidad, no puntualiza en alguna modalidad en particular. Encontramos que resultan menos frecuentes, algunos elementos consistentes con la virtualidad, entre ellos la diversidad y el tema de sostenibilidad, que surge por primera vez en este análisis. De igual manera, la pertinencia es un concepto novel dentro del texto.

#### **4.3 Interrelación de los factores: Proyecto Institucional, Proyecto Académico, comunidad universitaria e infraestructura desde la virtualidad**

Resulta imperativo comparar los patrones internos de los estándares de acreditación a partir de la combinación de los cuatro factores. La siguiente matriz ilustra la presencia y relevancia otorgada por el proceso a cada término.

## Matriz 5

### Interrelación de factores de acreditación: Caso Panamá

Proyecto Institucional	Proyecto Académico	Comunidad universitaria	Infraestructura
Procesos	Investigación e innovación	Modalidad	Procesos
Calidad	Desarrollo	Capacitación	Tecnología
Comunicación	Resultados	Calidad	Modalidad general
Eficiencia y eficacia	Evaluación	Evaluación	Servicios
Control	Modalidad	Desarrollo	Calidad
Desarrollo	Comunicación	Resultados	Eficiencia
Resultados	Comunidad y sociedad	Tecnología	Comunicación
Tecnología	Internacionalización	Internacionalización	Estructura pertinente y actualizada, operacional
Evaluación	Investigación	Proceso	Impacto
Toma de decisiones	Control	Comunicación	Comunicación
Modalidades en general (incluye una mención de la virtualidad)	Participación	Eficiencia	Control
Estructura funcional	Oferta académica actualizada	Formación Integral	Actualización
Planificación	Calidad	Éxito Académico	Sostenibilidad
Investigación e innovación	Toma de decisiones	Estrategias	Diversidad
Internacionalización*	Planificación	Participación	Fomento de la pertinencia
Datos cuantitativos y cualitativos	Tecnología	Equidad e Inclusión Social	
Metodologías	Estructura funcional	Toma de Decisiones	
Comunicación científica y tecnológica	Impacto		
cambio	Metodologías		
Inclusión y diversidad	Derechos y deberes		
valores	Eficacia		
	Información cuantitativa y cualitativa		
	capacitación		
	Inserción laboral		

\*Énfasis en amarillo destaca temas repetidos una vez solamente

Excepto en el factor #3: Comunicación institucional, la tecnología aparece consistentemente, como un tema vinculado a la gestión y calidad institucional. Esta observación aparenta ser un aspecto favorable para el desarrollo e implantación efectiva de la virtualidad.

No obstante, conceptos como: estrategias, metodología e información y datos cualitativos y cuantitativos, aparecen menos potenciados en el texto de la matriz de reacreditación. La combinación de estos procesos podría fortalecer el Modelo Basado en Resultados usado por las universidades bajo evaluación y por ende, podría fomentar una mejor implantación y evaluación de la calidad de la educación virtual que esas instituciones imparten.

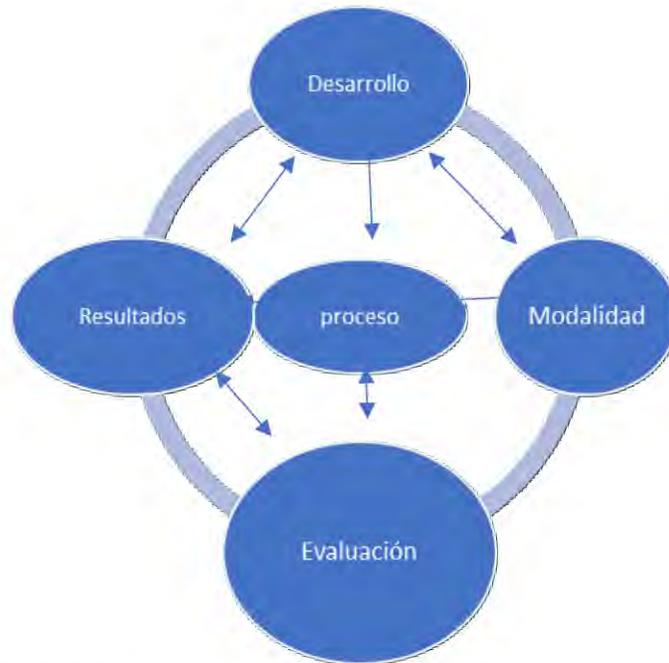
La interrelación de los factores confirma la pobre relevancia que aparentan tener los conceptos: inclusión y diversidad, valores, derechos y deberes, equidad, sostenibilidad, pertinencia, formación integral e incluso, éxito académico.

#### **4.4 Análisis documental de los estándares a partir de los ejes de desarrollo conceptual, comunicación y tecnológico.**

Al analizar los estándares de acreditación, desde los ejes de desarrollo conceptual, comunicación y tecnología, se identificaron las siguientes categorías y subcategorías. Los siguientes diagramas ilustran los hallazgos.

## Diagrama 1

Categoría según eje de desarrollo conceptual: **Proceso** como elemento fundamental y subcategorías



*Diagrama N° 1 Elaboración propia*

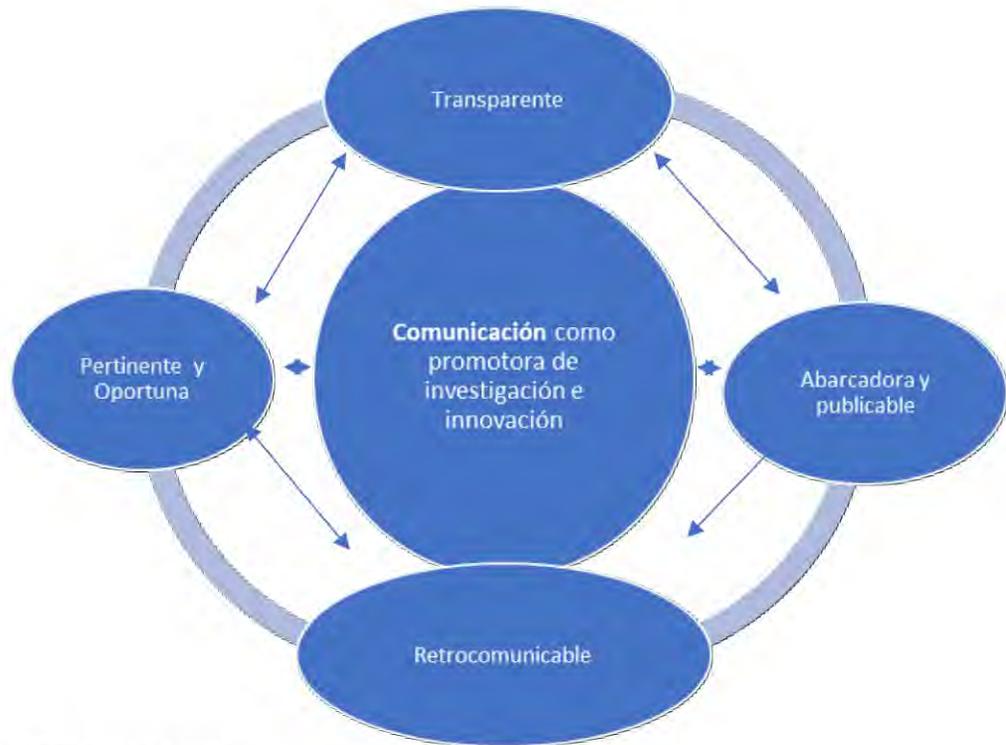
El proceso como concepto, aparece reiteradamente en el análisis documental en la mayoría de los estándares de acreditación. Se reconoce que estos son necesarios al definir calidad en las áreas académicas, administrativas y fiscales de las Instituciones de Educación Superior IES.

Por lo tanto, surgen las subcategorías de:

- 1) Mejoramiento vinculado al desarrollo,
- 2) Resultados documentados y creíbles,
- 3) Evaluación para el fortalecimiento y
- 4) Presencialidad como modalidad prevalente.

## Diagrama 2

Categoría según eje de desarrollo: **Comunicación** como promotora de investigación e innovación y subcategorías



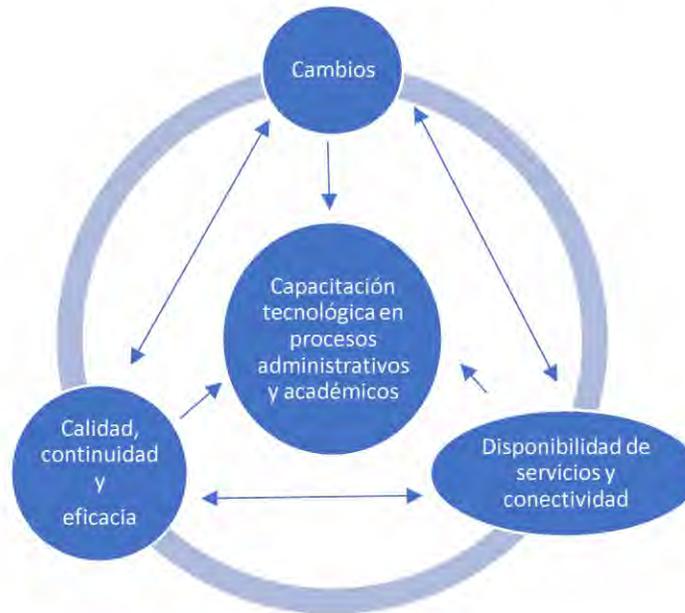
*Diagrama N° 2Elaboración propia*

La comunicación es un concepto reiterativo dentro de los estándares analizados. Esta viabiliza la investigación y los procesos innovadores a nivel universitario. Como subcategorías que definen su calidad fueron identificadas las siguientes:

- 1) Diseminación y divulgación,
- 2) Transferencia de conocimiento y
- 3) Credibilidad documental y científica.

### Diagrama 3

Categoría según eje de desarrollo: **Capacitación tecnológica** en procesos académicos y administrativos y subcategorías



*Diagrama N° 3 Elaboración propia*

En este eje de desarrollo, el estándar ofreció prioridad a la calidad de la tecnología en los procesos administrativos y académicos, no particulariza en modalidad alguna. Las subcategorías identificadas fueron:

- 1) Calidad en navegación y multimedios,
- 2) Evolución en la implementación de tecnología avanzada y
- 3) Accesibilidad de servicio tecnológico.

## 4.5 Aplicación del Modelo de Evaluación de la Calidad de la Educación Virtual a la Matriz de Acreditación de CONEAUPA

Como parte de este estudio se adaptó el Modelo de Evaluación de la Calidad de la Educación Virtual, para evaluar la matriz de reacreditación de CONEAUPA. Las preguntas de análisis fueron elaboradas tomando en consideración los cuatro factores contenidos en la matriz, y las limitaciones encontradas durante el análisis documental, mientras que los descriptores de calidad, excepto por cuestiones repetitivas o estilo, quedaron inalterados por ser cónsonos con los requisitos de verificación.

**Tabla 5**

### Modelo de Evaluación de la Calidad de la Educación Virtual, adaptado a partir de los hallazgos identificados: Caso Panamá

Ejes de desarrollo de calidad*	Preguntas de análisis	Descriptores de calidad
<b>1. Aspiración institucional de la calidad</b>	<p>¿Cuáles son las metas y objetivos vinculadas a la virtualidad?</p> <p>¿Cómo define la Institución la calidad de la educación virtual desde el contexto histórico y social?</p> <p>¿Cuenta con una plataforma educativa robusta la institución?</p>	<p>Modelo nacional de evaluación y gestión de la educación virtual.</p> <p>Proyecto pedagógico institucional de la educación virtual</p> <p>Plataforma educativa</p>
<b>2. Necesidades del entorno social</b>	<p>¿Cuáles son las características de la población que será impactada por la educación virtual?</p> <p>¿Cuáles son las necesidades de la población estudiantil y los profesores?</p> <p>¿Cómo la institución describe la modalidad virtual y cómo la combina con la modalidad semipresencial y con las prácticas?</p> <p>¿Cuál se persigue sea el impacto a corto y largo plazo de la educación virtual a ser implantada?</p>	<p>Contextualización y estudio de las necesidades sociales, nacionales e institucionales para la educación virtual.</p> <p>Estudios de resultados e impacto de la educación virtual nacional e institucional.</p> <p>Definición y descripción de la modalidad.</p> <p>Mediciones a través de encuestas del impacto.</p>

Ejes de desarrollo de calidad*	Preguntas de análisis	Descriptor de calidad
	¿Cómo se garantiza la equidad, inclusión y la diversidad dentro de la modalidad virtual?	Mecanismos de inclusión a las personas en condición de discapacidad o vulnerabilidad.
<b>3. Planteamiento de objetivos y estrategia</b>	<p>¿Cuáles estrategias y metodologías serán utilizadas para la enseñanza virtual? ¿Para la investigación? ¿Para la innovación?</p> <p>¿Cómo se garantiza la presencia de competencias de reflexión, pensamiento crítico, investigación e innovación?</p>	<p>Establecimiento de competencias en la dimensión cognoscitiva, la organización del ambiente educativo y la formación en valores y comportamientos.</p> <p>Políticas institucionales de investigación, innovación y articulación, propio de la modalidad.</p>
<b>4. Elementos pedagógicos</b>	<p>¿Cuáles estrategias y metodologías serán utilizadas para la enseñanza virtual? ¿Para la investigación? ¿Para la innovación?</p> <p>¿Qué estrategias de capacitación eficientes y efectivas se desarrollarán para asegurar el dominio de las competencias de la educación virtual?</p> <p>¿Qué modelo de evaluación se implantará para medir el logro académico en la educación virtual?</p>	<p>Establecer en las universidades el modelo pedagógico para la educación virtual.</p> <p>Diseño curricular específico para la modalidad virtual. Construcción de didácticas y metodologías para la educación virtual.</p> <p>Procedimientos de inducción y capacitación para el uso de las tecnologías (estudiantes, docentes y administradores).</p> <p>Modelo de evaluación de los aprendizajes para la modalidad virtual, basado en rúbricas.</p> <p>Procedimiento de selección de docentes y tutores virtuales.</p> <p>Manuales de acción para la tutoría y la consejería.</p>
<b>5. Condiciones organizacionales</b>	<p>¿Cuáles elementos posibilitar la sostenibilidad de la modalidad?</p> <p>¿Cuál es el plan presupuestario vinculado a la educación virtual?</p> <p>¿Qué estructura administrativa habrá de diligenciar el funcionamiento de la educación virtual?</p> <p>¿Cuál será el modelo de evaluación adoptado para determinar los resultados de la educación virtual?</p> <p>¿Con qué medios y periodicidad será evaluada la modalidad y qué se planifica hacer con los resultados?</p>	<p>Presupuesto y recursos asignados para el establecimiento de la modalidad virtual.</p> <p>Establecimiento de una estructura administrativa virtual para resolver las situaciones planteadas.</p> <p>Análisis de mercado.</p> <p>Políticas dirigidas al docente virtual.</p> <p>Adopción de un modelo de evaluación y gestión para el control de los procesos.</p>
<b>6. Desarrollo</b>	<p>Eje conceptual: ¿Cómo se instrumentará el proceso que viabiliza la modalidad virtual?</p> <p>Eje de comunicación: ¿qué medios utilizará la institución para que la comunicación sea un agente de</p>	<p>Planificación con indicadores.</p> <p>Indicadores de redes sociales y medios que determinan el uso de las plataformas virtuales.</p>

Ejes de desarrollo de calidad*	Preguntas de análisis	Descriptor de calidad
	promoción transparente, pertinente, oportuno, abarcador y publicable?  ¿Qué mecanismos serán considerados para obtener la retro comunicación?	Indicadores de medición.
	• Eje tecnológico: ¿Qué procesos y mecanismos serán aplicables para la capacitación tecnológica de administradores y académicos?  ¿Cómo la institución asegura la calidad, continuidad y eficiencia tecnológica provista a los estudiantes de educación virtual?  ¿En qué medida la institución ofrece servicios tecnológicos y la suficiente conectividad?	Plataforma tecnológica efectiva y amigable.  Establecimiento de formatos, dispositivos y uso de tecnologías móviles, entre otros.  Disposición de un equipo de expertos en tecnología.  Procedimientos para derechos de autor y detección del plagio.  Apoyo técnico efectivo.

Tabla N°5 \*Adaptado del Modelo de Evaluación de la Calidad de la Educación Virtual (Sanmiguel, de la Garza & Gómez Zermeño, 2019)

El discurso institucional expresado a través de sus políticas, procedimientos, misión, metas y programas, entre otros aspectos, y manifestado en el cumplimiento con los estándares de acreditación, ofrecen un cuadro de sus prioridades y acciones. En la medida en que los estándares ofrecen criterios de calidad con particular énfasis educativo, tecnológico o evaluativo, la universidad adapta su dinámica a esos criterios e indicadores.

La presencia mayor de temas estuvo ubicada en el factor 2, siendo el término predominante la investigación e innovación. El concepto de virtualidad surge solamente en una ocasión en el transcurso de los cuatro factores y la guía de documentos verificables no requiere un modelo pedagógico de la educación virtual. Los tópicos: impacto, sostenibilidad, deberes y derechos, inserción laboral y valores son conceptos muy escasos, aun cuando el discurso mundial enfatiza la globalización,

la educación democrática y el acceso igualitario a la educación, en este caso desde la dimensión virtual.

La calidad respecto a la virtualidad está presentada en los estándares de acreditación, conjuntamente, con la modalidad semi presencial y enmarcado en la tecnología. El diagrama 3 estructurado para propósitos de esta investigación sitúa la tecnología como promotora de la investigación y la innovación, como gestora de cambio, calidad, continuidad, eficacia, disponibilidad de servicio y conectividad.

Los estándares de la matriz de acreditación analizada aparentan estar ubicados en la primera etapa de desarrollo de la educación virtual. Esta apunta a la evaluación y función de la calidad a cargo de la adquisición y uso de plataformas educativas, servidores, soporte técnico especializado en tecnología, implementación de tecnología avanzada, a través de simuladores, rapidez en la navegación e integración de variedad de recursos multimedia (Salinas, citado en Sanmiguel, Ruiz, de la Garza & Gómez Zermeño, 2019).

Por otro lado, la relevancia de los estándares relacionados con la virtualidad no es transversal a través de los criterios de acreditación. La virtualidad solo se destaca, limitadamente en una mención, en uno de los 4 factores de la matriz de reacreditación.

El enfoque de calidad total aparece reiteradamente en el texto de la matriz de acreditación. Esta capitaliza en conceptos tales como: control, manejo tecnológico, planificación, investigación y toma de decisiones. El consumidor, en este caso el estudiante, aparece como actor primario en todos los estándares analizados.

Respecto a la aplicación del Modelo Ecológico, notamos la tendencia de la matriz de reacreditación a interrelacionar los estudiantes, docentes administradores, programas y estructuras administrativas, a las cuales requiere una operación: funcional, pertinente, participativa y actualizada. Al conectar el microsistema, mesosistema, exosistema y macrosistema, la matriz valida su compromiso con la evaluación de IES que favorecen la formación integral.

Encontramos que la matriz, promueve el establecimiento de políticas, normas y procedimientos cuyos parámetros sirven de mecanismo para medir el desempeño administrativo, estudiantil y docente y obtener resultados. Esto apunta a la consolidación de un proceso de reflexión institucional, actividad fuertemente vinculada a la Teoría de Aprendizaje Transformacional de Mezirow. No obstante, los conceptos: metodologías, estrategias e impacto no son temas acentuados en la matriz, así como aquellos relacionados con inclusión, diversidad, valores y sostenibilidad. Tampoco aparecen con preeminencia los términos: información cualitativa y cuantitativa como técnicas de recopilación de datos susceptibles a ser evaluados.

#### **4.6 Caso Estados Unidos**

La agencia de acreditación estadounidense *Middle States Commission on Higher Education* es una de siete organizaciones autorizadas por el Departamento de Educación de Estados Unidos para acreditar instituciones en los estados de Nueva York, New Jersey, Pennsylvania, Delaware, y Maryland, además, del Distrito de

Columbia y los territorios como Puerto Rico y las Islas Vírgenes, que deseen participar en los programas de préstamos disponibles para la población estudiantil. La versión decimotercera fue aprobada en el año 2015 y está redactada en versiones en inglés y español.

Mediante esta acreditación, voluntaria, se espera que las IES demuestren que poseen normas y requisitos coherentes y articulados y que se involucran en procesos de autoevaluación y mejoramiento continuo y sistemático. Entre sus requisitos se enfatiza la misión de las instituciones, la experiencia de aprendizaje de los estudiantes; la evaluación institucional y la evaluación del aprendizaje de los estudiantes y la innovación.

La evaluación está expresada en siete estándares acompañados de criterios o características de excelencia. Estos son: Misión y metas, Ética e integridad, Diseño y prestación de experiencias de aprendizaje estudiantil, Apoyo a la experiencia del estudiante, Avalúo de la efectividad de la educación, Planificación, Recursos y Fortalecimiento Institucional y Gobernanza, Liderazgo y Administración. El cumplimiento de las IES con estas condiciones demuestra cumplimiento con la normativa.

Para efectuar el análisis documental del caso Estados Unidos, se utilizó la técnica Wolcott para reducir el volumen de palabras, frases y conceptos similares. Esto facilitó el análisis de los criterios contenidos bajo cada estándar. Se cuantificaron los elementos repitientes y los adjetivos que los describen. También se consideraron los

ejes de desarrollo: conceptual, de comunicación y tecnológico pues los siete estándares están vinculados a estos avances.

#### 4.6.1 Estándar N ° 1: Misión y metas

La siguiente matriz ilustra los treinta y siete conceptos más destacados y frecuentes identificados en los criterios. Estos pretenden establecer la importancia de la misión y las metas institucionales y la manera en que se instrumentan en la IES para lograr calidad.

#### Matriz 6

Frecuencia de temas y conceptos en el texto de los criterios del estándar 1: Misión y metas

<b>Criterios 1 Misión y metas</b>	<b>frecuencia</b>
Misión	8
Metas	7
Apoyo	3
Políticas	3
Participación	2
Contexto interno y externo	1
Decisiones	1
Planificación	1
Servicios	1
Desarrollo	1
Resultados	1
Actividad creativa	1
Comunicación	1
Evaluación	1
Aprendizaje	1
Fortalecimiento institucional	1
Avalúo	1
Ubicación de recursos	1

A partir de su frecuencia, los conceptos del estándar de misión y metas demuestran la importancia al menos en texto, de las prioridades que la organización le adscribe al logro de sus objetivos y los elementos que enfatizan para lograrlos y obtener fortalecimiento institucional. Notamos que el apoyo a sus constituyentes surge acompañado de la participación, juntamente con, la necesidad de considerar el ambiente interno y la sociedad a la que responde.

La vinculación del concepto políticas a la misión y metas, aparenta ser la manera de concretar sus objetivos ejerciendo principios rectores de la administración como lo son la planificación, la evaluación y el avalúo continuo y sistemático para fundamentar la toma de decisiones. La actividad creativa aparece, por primera vez, en el análisis documental mientras que la comunicación y la participación aparentan ser medios para diseminar la misión institucional.

#### **4.6.2 Estándar 2: Ética e integridad**

La matriz 7 ilustra treinta y seis conceptos contenidos entre los criterios del estándar: ética e integridad. Notamos que entre sus características de excelencia se persigue identificar valores organizaciones puntuales en su desempeño administrativo y académico.

## Matriz 7

Frecuencia de temas y conceptos en el texto de los criterios del estándar **2: Ética e Integridad**

<b>Criterios 2 Ética e Integridad</b>	<b>frecuencia</b>
Políticas	6
Libertad académica e intelectual y de expresión	4
comunicación	4
Prácticas	4
Procedimiento	4
Respeto	2
Toma de decisiones	2
Compromiso	1
Trasfondos diversos, ideas y perspectivas	1
Servicios	1
Ética	1
Integridad	1
Clima institucional	1
Evaluación	1
Prácticas justas e imparciales	1
Programas accesibles	1
avalúo	1

*Matriz N° 7 Elaboración propia*

Este estándar presenta criterios o características de excelencia que buscan exaltar los valores institucionales, la honestidad y la transparencia de sus procesos. A partir de los conceptos repitentes, las políticas, son el medio para instrumentar la ética y la integridad de la organización.

Aparece la libertad como un derecho democrático inherente a la educación expresado en tres diferentes ámbitos: académico, intelectual y de expresión. De la misma manera, se destacan valores como el respeto, el compromiso, la justicia, la

imparcialidad y la accesibilidad en la implantación de sus políticas, de su comunicación, de sus prácticas y de sus programas.

Este estándar aparenta reconocer la diversidad como un indicativo de inclusión y cultura organizacional apropiada.

Se destacan, nuevamente, la evaluación, el avalúo y la toma de decisiones como medios para lograr, no solo la misión y las metas, sino también la ética y la integridad. Los criterios puntualizan en el clima institucional como un escenario que debe modelar los valores de la organización.

#### **4.6.3 Estándar 3: Diseño y prestación de experiencias de aprendizaje estudiantil**

Las características de excelencia, en el estándar 3 apuntan a la evaluación de los programas académicos ofertados y los elementos que debe contener su implantación y desarrollo. Esta sección no hace alusión a la educación virtual como modalidad. La siguiente matriz expone los treinta y siete conceptos medulares de los criterios del estándar.

## Matriz 8

Frecuencia de temas y conceptos en el texto de los criterios del estándar 3: **Diseño y prestación de experiencias de aprendizaje estudiantil**

<b>Criterio 3 Diseño y prestación de experiencias de aprendizaje estudiantil</b>	<b>frecuencia</b>
Experiencia de aprendizaje y destrezas básicas	10
Oportunidades de aprendizaje	5
Comunicación	2
Políticas	2
Apoyo	2
Efectividad	2
Misión y metas	2
Procedimientos	1
Perspectivas diversas	1
Servicios	1
Ética	1
Valores	1
Crecimiento profesional	1
Conciencia cultural y global	1
Sensibilidad cultural	1
Juicio crítico dentro y fuera del contexto	1
Programa de educación general y académico	1
Innovación	1
Avalúo	1
Enseñanza vigorosa y efectiva	1
Investigación	1

### *Diagrama N° 2Elaboración propia*

Los hallazgos apuntan a conceptos destacados, reiteradamente, en los estándares y criterios analizados. Estos son: apoyo, comunicación, políticas y avalúo periódico. Los criterios abogan por una experiencia de aprendizaje y estudiantil intelectual y coherente, donde prevalezca la enseñanza rigurosa y efectiva.

Se presenta la formación profesional como clave de la enseñanza y la comunicación como un vehículo que debe ser claro y publicable en cuanto a investigación se refiere.

El estándar permite cualificar lo que la organización considera son requisitos de la educación, entre ellos, la capacidad de crear conciencia y sensibilidad cultural y global. Este enfoque involucra el entorno, las oportunidades de aprendizaje y el contexto social, no solo el local sino también el nacional e internacional, elementos importantes en la educación virtual. Surgen nuevamente conceptos: valores y ética.

Resulta interesante, que, para las acreditaciones internacionales contrario a las universidades estadounidenses, la agencia no solicita un programa formal de educación general, solo requiere que las IES demuestren evidencia de que sus estudiantes poseen destrezas de lectura, escritura, matemáticas y ciencias, entre otras.

#### **4.6.4 Estándar 4: Apoyo a la experiencia del estudiante**

Este estándar busca evaluar el soporte con que cuenta la población estudiantil durante su experiencia de aprendizaje. Este contiene criterios o juicios necesarios para ofrecer una oportunidad que cumpla con las expectativas y el logro de las metas académicas necesarias para tener una experiencia de calidad. A continuación, se presenta la matriz 9, con los treinta y siete temas y/o conceptos predominantes en los criterios.

## Matriz 9

Frecuencia de temas y conceptos en el texto de los criterios del estándar **4: Apoyo a la experiencia del estudiante**

Criterio 4 Apoyo a la experiencia del estudiante	frecuencia
Metas y experiencias educativas	7
Evaluación	5
Procesos y procedimientos	5
Políticas	3
Éxito estudiantil	3
Comunicación	2
Resultados	2
Actividades	1
Aprendizaje alternativo	1
Servicios	1
Ética	1
Principios	1
Intereses y habilidades	1
Revisión	1
Efectividad	1
Competencias	1
Ubicación del estudiante	1

*Matriz N° 9 Elaboración propia*

Los conceptos: ética, política, evaluación o avalúo, así como efectividad y apoyo, son términos identificados en este estándar, y aparecen como temas transversales en estándares anteriores. La evaluación y los resultados son elementos que aparecen atados a las metas y experiencias educativas, las cuales aparentan traducirse en actividades de servicio al estudiante, actividades extracurriculares y de vida estudiantil conducentes al logro y al éxito, así como servicios de orientación y asesoramiento.

El estándar establece que apoya el aprendizaje experimental y el no académico previo, sin particularizar en algún tipo de modalidad. El modelo pedagógico usado para la educación virtual no es requerido ni en este estándar ni en el estándar 3. Tampoco existen criterios específicos para determinar calidad en la prestación de servicios estudiantiles bajo la modalidad virtual.

Se privilegian los conceptos: intereses, habilidades y competencias estudiantiles, así como el término comunicación. No obstante, no se provee para explorar las metodologías usadas para acceder a estos datos y proceder a establecer políticas y procedimientos, en lo que a educación virtual se refiere.

#### **4.6.5 Estándar 5: Avalúo de la efectividad de la educación**

El avalúo sistemático y continuo es un concepto que aparece en múltiples ocasiones en los criterios, lo que denota la importancia de este y la necesidad de determinar su calidad. El estándar 5 presenta los criterios requeridos para demostrar excelencia en la implantación de esta evaluación incesante y estructurada en todos los niveles de operación universitaria. El avalúo está relacionado a productos, resultados e impacto. La matriz 10, presenta los conceptos más predominantes.

## Matriz 10

Frecuencia de temas y conceptos en el texto de los criterios del estándar **5: Avalúo de la efectividad de la Educación**

<b>Criterio 5 Avalúo de la efectividad de la educación</b>	<b>frecuencia</b>
Avalúo	11
Resultados	9
Evaluación	9
Servicios	7
Apoyo y logro estudiantil	7
Comunicación	2
Misión	2
Procesos y procedimientos	2
Mejora de la educación y el currículo	2
Planificación	2
Comunicación	1
Vidas significativas	1
Carreras exitosas	1
Desarrollo profesional	1
Planificación	1
Indicadores de éxito	1
Presupuestación	1

*Matriz N° 10 Elaboración propia*

El concepto de avalúo aparece en seis de los siete (86%) estándares de acreditación, lo que lo ubica como un criterio presente y riguroso en la determinación de calidad administrativa, académica, de recursos humanos, infraestructura física, tecnológica y fiscal. El término está fuertemente vinculado a la evaluación y a los resultados institucionales para determinar el cumplimiento con los indicadores de éxito.

Encontramos que este requiere la planificación, la comunicación y la evaluación integral en todas las áreas institucionales en beneficio de los programas, los estudiantes y la estructura administrativa. Aparecen por primera vez conceptos que describen la calidad que se pretende lograr al ofrecer servicios y programas. Estos conceptos son: vidas significativas y carreras exitosas, ambas son experiencias que deben ser extensivas a todas las modalidades de estudio. No obstante, los criterios no exploran ni particularizan la metodología ni la calidad requerida para potenciar estos en las diversas modalidades, incluida la educación virtual.

#### **4.6.6 Estándar 6: Planificación, recursos y fortalecimiento institucional.**

Este estándar establece criterios que persiguen identificar las características de excelencia contenidas en los procesos y políticas dirigidas al fortalecimiento de la institución. Es un renglón centrado en la calidad de la planificación, la infraestructura física y tecnológica y la financiación.

La matriz 11 ilustra los conceptos repitientes que buscan establecer la manera en que se logra la calidad en el estándar.

## Matriz 11

Frecuencia de temas y conceptos en el texto de los criterios del estándar 6:

### Planificación, Recursos y Fortalecimiento Institucional

<b>Criterio 6 Planificación, Recursos y Fortalecimiento Institucional</b>	<b>frecuencia</b>
Misión y metas	7
Planificación	4
Evaluación	2
Resultados	2
Ubicación de recursos	2
Efectividad y eficiencia	2
Toma de decisiones	1
Infraestructura física y tecnológica	1
Apoyo	1
Logro de objetivos	1
Rendición de cuentas	1
Renovación institucional	1
Estrategias	1
Participación	1
Mantenimiento sostenible y auditoría independiente	1
Avalúo	1
Viabilidad financiera	1

*Matriz N° 11 Elaboración propia*

El avalúo aparece como un concepto indicativo de calidad, así como el cumplimiento de la misión y las metas de la institución mediante planificación y evaluación eficiente y efectiva conducente a la toma de decisiones. Se destaca la participación como un elemento importante para determinar excelencia.

El estándar 6, cuenta, entre sus criterios, con evaluación de infraestructura física y tecnológica, esta última, identificada durante el análisis por primera vez, de vital importancia para ofertar educación virtual. También aparece, por primera vez, la búsqueda de la calidad en términos de sostenibilidad, renglón que podría ser determinante para desarrollar, implantar y mantener programas con modalidad virtual.

#### 4.6.7 Estándar 7: Gobernanza, Liderazgo y Administración

Este estándar se centra en la calidad de la experiencia y credenciales de los administradores, así como en elementos rectores de la administración. La siguiente matriz identifica los cuarenta y dos temas o conceptos por frecuencia dentro del estándar.

#### Matriz 12

Frecuencia de temas y conceptos en el texto de los criterios del estándar 7: **Gobernanza, Liderazgo y Administración**

<b>Criterio 7 Gobernanza, Liderazgo y Administración</b>	<b>frecuencia</b>
Misión y metas	7
Responsabilidad	
Experiencia y credenciales de los administradores, peritaje	7
Evaluación o revisión	6
Políticas	6
Integridad, independencia y autonomía	5
Toma de decisiones	1
Planificación	1
Tecnología	1
Compromiso	1
Desarrollo	1
Rendición de cuentas	1
Interés público	
Calidad académica	1
Principios de buenas prácticas	1
Salud fiscal	1
Efectividad y eficiencia	1
Asignación de recursos	1

*Matriz N° 12 Elaboración propia*

La responsabilidad aparece vinculada a la misión, metas y función administrativa, académica y fiscal para asegurar el interés público mediante buenas prácticas y transparencia. Son reiterativos los conceptos: políticas, evaluación, toma de decisiones, planificación, eficiencia y efectividad. La rendición de cuentas como indicador de transparencia, así como integridad y salud fiscal son elementos de calidad que emergen de este análisis. La tecnología aparece en este estándar, pero sin vinculación directa a programas académicos o modalidades educativas.

#### 4. 7 Interrelación de los estándares de acreditación y los criterios o características de excelencia desde la virtualidad

Esta sección permite establecer patrones internos identificados en los criterios contenidos en los estándares de acreditación. La siguiente matriz ilustra la presencia y relevancia otorgada por el proceso a cada término.

#### Matriz 13

##### Interrelación de criterios por estándar de evaluación: Caso Estados Unidos

1 Misión y metas	2 Ética e integridad	3 Diseño y prestación de experiencias de aprendizaje estudiantil	4 Apoyo a la experiencia del estudiante	5 Avalúo de la efectividad de la Educación	6 Planificación, Recursos y Fortalecimiento Institucional	7 Gobernanza, Liderazgo y Administración
Misión	Políticas	Experiencia de aprendizaje y destrezas básicas	Metas y experiencias educativas	Avalúo	Misión y metas	Misión y metas, responsabilidad
Metas	Libertad académica e intelectual y de expresión	Oportunidades de aprendizaje	Evaluación	Resultados	planificación	Experiencia y credenciales de los administradores, peritaje
Apoyo	Comunicación	Comunicación	Procesos y procedimientos	Evaluación	Evaluación	Evaluación o revisión
Políticas participación	Prácticas Procedimiento	Políticas Apoyo	políticas Éxito estudiantil	Servicios Apoyo y logro estudiantil	Resultados Ubicación de recursos	políticas

1 Misión y metas	2 Ética e integridad	3 Diseño y prestación de experiencias de aprendizaje estudiantil	4 Apoyo a la experiencia del estudiante	5 Avalúo de la efectividad de la Educación	6 Planificación, Recursos y Fortalecimiento Institucional	7 Gobernanza, Liderazgo y Administración
Contexto interno y externo	Respeto	Efectividad	Comunicación	Comunicación	Efectividad y eficiencia	Integridad, independencia y autonomía
Decisiones	Toma de decisiones	Misión y metas	Resultados	Misión	Toma de decisiones	Toma de decisiones
Planificación	Compromiso	Procedimientos		Procesos y procedimientos	Infraestructura y tecnología	Planificación Tecnología
Servicios	Trasfondos diversos, ideas y perspectivas	Perspectivas diversas	Actividades Aprendizaje alternativo	Mejora de la educación y el currículo	Apoyo	Compromiso
Desarrollo	Servicios	Servicios	Servicios	Planificación	Logro de objetivos	Desarrollo
Resultados	Ética	Ética	Ética		Rendición de cuentas	Rendición de cuentas Interés público
Actividad creativa	Integridad	Valores	Principios			
Comunicación	Clima institucional	Crecimiento profesional	Intereses y habilidades	comunicación	Renovación institucional	Calidad académica
Evaluación	Evaluación		Revisión		Estrategias	
Aprendizaje	Prácticas justas e imparciales	Conciencia cultural y global Sensibilidad cultural Juicio crítico dentro y fuera del contexto Programa de educación general y académico		Vidas significativas Carreras exitosas Desarrollo profesional	Participación	
Fortalecimiento institucional	Programas accesibles	Innovación	Efectividad	Planificación	Mantenimiento sostenible y auditoría independiente	Principios de buenas prácticas Salud fiscal Efectividad y eficiencia
Avalúo	Avalúo	Avalúo	Competencias	Indicadores de éxito	avalúo	
Ubicación de recursos		Enseñanza vigorosa y efectiva	Ubicación del estudiante	Presupuestación	Viabilidad financiera	Asignación de recursos
		Investigación				

*Matriz N° 13 Elaboración propia*

Encontramos que la tecnología, punto focal de la educación virtual, es objeto de la evaluación de su calidad en limitadas ocasiones y siempre vinculada a la administración y al fortalecimiento institucional. Los criterios relacionados con el cumplimiento con la misión y las metas, con las políticas y con el avalúo son los más predominantes. La calidad de estas características de excelencia es evaluada de manera consistente y transversal en todo el proceso acreditativo.

El cumplimiento con la calidad de la evaluación y con la obtención de resultados dirigidos al fortalecimiento académico y administrativo son consistentes en el transcurso de los 7 estándares, todos ellos relacionados a la calidad de la toma de decisiones. No obstante, aunque se enfatiza el avalúo y los resultados, los criterios no puntualizan en impacto institucional y social.

Los conceptos de ética y su vinculación a auditoría independiente, rendición de cuentas, buenas prácticas y salud fiscal, son objeto de la evaluación de su calidad. De la misma manera, la comunicación y la divulgación que se hace en los renglones, académicos, investigativos, estudiantiles y administrativos es objeto de evaluación de su calidad en múltiples criterios.

Los criterios persiguen evaluar la calidad de los servicios ofrecidos y la eficiencia y efectividad de estos y de los procesos y procedimientos implantados. En el contexto ético, los criterios enfatizan la calidad en el cumplimiento con valores universitarios.

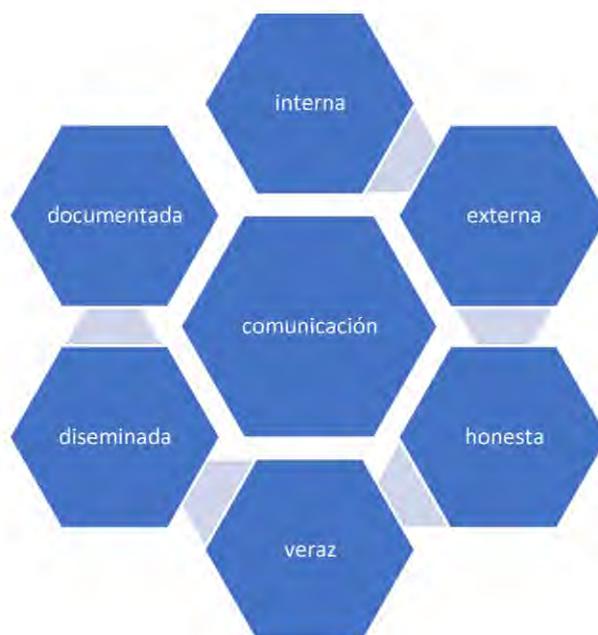
En este renglón, la agencia acreditadora enfatiza la excelencia en la implantación y desarrollo de: trasfondos diversos, ideas y perspectivas, compromiso, integridad, justicia e imparcialidad, el fortalecimiento de la conciencia cultural y global, sensibilidad cultural, juicio crítico dentro y fuera del ámbito universitario, la consecución de vidas significativas y carreras exitosas, así como sostenibilidad en sus procesos.

Estos conceptos fortalecen los fundamentos de la modalidad virtual, no obstante, al no requerir un modelo pedagógico vinculado a la educación virtual, su calidad es evaluada en el contexto exclusivo de la educación presencial o de los programas de aprendizaje experimental o no académicos previos, los cuales no aparecen definidos en las características de excelencia.

#### **4.8 Análisis documental de los estándares a partir de los ejes de desarrollo conceptual, comunicación y tecnológico**

A continuación, se presentan los ejes de desarrollo conceptual, comunicación y tecnología contenidos en los estándares de acreditación, desde donde se identificaron las siguientes categorías y subcategorías. Los siguientes diagramas ilustran los hallazgos.

**Diagrama 4 - Categoría según eje de desarrollo: Comunicación ética e íntegra y subcategorías**



*Diagrama N° 4 Elaboración propia*

El eje de desarrollo de comunicación se define según la manera en que demuestra la calidad de sus procesos y en la manera en que los manifiesta. Las subcategorías aluden a: 1) Comunicación recíproca entre la institución y su entorno social; 2) A la necesidad de credibilidad mediante documentación y 3) A diseminación de resultados investigativos y procesos.

**Diagrama 5** - Categoría según eje de desarrollo conceptual: **Administración universitaria como fuente de mejoramiento y subcategorías**



*Diagrama N° 5 Elaboración propia*

El eje de desarrollo conceptual identificó como subcategorías que evidencian calidad aquellas relacionadas con la meta, procesos y procedimientos y la evaluación. Estas subcategorías apuntan a: 1) Metas planificadas y contextualizadas, 2) Procesos y procedimientos éticos y 3) Evaluación holística y continua.

**Diagrama 6** - Categoría según eje de desarrollo: **Capacitación tecnológica y destrezas básicas y subcategorías**



*Diagrama N° 6 Elaboración propia*

En el eje de desarrollo de capacitación tecnológica y destrezas básicas, se encontró que la calidad está definida por el desarrollo de destrezas básicas, en el contexto de un programa de educación general que usualmente abarca el primer año de estudios universitarios. Este integra el conocimiento y la competencia en tecnología, pero no enfatiza contenidos académicos vinculados a un grado universitario. Por lo tanto, aparenta ser que la calidad provista por programas bajo la modalidad virtual no está considerada.

**Diagrama 7 - Categoría según eje de desarrollo: El aprendizaje como generador de valores y logros y subcategorías**



*Diagrama N° 7 Elaboración propia*

Este eje de desarrollo es ilustrativo de la categoría de aprendizaje como generador de valores y logros. De esta surgen las siguientes subcategorías: 1) Espiritualidad; 2) Servicio y aportación social y cultural; 3) Compasión; 4) Diversidad y

tolerancia y 5) Éxito personal y profesional. Todas las subcategorías son ilustrativas de la calidad que debe tener un modelo de calidad de la educación virtual, sin embargo, los estándares no focalizan en modalidad pedagógica relacionada.

#### **4.9 Aplicación del Modelo de Evaluación de la Calidad de la Educación Virtual a los criterios de evaluación de MSCHE**

Similar al análisis documental del Caso Panamá, para examinar los estándares de acreditación de MSCHE, se utilizó la adaptación del Modelo de Evaluación de la Calidad de la Educación Virtual. Las preguntas que aparecen a continuación fueron estructuradas a partir del análisis de los criterios de evaluación provistos por los 7 estándares de la agencia acreditadora y las áreas susceptibles a mejoras encontradas durante el análisis documental. Los descriptores de calidad fueron mínimamente modificados por estar alineados a los requisitos de verificación que consideramos necesarios para evidenciar calidad.

**Tabla 6**

**Modelo de Evaluación de la Calidad de la Educación Virtual, adaptado a partir de los hallazgos identificados: Caso Estados Unidos**

<b>Ejes de desarrollo de calidad*</b>	<b>Preguntas de análisis</b>	<b>Descriptor de calidad</b>
1. Aspiración institucional de la calidad	<p>¿Cuáles son las metas y objetivos vinculadas a la virtualidad?</p> <p>¿Cómo define la institución la calidad de la educación virtual desde el contexto histórico y social?</p>	<p>Modelo nacional de evaluación y gestión de la educación virtual.</p> <p>Proyecto pedagógico institucional de educación virtual con impacto y resultados esperados.</p>
2. Necesidades del entorno social	<p>¿Cuáles son las características de la población que será impactada por la educación virtual?</p> <p>¿Cuáles son las necesidades de esta población?</p> <p>¿Cómo la institución describe la modalidad virtual y cómo la combina con la modalidad semipresencial y con aquellas denominadas aprendizaje experimental y aprendizaje no académico previo?</p> <p>¿Cuál se persigue sea el impacto a corto y largo plazo de la educación virtual a ser implantada?</p> <p>Aun cuando los criterios enfatizan la calidad mediante la equidad, la inclusión y la diversidad, ¿Cuáles estrategias se han implementado para garantizar su presencia y calidad dentro de la modalidad virtual?</p>	<p>Contextualización y estudio de las necesidades sociales, nacionales e institucionales para la educación virtual.</p> <p>Estudios de resultados e impacto de la apropiación de la educación virtual nacional e institucional.</p> <p>Definición y descripción de la modalidad.</p> <p>Metodología y procesos para asegurar la calidad en la equidad, la inclusión y la diversidad dentro de la modalidad virtual.</p>
3. Planteamiento de objetivos y estrategia	<p>¿Cuáles estrategias y metodologías serán utilizadas para la enseñanza virtual? ¿Para la investigación? ¿Para la innovación?</p> <p>¿Cómo se garantiza la presencia de competencias de reflexión, pensamiento crítico, investigación e innovación?</p>	<p>Establecimiento de competencias en la dimensión cognoscitiva, la organización del ambiente educativo y la formación en valores y comportamientos.</p> <p>Política de investigación e innovación para la modalidad.</p>
4. Elementos pedagógicos	<p>¿Cuáles estrategias y metodologías serán utilizadas para la enseñanza virtual? ¿Para la investigación? ¿Para la innovación?</p> <p>¿Qué estrategias de capacitación eficientes y efectivas se desarrollarán para asegurar el dominio de las competencias de la educación virtual?</p> <p>¿Qué modelo de evaluación se implantará para medir el logro académico en la educación virtual?</p>	<p>Modelo pedagógico para la educación virtual.</p> <p>Diseño curricular específico para la modalidad virtual.</p> <p>Construcción de estrategias didácticas y metodologías para la educación virtual.</p> <p>Procedimientos de inducción y capacitación para el uso de las</p>

Ejes de desarrollo de calidad*	Preguntas de análisis	Descriptorios de calidad
		<p>tecnologías (estudiantes, docentes y administradores).</p> <p>Modelo de evaluación de los aprendizajes para la modalidad virtual, basado en rúbricas evaluativas.</p> <p>Procedimiento de selección de docentes y tutores virtuales.</p> <p>Manuales de acción para la tutoría y la consejería.</p>
5. Condiciones organizacionales	<p>Aun cuando los criterios de evaluación integran el principio de sostenibilidad ¿Cuáles elementos garantizan la sostenibilidad de la modalidad?</p> <p>¿Cuál es el plan presupuestario vinculado a la educación virtual?</p> <p>¿Qué estructura administrativa habrá de diligenciar el funcionamiento de la educación virtual?</p> <p>¿Cuál será el modelo de evaluación adoptado para determinar los resultados de la educación virtual?</p> <p>¿Con qué medios y periodicidad se evaluará la modalidad y qué se planifica hacer con los resultados?</p>	<p>• Presupuesto y recursos.</p> <p>Establecimiento de una estructura administrativa virtual.</p> <p>Análisis de mercado.</p> <p>Políticas dirigidas al docente virtual.</p> <p>Adopción de un modelo de evaluación y gestión para el control de los procesos.</p>
6. Desarrollo	<p><u>Eje conceptual:</u> ¿Cómo se instrumentará el proceso administrativo que viabiliza la modalidad virtual?</p> <p>¿Cuáles estrategias administrativas se implementarán para asegurar que las metas, procesos y la evaluación evidencien los valores institucionales que denotan calidad en la educación virtual?</p> <p><u>Eje de comunicación:</u> ¿qué medios serán usados para asegurar que el estudiante virtual adquiera las destrezas básicas en comunicación oral y escrita, razonamiento científico y cuantitativo, análisis crítico y alfabetización y competencia tecnológica, más allá de una capacitación puntual?</p> <p>¿Qué estrategias serán utilizadas para asegurar la calidad en la prestación de un aprendizaje virtual sensible, respetuoso y diverso, consciente a nivel cultural nacional y global, espiritual y dirigido al éxito personal y profesional?</p>	<p>Planificación con indicadores.</p> <p>Estrategias que serán implantadas por etapas.</p> <p>Programa de educación general bajo la modalidad virtual.</p> <p>Plan para el desarrollo de un aprendizaje integral mediante la educación virtual.</p>
	<p>• <u>Eje tecnológico:</u> ¿Qué procesos y mecanismos serán aplicables para la</p>	<p>Plataforma tecnológica efectiva y amigable.</p>

Ejes de desarrollo de calidad*	Preguntas de análisis	Descriptor de calidad
	capacitación tecnológica de administradores y académicos?  ¿Cómo la institución asegura la calidad, continuidad y eficiencia tecnológica provista a los estudiantes de educación virtual?  ¿En qué medida la institución ofrece servicios tecnológicos y la suficiente conectividad?	Establecimiento de formatos, dispositivos y uso de tecnologías móviles, entre otros.  Disposición de un equipo de expertos en tecnología.  Procedimientos para derechos de autor y detección del plagio.  Apoyo técnico efectivo.

\*Adaptado del Modelo de Evaluación de la Calidad de la Educación Virtual (Sanmiguel, de la Garza & Gómez Zermeño, 2019)

Al someter los estándares y criterios de MSCHE al análisis documental y utilizar técnicas como la categorización, encontramos tendencias que podrían influir en la prioridad que las universidades le adjudican a la evaluación de la calidad de la educación virtual. Para propósitos de esta investigación encontramos que la mayor concentración o presencia de temas se encuentra bajo el estándar 3- Diseño y prestación de experiencias de aprendizaje estudiantil.

Estos fueron convertidos en núcleos que aparecen dentro de los conceptos o temas, proceso que redujo el contenido. Entre ellos predominan la experiencia de aprendizaje intelectual y coherente, destrezas básicas y las oportunidades de aprendizaje, incluida la investigación.

Dentro de las destrezas básicas figuran: la comunicación oral y escrita, el razonamiento científico y cuantitativo, el análisis crítico, la alfabetización en informática y la competencia tecnológica, contenidas en un programa de educación general.

Las destrezas básicas constituyen la base educativa para el desarrollo de otras funciones cognitivas más complejas y aplicables a otras disciplinas y entornos. Sin embargo, desde la perspectiva de la virtualidad, unos cursos básicos de alfabetización tecnológica podrían no ser suficientes para desarrollar competencia en una modalidad en la que su uso será continuo. Por otro lado, los criterios no enfatizan la evaluación de la calidad conferida por la alfabetización ni requiere de un modelo pedagógico para estas destrezas ni para la modalidad virtual que se ofrece.

Notamos que los criterios sobre las destrezas básicas no se aplican a la evaluación de las universidades internacionales. Esta determinación deja fuera de la formación académica elementos necesarios para una educación integral, entre ellas, la competencia tecnológica básica.

Dentro del estándar 3 de Diseño y prestación de experiencias de aprendizaje estudiantil, la educación virtual no surge como una modalidad. Otros temas identificados fueron: misión y metas, efectividad, apoyo, políticas y comunicación. Notamos que la misión y metas son conceptos repitientes en múltiples ocasiones a través de los estándares, lo que denota la importancia medular que estos tienen para el proceso acreditativo.

El segundo estándar con mayor presencia de temas lo fue el 7- Gobernanza, Liderazgo y Administración. El cumplimiento con la misión y el desarrollo y observancia de las políticas son vistas como reflejo de calidad. En este renglón se destacan, nuevamente, los conceptos: Misión y metas y políticas, pero desvinculados de

objetivos o normativas relacionadas con la virtualidad y su calidad. Temas tales como: experiencia y credenciales de los administradores, peritaje, evaluación o revisión, integridad, independencia y autonomía son elementos cuyo cumplimiento denota calidad en la gestión institucional.

La responsabilidad aparece como un tema de importancia vinculado a la calidad académica, a la gestión fiscal y a su viabilidad. No obstante, bajo la responsabilidad por la calidad académica no se incluye aquella centrada en modalidades particulares, como lo es la educación virtual. El estándar 4 - Apoyo a la experiencia del estudiante, destaca conceptos como: aprendizaje experimental y aprendizaje no académico previo, sin embargo, los criterios no puntualizan en la modalidad virtual y la calidad que debe contener.

Encontramos que bajo los estándares 6 (Planificación, Recursos y Fortalecimiento Institucional) y 7 (Gobernanza, Liderazgo y Administración), el tema tecnológico aparece, limitadamente pero no vinculado a los estándares académicos y estudiantiles, salvo la mención en las destrezas básicas. De igual manera, el tema tecnológico en los estándares 6 y 7 está manejado bajo las premisas de plan de mantenimiento y sostenibilidad y capacitación a administradores.

Esta investigación define la calidad, como un atributo que denota disposición y eficacia al cualificar la dimensión de la virtualidad en el contexto de los estándares de acreditación. Al aplicar esta definición encontramos que el concepto no está integrado a ninguno de los estándares. Lo mismo ocurre al definir la relevancia, preeminencia y destaque de la dimensión de la virtualidad en el contexto de todas las áreas de los

estándares de acreditación. Encontramos que la modalidad virtual no figura transversalmente entre los criterios que son evaluados.

La acreditación de MSCHE presenta múltiples criterios que apuntan a la calidad de los valores que las IES deben exhibir en su gestión. Estos persiguen la presencia valorativa y de calidad en las normas, políticas y procedimientos académicos, administrativos y fiscales. Entre los valores más destacados se encuentran: el respeto, compromiso, ética, prácticas justas e imparciales, conciencia cultural y global, sensibilidad cultural, juicio crítico dentro y fuera del contexto, vidas significativas y transparencia mediante rendición de cuentas.

Los estándares de la matriz de acreditación analizada aparentan estar ubicados en la primera etapa de desarrollo de la educación virtual. Esta apunta a la evaluación y función de la calidad a cargo de la adquisición y uso de plataformas educativas, servidores, soporte técnico especializado en tecnología, implementación de tecnología avanzada, a través de simuladores, rapidez en la navegación e integración de variedad de recursos multimedia (Salinas, citado en Sanmiguel, Ruiz, de la Garza & Gómez Zermeño, 2019). Aun cuando los criterios integran en su evaluación diversidad de conceptos de comunicación y de valores, cónsonos con la modalidad virtual, no se puntualiza en metodología, estrategias o modelo pedagógico aplicable.

En términos de la calidad total presente en los estándares de acreditación, se identifican los conceptos: control, planificación y toma de decisiones. Las referencias al tema de la calidad de la investigación son bastante limitadas, un hallazgo que resulta

interesante dada las funciones fundamentales de la universidad (educación, investigación, servicio a la comunidad). Notamos que el estudiante, como consumidor de los servicios educativos, aparece como actor primario en el 71% de los estándares analizados.

El Modelo Ecológico y sus componentes fueron identificados en este estudio. Entre los hallazgos se establece una clara conexión entre los estudiantes, docentes, administradores, programas, estructuras administrativas y contextos internos y externos. Se presentan las agencias acreditadoras como factores del macrosistema que influyen en la dinámica universitaria y en sus resultados a partir de los requisitos de los estándares. Conceptos que refuerzan la interconexión de los sistemas ecológicos son, entre otros: experiencia administrativa, credenciales, mejoramiento de la educación, enseñanza rigurosa y oportunidades estudiantiles. Similar al Caso Panamá, al conectar las esferas del microsistema, mesosistema, exosistema y macrosistema, la matriz de MSCHE valida su compromiso con la evaluación de IES que favorecen la formación integral.

La búsqueda del mejoramiento académico y curricular, así como el énfasis en la evaluación y el avalúo, como una forma de fortalecer la institución en todos sus aspectos, busca promover cambios mediados por la reflexión. Ante este contexto, la Teoría de Aprendizaje Transformacional de Mezirow, cobra vigencia y aplica a la evaluación por estándares pues estimula el juicio y el análisis de las experiencias como una forma de mejoramiento. Sin embargo, conceptos medulares como lo son el impacto y el uso de técnicas de recopilación de datos cualitativos y cuantitativos. no figuran como criterios evaluables, bajo ningún estándar, aun con la importancia que esto supone para la educación virtual.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTA**

## **5.1 CONCLUSIONES**

La Pandemia del COVID 19 ha generado multiplicidad de cambios tanto en los escenarios laborales, como en la dinámica comunitaria y en el entorno educativo en todos sus niveles. El acuartelamiento forzoso, como medida preventiva para evitar el contagio, ha generado que la virtualidad sea el método utilizado para cumplir, tanto con las tareas cotidianas como con los compromisos profesionales y educativos.

Desde el ámbito de las instituciones de educación superior esta ha sido una experiencia que mueve a la reflexión pues requiere una transición súbita y en ocasiones, con muy poca preparación y conocimiento en formatos sincrónicos y asincrónicos mediados por la tecnología.

Esta crisis pandémica es la oportunidad para identificar los profundos cambios que requieren los programas académicos en sus diferentes modalidades. La educación a distancia, conocida también como educación en línea y educación virtual, ha sido una modalidad utilizada por las universidades en las últimas décadas; sin embargo, la masificación de la modalidad como efecto de la pandemia ha puesto en evidencia la calidad con que las instituciones asumen su responsabilidad.

La calidad o falta de ella en la prestación de la modalidad virtual tiene ramificaciones multifactoriales que en esta investigación se centra en los estándares de acreditación utilizados para determinar la excelencia de las acciones organizacionales.

Se reconoce que los estándares y criterios establecidos por las agencias acreditadoras, usualmente ofrecen un mapa de ruta para el funcionamiento y mejoramiento institucional. En este contexto, esta investigación encontró que amerita una reevaluación de los estándares tanto de CONEAUPA como de MSCHE para integrar conceptos dirigidos a evaluar y fomentar la calidad de la educación virtual desde los ámbitos académico, administrativo, fiscal y social.

En torno a las preguntas formuladas en esta investigación, referente a: ¿Cómo abordan los estándares de evaluación de la Matriz de reacreditación de las Instituciones de Educación Superior de Panamá la perspectiva de la virtualidad? Se encontró que el análisis documental conducido en su matriz de evaluación identificó la investigación e innovación y la comunicación institucional como elementos claves, deseables y exponentes de calidad.

Sin embargo, se evidencia la ausencia de alusiones específicas a la modalidad virtual, a su modelo educativo, a la estructura administrativa y fiscal que apoya la modalidad, ausencia de lineamientos metodológicos y estrategias, formas de evaluación educativa y programática, capacitación tecnológica de sus participantes,

apoyo estudiantil, mecanismos para potenciar la investigación y la innovación y formas de conexión con sus entornos sociales, entre otros.

Se identifica la pobre relevancia ofrecida a términos fundamentales en todas las modalidades educativas como lo son: inclusión y diversidad, valores, derechos y deberes, equidad, sostenibilidad, pertinencia, formación integral. Tampoco puntualiza en la existencia, desarrollo e implantación de políticas institucionales específicas para el aseguramiento de la calidad de la modalidad.

En cuanto a la pregunta de investigación que gira en torno a: ¿Qué componentes tienen los estándares del Modelo de Acreditación Internacional vigente en Estados Unidos desde la evaluación integral de la educación virtual? Se identificó mediante el análisis documental que MSCHE aboga por la existencia de valores y en la calidad de estos en todos los aspectos de la dinámica organizacional.

Los criterios bajo los estándares adscriben, reiteradamente, un protagonismo muy relevante a la misión y metas institucionales y al cumplimiento de estas. Destaca, además, la calidad de las competencias y peritaje administrativo, la importancia de la evaluación y el avalúo, de la integridad, transparencia y de la responsabilidad organizacional, pero ninguna de ellas ligada a la modalidad virtual.

En ambos modelos de acreditación aparecen patrones similares en términos de la ausencia de conceptos medulares que permitan medir la calidad de la modalidad a partir del impacto académico y social que genera. De la misma forma, excepto en contadas ocasiones los estándares de CONEAUPA, favorecen el determinar la calidad

mediante la combinación de datos cualitativos y cuantitativos. A estos fines, MSCHE no incluye en sus criterios esta técnica como una forma de emitir juicio de excelencia.

Respecto a la pregunta de investigación: ¿En cuál etapa de desarrollo de la calidad de la educación virtual se encuentran los estándares de acreditación evaluados? Se concluye que ambos modelos de acreditación se encuentran en la primera etapa de desarrollo de la educación virtual según Salinas (citado en Sanmiguel, Ruiz, de la Garza & Gómez Zermeño, 2019).

Esto está sustentado en la focalización de adquisición de equipo, apoyo técnico, infraestructura tecnológica y la priorización de la capacitación de administradores en competencias de tecnología. Se evidencia, también, en la escasa mención de la calidad tecnológica siempre vinculada a funcionamiento general sin puntualizar en la modalidad virtual.

Ambos modelos evaluados incluyen elementos valorativos, de deberes y derechos y en el caso específico de Estados Unidos, dirige su evaluación hacia criterios de calidad en las áreas de: inclusión, la diversidad, vidas significativas, sensibilidad y conciencia cultural y global. Aun cuando estos elementos están vinculados a los principios de la modalidad virtual, su presencia no es suficiente como para determinar que cumplen con algunas premisas del nivel 3, la etapa más elevada de desarrollo virtual. Aparenta ser que ninguno de los modelos analizados evalúa la calidad de los contenidos educativos virtuales, sus diseños gráficos e instruccionales o la adecuación de estos.

Reconocemos que la acreditación institucional aborda la evaluación desde un nivel macro sin puntualizar en los grados al considerar que este compete a la acreditación de carreras o programas. No obstante, la calidad de la prestación académica en todas sus modalidades es un área que no solo está inmersa en la misión sino también apunta al logro de una mayor inclusión, al avance económico y social y a responsabilidades inherentes a las IES. Por lo tanto, es imperativo medir la calidad de la oferta virtual dada la preminencia que ha cobrado en estos tiempos de pandemia.

## **5.2 Criterios para evaluar la calidad virtual**

En cuanto a ¿Cuáles criterios son los indicados para evaluar la calidad de la educación virtual en el marco de las instituciones de educación superior en Panamá?

A partir del análisis efectuado se reconoce que para medir y describir la calidad de la educación virtual los nuevos criterios de evaluación a integrarse deben ser divididos en cuatro categorías:

### **5.2.1 Medición y descripción de la calidad administrativa y tecnológica de la educación virtual**

1. Estructura organizativa virtual.
2. Política de investigación e innovación.
3. Estrategias que serán implantadas por etapas.
4. Presupuesto y uso de recursos.

5. Procedimientos de inducción y capacitación para el uso de las tecnologías (estudiantes, docentes y administradores).
6. Soporte técnico efectivo a tiempo y en armonía con el entorno.

### **5.2.2 Medición y descripción de la calidad académica de la educación virtual**

1. Modelo nacional de evaluación y gestión de la educación virtual.
2. Proyecto pedagógico institucional de educación virtual con impacto y resultados esperados.
3. Modelo pedagógico de la educación virtual.
4. Contextualización y estudio de las necesidades sociales, nacionales e institucionales para la educación virtual.
5. Definición y descripción de la modalidad.
6. Políticas y estatutos del docente virtual.
7. Competencias en la dimensión cognoscitiva, la organización del ambiente educativo y la formación en valores y comportamientos.
8. Diseño curricular específico para la modalidad virtual.
9. Programa de educación general bajo la modalidad virtual.
10. Modelo de prácticas y forma de evaluación.
11. Estrategias de evaluación y avalúo.

### **5.2.3 Medición y descripción de la calidad de los servicios estudiantiles de la educación virtual**

1. Estrategias para la orientación y asesoramiento.
2. Plan de actividades extracurriculares y de vida estudiantil.

### **5.2.4 Medición y descripción de la calidad social de la educación virtual**

1. Metodología y procesos para asegurar la calidad en la equidad, la inclusión y la diversidad dentro de la modalidad virtual.
2. Indicadores de sensibilidad y conciencia cultural y global obtenidos en la modalidad.

## **5.4 Recomendaciones**

Propiciar el fortalecimiento de las políticas públicas institucionales centradas en la calidad de la modalidad virtual y generar un diálogo productivo con las agencias acreditadoras nacionales e internacionales conducentes a destacar la necesidad de reevaluar los estándares tradicionales y atemperar su discurso a las necesidades vigentes, así como también, permitir la creación de agencias acreditadoras privadas en Panamá con el debido reconocimiento nacional e internacional.

Estimular la capacitación docente en cursos de extensión con temas como: Medición de sus habilidades tecnológicas, exploración y análisis de las políticas institucionales en la modalidad virtual, evaluación de diseños de cursos desde la

dimensión de la virtualidad, conectar las teorías de aprendizaje con estrategias de enseñanza, evaluación estudiantil mediante el desarrollo de rúbricas de naturaleza tecnológica y potenciar el desarrollo e implantación de cursos en línea con estrategias pedagógicas no tradicionales.

Establecer mecanismos legales a través de decretos o leyes que permitan una reglamentación efectiva de los modelos de educación virtual que se imparten en el país, fue evidente durante la crisis sanitaria la implementación de nuevas prácticas regulatorias para permitir la continuidad de modelos de educación virtual sin desestimar la presencialidad hacia un modelo híbrido de educación superior.

Por tanto, luego de la investigación documental y analizar la poca o escasa información sobre el tema, sobre todo en materia educativa, considerando que CONEAUPA se discurre como un ente separado del Ministerio de Educación cuando es presidido por las autoridades educativas, recomendamos que debe existir en nuestro país Panamá una Autoridad de la Educación Superior, garante del cumplimiento de las normas universitarias que promueva e impulse la investigación y la innovación y además se encargue de los procesos tanto de evaluación, fiscalización y acreditación de la educación superior sin menoscabo de la autonomía universitaria.

Durante la investigación nos percatamos de que el Ministerio de Educación, poco o nada, quiere intervenir en los procesos de calidad o virtualidad universitaria, tomado en cuenta la cantidad de instituciones de educación superior que existen en nuestro país y que, instituciones como la Comisión Técnica de Desarrollo Académico

(CTDA) y Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria en Panamá (CONEAUPA), mantienen baja cantidad de recurso humano y poco presupuesto de funcionamiento e inversiones para la educación superior.

Alinear las políticas públicas hacia el objetivo de desarrollo sostenible N° 4, Educación cónsona con las estrategias de desarrollo educativo del país, para establecer programas de capacitación continua para estudiantes y en especial docentes sobre la educación en la modalidad virtual.

Igualmente, actualizar las normativas concernientes a la creación y funcionamiento de educación a distancia considerando que el decreto que las regula data del año 2011 cuando fue creado el Decreto Ejecutivo 949 del Ministerio de Educación.

Es oportuno y necesario renovar las disposiciones legales concernientes a la evaluación, seguimiento y acreditación de la educación a distancia en la modalidad virtual, conformes a los nuevos tiempos y las nuevas tendencias con los recursos didácticos que la actualidad demanda a fin de asegurar una verdadera calidad académica dentro de los procesos de enseñanza aprendizaje en la educación superior.

## 5.6 Propuesta

La presente investigación doctoral nos permite, luego de evaluar los objetivos centrales de la investigación, presentar algunas reflexiones y a su vez presentar algunas consideraciones que derivan del trabajo para enriquecer la matriz de evaluación de Panamá con estándares conducentes a medir la calidad de una manera integral de la calidad de la educación en Panamá.

Como hemos apreciado en nuestra investigación, la pandemia COVID-19 ha dejado en evidencia que la virtualidad llegó para quedarse, y las instituciones de educación superior deben implementar modelos híbridos que permitan evaluar la calidad de la virtualidad en las universidades, así como también, mejorar los mecanismos de acreditación universitaria.

No se trata de cumplir una disposición reglamentaria para las universidades oficiales y particulares con los proceso de acreditación y reacreditación universitaria, está en juego el futuro de toda una generación de personas que depositan su confianza en las instituciones de educativas y que muchas veces no exteriorizan el poco o nulo aprendizaje de las aulas virtuales por temor a represalias, y peor aún, cuando consideran que sus quejas se archivan sin mayor relevancia con un silencio cómplice de las autoridades.

La educación superior necesita mayor atención de nuestras autoridades, sin menoscabo de la autoridad universitaria, la pandemia dejó en evidencia que no

estábamos preparados en el mundo para la virtualidad que tanto Panamá como Estados Unidos, contrario a lo que se piensa, están en la primera etapa para lograr un modelo de calidad integral en la educación virtual, con la adquisición de equipos tecnológicos adecuados que permita un desarrollo y evaluación de la calidad de la educación virtual, para luego entrar en los contenidos y la satisfacción de los estudiantes a nivel general.

En síntesis, es importante destacar que la calidad de la educación superior en nuestro país es compleja, a pesar de los esfuerzos gubernamentales, falta de regulación eficiente y una falta considerable de políticas públicas para enfrentar el desarrollo y la internacionalización a la que nos avocamos.

Con el análisis de los documentos que hemos realizado se deja en evidencia que aun cuando las Instituciones de Educación Superior establecen parámetros para alcanzar la calidad y sus metas institucionales, la virtualidad no está dentro de sus consideraciones inmediatas y se centran más en la evaluación de sus programas y contenidos, así como la satisfacción de sus estudiantes que en algunos casos como los centros de educación particular son vistos como clientes más que como estudiantes.

Situación esta que distorsiona la calidad académica de las instituciones de educación superior que aun cuando brindan un servicio, pareciera que olvidan que se trata de un servicio público que debe ser eficiente optimo y de calidad.

Por tanto, también recomendamos, luego de la presente investigación, que se dé apertura al compás de permitir la entrada en nuestro país a agencias acreditadoras privadas de carácter nacional e internacional con grupos de pares idóneos y que estén totalmente alejados de los movimientos políticos nacionales como hemos señalado en líneas anteriores.

La modalidad virtual se entronizó con fuerza en el escenario educativo como consecuencia de la reciente crisis pandémica y su permanencia habrá de fortalecerse en los próximos años dada la preferencia de las actuales generaciones por la tecnología.

Sin embargo, la masificación sin control y carente de criterios de calidad claros y relevantes podría desembocar:

1. En una educación con una base frágil en destrezas básicas.
2. En sesiones de clase con excesiva matrícula en aras de fomentar la economía institucional y en docentes carentes de estrategias que repiten vía tecnológicas clases magistrales.
3. En problemas de conectividad que privan al alumno de una experiencia educativa plena.
4. En diseños instruccionales y plataformas digitales no alineadas a la necesidad real.
5. En criterios de evaluación académicos generales y carentes de seguimiento.

6. En la marginación social dada la oferta de una educación sin contexto, entre otras consecuencias, sin mencionar el impacto de estos factores sobre el progreso económico y social del país.

Por otro lado, debemos vigorizar el rol de las autoridades que evalúan la educación superior y es por ello que insisto en la creación de una Autoridad, Viceministerio o Superintendencia de Educación Superior como institución facultada para integrar los esfuerzos de mejorar la calidad de la educación superior y en especial la educación virtual, objeto de nuestra investigación, en nuestro país y la educación superior universitaria.

Esto lo proponemos, ante lo disperso que se encuentran actualmente el Ministerio de Educación, el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá CONEAUPA y la Comisión Técnica de Desarrollo Académico CTDA con una normativa cónsona con la realidad que vivimos postpandemia integradora y que realmente evalúe la calidad del sistema.

Solo una mirada a la distancia de años en los procesos de acreditación universitaria iniciados en el año 2012 y la puesta en marcha del proceso de reacreditación en el año 2022, han pasado más de 10 años con diversas situaciones, cambios de leyes, autoridades, etcétera, lo que nos lleva a reflexionar el tema.

Como reflexión, consideramos luego de la investigación, que la evaluación y acreditación no pueden ser mecanismos de mero trámite y cumplimiento obligatorio, como mecanismos de mercadeo para las universidades sino ser sellos de excelencia

académica y distinción que cumplan una verdadera función social como semillero de profesionales íntegros al mercado laboral panameño.

Como mencionamos al inicio de la investigación, la acreditación institucional debe ser un gran diferenciador entre aquellas instituciones de educación superior que la poseen y aquellas que no han iniciado el proceso.

A través de la acreditación, mediante un proceso prístino, debe impulsar el mejoramiento continuo, permitir una internacionalización con una oferta académica actualizada y un mejoramiento institucional permanente, pero sobre todo el bien público común, considerando que ante un desconocimiento de la sociedad de la educación superior, la acreditación asume la función de evaluar la calidad de las instituciones y deben ser los ciudadanos los que al ver los sellos de calidad identifiquen las instituciones que cumplen a cabalidad las normas de la educación superior con calidad.

### **5.7 Justificación de la propuesta**

Se evidencia la necesidad de realizar una evaluación integral de la educación virtual en nuestro país para asegurar que las instituciones de educación superior faciliten una educación virtual de calidad a los panameños.

En la presente investigación doctoral nos centramos en la virtualidad, sin embargo, los procesos de acreditación universitaria evalúan diversos factores como el proyecto institucional, proyecto académico, comunidad universitaria e infraestructura.

Hoy día algunas universidades particulares y oficiales ofrecen clases en la modalidad virtual, lo que conlleva a la reflexión y análisis de la evaluación virtual eficaz del sistema a través de la acreditación cuando se deja en evidencia que, no precisamente, el modelo es uno de los enfoques de la acreditación.

En este contexto, la pandemia COVID-19 ha puesto en relieve las deficiencias de la evaluación de la virtualidad y la justificación de crear estrategias para integrar la evaluación de la calidad de la educación virtual a los procesos de acreditación y reacreditación realmente efectivo con el componente basado en el modelo de resultados.

Esto nos permitirá tener una matriz robusta de evaluación y contar con estudiantes y profesores con las competencias adecuadas que hoy día el país y el mundo necesitan.

### **5.8 Objetivo de la propuesta**

La propuesta presentada pretende documentar nuevos elementos que consideramos oportunos luego de la investigación para robustecer la matriz de acreditación de CONEAUPA y que permita robustecer la calidad de la educación virtual a través de un modelo de acreditación integral basado en una metodología de resultados y un modelo de calidad para la educación virtual.

## 5.9 Características de la medición de la propuesta

A partir del análisis efectuado, se reconoce que para medir y describir la calidad de la educación virtual los nuevos criterios de evaluación a integrarse deben ser divididos en cuatro categorías como mencionamos en líneas anteriores:

Medición y descripción de la calidad administrativa y tecnológica de la educación virtual

- ✓ Estructura organizativa virtual.
- ✓ Política de investigación e innovación.
- ✓ Estrategias que serán implantadas por etapas.
- ✓ Presupuesto y uso de recursos.
- ✓ Procedimientos de inducción y capacitación para el uso de las tecnologías (estudiantes, docentes y administradores).
- ✓ Soporte técnico efectivo a tiempo y en armonía con el entorno.

Medición y descripción de la calidad académica de la educación virtual

- ✓ Modelo nacional de evaluación y gestión de la educación virtual.
- ✓ Proyecto pedagógico institucional de educación virtual con impacto y resultados esperados.
- ✓ Modelo pedagógico de la educación virtual.

- ✓ Contextualización y estudio de las necesidades sociales, nacionales e institucionales para la educación virtual.
- ✓ Definición y descripción de la modalidad.
- ✓ Políticas y estatutos del docente virtual.
- ✓ Competencias en la dimensión cognoscitiva, la organización del ambiente educativo y la formación en valores y comportamientos.
- ✓ Diseño curricular específico para la modalidad virtual.
- ✓ Programa de educación general bajo la modalidad virtual.
- ✓ Modelo de prácticas y forma de evaluación.
- ✓ Estrategias de evaluación y avalúo.

Medición y descripción de la calidad de los servicios estudiantiles de la educación virtual

- ✓ Estrategias para la orientación y asesoramiento.
- ✓ Plan de actividades extracurriculares y de vida estudiantil.

Medición y descripción de la calidad social de la educación virtual

- ✓ Metodología y procesos para asegurar la calidad en la equidad, la inclusión y la diversidad dentro de la modalidad virtual.
- ✓ Indicadores de sensibilidad y conciencia cultural y global obtenidos en la modalidad.

## **5. 10 Preguntas que deben ser incorporadas para robustecer la calidad de evaluación en los procesos de acreditación y reacreditación en la educación virtual.**

Como parte de la propuesta, las siguientes preguntas están alineadas con la investigación y las características de calidad que debe prevalecer como excelencia en los procesos de acreditación universitaria en Panamá y la lista constituye una muestra de la diversidad de preguntas que pueden surgir durante el proceso de evaluación universitaria y su objetivo es facilitar una guía que permita mejorar los procesos de acreditación y reacreditación universitaria reforzando la calidad de la virtualidad. Por tanto, procedemos a listarlas como una contribución a futuras investigaciones y al mejoramiento del proceso de acreditación en Panamá, en este caso dirigida a la comunidad universitaria oficial y particular.

- 1) ¿Cuál es su preparación profesional en el uso de tecnología?
- 2) ¿Maneja usted plataformas educativas virtuales?
- 3) ¿Cuáles mecanismos utiliza su facultad para esparcir información relevante sobre la educación virtual?
- 4) ¿Existe un plan para incentivar la participación de estudiantes en las clases virtuales?
- 5) ¿Existe un plan de avalúo del nivel de aprendizaje de la educación virtual?
- 6) ¿Conoce usted la infraestructura tecnológica de la universidad?
- 7) ¿Consulta usted la biblioteca virtual de su universidad?

- 8) ¿Cuáles son los mecanismos de ayuda o soporte que brinda la universidad para las aulas virtuales de estudiantes y profesores?
- 9) ¿Conocía usted la modalidad virtual antes de la pandemia COVID-19?

### **5.11 Marco legal de la propuesta**

Actualmente la Ley 52 de 26 de junio de 2015 establece los principios del Sistema los cuales están orientados al mejoramiento de la calidad de la educación superior universitaria, no así en la calidad de la modalidad virtual para determinar una evaluación efectiva de la educación universitaria en Panamá (Benavides, 2022).

No obstante, lo anterior en lo referente a la acreditación universitaria, la Resolución N°17 del 28 de diciembre de 2020 es la que aprueba la Matriz de Evaluación y Reacreditación Institucional Universitaria en Panamá del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria CONEAUPA, situación esta que facilita la incorporación de nuevos elementos o factores a la matriz de acreditación y reacreditación para mejorar la calidad de la educación virtual en los procesos de acreditación universitaria.

### **5. 12 Modelo adaptado integrador de la calidad virtual para robustecer la matriz del modelo de acreditación y reacreditación del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá.**

Además de los elementos que hemos aportado en la presente investigación, establecemos algunos indicadores para ser tomados como referentes para la incorporación a los próximos modelos de matrices de evaluación universitaria de forma tal que se pueda mejorar de manera considerable la evaluación de la modalidad virtual en los procesos de acreditación universitaria.

### Factor N ° 1 Proyecto institucional

Eje de desarrollo de la calidad	E	EP	NE	Guías de verificación	Indicadores	Observaciones
<b>Aspiración institucional de la calidad</b>				<p>¿Cuáles son las metas y objetivos vinculadas a la virtualidad de la universidad?</p> <p>¿Cómo define la Institución la calidad de la educación virtual?</p> <p>¿Cuenta con una plataforma educativa robusta, la institución?</p>	<p>Modelo nacional de evaluación y gestión de la educación virtual.</p> <p>Proyecto pedagógico institucional de la educación virtual</p> <p>Plataforma educativa</p>	
<b>Condiciones organizacionales</b>				<p>¿Cuáles elementos posibilitar la sostenibilidad de la modalidad?</p>	<p>Presupuesto y recursos asignados para el establecimiento de la modalidad virtual</p>	
				<p>¿Cuál es el plan presupuestario vinculado a la educación virtual?</p> <p>¿Qué estructura administrativa habrá de diligenciar el funcionamiento de la educación virtual?</p> <p>¿Cuál será el modelo de evaluación adoptado para determinar los resultados de la educación virtual?</p> <p>¿Con qué medios y periodicidad se evaluará la modalidad y qué se planifica hacer con los resultados?</p>	<p>Establecimiento de una estructura administrativa virtual para resolver las situaciones planteadas.</p> <p>Análisis de mercado.</p> <p>Adopción de un modelo de evaluación y gestión para el control de los procesos.</p>	

**E**-Evidencia **EP**-Evidencia Parcial **NE**-No Evidencia

## Factor N °2 Proyecto Académico

Ejes de desarrollo de calidad	E	EP	NE	Guías de verificación	Indicadores	Observaciones
Planteamiento de objetivos y estrategia				<p>¿Cuáles estrategias y metodologías serán utilizadas para la enseñanza virtual? ¿Para la investigación? ¿Para la innovación?</p> <p>¿Cómo se garantiza la presencia de competencias de reflexión, pensamiento crítico, investigación e innovación?</p>	<p>Establecimiento de competencias en la dimensión cognoscitiva, la organización del ambiente educativo y la formación en valores y comportamientos.</p> <p>Políticas institucionales de investigación, Innovación y articulación, propio de la modalidad.</p>	
Elementos pedagógicos				<p>¿Cuáles estrategias y metodologías serán utilizadas para la enseñanza virtual?</p> <p>¿Para la investigación y la innovación?</p> <p>¿Qué estrategias de capacitación eficientes y efectivas se desarrollarán para asegurar el dominio de las competencias de la educación virtual?</p> <p>¿Qué modelo de evaluación se implantará para medir el logro académico en la educación virtual?</p> <p>¿Cómo garantizan los docentes adecuados para la modalidad virtual?</p> <p>¿Cómo reglamenta las deficiencias de los estudiantes en el manejo de la virtualidad?</p>	<p>Establecer en las universidades el modelo pedagógico para la educación virtual.</p> <p>Diseño curricular específico para la modalidad virtual. Construcción de didácticas y metodologías para la educación virtual.</p> <p>Procedimientos de inducción y capacitación para el uso de las tecnologías (estudiantes, docentes y administradores). Modelo de evaluación de los aprendizajes para la modalidad virtual, basado en rúbricas.</p> <p>Procedimiento de selección de docentes y tutores virtuales. Políticas dirigidas al docente virtual.</p> <p>Manuales de acción para la tutoría y la consejería</p>	

**E-Evidencia EP-Evidencia Parcial NE-No Evidencia**

### Factor N ° 3 Comunidad Universitaria

Características de calidad	E	EP	NE	Guías de verificación	Indicadores	Observaciones
Necesidades del entorno social				<p>¿Cuáles son las características de la población que será impactada por la educación virtual?</p> <p>¿Cuáles son las necesidades de la población estudiantil y los profesores?</p> <p>¿Cómo la institución describe la modalidad virtual y cómo la combina con la modalidad semipresencial y con las prácticas?</p> <p>¿Cuál se persigue sea el impacto a corto y largo plazo de la educación virtual a ser implantada?</p> <p>¿Cómo se garantiza la equidad, inclusión y la diversidad dentro de la modalidad virtual?</p>	<p>Contextualización y estudio de las necesidades sociales, nacionales e institucionales para la educación virtual.</p> <p>Estudios de resultados e impacto de la educación virtual nacional e institucional.</p> <p>Definición y descripción de la modalidad.</p> <p>Mediciones a través de encuestas del impacto.</p> <p>Mecanismos de inclusión a las personas en condición de discapacidad o vulnerabilidad.</p>	

**E-Evidencia EP-Evidencia Parcial NE-No Evidencia**

## Factor N ° 4 Infraestructura

Características de calidad	E	EP	NE	Guías de verificación	Indicadores	Observaciones
Infraestructura				¿Cuenta la institución con infraestructura orientada exclusivamente para la educación virtual?	Plataforma tecnológica o instalaciones físicas	
Desarrollo				<p>Eje conceptual: ¿Cómo se instrumentará el proceso que viabiliza la modalidad virtual?</p> <p>Eje de comunicación: ¿Qué medios utilizará la institución para que la comunicación sea un agente de promoción transparente, pertinente, oportuno, abarcador y publicable?</p> <p>¿Qué mecanismos serán considerados para obtener la retro comunicación?</p>	<p>Planificación con indicadores.</p> <p>Indicadores de redes sociales y medios que determinan el uso de las plataformas virtuales.</p> <p>Indicadores de medición.</p>	
				<p>• Eje tecnológico: ¿Qué procesos y mecanismos serán aplicables para la capacitación tecnológica de administradores y académicos?</p> <p>¿Cómo la institución asegura la calidad, continuidad y eficiencia tecnológica provista a los estudiantes de educación virtual?</p> <p>¿En qué medida la institución ofrece servicios tecnológicos y la suficiente conectividad?</p>	<p>Plataforma tecnológica efectiva y amigable.</p> <p>Establecimiento de formatos, dispositivos y uso de tecnologías móviles, entre otros.</p> <p>Disposición de un equipo de expertos en tecnología.</p> <p>Procedimientos para derechos de autor y detección del plagio.</p> <p>Apoyo técnico efectivo</p>	

**E-Evidencia EP-Evidencia Parcial NE-No Evidencia**

## Bibliografía

- Acuña Barrantes, H. (2015). ¿La educación virtual se abre camino? *Academia y Virtualidad*, 8(1), 1–9.
- Acosta, B., & Acosta, M. (2016). Modelos de Evaluación para la Acreditación de Carreras. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 21(71), 1249–1274.
- Ahmed, J. (2010). Documentary Research Method: New Dimensions. *Journal of Management & Social Science (IJMSS)*. 4. 1-14.
- Almuiñas, J. L.; Galarza, J.; Romero, B.; Gómez, S.; Vargas, A, Fundora, G.; González, V.; Hernández, D.; Corona, M. (2009) Estudio sobre las bajas y la repitencia en carreras e instituciones de educación superior seleccionadas del MES. Informe final de investigación. CEPES. Univ. de la Habana.
- Andreani, M., Russo, D., Salini, S., & Turri, M. (2020). Shadows over accreditation in higher education: some quantitative evidence. *Higher Education*, 79(4), 691–709.
- Arrieta Reales, N., & Valdés Ortega, J. R. (2020). Diseño y validación de un modelo de gestión del capital intelectual para la calidad de Instituciones de Educación Superior, Colombia. *Interdisciplinaria: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 37(1), 1–26.
- Areito García, Lorenzo (2002) La educación a distancia de la teoría a la práctica 25-32
- Austin, T. & de Jong, W. (2008). *Replanteamiento documental: Nuevas perspectivas, nuevas prácticas*. Londres: Open University Press.

- Babativa Novoa, C. A., & Leyva, A. L. (2017). Perspectiva organizacional de la virtualización educativa universitaria. *Revista Cubana de Educación Superior*, 36(3), 108–114.
- Barrett, B., Fernández, F., & González, E. M. (2020). Why universities voluntarily pursue US accreditation: the case of Mexico. *Higher Education*, 79(4), 619–635.
- Barreyro, B., & De Camargo Hizume, G. (2018). El Paraguay y la Acreditación de Carreras de Grado en El Mercosur. *Eccos - Revista Científica*, 47, 41–59.
- Blanco Ramírez, Ramírez, G., & Luu, D. H. (2018). A qualitative exploration of motivations and challenges for implementing US accreditation in three Canadian universities. *Studies in Higher Education*, 43(6), 989–1001.
- Blanco Ramírez-Ramírez, G. (2015). US accreditation in Mexico: quality in higher education as symbol, performance and translation. *Discourse: Studies in the Cultural Politics of Education*, 36(3), 329–342.
- Blanco Ramírez- Ramírez, G. (2015). Translating quality in higher education: US approaches to accreditation of institutions from around the world. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 40(7), 943–957.
- Bosmenier Cruz, R., Ganga Contreras, F., & Menoya Zayas, S. (2020). Gobernanza universitaria en Cuba: agenda 2030. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25, 41–56.
- Bronfenbrenner, U. y Morris, P. (2006). The bioecological model of human development. W. Damon y R. M. Lerner (Eds.): *Handbook of Child Development*. Hoboken, NJ: Wiley.

- Cardoso, S., Rosa, M. J., & Stensaker, B. (2016). Why is quality in higher education not achieved? The view of academics. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 41(6), 950–965.
- Castañeda, E. D. C., Benítez, A. M. F., & Parra, A. B. S. (2019). Análisis de la calidad de los servicios académico-administrativos en una universidad colombiana. *Revista Lasallista de Investigación*, 16(1), 47–60.
- Clavijo-Cáceres, D., & Balaguera-Rodríguez, A. Y. (2020). La calidad y la docencia universitaria: algunos criterios para su valoración. *Revista de Investigación Desarrollo e Innovación*, 11(1), 127–139.
- CONAUPA. Matriz de evaluación para la reacreditación institucional universitaria. Resolución número 17 (28 de diciembre de 2020). Panamá, Panamá.
- De la C. Hernández Falcón, D., Vargas Jiménez, A., Almuiñas Rivero, J. L., & García Cuevas, J. L. (2015). Los indicadores actuales de la eficiencia académica: Necesidad de su perfeccionamiento. *Pedagogía Universitaria*, 20(3), 53–62.
- Denzin, N. (2001). *Interpretative Interactionism*. 2<sup>nd</sup> ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Eaton, J. S., & Neal, A. (2015). Perspectives: Accreditation's Future. *Change*, 47(1), 20–27.
- Eschenbacher, S., & Fleming, T. (2020). Dimensiones transformadoras del aprendizaje a lo largo de toda la vida: Mezirow, Rorty y COVID-19. *International Review of Education*, 66(5/6), 657–672.
- Flórez-Nisperuza, E., P. & Hoyos-Merlano, A., M. (2020). Una mirada cualitativa sobre la autoevaluación institucional desde la praxis universitaria. *Revista Científica*, 37(1), 78-89.

- Forrester, J. (2017). Foucault, Power-Knowledge and the Individual. *Psychoanalysis & History*, 19(2), 215–232.
- Giroux, H. (2005). *Estudios culturales, pedagogía crítica y democracia radical*. Madrid, España: Editorial Popular S. A.
- Goff, L. (2017). University administrators' conceptions of quality and approaches to quality assurance. *Higher Education*, 74(1), 179–195.
- González-Calvo, G., Barba-Martín, R.A., Bores-García, D. & Gallego-Lema, V. (2020). Aprendiendo a ser docente sin estar en las aulas. La COVID-19 como amenaza al desarrollo profesional del futuro profesorado. *International and Multidisciplinary Journal of Social Sciences*, 2(9), 152- 177.
- Hermosa-Rodríguez, M. A. (2019). Intervenciones en estrés laboral: un análisis a partir del modelo bioecológico de Bronfenbrenner. *Revista Psicología y Salud*, 28(2), 167–176.
- Herrera Acosta, C. (2015). Modelo Educativo Centrado en Resultados. *Revista Arbitrada del Cieg - Centro de Investigación y Estudios Gerenciales*, (2), 197-213.
- Iriarte, A., Cravino, A., Rango, M., Roldán, J., & Mombrú, A. (2020). El proceso de virtualización forzoso del sistema universitario: Luces y sombras detrás de la pandemia. *Perspectivas Metodológicas*, 20(24), 1–26.
- Jiménez-Bucarey, C. G., Araya-Castillo, L., & Rojas-Vallejos, J. (2020). Calidad como área de investigación en educación superior. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25, 177–193.
- Kartushina, N. V. (2020). Application of total quality management mechanism for students of higher education institutions. *Asia Life Sciences*, 22(2), 273–285.

- Klasik, D., & Hutt, E. L. (2019). Bobbing for Bad Apples: Accreditation, Quantitative Performance Measures, and the Identification of Low-Performing Colleges. *Journal of Higher Education*, 90(3), 427–461.
- Kumar, P., Shukla, B., & Passey, D. (2020). Impact of Accreditation on Quality and Excellence of Higher Education Institutions. *Revista de Investigación Operacional*, 41(2), 151–167.
- Lucca, N. y Berríos, R. (2009). *Investigación Cualitativa: Fundamentos, diseños y estrategias*. Ediciones SM. San Juan, Puerto Rico.
- Maiese M. (2017). Transformative Learning, Enactivism, and Affectivity. *Studies in Philosophy & Education*. 36(2):197-216.
- Martin Calvo, J. F. (2018). Calidad educativa en la educación superior colombiana: una aproximación teórica. *Revista Sophia*, 14(2), 4–14.
- McLaren, P., & Farahmandpur, R. (2006). *Teaching against global capitalism and new imperialism: A critical pedagogy*. Madrid, España: Editorial Popular, S. A.
- Meléndez, V. A (2019). Social networks and construction of political culture: Where are we looking from? In Ruth Breeze and Ana M. Fernandez (Eds.), *Politics and populism across modes and media* (303-324). *Linguistic Insights Studies in Language and Communications*. ISBN 978-0343-3707-6 Peterlang.com
- Mezirow, J. 2000. *Learning as transformation: Critical perspectives on a theory in progress*. San Francisco: Jossey Bass
- Middle States Commission on Higher Education (2015). *Estándares para la acreditación y requisitos de afiliación*. Décimotercera edición. Philadelphia. EE.UU.

- Miles M. & Hubberman, M. A. (1994). *Qualitative Data Analysis*. Sage Publications Inc. California. EE.UU.
- Nosiglia, M. C. & Mulle, V. (2016). Las políticas de evaluación universitaria en Argentina: balance y desafíos. *Revista Panorama*, 10(19), 1–29.
- Orozco Inca, E. E., Jaya Escobar, A. I., Ramos Azcuy, F. J., & Guerra Bretaña, R. M. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 34(2), 1–14.
- Ortiz, M. del C. J. (2011). El discurso mundial de modernización educativa: evaluación de la calidad y reforma de las universidades latinoamericanas. *Espacio Abierto. Cuaderno Venezolano de Sociología*, 20(2), 219–238.
- Parra Castrillón, J. E. (2020). Prácticas de docencia tradicional en ambientes de educación virtual. *Academia y Virtualidad*, 13(1), 93–106.
- Pérez Lasprilla, M. A. (2020). El aprendizaje autónomo en la educación superior, modalidad virtual: una lectura desde las antropotécnicas. *Academia y Virtualidad*, 13(1), 80–92.
- Plan Estratégico Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (PENCIYT) 2019 – 2024: Hacia la Transformación de Panamá. Recuperado de: PENCIYT - 2019-2024 - Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (senacyt.gob.pa)
- Quevedo-Ramírez, E. J. (2020). Educación a distancia. Política educativa y escenario tecno sociológico venezolano en tiempos de Covid-19. *Revista EDUCARE-UPEL-IPB-Segunda Nueva Etapa*, 24(2), 308-322.

- Quinn Patton, M. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Ramos Castro, G., González Sánchez, A., Hernández Nariño, A., Prado González, G. L., Garay Crespo, M. I., & Scull Martínez, M. (2020). La auditoría académica como herramienta para evaluar la calidad y apoyar la acreditación institucional. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 34(2), 1–13.
- Ravelo Contreras, E. L., & Pardo Adames, C. (2014). A propósito de los resultados de Colombia en evaluaciones internacionales: reflexión sobre la calidad de la educación. *Academia y Virtualidad*, 7(1), 102–115.
- Ríos Campos, C. (2020). COVID-19 y Educación Superior Universitaria Pública del Perú. *Revista Clake Education*, 1(02), 1-1.
- Rojas, M. J. y López, D. A. (2016). La acreditación de la gestión institucional en universidades chilenas. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 18(2), 180-190.
- Roscoe, D. D. (2017). Toward an Improvement Paradigm for Academic Quality. *Liberal Education*, 103(1), 14–21.
- Sanmiguel Ruiz, C., de la Garza, L. Y. A., & Gómez Zermeño, M. G. (2019). Concepto de la calidad de la educación superior virtual desde el análisis del discurso: el caso de las políticas en Colombia. *Academia y Virtualidad*, 12(1), 31–47.
- Sierra-Chaparro, G. R. (2020). Sistema integral de evaluación y seguimiento de la práctica docente en la educación superior: estudio de caso en Colombia. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 147–162

- Surdez-Pérez, G., Del Carmen Sandoval-Caraveo, M., & Lamoyi-Bocanegra, L. C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9–26.
- Suskie, L. (2016). How Can We Address Ongoing Accreditation Challenges? *Assessment Update*, 28(4), 3–14.
- Tejedor, S., Cervi, L., Tusa, F. & Parola, A. (2020). Educación en tiempos de pandemia: reflexiones de alumnos y profesores sobre la enseñanza virtual universitaria en España, Italia y Ecuador. *Revista Latina de Comunicación Social*, 78, 1-21.
- Thoenig, J.-C., & Paradeise, C. (2014). Organizational Governance and the Production of Academic Quality: Lessons from Two Top U.S. Research Universities. *Minerva: A Review of Science, Learning & Policy*, 52(4), 381–417.
- Torres-Barzabal, L. M., del Pilar Ortiz-Calderón, M., & Barcia-Tirado, D. M. (2019). Quality Indicators for Auditing on-Line Teaching in European Universities. *TechTrends: Linking Research & Practice to Improve Learning*, 63(3), 330–340.
- Ulker, N., & Bakioglu, A. (2019). An international research on the influence of accreditation on academic quality. *Studies in Higher Education*, 44(9), 1507–1518.
- UNESCO (1998) Conferencia Mundial de la Educación Superior “La educación superior en el siglo XXI: visión y acción. Informe final. París.
- Uribe Uran, A. P. (2014). Percepción del Modelo de Acreditación por Alta Calidad de Programas Universitarios en Colombia. Reporte Preliminar de Investigación. *Gestión y Estrategia*, 45, 109–119.

- Van Zadelhoff, C. J., de Wet, A. G., & al, et. (1995). Quality management principles applied to the teaching of.. *Total Quality Management*, 6(5), 539–546.
- Verbytska A. & Syzonenko O. (2020). Forced Virtualization for Research Activities at the Universities: Challenges and Solutions. *Romanian Journal for Multidimensional Education*, 12, 93-102.
- Vialart Vidal, M. N. (2020). Estrategias didácticas para la virtualización del proceso enseñanza aprendizaje en tiempos de COVID-19. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 34(3), 228–237.
- Vidaña, B. G. (2014). Complejidad y Sistematización de la Evaluación de la Educación Superior en México. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 33, 1–12.

## **Anexos**

- Matriz de reacreditación de CONEAUPA
- Estándares de Acreditación de Middle States Commission on Higher Education



**REPÚBLICA DE PANAMÁ  
CONSEJO NACIONAL DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN  
UNIVERSITARIA DE PANAMÁ**

**RESOLUCIÓN No. 17**

**de 28 de noviembre de 2020**

**“POR EL CUAL SE APRUEBA LA MATRIZ DE EVALUACIÓN Y  
REACREDITACIÓN INSTITUCIONAL UNIVERSITARIA DE PANAMÁ”**

**EL CONSEJO NACIONAL DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN  
UNIVERSITARIA DE PANAMÁ,**

**en uso de sus facultades legales,**

**CONSIDERANDO:**

Que la Ley 52 de 26 de junio de 2015 crea el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá y deroga la Ley 30 de 2006;

Que de acuerdo con el artículo 23 de la precitada Ley, es función del CONEAUPA: “Elaborar los lineamientos conceptuales y metodológicos generales del Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá”;

Que el artículo 2 del Decreto Ejecutivo 539 de 30 de agosto de 2018 establece que el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá tiene como finalidad establecer los criterios, indicadores y estándares para asegurar la calidad de la educación superior universitaria del país;

Que el artículo 53 del Decreto Ejecutivo 539 establece que el proceso de reacreditación consiste en la renovación de la acreditación institucional, de carrera o programas emitida por el CONEAUPA, al término de la vigencia de éstas y agrega que transcurrido el período de la acreditación, la universidad iniciará la autoevaluación institucional, carreras o programas como parte del proceso cíclico, permanente y transparente con todos los estamentos de la institución, previo al cumplimiento del plan de mejoramiento propuesto;

Que el artículo 54 del Decreto Ejecutivo 539 señala que el proceso de acreditación se orienta sobre el principio de calidad y mejoramiento continuo, fundamentado en el plan de mejoramiento institucional, de carrera y programas, aprobado por el CONEAUPA;

Que el artículo 55 del Decreto Ejecutivo 539 señala que el CONEAUPA elaborará los procedimientos y manuales pertinentes para el desarrollo de los procesos de reacreditación, con una guía ajustada para actualizar los criterios, categorías, indicadores, estándares de calidad y la contextualización de las evidencias.

Que, en cumplimiento a lo establecido en las normas legales vigentes, el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá, aprueba en Sesión Ordinaria XI de 25 de noviembre de 2020, la matriz de Evaluación para la Reacreditación Institucional;

**RESUELVE:**

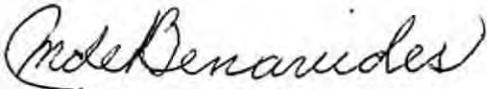
**ARTÍCULO 1:** Aprobar en todas sus partes la Matriz de Evaluación para la Reacreditación Institucional Universitaria de Panamá.

**ARTÍCULO 2:** Esta Resolución comenzará a regir a partir de su promulgación.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** artículo 23 de la Ley 52 de 26 de junio de 2015, artículos 2, 53, 54 y 55 del Decreto Ejecutivo No. 539 de 30 de agosto de 2018.

Dado en la Ciudad de Panamá a los 28 días del mes de Diciembre de 2020.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,**

  
**MARÍA DEL C. DE BENAVIDES**  
Secretaria Ejecutiva

  
**JOSÉ PÍO CASTILLERO**  
Presidente Encargado  


Sello de autenticación  
Lo anterior es fiel copia  
de su original  
Panamá, 28 de Diciembre de 2020  
  
Secretaria Ejecutiva  
**CONEAUPA**

CONSEJO NACIONAL DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN UNIVERSITARIA DE PANAMÁ (CONEAUPA)							
MATRIZ DE EVALUACIÓN PARA LA REACREDITACIÓN INSTITUCIONAL UNIVERSITARIA							
FACTOR Nº1 PROYECTO INSTITUCIONAL							
<p>El proyecto institucional constituye el primer factor de evaluación con fines de reacreditación institucional. Comprende los indicadores y estándares referentes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>las políticas, normas, lineamientos y directrices que orientan y facilitan el logro de la misión y visión de la universidad permitiendo el desarrollo eficiente de la docencia, la investigación y la vinculación con el medio.</li> <li>la naturaleza socio económica y educativa que incide en el entorno donde se encuentra la universidad y se desarrollan sus carreras o programas expresados en las políticas, estrategias y directrices para la implementación del Modelo Educativo de la institución que guían la generación de conocimiento, la formación científica, tecnológica y humanista de profesionales que deben contribuir con el desarrollo socioeconómico del país así como en la solución de problemas locales, nacionales e internacionales.</li> </ul>							
COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
1. Filosofía institucional	1. Políticas y normativas para el desarrollo institucional	1. Coherencia entre los valores institucionales, las estrategias, políticas y normativas que identifican el quehacer de la institución.	B	1	Misión, visión y valores, claramente definidos, que permiten identificar el quehacer de la institución en su contexto.	La universidad debe contar con un documento aprobado, vigente, válido que contenga su misión, visión y valores.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Acta (s) del órgano de gobierno que aprueban la misión, visión y valores.</li> <li>Estatuto</li> <li>Modelo Educativo.</li> </ol>
				2	Políticas de organización, desarrollo y expansión, vigentes, válidas e implementadas.	La universidad debe contar con lineamientos para el diagnóstico, la planificación y el seguimiento de las funciones sustantivas que regulen su desarrollo y expansión.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Políticas de organización, desarrollo y expansión.</li> <li>Plan de Desarrollo Institucional (PDI).</li> <li>Diagnóstico de necesidades para la expansión.</li> <li>Informe de las consultas a los grupos de interés sobre la elaboración del PDI.</li> </ol>
				3	Estructura organizacional pertinente para el desarrollo institucional y el cumplimiento de las funciones sustantivas (docencia, investigación e innovación, extensión y gestión).	La institución debe contar con una clara definición y distribución de funciones, plasmadas en la estructura organizacional (académica y administrativa), que asegure su funcionamiento.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Organigrama institucional.</li> <li>Manual de organización y funciones.</li> </ol>
		2. Coherencia. Flexibilidad de la planificación del desarrollo institucional con fines de realizar ajustes pertinentes para alcanzar los propósitos establecidos	B	4	Plan de Desarrollo Institucional elaborado con participación de la comunidad universitaria, en correspondencia con la misión, visión, valores y políticas institucionales.	La universidad debe demostrar que el PDI incluye los objetivos institucionales que orientan el desarrollo de los procesos académicos-administrativos y considera los recursos necesarios para su ejecución, según la proyección de la universidad y las demandas del país.	<ol style="list-style-type: none"> <li>PDI</li> <li>Relato de la participación de la comunidad en la elaboración del PDI.</li> <li>POA de los últimos 5 años.</li> <li>Normativa para el diseño y ejecución presupuestaria.</li> <li>Diagnóstico de necesidades para la expansión.</li> <li>Informe de las consultas a los grupos de interés sobre el desarrollo del POA.</li> </ol>

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
1. Filosofía institucional	1. Políticas y normativas para el desarrollo institucional	2. Coherencia. Flexibilidad de la planificación del desarrollo institucional con fines de realizar ajustes pertinentes para alcanzar los propósitos establecidos ante situaciones de cambios e imprevistos.	B	4			7. Documentos oficiales nacionales publicados donde se puedan verificar las demandas de la sociedad consideradas por la universidad.
			B	5	Ejecución del Plan de Desarrollo Institucional según normativa vigente.	La universidad debe aplicar los lineamientos y mecanismos de control que aseguren la eficacia y efectividad del PDI, conforme a las normativas institucionales.	1. Lineamientos aplicables al control y seguimiento del PDI conforme a lo establecido por la institución. 2. Informes de los procesos de medición y seguimiento del PDI realizados para asegurar su eficacia y efectividad.
			5	6	Políticas institucionales orientadas a la regulación de las actividades de internacionalización en el marco del mejoramiento de la calidad de la docencia y el fomento de la investigación.	La universidad debería contar con normativa para la regulación de las actividades de internacionalización en el desarrollo de las funciones misionales.	1. Normativa establecida para la regulación de la internacionalización en las funciones misionales. 2. Mecanismos para la regulación de la internacionalización orientados al mejoramiento de la calidad de la docencia y el fomento de la investigación. 3. Resultados de la aplicación de la normativa institucional orientada a la regulación de la internacionalización en el desarrollo de las funciones misionales. 4. Programas de incentivos a la calidad de la labor académica, basados en la evaluación del desempeño, que propician el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa institucional aprobada.
1. Filosofía institucional	1. Políticas y normativas para el desarrollo institucional		5	7	Mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad educativa acerca del logro de sus metas y objetivos, relacionados a las funciones sustantivas de la institución.	La universidad debería contar con mecanismos formales de planificación, evaluación y monitoreo de sus procesos y resultados para la toma de decisiones en todos los	1. Informes anuales de rendición de cuentas que evidencian los logros de los últimos cinco años.

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
1. Filosofía Institucional	1. Políticas y normativas para el desarrollo institucional	2. Coherencia. Flexibilidad de la planificación del desarrollo institucional con fines de realizar ajustes pertinentes para alcanzar los propósitos establecidos ante situaciones de cambios e imprevistos.	S	7	Mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad educativa acerca del logro de sus metas y objetivos, relacionados a las funciones sustantivas de la institución.	niveles, modalidades y unidades académicas, que incluyan indicadores cuantitativos y cualitativos.	2. Informe de satisfacción de la comunidad educativa acerca de la gestión institucional. 3. Instrumento utilizado para la medición de la satisfacción de la comunidad educativa.
				8	El PDI responde a los resultados de la evaluación y monitoreo de los procesos académicos y administrativos.	La universidad debería mostrar que los resultados del seguimiento a la ejecución del Plan de Desarrollo Institucional son utilizados como referentes para los ajustes y la toma de decisiones institucionales.	1. PDI 2. Documentos que muestren los resultados del seguimiento al PDI. 3. Informes de Gestión anual del rector, de los últimos cinco años. 4. Informes de Gestión de las instancias académicas y administrativas de la institución de los últimos cinco años. 5. Instrumentos empleados para el control y seguimiento del PDI. 6. Informes de los ajustes realizados en la planificación y gestión del desarrollo institucional producto del seguimiento a la ejecución del plan estratégico. 7. PDI ajustado en los últimos cinco años.
				B	9	Normativa institucional que regule la asignación de recursos humanos para el desarrollo de programas en modalidad presencial o a distancia.	La institución debe contar con personal directivo, académico y administrativo capacitado para atender los requerimientos metodológicos y tecnológicos necesarios para la implementación de los procesos académicos y administrativos, según normativa.
	2. Aseguramiento de la Calidad	3. Pertinencia de las acciones para el aseguramiento de la calidad.	B	10	Políticas y mecanismos para el aseguramiento de la calidad de la gestión institucional de la oferta académica formalmente establecidos.	La universidad debe implementar lineamientos para el aseguramiento de la calidad de los servicios y los procesos administrativos que sustentan la oferta	1. Política curricular donde se incluyan las diferentes modalidades aprobadas y vigentes.

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
1. Filosofía Institucional	2. Aseguramiento de la Calidad	3. Pertinencia de las acciones para el aseguramiento de la calidad.	B	10	Políticas y mecanismos para el aseguramiento de la calidad de la gestión institucional de la oferta académica formalmente establecidos.	académica en entornos presenciales y a distancia (semipresencial y virtual) conforme a los objetivos establecidos.	<p>2. Guías para la elaboración y/o modificación del diseño curricular de la oferta académica.</p> <p>3. Listado de carreras y programas nuevos y actualizados en los últimos cinco años.</p> <p>4. Documento de Políticas de Aseguramiento de la Calidad.</p> <p>5. Informe de aplicación de las políticas de aseguramiento de calidad en las instancias académicas y administrativas.</p> <p>6. Casos de toma de decisiones con base en las políticas de aseguramiento de calidad.</p>
					Lineamientos para la autoevaluación interna en todos los niveles de toma de decisión, en correspondencia con el PDI.	La universidad debe contar con una estructura funcional para el aseguramiento de la calidad de la gestión institucional y con mecanismos aplicados sistemáticamente, en todas las unidades académicas y administrativas, de acuerdo con los lineamientos establecidos.	<p>1. Lineamientos aprobados vigentes, que especifiquen mecanismos para el aseguramiento de la calidad según la oferta académica.</p> <p>2. Estructura funcional.</p> <p>3. 3. Informes periódicos de Autoevaluación que responden a los mecanismos de aseguramiento de calidad en las unidades académicas y administrativas.</p>
		4. Eficacia de los mecanismos de aseguramiento de la calidad aplicados para el cumplimiento de la normativa vigente.	S	12	Uso de los resultados de los procesos de aseguramiento de la calidad para la toma de decisiones institucionales.	La universidad debería incorporar los resultados de los procesos de aseguramiento interno de la calidad desarrollados para mejorar su calidad y avanzar en forma eficiente hacia el logro de sus propósitos declarados.	<p>1. Informe elaborado a partir de las respuestas al instrumento de la autoevaluación o hallazgos del seguimiento de la calidad en todas las unidades académicas y administrativas.</p> <p>2. Adecuaciones realizadas en la Institución a partir de los cambios necesarios revelados en informes de autoevaluación y/o procesos de aseguramiento interno de la calidad.</p>

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
1. Filosofía Institucional	2. Aseguramiento de la Calidad	4. Eficacia de los mecanismos de aseguramiento de la calidad aplicados para el cumplimiento de la normativa vigente.	S	12	Uso de los resultados de los procesos de aseguramiento de la calidad para la toma de decisiones institucionales.	La universidad debería incorporar los resultados de los procesos de aseguramiento interno de la calidad desarrollados para mejorar su calidad y avanzar en forma eficiente hacia el logro de sus propósitos declarados.	3. Instrumento aplicado a los grupos de interés que muestren la satisfacción sobre el proceso de aseguramiento de la calidad en las unidades académicas y administrativas.
2. Identidad y comunicación	3. Comunicación	5. La coherencia y eficiencia en la utilización de tecnologías de información y comunicación para la innovación de los procesos académicos según normativa institucional.	S	13	Directrices para la divulgación de la normativa institucional aprobada vigente, así como de los procesos y actividades para el desarrollo de las funciones misionales, implementados.	La institución debería demostrar que divulga los lineamientos y decisiones institucionales relativas a los procesos académicos y administrativos.	1. Lineamientos y directrices para la divulgación institucional. 2. Mecanismos utilizados para asegurar el conocimiento de las normativas y decisiones por parte de la comunidad universitaria y otros grupos de interés. 3. Listado y muestra de los medios utilizados para la divulgación. 4. Informe de satisfacción con la divulgación. 5. Instrumento utilizado para la verificación de la satisfacción con la divulgación. 6. Decisiones institucionales adoptadas en función de los resultados de satisfacción.
					Políticas que promueven y regulan la comunicación a nivel interno y externo.	La universidad debe contar con una estructura funcional adecuada a partir de la cual regule la comunicación interna de las unidades académicas y administrativas así como los recursos y mecanismos para su comunicación con los grupos de interés.	1. Políticas y mecanismos para la comunicación interna de los grupos de interés en las unidades académicas y administrativas. 2. Lineamientos y mecanismos establecidos para la comunicación con grupos de interés a nivel externo, conforme a las políticas aprobadas vigentes. 3. Plan de comunicación divulgado. 4. Reporte que muestre las respuestas de la comunidad universitaria sobre el conocimiento y
			B	14			

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
			B	14	Políticas que promueven y regulan la comunicación a nivel interno y externo.	La universidad debe contar con una estructura funcional adecuada a partir de la cual regule la comunicación interna de las unidades académicas y administrativas así como los recursos y mecanismos para su comunicación con los grupos de interés.	aplicación de las normativas de comunicación interna y externa vigentes. 5. Instrumento aplicado a los grupos de interés que muestren la satisfacción sobre el proceso de comunicación interna y externa.
3. Gestión Financiera	4. Sostenibilidad y Proyección	6. Eficacia de la gestión y asignación de recursos para el funciona-miento institucional	S	15	Normativa institucional que regula y controla la asignación de recursos para el desarrollo de actividades de las funciones misionales.	La institución debería contar con lineamientos aprobados vigentes que orienten y regulen la asignación de los recursos necesarios para el desarrollo de la docencia, la investigación, innovación, vinculación y extensión.	1. Lineamientos aprobados vigentes que orienten y regulen la asignación de recursos a las unidades académicas y administrativas. 2. Mecanismos establecidos para la verificación de disponibilidad y uso. 3. Divulgación de la normativa. 7. Instrumento aplicado para la verificación de la satisfacción de los recursos asignados.
						B	16
3. Gestión Financiera	5. Control y previsiones	7. Eficacia y eficiencia de los procesos de administración de los recursos económicos y financieros, que respondan a las prioridades y necesidades de la institución.	B	17	Las políticas institucionales orientan y regulan el financiamiento y ejecución presupuestaria para el logro de los objetivos de corto, mediano y largo plazo por función misional.	La universidad debe contar con lineamientos que establecen los criterios para asignar el presupuesto y para el control financiero que incluyen orientaciones y mecanismos para la evaluación periódica de la efectividad de su ejecución.	1. Políticas de financiamiento y ejecución presupuestaria que respondan a la misión institucional. 2. Presupuesto asignado a las funciones sustantivas de la universidad. 3. Informe de presupuesto ejecutado por función sustantiva. 4. POA de los últimos 5 años.

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
3. Gestión Financiera	5. Control y previsiones	7. Eficacia y eficiencia de los procesos de administración de los recursos económicos y financieros, que respondan a las prioridades y necesidades de la institución.	B	17	Las políticas institucionales orientan y regulan el financiamiento y ejecución presupuestaria para el logro de los objetivos de corto, mediano y largo plazo por función misional.	La universidad debe contar con lineamientos que establecen los criterios para asignar el presupuesto y para el control financiero que incluyen orientaciones y mecanismos para la evaluación periódica de la efectividad de su ejecución.	5. Informes de la ejecución presupuestaria en cada año fiscal. 6. Mecanismos de evaluación periódica de la ejecución presupuestaria relacionada con las funciones sustantivas de la universidad.
				18	Proyección de recursos financieros, así como su ordenamiento en el presupuesto por función misional y objetivos establecidos en el PDI.	La universidad debe contar con la previsión presupuestaria para la ejecución de los procesos administrativos, conservación y mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica que asegure la viabilidad del desarrollo actual y futuro de la institución.	1. Mecanismo de previsión aprobado vigente y transparente, que detalle las variables de análisis. 2. Lista de actividades consideradas para la generación de ingresos. 3. Presupuesto asignado a las funciones misionales según las necesidades y objetivos de la institución en el corto, mediano y largo plazo. 4. Presupuesto ejecutado.
				19	Mecanismos de ajuste presupuestario para la ejecución del PDI.	La universidad debe contar con mecanismos para responder a las necesidades de cambio presupuestario, en función de sus propósitos	1. Mecanismo de ajuste presupuestario, aprobado vigente. 2. Reasignación de recursos para el cumplimiento del PDI, según el mecanismo aprobado (casos).
				20	Mecanismos de control y toma de decisiones sobre la asignación de los recursos financieros.	La universidad debe aplicar mecanismos de control y uso eficaz y eficiente de los recursos financieros en las unidades académicas y administrativas para garantizar el cumplimiento de las funciones misionales.	1. Mecanismos establecidos para el control y uso eficaz de los recursos asignados. 2. Informes de ejecución presupuestaria por función misional. 3. Informe de valoración de la efectividad de los recursos asignados. 4. Participación porcentual del presupuesto destinado a la docencia, investigación e innovación, extensión, servicios y apoyo a estudiantes (becas, subsidios, préstamos).

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
3. Gestión Financiera	5. Control y provisiones	7. Eficacia y eficiencia de los procesos de administración de los recursos económicos y financieros, que respondan a las prioridades y necesidades de la institución.					5. Casos de ajuste en la asignación de recursos financieros, según resultados de efectividad.
			S	21	Lineamientos para el Incentivo a la labor académica, conforme al PDI.	La universidad debería incentivar la labor académica mediante la asignación de recursos, según lineamientos aprobados vigentes.	1. Lineamientos para la asignación de incentivos. 2. Programas de incentivos a la labor académica. 3. Recursos asignados a los programas de incentivos a la labor académica. 4. Informe de la ejecución de los programas de incentivos a la labor académica. 5. Beneficiarios (casos).
			S	22	Políticas de habilitación, actualización, mantenimiento y seguridad de infraestructura física, equipos y recursos didácticos y tecnológicos.	La institución debería contar con mecanismos para habilitar, actualizar y mantener la infraestructura física y tecnológica, según los estándares de seguridad, inclusión y diversidad que viabilicen el acceso de los usuarios a los recursos didácticos, conforme a los propósitos institucionales	1. Políticas establecidas para la habilitación, actualización, mantenimiento y seguridad de la infraestructura física, equipos y recursos didácticos y tecnológicos. 2. Estándares de seguridad, inclusión y diversidad considerados. 3. Programas de mantenimiento aprobados vigentes. 4. Estructura funcional para la implementación de las políticas.

#### FACTOR Nº2 PROYECTO ACADÉMICO

El Proyecto Académico constituye el segundo factor del Modelo de evaluación y abarca el conjunto de actividades de formación de los estudiantes, tanto en el pregrado y grado, como en el postgrado. Comprende los indicadores y estándares que deben permitir desarrollar los procesos académicos, desglosados en la docencia, la investigación, la innovación, la extensión institucional universitaria, en cuanto a la disponibilidad de las condiciones básicas que deben existir para que se alcancen los resultados esperados.

Incluye los elementos determinantes relativos a la planificación, ejecución, monitoreo y control de los procesos institucionales en función de los objetivos propuestos, expresados en:

- los procesos académicos, administrativos y de gestión de enseñanza aprendizaje, así como del diseño, la planificación, ejecución y evaluación de los aprendizajes;
- la generación, adquisición, transferencia y aplicación de conocimientos para el mejoramiento continuo
- las actividades de investigación y de fomento de la cultura investigativa; y
- las actividades de vinculación con los grupos de interés para la comunidad universitaria, que constituyen la realimentación para mejorar y hacer más pertinentes las funciones misionales universitarias.

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
4. Fundamentos académicos, según modalidad de enseñanza-aprendizaje.	6. Modelo curricular	8. Coherencia en los valores declarados por la institución y su correspondencia de los planes de estudios. Evalúa la integralidad del	B	23	Correspondencia entre el Modelo educativo y los planes de estudio con la misión, visión y el Plan de Desarrollo Institucional, según	La institución debe mostrar la correspondencia del modelo educativo con las ofertas académicas y el PDI, según las políticas y lineamientos	1. Modelo educativo. 2. Modelo curricular. 3. Normativa que detalle el mecanismo de actualización que

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
4. Fundamentos académicos, según modalidad de enseñanza-aprendizaje.	6. Modelo curricular	currículo debidamente reglamentado propio de las modalidades de enseñanza y aprendizaje que imparte la universidad	B	23	las políticas institucionales.	institucionales aprobados vigentes.	utiliza la universidad. 4. Normativa que detalle el mecanismo para la elaboración de nuevas ofertas que presenta la universidad.
				24	Actualización de la oferta académica con base en las necesidades y demandas del contexto y entorno	La universidad debe contar con una oferta académica actualizada según estudios de necesidades y demandas del contexto y el entorno.	1. Estudio diagnóstico de las demandas y necesidades de los grupos de interés y la sociedad en general, que fundamenta las nuevas ofertas. 2. Instrumento diseñado para hacer diagnósticos de necesidades y demandas que fundamentan la oferta.
				25	Actualización de la oferta académica conforme a la demanda laboral, los perfiles profesionales y normativa aprobada.	La institución debe contar con mecanismos aprobados de actualización de la oferta académica en correspondencia con los perfiles profesionales y ocupacionales establecidos.	1. Oferta académica de todas las modalidades, actualizada según perfiles profesionales. 2. Estudios de demanda profesionales y ocupacionales para el desarrollo del país.
	7. Planes de estudio y programas	9. Eficiencia. Flexibilidad, adaptabilidad y respuesta de la oferta académica a la demanda de profesionales y ocupaciones.	B	26	Estructura funcional que ejecuta las actualizaciones de los diseños curriculares y la creación de nuevas ofertas.	La institución debe contar con recursos destinados a la gestión y regulación de la oferta académica, para responder a las demandas, necesidades y avances tecnológicos.	1. Existencia de una instancia encargada del planeamiento y actualización de la oferta académica. 2. Bitácoras o informes de acompañamiento para elaborar o actualizar los diseños curriculares. 3. Actas de reunión o informes de la comisión curricular. 4. Actas o Resoluciones de aprobación de la nueva oferta o de su actualización.
				27	Divulgación de información general a los grupos de interés, sobre la oferta académica, sus modalidades y requisitos.	La institución debe divulgar información pertinente a estudiantes y público en general, garantizando transparencia.	1. Medios de divulgación. 2. Mecanismos para verificación del conocimiento de los grupos de interés sobre la oferta académica. 3. Informe de satisfacción de los grupos de interés sobre la información divulgada. 4. Instrumento de medición utilizado.

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
4. Fundamentos académicos, según modalidad de enseñanza-aprendizaje.	7. Planes de estudio y programas	9. Eficiencia. Flexibilidad, adaptabilidad y respuesta de la oferta académica a la demanda de profesionales y ocupaciones.	B	28	Orientación e inducción de los estudiantes a la vida universitaria, que incluya información sobre sus derechos, deberes, oportunidades académicas y servicios ofrecidos por la institución.	La universidad debe implementar mecanismos de inducción y acogida para sus estudiantes, que les prepare para la apropiación de las herramientas y metodologías según modalidad, así como para el ejercicio de los derechos y deberes en su vida universitaria en general.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mecanismos utilizados para la inducción y divulgación de información a los estudiantes.</li> <li>Lineamientos aprobados para la divulgación de información a los estudiantes sobre carga académica, calificaciones, normas de admisión, entre otros, para las carreras y programas ofrecidos en cada modalidad.</li> <li>Programa de las jornadas de inducción y acogida a estudiantes.</li> <li>Registro de asistencia a las jornadas de orientación e inducciones realizadas que incluya información pertinente.</li> </ol>
		10. Continuidad de la interacción con el sector productivo	S	29	Estrategias de enseñanza establecidas y reguladas según los requerimientos contextuales de la oferta académica en los diferentes entornos de aprendizaje.	La institución debería mostrar los mecanismos aplicados para evaluar el logro individualizado de los aprendizajes de los estudiantes, según modalidad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Estrategias de enseñanza - aprendizaje establecidas.</li> <li>Mecanismos de verificación de la implementación de las estrategias.</li> </ol>
			S	30	Mecanismos para la operacionalización de las directrices institucionales orientadas a la internacionalización de la docencia y el fomento de la investigación.	La universidad debería aplicar mecanismos que permitan validar el cumplimiento de las directrices institucionales en la labor docente, según la normativa de internacionalización.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Normativa de internacionalización.</li> <li>Mecanismos de validación en la labor docente.</li> <li>Registro del cumplimiento de las directrices de internacionalización en la labor docente.</li> <li>Reporte de decisiones institucionales adoptadas en función de los resultados de cumplimiento registrados.</li> </ol>
		11. Correspondencia de la oferta académica y del perfil de egreso con las demandas y necesidades de la sociedad	S	31	Mecanismos implementados de Evaluación de logro de aprendizaje	La institución debería mostrar informes periódicos, que permitan comprobar el seguimiento a la aplicación de la metodología declarada en los programas de asignatura para la evaluación de logro de los aprendizajes.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mecanismo implementado para la evaluación del logro de los aprendizajes.</li> <li>Registro de logros de los estudiantes, clasificados según nivel de rendimiento.</li> </ol>

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
4.Fundamentos académicos, según modalidad de enseñanza-aprendizaje.	7. Planes de estudio y programas	11. Correspondencia de la oferta académica y del perfil de egreso con las demandas y necesidades de la sociedad	5	32	Decisiones adoptadas para incentivar el rendimiento académico de los estudiantes.	La institución debería mostrar incentivos aplicados a los estudiantes en función de su progresión académica, según lineamientos aprobados vigentes.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Lineamientos aprobados vigentes para regular los incentivos por rendimiento académico.</li> <li>Listados de estudiantes beneficiados, según incentivo (ejemplo becas y otras ayudas) en función de la progresión dentro del programa.</li> </ol>
		12. Pertinencia, coherencia y transparencia de los planes de estudio y su actualización, en todos los niveles ofertados	5	33	Evaluación de la eficiencia de los procesos académicos.	La institución debería contar con registros de evaluación de la eficiencia de los procesos académicos y el uso de dicha información para la toma de decisiones.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Registro de la eficiencia de los procesos, (tasas de retención, tasas de promoción, graduación y titulación).</li> <li>Decisiones adoptadas a partir de los resultados de la evaluación de la eficiencia de los procesos.</li> </ol>
			5	34	Acciones institucionales orientadas a disminuir la repitencia y la deserción de los estudiantes, mejorar la eficiencia conforme a los lineamientos institucionales de aseguramiento de la calidad.	La institución debería demostrar que adopta decisiones para mejorar la calidad de los servicios, a partir de los índices de eficiencia que reporta la evaluación del proceso académico.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Lineamientos institucionales de aseguramiento de la calidad del proceso académico.</li> <li>Informe de resultados de la evaluación del tiempo real de egreso de los estudiantes con relación a la duración oficial por nivel y modalidad.</li> <li>Documento que muestre el análisis de los índices de repitencia, rezago, deserción, abandono de los estudiantes, por nivel y modalidad.</li> <li>Documento que muestre las decisiones adoptadas en función de los resultados de las evaluaciones.</li> </ol>
4.Fundamentos académicos, según modalidad de enseñanza-aprendizaje.	8.Estrategias de enseñanza aprendizaje.	13. Pertinencia, eficacia y eficiencia de la implementación de la normativa que rige los procesos académico – administrativos.	B	35	Dotación académica necesaria para desarrollar la docencia conforme a los lineamientos institucionales aprobados vigentes.	La institución debe contar con la dotación académica necesaria y oportuna para desarrollar la docencia en los diferentes niveles y en cada modalidad de la oferta académica.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Lineamientos institucionales aprobados vigentes que regulen la incorporación de docentes y de las unidades de tecnología, comunicación, información y bioseguridad informática y física, en las unidades de apoyo académico.</li> </ol>

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
4.Fundamentos académicos, según modalidad de enseñanza-aprendizaje.	8.Estrategias de enseñanza aprendizaje.	13. Pertinencia, eficacia y eficiencia de la implementación de la normativa que rige los procesos académico – administrativos.	B	35	Dotación académica necesaria para desarrollar la docencia conforme a los lineamientos institucionales aprobados vigentes.	La institución debe contar con la dotación académica necesaria y oportuna para desarrollar la docencia en los diferentes niveles y en cada modalidad de la oferta académica.	<ol style="list-style-type: none"> <li>2.Modalidades de la oferta educativa.</li> <li>3.Niveles de la oferta.</li> <li>4.Requerimientos de personal académico por nivel y por modalidad.</li> <li>5.Listado de requerimientos tecnológicos para oferta, necesidades, disponibilidad y utilización de TIC's en cada una de las unidades académicas para el proceso de enseñanza y aprendizaje.</li> <li>6.Aplicación de los lineamientos, según nivel y modalidad (casos).</li> </ol>
					Utilización de tecnologías de información y comunicación en los procesos de aprendizaje, en forma coherente y eficiente.	La universidad debe contar con tecnologías de información y comunicación asignadas a los procesos de enseñanza y aprendizaje en todos los niveles y modalidades de la oferta educativa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa institucional para la elaboración de los programas de las asignaturas o de los módulos de los programas.</li> <li>2. Planificaciones analíticas de las asignaturas de cada carrera o de los módulos de los programas que evidencien actividades y metodologías innovadoras a utilizar.</li> <li>3. Requerimientos de tecnología de información y comunicación necesarias según la oferta educativa.</li> <li>4. Documento que contenga la asignación de los recursos tecnológicos, de información y comunicación a las unidades académicas, según los requerimientos indicados.</li> </ol>
		14.Transparencia de la normativa	S	37	Utilización de información para mejorar la calidad de la docencia, a partir de datos proporcionados por los grupos de interés.	La institución debería demostrar que utiliza información cuantitativa y de opinión recopilada de estudiantes y graduados, así como de otros actores internos y externos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejoras de la docencia realizadas en los últimos 5 años, a partir de información recopilada mediante consulta a los grupos de interés.</li> </ol>

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
4. Fundamentos académicos, según modalidad de enseñanza-aprendizaje.	8. Estrategias de enseñanza aprendizaje.	14. Transparencia de la normativa	S	37	Utilización de información para mejorar la calidad de la docencia, a partir de datos proporcionados por los grupos de interés.	La institución debería demostrar que utiliza información cuantitativa y de opinión recopilada de estudiantes y graduados, así como de otros actores internos y externos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Opiniones de docentes y estudiantes que participan en actividades de investigación para mejora de la docencia.</li> <li>Opiniones de docentes y estudiantes que participan en actividades de extensión e innovación para la mejora de la docencia.</li> </ol>
					Aplicación de mecanismos para satisfacer adecuadamente los requerimientos de servicios de los estudiantes según modalidad.	La universidad debería demostrar resultados de medición de satisfacción de los estudiantes con los servicios ofrecidos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mecanismos aprobados para verificar la satisfacción de los estudiantes.</li> <li>Listado de servicios ofrecidos a los estudiantes.</li> <li>Informe de la satisfacción.</li> <li>Instrumento aplicado.</li> </ol>
					Vinculación de la docencia con actividades de investigación, innovación y extensión verificables en las planificaciones analíticas.	La institución debería demostrar que aplica mecanismos para incorporar en la docencia actividades de investigación, innovación y extensión, consideradas en las planificaciones analíticas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mecanismo de verificación de la incorporación en la docencia de las actividades de investigación.</li> <li>Listado de actividades de investigación, innovación y extensión.</li> </ol>
5. Política y Gestión de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i).	9. Gestión de la investigación, desarrollo e innovación (I+D+i)	15. Coherencia, pertinencia y eficiencia del fomento, la vinculación con el entorno y del desarrollo sostenible de las actividades relacionadas a la investigación e innovación.	B	40	Estructura organizacional y gestión de la investigación e innovación, según normativa institucional aprobada vigente.	La Institución debe contar una estructura funcional con asignación de recursos humanos, financieros, tecnológicos, de comunicación e información que asegure la promoción, ejecución y el desarrollo de procesos de investigación e innovación, según lineamientos aprobados vigentes.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Lineamientos normativos de la función de investigación e innovación institucional.</li> <li>Estructura organizacional.</li> <li>Recurso humano asignado para las funciones de regulación y gestión de las actividades de investigación e innovación.</li> <li>Mecanismos para la aprobación, desarrollo y regulación de los procesos investigativos.</li> <li>Normativa para la gestión de recursos para la investigación e innovación.</li> <li>Normas para el desarrollo de la investigación e innovación que incluya la parte ética.</li> </ol>

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN		
5. Política y Gestión de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i).	9. Gestión de la investigación, desarrollo e innovación (I+D+i)	15. Coherencia, pertinencia y eficiencia del fomento, la vinculación con el entorno y del desarrollo sostenible de las actividades relacionadas a la investigación e innovación.	B	40			7. Planes y programas de actividades investigativas.		
					Operatividad y coherencia de los procesos de investigación e innovación, conforme a normativa vigente.	La institución debería contar con mecanismos específicos aplicados para la planificación, aprobación y asignación de recursos suficientes orientados al desarrollo de las líneas de investigación e innovación, en función de los propósitos declarados y resultados esperados.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento que contenga las áreas y líneas de investigación e innovación.</li> <li>2. Mecanismos para el aval institucional de grupos y proyectos de investigación e innovación.</li> <li>3. Mecanismos para la asignación de recursos.</li> <li>4. Tipos de estímulo para la organización de los grupos de investigación e innovación.</li> <li>5. Normativas que regulan la investigación e innovación en la universidad.</li> </ol>		
			S	41					
					Desarrollo sistemático de las actividades orientadas a la investigación, generación de conocimiento e innovación, conforme a políticas y normativas aprobadas.	La institución debería contar con actividades desarrolladas sistemáticamente, conforme a las áreas y líneas de investigación e innovación en correspondencia con la misión, visión y Plan de Desarrollo Institucional.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Política y normativas que regulan y promueven la investigación e innovación institucional, aprobadas vigentes.</li> <li>2. Áreas y líneas de investigación que responden a la misión, visión y PDI.</li> <li>3. Mecanismos de gestión de la investigación, creación e innovación implementados.</li> <li>4. Mecanismos existentes o procedimientos para hacer los ajustes necesarios cuando los resultados no cumplen con las expectativas establecidas.</li> <li>5. Actividades y proyectos desarrollados, por grupos y líneas de investigación conforme al PDI.</li> </ol>		
			S	42					
					Promoción y regulación de la investigación e innovación, conforme a los lineamientos institucionales.	La institución debería promover, dar seguimiento, controlar y evaluar las actividades de investigación e innovación,	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lineamientos de promoción y control de la investigación e innovación.</li> </ol>		

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN				
5. Política y Gestión de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i).	9. Gestión de la investigación, desarrollo e innovación (I+D+i)	15. Coherencia, pertinencia y eficiencia del fomento, la vinculación con el entorno y del desarrollo sostenible de las actividades relacionadas a la investigación e innovación.	S	43	Promoción y regulación de la investigación e innovación, conforme a los lineamientos institucionales.	conforme a los lineamientos institucionales aprobados, vigentes.	2. Mecanismos o procedimientos establecidos para la evaluación, seguimiento y control de las actividades investigativas. 3. Actividades investigativas desarrolladas según los lineamientos y mecanismos.				
					S	44	Mecanismos institucionales destinados a asegurar la calidad de la investigación e innovación que incluyan procedimientos de evaluación, seguimiento y control de dichas actividades.	La institución debería aplicar mecanismos orientados al aseguramiento y mejora de la calidad de la investigación e innovación, que considere vías para hacer los ajustes necesarios cuando los resultados no cumplen con los propósitos establecidos.	1. Resultados periódicos de la aplicación del mecanismo institucional de la calidad de la investigación e innovación. 2. Criterios de calidad establecidos. 3. Casos de ajustes requeridos en función del no cumplimiento de propósitos (si los hubiere).		
							B	45	Divulgación de la investigación e innovación, según PDI y normativa institucional aprobada vigente.	La universidad debe demostrar que divulga las actividades de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) realizada por la institución.	1. Informe de actividades divulgadas que especifique los participantes en las actividades de I+D+i.
									S	46	Resultados de investigaciones e innovaciones por nivel y modalidad, según normativa institucional.
			S	47	Aportes al desarrollo científico, tecnológico, áreas y disciplinas, de acuerdo con criterios de calidad aceptados por la comunidad científica, tecnológica.	La institución debería contar con un registro de aportes al desarrollo científico y tecnológico o disciplinario, por niveles y modalidad.	1. Mecanismos de evaluación de los resultados de la investigación e innovación. 2. Lista de los aportes científicos efectuados por la institución, por área y línea de investigación, según nivel y modalidad de los docentes, investigadores y estudiantes participantes.				

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
6. Organización de la Investigación, desarrollo e Innovación (I+D+i).	10. Fomento y vinculación de la actividad investigativa con la docencia, extensión, gestión y desarrollo sostenible.	15. Coherencia, pertinencia y eficiencia del fomento, la vinculación con el entorno y del desarrollo sostenible de las actividades relacionadas a la investigación e innovación.	S	48	Fomento a la actividad investigativa a través de estímulos a docentes, investigadores y estudiantes.	La institución debería demostrar que destina recursos para la formación de docentes, investigadores y estudiantes mediante estímulos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Descripción de estímulos para la actividad investigativa establecidos.</li> <li>2. Recursos destinados para promover la participación de docentes, investigadores y estudiantes en la producción científica.</li> <li>3. Fuente de los recursos para la realización de las actividades investigativas.</li> <li>4. Actividades internas anuales (congresos, exposiciones, talleres, concursos, otros) realizadas para el fomento y desarrollo de la investigación en la comunidad universitaria, en los últimos 5 años.</li> <li>5. Participación proporcional de docentes, investigadores y estudiantes.</li> <li>6. Listado de docentes, investigadores y estudiantes, por nivel y modalidad, que han sido beneficiados de los incentivos establecidos.</li> </ol>
				49	Mecanismos institucionales para evaluar, promover y apoyar la vinculación entre las actividades de investigación, extensión y la docencia en todos los niveles y modalidades de la oferta académica.	La institución debería contar con mecanismos de monitoreo del impacto de las actividades de investigación, innovación y extensión aplicados sistemáticamente para retroalimentar la docencia y la vinculación con el medio.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mecanismo de evaluación, seguimiento y control de las investigaciones e innovaciones.</li> <li>2. Documento que muestre los tipos de resultados esperados de las investigaciones, innovaciones y de la labor de extensión, aprobadas, vigentes.</li> <li>3. Procedimiento establecido para la vinculación de las labores de extensión y la docencia.</li> </ol>
				50	Correspondencia de las actividades de investigación, innovación, extensión y la docencia.	La institución debería demostrar que aplica mecanismos orientados a incorporar en la docencia los	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mecanismos de monitoreo.</li> <li>2. Listado de actividades de investigación e innovación que han realimentado a la docencia.</li> </ol>

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
6. Organización de la investigación, desarrollo e innovación (I+D+i).	10. Fomento y vinculación de la actividad investigativa con la docencia, extensión, gestión y desarrollo sostenible.	15. Coherencia, pertinencia y eficiencia del fomento, la vinculación con el entorno y del desarrollo sostenible de las actividades relacionadas a la investigación e innovación.	5	50	Correspondencia de las actividades de investigación, innovación, extensión y la docencia.	resultados de las investigaciones e innovaciones desarrolladas, cuya pertinencia sea identificada mediante los procedimientos de evaluación establecidos.	<p>3. Reporte de aspectos incorporados a la docencia, por nivel y modalidad, que hayan provenido de resultados de investigaciones e innovaciones realizadas por grupos docentes y estudiantes de la institución.</p> <p>4. Planeación de actividades de extensión, vinculadas a la docencia, la investigación o innovación.</p> <p>5. Listado de actividades de extensión vinculadas a la docencia, por nivel y modalidad, y grupos docentes y estudiantes de la institución.</p>
	11. Dotación de recursos				Recursos institucionales asignados a las actividades de investigación e innovación, conforme al PDI, según normativa aprobada, vigente	La institución debe demostrar que desarrolla actividades de investigación e innovación con fondos asignados, distinguiendo aquellos provenientes de fuentes externas (nacionales e internacionales) o de la propia institución.	<p>1. Normativa institucional para la asignación de fondos para el desarrollo de las funciones misionales, que especifique lo relativo a la investigación e innovación.</p> <p>2. Mecanismos de asignación, seguimiento y control de los recursos financieros destinados a la Investigación e innovación.</p> <p>3. Proporción de fondos presupuestarios asignados a la investigación e innovación en los últimos 5 años, señalando las fuentes.</p> <p>4. Listado de actividades de investigación e innovación realizadas en los últimos 5 años, según las fuentes de fondos, niveles y modalidad.</p> <p>5. Cantidad de software especializados y bases de datos al servicio de los investigadores.</p>
			8	51			

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
6. Organización de la investigación, desarrollo e innovación (I+D+I).	12. Capacitación	15. Coherencia, pertinencia y eficiencia del fomento, la vinculación con el entorno y del desarrollo sostenible de las actividades relacionadas a la investigación e innovación.	5	52	Promoción y regulación de la participación de los docentes, investigadores y estudiantes en la generación de capacidades para la investigación, innovación y transferencia de conocimiento.	La universidad debería destinar recursos orientados a promover la participación de los docentes, investigadores y estudiantes de todos los niveles y modalidades en las actividades de investigación e innovación, conforme a la regulación establecida en lineamientos y mecanismos institucionales aprobados, vigentes.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Lineamientos institucionales sobre la promoción y regulación de la investigación e innovación, que incluya lo establecido por la institución en materia de propiedad intelectual, aprobados, vigentes.</li> <li>Mecanismo de regulación de la participación de los grupos de interés en las actividades de investigación e innovación.</li> <li>Proporción de docentes, de investigadores y de estudiantes multidisciplinaria que participan en el desarrollo de investigaciones, actividades de investigación e innovación, por niveles y modalidad.</li> <li>Documento que muestre resultados de investigación e innovación, generación y transferencia de conocimiento.</li> <li>Acciones de capacitación para el desarrollo de competencias investigativas en docentes, investigadores y estudiantes organizados por la institución y por otras instancias.</li> <li>Porcentaje de docentes formados o capacitados en áreas temáticas de investigación.</li> </ol>
				53	Publicaciones de resultados de investigación en revistas o en libros, según las políticas y estrategias institucionales.	La institución debería demostrar que los resultados de los proyectos de investigación son publicados en revistas periódicas (tradicionales o virtuales, de corriente principal, con comité editorial), libros (monografías, ensayos u otros).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Normativa institucional que regula y controla las publicaciones de resultados de investigación e innovación institucional.</li> <li>Mecanismos aplicados para la selección y gestión de las publicaciones científicas institucionales.</li> </ol>

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
6. Organización de la investigación, desarrollo e innovación (I+D+i).	12. Capacitación	15. Coherencia, pertinencia y eficiencia del fomento, la vinculación con el entorno y del desarrollo sostenible de las actividades relacionadas a la investigación e innovación.	S	53	Publicaciones de resultados de investigación en revistas o en libros, según las políticas y estrategias institucionales.	La institución debería demostrar que los resultados de los proyectos de investigación son publicados en revistas periódicas (tradicionales o virtuales, de corriente principal, con comité editorial), libros (monografías, ensayos u otros).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Listado de publicaciones, por tipo de revista o libro, según área de investigación.</li> <li>Aporte efectuado al conocimiento científico y al desarrollo tecnológico o disciplinario.</li> <li>Gestión y resultados de patentes, por área de conocimiento.</li> </ol>
7. Vinculación con el medio	13. Organización y planificación de la vinculación con el medio	16. Pertinencia y coherencia de las políticas y normas mediante las cuales la institución realiza aportes y promueve la comunicación en doble vía con la sociedad.	S	54	Participación en fondos concursables para realización de proyectos de investigación e innovación, conforme con el PDI, misión, visión, valores y la normativa institucional.	La institución debería demostrar que sus grupos de investigación participan en proyectos de investigación de fondos abiertos y competitivos, a nivel nacional e internacional, ajustándose a los mecanismos para fomentar y regular la participación.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Normativa institucional que incluya la regulación y controla la participación en convocatorias de investigación e innovación.</li> <li>Mecanismos aplicados para la regulación de la participación en convocatorias.</li> <li>Listado de proyectos en los cuales la institución participa con fondos abiertos y competitivos, que especifique área de investigación, docentes, investigadores, estudiantes que participan, resultados esperados, según la normativa.</li> </ol>
					Actividades de cooperación interinstitucional realizadas con incorporación en redes de investigación, con participación de docentes y/o investigadores.	La universidad debería demostrar que sus docentes y/o investigadores participan en redes de investigación.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Cuadro que muestre las redes de investigación a los que pertenece la universidad, los proyectos, los eventos, los docentes e investigadores, los objetivos, los resultados, el período y los recursos de los últimos cinco años.</li> </ol>
					17. Pertinencia de los aportes específicos y resultados de trabajos realizados con la sociedad para fines de generar cambios.	La institución debería demostrar que realiza actividades investigativas y de producción científica centradas en el estudiante.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Normativa institucional sobre fomento de las competencias investigativas en los estudiantes.</li> <li>Proporción de estudiantes que desarrollan competencias investigativas, por nivel y modalidad.</li> <li>Resultados esperados de la participación de estudiantes en actividades de</li> </ol>
			S	55			
			S	56			

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN	
			S	56			investigación y de producción científica.	
7. Vinculación con el medio	13. Organización y planificación de la vinculación con el medio	18. Interacción con diversos sectores de la sociedad	S	57	Diseño y aplicación de una política institucional de vinculación con el medio, que incluya al menos la identificación del medio externo relevante conforme a la misión, visión, valores y PDI.	La institución debería contar con una definición del medio externo relevante, los propósitos que orientan su accionar y los resultados que espera lograr de dicha vinculación.	1. Normativa orientada al desarrollo de actividades de vinculación con el medio, como función misional. 2. Documento que permita conocer el medio externo (disciplinario, artístico, tecnológico, productivo o profesional) que define los propósitos de la labor de extensión, que incluya formas en que la institución desarrolla estas actividades, así como los propósitos que busca cumplir por esta vía.	
				B	58	Estructura funcional para el fomento y regulación de la labor de extensión y la utilización de los resultados de la vinculación para el mejoramiento de la actividad institucional.	La institución debe demostrar que aplica los lineamientos institucionales establecidos para el fomento, regulación, seguimiento y aprovechamiento de los resultados de la labor de extensión para el mejoramiento de las funciones misionales.	1. Instancias y mecanismos formales y sistemáticos de vinculación con el medio externo. 2. Plan de trabajo de las labores de extensión. 3. Medios utilizados para el fomento de la labor de extensión utilizados. 4. Informes de seguimiento, regulación y control de las actividades, que permita conocer los resultados de la labor de extensión. 5. Documento que muestre las decisiones tomadas a partir de los resultados de la labor de extensión para el mejoramiento institucional.
				B	59	Planeación de actividades de extensión / vinculación con el medio, de acuerdo con el modelo curricular, misión, visión, valores, PDI y la normativa aprobada vigente.	La institución debe contar con un mecanismo para asegurar la dotación de recursos (humanos, físicos, materiales, financieros) necesarios para desarrollar las actividades incluidas en los planes de extensión, según el PDI.	1. PDI. 2. Modelo curricular. 3. Normativa de extensión aprobada vigente. 4. Mecanismo aplicado para asegurar la dotación de recursos a la labor de extensión. 5. Planeación de la actividad de extensión.

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
8. Relaciones con instituciones externas nacionales e internacionales	14. Planes, programas, proyectos y actividades de extensión y servicios	19. Eficacia de la participación de los diferentes estamentos universitarios en las actividades de vinculación con la sociedad.	S	60	Mecanismos institucionales de regulación de proyectos de extensión vinculados a la docencia, investigación y/o innovación, según la oferta educativa conforme a las demandas y necesidades de la sociedad. mecanismos	La institución debería contar con mecanismos para la regulación de proyectos de generación y fomento de actividades de vinculación con el medio asociadas a las carreras y programas, según modalidad, que permitan la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos por parte de los estudiantes, según normativa aprobada vigente.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa institucional de extensión, que especifique aspectos relativos a la vinculación de la docencia, la investigación e innovación y la labor de extensión.</li> <li>2. Mecanismos destinados a asegurar la calidad de esta actividad, utilizado para la regulación de proyectos de extensión.</li> <li>3. Diagnóstico de necesidades y demandas de extensión.</li> <li>4. Listado de actividades periódicas de fomento, como por ejemplo emprendedurismo, prácticas profesionales, pasantías, según planificación institucional.</li> </ol>
	15. Vínculos	20. Eficacia y eficiencia de la vinculación internacional.	B	61	Gestión de la internacionalización institucional vinculada a la labor de extensión, conforme a normativa aprobada vigente.	La universidad debe implementar programas orientados a la internacionalización de las actividades de desarrollo misional, que permitan a los estudiantes vincularse a las necesidades y demandas de la sociedad globalizada, mediante la labor extensionista.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa para la gestión de la internacionalización institucional aprobada vigente, que incluya aspectos relativos a la labor de extensión.</li> <li>2. Listado de programas establecidos para el desarrollo de las funciones misionales, según el PDI.</li> <li>3. Diagnóstico de necesidades y demandas de la sociedad globalizada.</li> <li>4. Actividades de internacionalización desarrolladas en la labor de extensión.</li> <li>5. Informes de resultados esperados y alcanzados.</li> </ol>
				B	62	Evaluación de resultados de los proyectos de extensión, conforme a los lineamientos orientadores de la interacción de la docencia, investigación e innovación.	La institución debe mostrar resultados de la evaluación de las actividades de extensión desarrolladas periódicamente en atención a los resultados esperados, según lineamientos aprobados vigentes.

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
8. Relaciones con instituciones externas nacionales e internacionales	15. Vínculos	20. Eficacia y eficiencia de la vinculación internacional.					resultados esperados, y las decisiones adoptadas al respecto.
			S	63	Mejoramiento de las actividades institucionales a partir de los resultados de la labor de extensión, según los propósitos establecidos.	La institución debería contar con mecanismos para utilizar los resultados de la vinculación con el medio externo para el mejoramiento de las actividades institucionales, conforme al PDI y normativa institucional aprobada vigente.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mecanismos para el análisis comparativo de los antecedentes existentes y el impacto de las actividades de vinculación con el medio.</li> <li>Informe de logros provenientes del desarrollo de actividades de extensión que incluya decisiones adoptadas a partir de ellos para el mejoramiento institucional.</li> <li>Divulgación de los resultados alcanzados y nuevas disposiciones al respecto.</li> </ol>
			S	64	La reducción de riesgos de desastres, adaptación al cambio climático, conservación de los recursos naturales y el ambiente, considerados en las labores de extensión.	La universidad debería considerar actividades que capaciten a los estudiantes en el manejo de información y situaciones reales sobre riesgos de desastres, cambio climático, conservación de los recursos naturales y del ambiente.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Planeación de actividades de extensión que incluya tipo de actividad orientadas a estos aspectos, por disciplina, nivel y modalidad de la oferta educativa, que incluya docentes y estudiantes que participan en estas actividades así como resultados esperados.</li> </ol>
			B	65	Vinculación institucional con sectores productivos, científicos, tecnológicos, sociedad civil para el desarrollo de actividades misionales, conforme a la normativa aprobada vigente.	La institución debe desarrollar actividades misionales mediante convenios, acuerdos, cooperación interinstitucional, nacionales e internacionales.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Normativas orientadas a la vinculación y cooperación interinstitucional, interna y externa, aprobadas vigentes.</li> <li>PDI.</li> <li>Planeación de actividades para el desarrollo de los acuerdos en los convenios y acuerdos firmados.</li> </ol>
9. Graduados	16. Vinculación de la universidad con los graduados	21 Realimentación de la universidad a través de los graduados	B	66	Mecanismos para el fomento, seguimiento y regulación de las actividades de cooperación interinstitucional, a nivel interno y externo.	La institución debe contar con una instancia funcional para el seguimiento y control de las actividades de vinculación orientadas al desarrollo institucional, la generación de las	

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
9. Graduados	16. Vinculación de la universidad con los graduados	21 Realimentación de la universidad a través de los graduados	B	66	Mecanismos para el fomento, seguimiento y regulación de las actividades de cooperación interinstitucional, a nivel interno y externo.	competencias en los estudiantes y graduados de acuerdo con los perfiles profesionales, ocupacionales y la oferta educativa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mecanismo de evaluación de los resultados esperados en los convenios y acuerdos.</li> <li>Estructura organizacional funcional para el fomento, seguimiento y regulación de las actividades.</li> <li>Listado de convenios y acuerdos de cooperación técnica, científica, tecnológica, disciplinar aprobados vigentes, válidos, que incluya productos esperados.</li> <li>Listado de participantes por nivel y modalidad de la oferta educativa y necesidades administrativas institucionales.</li> <li>Evaluación de los resultados esperados y decisiones adoptadas al respecto, ponderando la disposición de renovación de los convenios y acuerdos, según mecanismos establecido.</li> <li>Registro de logros de las actividades de cooperación interinstitucional, nacionales e internacionales.</li> </ol>
				67	Vinculación con los egresados que permiten establecer y consolidar el sentido de identidad institucional.	La institución debería contar con una unidad de vinculación con los graduados y egresados.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Resultados obtenidos de vínculos establecidos con entidades nacionales o internacionales orientados al desarrollo de competencias en los estudiantes.</li> </ol>
	68			Pertinencia de la inserción laboral del graduado	La institución debería contar con mecanismos para realizar estudios de graduados que permitan valorar el impacto de la formación según perfil del egresado, aspectos relativos a su inserción laboral y utilizarlo para el mejoramiento de	<ol style="list-style-type: none"> <li>Información sobre el cumplimiento del perfil de egreso de los graduados en su desempeño profesional.</li> <li>Informes de satisfacción del graduado y de los empleadores con la formación académica.</li> </ol>	
	17. Aportes a la sociedad						

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
9. Graduados	17. Aportes a la sociedad	21 Realimentación de la universidad a través de los graduados	S	68	Pertinencia de la inserción laboral del graduado	los proyectos y procesos académicos.	3. Instrumento utilizado. 4. Decisiones adoptadas al respecto.
			S	69	Formación continua para graduados de acuerdo con las necesidades detectadas y la normativa vigente.	La institución debería contar con documentación que revele el impacto de los programas de formación continua en los graduados.	1. Levantamiento de datos sobre necesidades de formación continua en los graduados. 2. Satisfacción de los graduados con los programas de formación continua. 3. Instrumento.

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

#### MATRIZ DE EVALUACIÓN PARA LA REACREDITACIÓN INSTITUCIONAL UNIVERSITARIA

##### FACTOR Nº3 COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Comunidad Universitaria es el tercer factor de evaluación del modelo. Comprende la dotación académica necesaria para el desarrollo de las funciones misionales de la institución. Incorpora los indicadores que permiten valorar las acciones y actividades relativas a la entrada, permanencia, desempeño, desarrollo, aportes y salida de estudiantes, docentes, investigadores, gestores, responsables de las actividades como facilitadores y estimuladores en la formación de los estudiantes.

- El conjunto de indicadores de este tercer factor procura la cautela de la distribución de tiempos y responsabilidades de las personas que componen la comunidad universitaria en términos del cumplimiento en respuesta a las necesidades de la sociedad que se abordan desde la docencia, la investigación e innovación y la extensión.

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
10. Recursos Humanos	18. Funciones, reclutamiento y selección y desarrollo	22. Pertinencia, eficiencia y eficacia de los procesos administrativos que viabilizan el desarrollo de las actividades y la participación de la comunidad universitaria en las actividades misionales.	B	70	Gestión de reclutamiento, selección y desarrollo de los recursos humanos, sustentada en una estructura organizacional que ejecute y difunda las funciones de acuerdo con las normativas institucionales aprobadas vigentes y el PDI.	La institución debe demostrar que cuenta con una instancia encargada de los procesos relativos a la selección, incorporación, evaluación, perfeccionamiento, promoción y permanencia del personal administrativo a la cual se le han asignado los recursos necesarios para su funcionamiento, según normativa institucional y el PDI.	1. Normativa institucional aprobada vigente. 2. Mecanismos para el funcionamiento de la instancia. 3. Recursos asignados.
			B	71	Mecanismos de selección, incorporación, evaluación, perfeccionamiento, promoción y permanencia del personal directivo, administrativo y técnico son conducentes al cumplimiento de su misión y políticas institucionales.	La institución debe aplicar sistemáticamente mecanismos para la adecuada conducción de los procesos de selección, incorporación, evaluación, perfeccionamiento, promoción y permanencia del personal directivo, administrativo, técnico, de soporte, apoyo y servicios, en todas las unidades	1. Documento de políticas, normas y procedimientos institucionales de los procesos, que incluya lo relativo a la dedicación del cuerpo directivo en forma suficiente para satisfacer las necesidades operativas y estratégicas de la institución. 2. Registros que muestren la aplicación sistemática de los

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN					
10. Recursos Humanos	18. Funciones, reclutamiento y selección y desarrollo	22. Pertinencia, eficiencia y eficacia de los procesos administrativos que viabilizan el desarrollo de las actividades y la participación de la comunidad universitaria en las actividades misionales.	B	71		académicas y administrativas de cada modalidad para asegurar la calidad de los servicios.	lineamientos. 3. Expediente de casos ilustrativos de cada nivel y modalidad, de los últimos 5 años.					
		23. Coherencia entre los requerimientos y las capacidades para el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje.	B	72	Planificación y ejecución de programas de capacitación y perfeccionamiento para el personal técnico, administrativo y de apoyo, con financiamiento de la institución.	La institución debe contar con planes y programas de capacitación para el personal técnico, administrativo y de apoyo de toda la institución, conforme con diagnósticos formales de las necesidades de formación y los entornos en los que se desempeña, según las políticas aprobadas vigentes.	1. Diagnóstico de necesidades de capacitación y formación de los recursos humanos. 2. Programación de las capacitaciones de acuerdo con el diagnóstico. 3. Medios utilizados para la divulgación de la programación de la capacitación. 4. Registros de ejecución de las jornadas de capacitación. 5. Informe de satisfacción del recurso humano. 6. Instrumento aplicado.					
	19. Permanencia en el cargo	24. Pertinencia de la dotación de personal para el aseguramiento de los propósitos y objetivos establecidos, según modalidad.	B	73	El mecanismo de evaluación de desempeño del personal técnico, administrativo y de apoyo se aplica sistemáticamente en toda la institución.	La institución debe aplicar mecanismos para verificar las capacidades del recurso humano en torno a las necesidades administrativas para el cumplimiento de las funciones misionales con eficiencia y eficacia.	1. Mecanismos para la evaluación del desempeño del personal, actualizados, aprobados vigentes. 2. Informes que revelen el análisis de resultados de la evaluación. 3. Registro de decisiones adoptadas a partir de los resultados de las evaluaciones del desempeño. 4. Planes de acción (capacitaciones y otras acciones administrativas, según los resultados).					
								5	74	Aplicación de estímulos y promoción del personal técnico, administrativo y de apoyo conforme con las políticas y mecanismos aprobados vigentes.	La institución debería contar con programas de incentivos y estímulos, que incluya promoción del personal técnico, administrativo y de apoyo, según la normativa.	1. Normativa aprobada vigente. 2. Programas de incentivos y estímulos. 3. Registros de la aplicación de la normativa (casos). 4. Informe de satisfacción del personal. 5. Instrumento aplicado.

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
11. Personal docente	20. Idoneidad y competencias	25. Pertinencia y eficiencia de la permanencia y desempeño del docente en cuanto a los procesos.	B	75	Estructura docente adecuada en correspondencia con la oferta académica, por niveles y modalidades, según las políticas institucionales y los criterios de aseguramiento de la calidad.	La institución debe contar con una estructura docente adecuada, incluyendo personal técnico que responda a las necesidades de enseñanza, apoyo y realimentación propios de cada nivel y modalidad, para asegurar la calidad del proceso de enseñanza y aprendizaje.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lineamientos institucionales de regulación docente.</li> <li>2. Lineamiento de aseguramiento de la calidad del proceso académico.</li> </ol>
		26. Coherencia de las acciones orientadas al mejoramiento del personal docente	B	76	Calidad del personal docente adecuada a las necesidades institucionales, niveles y modalidades según los criterios de aseguramiento de la calidad, políticas y lineamientos institucionales.	La institución debe contar con la cantidad y calidad de personal docente y de apoyo académico, conforme con la realidad institucional para desarrollo de las actividades académicas de todas las sedes y modalidades, según la aplicación sistemática de los mecanismos establecidos por la institución.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lineamientos de aseguramiento de la calidad que especifican los criterios en cuanto a la formación, capacidades, idoneidad del docente, requeridas por niveles y modalidad, para el desarrollo de la oferta académica.</li> <li>2. Informes que revelen el análisis de resultados de la evaluación por sedes, niveles y modalidades.</li> <li>3. Listado de docentes por nivel y modalidad, que muestre su formación, capacidades e idoneidad.</li> </ol>
			S	77	Mecanismo de evaluación del desempeño docente por niveles y modalidad que incluye las capacidades, formación e idoneidad para el desarrollo de la oferta académica y los lineamientos institucionales de aseguramiento de la calidad.	La institución debería contar con registros de la aplicación sistemática de los mecanismos de evaluación docente, que revelen sus resultados en todas las sedes, niveles y modalidades.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mecanismos para la evaluación del desempeño docente, actualizados, aprobados vigentes.</li> <li>2. Registro de resultados de la evaluación de los docentes.</li> <li>3. Programas de capacitación docente en función de los resultados de la evaluación del desempeño.</li> <li>4. Registro de decisiones adoptadas a partir de los resultados de las evaluaciones del desempeño.</li> <li>5. Planes de acción (capacitaciones y otras acciones administrativas, según los resultados).</li> </ol>

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
11. Personal docente	20. Idoneidad y competencias	25. Pertinencia y eficiencia de la permanencia y desempeño del docente en cuanto a los procesos	S	78	Fomento e implementación de planes y programas de formación y perfeccionamiento para mejoramiento del personal docente y el aseguramiento de la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje, según las políticas institucionales aprobadas vigentes.	La universidad debería promover e implementar programas de formación y perfeccionamiento docente a partir de los criterios de aseguramiento de la calidad de la oferta académica y de los cambios científicos, disciplinares, pedagógicos y tecnológicos, según las demandas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Lineamientos institucionales para el aseguramiento de la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje.</li> <li>Lineamientos institucionales de regulación docente.</li> <li>Programas de formación y perfeccionamiento que consideran los cambios científicos, disciplinares, pedagógicos y tecnológicos, que responden a los resultados de evaluación docente.</li> <li>Mecanismos de promoción de la participación docente en los programas.</li> <li>Informe de la participación de los docentes de todas las sedes, niveles y modalidades.</li> <li>Mecanismo de seguimiento implementado, después de las capacitaciones, orientado a la verificación de los cambios científicos, disciplinares, pedagógicos y tecnológicos en la labor docente.</li> <li>Informe de decisiones institucionales adoptadas a partir de los resultados del seguimiento a la labor docente después de la participación en los programas de formación y perfeccionamiento</li> </ol>
				79	Incentivos al mejoramiento de la calidad de la labor docente y el fomento de la investigación, que contemplan la internacionalización, según normativas institucionales.	La universidad debería contar con un programa de incentivos a la calidad de la labor académica, que contemple la internacionalización en cumplimiento de la normativa institucional aprobada vigente.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Lineamientos de internacionalización en la labor académica aprobados vigentes.</li> <li>Programa de incentivos al docente e investigador.</li> <li>Listado de los beneficiarios de los incentivos.</li> </ol>

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
12. Estudiantes	21. Admisión, permanencia y promoción	27. Eficacia, eficiencia y transparencia, tanto de los lineamientos institucionales como de los requerimientos para la admisión, permanencia y egreso.	B	80	Estructura organizativa en funcionamiento para la implementación de las directrices institucionales relativas a la admisión, permanencia y promoción de estudiantes.	La institución debe destinar recursos para el desarrollo de los procesos de admisión, permanencia y promoción de estudiantes, según directrices y normativa aprobada vigente.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lineamientos y mecanismos utilizados para regular los procesos de admisión, permanencia y promoción de los estudiantes.</li> <li>2. Estructura funcional.</li> <li>3. Recursos asignados para el desarrollo de los procesos.</li> <li>4. Documento institucional que regula los deberes y derechos de los estudiantes.</li> </ol>
		28. Coherencia y equidad en el tratamiento de estudiantes.	B	81	Aplicación sistemática de los mecanismos de verificación del cumplimiento de criterios en los procesos de admisión, permanencia y promoción de los estudiantes.	La institución debe demostrar que los procesos de admisión, permanencia y promoción de los estudiantes se conducen según la normativa aprobada vigente, en todas las sedes, niveles y modalidades de la oferta académica y son divulgados interna y externamente.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lineamientos y mecanismos que establecen los criterios para los procesos de admisión, permanencia y promoción de los estudiantes, incluyendo aquellos con estudios cursados en otras universidades.</li> <li>2. Índice de estudiantes admitidos que provienen con estudios en otras universidades, por sede, nivel y modalidad.</li> <li>3. Mecanismos de divulgación de los lineamientos.</li> <li>4. Informe de satisfacción de los estudiantes sobre la divulgación de los lineamientos.</li> <li>5. Instrumento aplicado.</li> </ol>
			B	82	Mecanismos institucionales de apoyo para estudiantes de primer ingreso, orientados a favorecer la eficiencia de los procesos académicos.	La institución debe aplicar mecanismos que favorezcan el rendimiento académico de los estudiantes de primer ingreso, por sede, niveles y modalidad, para mantener los índices de eficiencia en los niveles deseados.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mecanismos institucionales de apoyo a estudiantes de primer ingreso.</li> <li>2. Mecanismos para la identificación de la población que requiere los apoyos.</li> <li>3. Tipos de apoyos ofrecidos por sede, nivel y modalidad.</li> </ol>
			S	83	Estrategias institucionales para la inclusión y atención a la diversidad de estudiantes, según normativa aprobada vigente.	La institución debería aplicar en forma sistemática, mecanismos de seguimiento a los estudiantes para la implementación de programas de equidad e inclusión social, en todas las	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estrategias institucionales para la equidad e inclusión social.</li> <li>2. Mecanismos implementados en forma sistemática para la identificación de la población a atender.</li> </ol>

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
12. Estudiantes	21. Admisión, permanencia y promoción	28. Coherencia y equidad en el tratamiento de estudiantes.	S	83	Estrategias institucionales para la inclusión y atención a la diversidad de estudiantes, según normativa aprobada vigente.	sedes, niveles y modalidades.	3. Mecanismos implementados en forma sistemática para la ejecución de las estrategias (tutorías, programas de apoyo al acceso, permanencia y rendimiento académico) en las sedes, niveles y modalidades. 4. Registros documentales sobre la aplicación de los criterios de inclusión y atención a la diversidad a lo interno de la institución.
					Estrategias académicas, financieras, psicológicas, salud, seguridad, orientadas a favorecer el éxito y la formación integral de los estudiantes.	La institución debería contar con los mecanismos para implementar las estrategias de fomento del éxito académico, así como de la formación integral de los estudiantes.	1. Estrategias de fomento del éxito académico. 2. Programas de formación integral (extracurriculares, otras). 3. Informe de estudiantes que participan en los programas según tipo de estrategia, por sedes, niveles y modalidades.
					Participación de los estudiantes en la toma de decisiones institucionales.	La institución debería contar con mecanismos de participación de estudiantes en la toma de decisiones vinculadas a los procesos académicos.	1. Lineamientos y mecanismos para la selección y participación de estudiantes en la toma de decisiones. 2. Instancias de decisión en las que participan estudiantes.

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

**MATRIZ DE EVALUACIÓN PARA LA REACREDITACIÓN INSTITUCIONAL UNIVERSITARIA**

**FACTOR Nº4 INFRAESTRUCTURA**

▪ El factor Infraestructura es el cuarto factor y está constituido por los indicadores y estándares relativos al cumplimiento de las regulaciones para la disponibilidad y uso de los espacios con los que cuenta la institución universitaria para el desarrollo de la labor académica.

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
13. Estructura física y tecnológica	23. Políticas	29. Eficacia de la gestión y asignación de recursos para el funcionamiento institucional.	B	86	Implementación de las disposiciones para la habilitación, mantenimiento y renovación de la infraestructura física, tecnológica, de comunicación, información y seguridad para el adecuado desarrollo de las funciones sustantivas.	La universidad debe contar con infraestructura física, tecnológica, de comunicación, información y seguridad que garantiza la calidad, continuidad y eficiencia de los procesos académicos y administrativos, por sede, nivel y modalidad, según	1. Lineamientos institucionales aprobados vigentes. 2. Programas de mantenimiento preventivo y correctivo. 3. Mecanismos para la implementación de los programas de mantenimiento.

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
13. Estructura física y tecnológica	23. Políticas	29. Eficacia de la gestión y asignación de recursos para el funcionamiento institucional.	B	86	Implementación de las disposiciones para la habilitación, mantenimiento y renovación de la infraestructura física, tecnológica, de comunicación, información y seguridad para el adecuado desarrollo de las funciones sustantivas.	normativa aprobada vigente.	4. Inventarios de recursos: físicos, tecnológicos, de comunicación, información y seguridad. Informe de las acciones para la habilitación, mantenimiento y renovación, de los últimos tres años.
			B	87	Sistema de información confiable, con un adecuado soporte tecnológico, que garantice la permanencia, actualización y sostenibilidad de la información de los procesos académicos y administrativos desarrollados.	La institución debe contar con un sistema confiable que permita conservar y actualizar la información de todos los procesos académicos y administrativos, que asegure su sostenibilidad.	1. Características del Sistema de información. 2. Soporte tecnológico por sede.
			B	88	Directrices para la recolección, procesamiento, análisis y la utilización oportuna de los registros del proceso académico y datos estadísticos de la gestión, según la normativa aprobada vigente.	La institución debe aplicar mecanismos de ejecución de las directrices que garanticen la disponibilidad y utilización oportuna de la información, a partir de los registros estandarizados del proceso académico y de los datos estadísticos de gestión.	1. Lineamientos aprobados vigentes. 2. Directrices y mecanismos para la recolección, procesamiento, análisis y utilización de la información. 3. Listado de reportes de información relativa a los procesos académicos y administrativos.
			B	89	Pertinencia del sistema de información para el registro y control de los procesos académicos y administrativos así como para la toma de decisiones, en las sedes, niveles y modalidades.	La universidad debe disponer de una estructura pertinente y actualizada, para el manejo sistemático de la información, que permita el funcionamiento adecuado y eficaz en toda la institución.	1. Cuadro de la planificación de los recursos de tecnología de la información disponibles y los necesarios para el cumplimiento de las funciones sustantivas de la universidad. 2. Informe del uso de los recursos empleados en el desarrollo de las funciones sustantivas.
			S	90	Planes y programas institucionales de contingencia y mitigación de riesgos sistemáticos, según lineamientos aprobados vigentes.	La institución debería contar con mecanismos implementados para la previsión y disminución del impacto de riesgos sistemáticos, según lineamientos institucionales.	1. Lineamientos para la previsión de riesgos. 2. Tipos de riesgos e impactos previstos. 3. Planes y programas institucionales de mitigación por tipo de riesgo.

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
13. Estructura física y tecnológica	23. Políticas	29. Eficacia de la gestión y asignación de recursos para el funcionamiento institucional.	S	91	Estructura institucional funcional para la implementación de manera eficaz y eficiente, de la información relativa a los procesos académicos en todas las sedes, niveles y modalidades.	La institución debería aplicar en forma eficiente, mecanismos de control, respaldo, restauración y accesibilidad, que garanticen la disponibilidad oportuna de la información relativa a los procesos académicos, en las sedes, niveles y modalidades, según los lineamientos aprobados vigentes y programas de mantenimiento.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estructura funcional establecida por la institución.</li> <li>2. Mecanismos para el control, respaldo, restauración y accesibilidad de la información relativa a los procesos académicos, por sedes, niveles y modalidades.</li> <li>3. Documento que permita conocer la aplicación de los mecanismos de control, respaldo, restauración y accesibilidad de la información. (casos)</li> </ol>
	24. Habilitación de espacios académicos				Estrategias de gestión institucional para el manejo de la infraestructura física y tecnológica, destinada al desarrollo de los procesos académicos, conforme a la oferta y la normativa aprobada vigente.	La institución debería contar con mecanismos de implementación de las estrategias de gestión, actualización y desarrollo de la infraestructura física y tecnológica para el desarrollo de los procesos académicos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estrategias de gestión.</li> <li>2. Mecanismos de implementación de las estrategias.</li> <li>3. Documento que permita conocer las acciones ejecutadas para la actualización de los recursos físicos y tecnológicos asignados al desarrollo de los procesos académicos en todas las sedes, niveles y modalidades de la oferta académica.</li> </ol>
					Estructura funcional para la comunicación de la información relativa a los procesos académicos y administrativos en todas las sedes, niveles y modalidades.	La institución debe contar con una estructura funcional encargada de la gestión de los mecanismos establecidos para la comunicación de la información pertinente y oportuna, relativa a los procesos de admisión, permanencia y promoción, por sedes, niveles y modalidades.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estructura funcional.</li> <li>2. Mecanismos para la gestión de la comunicación de la información relativa a los procesos académicos y administrativos.</li> </ol>
					Las plataformas tecnológicas están provistas de las herramientas de seguridad informática adecuadas para el desarrollo eficaz y eficiente de los procesos académicos y administrativos.	La universidad debe contar con herramientas de seguridad informática, instaladas y en funcionamiento, en los equipos tecnológicos, para asegurar la disponibilidad continua de servicios y	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Herramientas de seguridad informática instaladas y en funcionamiento.</li> <li>2. Listado con las plataformas tecnológicas y sus características, utilizadas en la institución.</li> </ol>

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN	
13. Estructura física y tecnológica	24. Habilitación de espacios académicos	29. Eficacia de la gestión y asignación de recursos para el funcionamiento institucional.	B	94	Las plataformas tecnológicas están provistas de las herramientas de seguridad informática adecuadas para el desarrollo eficaz y eficiente de los procesos académicos y administrativos.	conectividad de calidad, así como la minimización del impacto de riesgos de tecnología y de eventualidades.	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Especificaciones de conectividad que permite disponibilidad continua de los servicios.</li> <li>4. Riesgos considerados en los planes de minimización de impacto.</li> </ol>	
			S	95	Utilización adecuada de los mecanismos y herramientas de seguridad para el control y veracidad de la información relativa a los procesos académicos y administrativos en toda la institución.	La institución debería aplicar mecanismos orientados a asegurar la veracidad de la información de los procesos académicos y administrativos, según las normativas aprobadas vigentes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Herramientas de seguridad utilizadas, por tipo, sedes, niveles y modalidades.</li> <li>2. Mecanismos aplicados para asegurar la autenticidad de la información.</li> <li>3. Listado de aspectos cubiertos por los mecanismos y herramientas de seguridad.</li> </ol>	
			S	96	Soporte técnico y mecanismos a través de los cuales se desarrollan los procesos institucionales, administrativos y académicos, en los entornos de aprendizaje.	La institución debería contar con mecanismos efectivos, eficientes y seguros para la evaluación de los aprendizajes, incluyendo la verificación de la identidad de los estudiantes y el control del plagio, por nivel y modalidad, según lineamientos institucionales aprobados vigentes.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lineamientos institucionales para control y seguridad.</li> <li>2. Mecanismos de control y seguridad.</li> <li>3. Tipo de soporte técnico.</li> <li>4. Herramienta para el control de plagio.</li> </ol>	
			25. Laboratorios	B	97	Habilitación de laboratorios en atención a las necesidades de las áreas disciplinares que asegura el desarrollo adecuado de las actividades de docencia, investigación e innovación de docentes y estudiantes.	La institución debe contar con instalaciones de laboratorios habilitados en forma adecuada, con los equipos necesarios, recursos didácticos, normas y dispositivos de seguridad, por área disciplinar.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Listado de laboratorios por tipo y área disciplinar.</li> <li>2. Cuadro que incluya los laboratorios de docencia, de investigación e innovación.</li> <li>3. Inventario de equipos y recursos didácticos.</li> <li>4. Normas y dispositivos de seguridad.</li> </ol>
	B			98	Porcentaje de satisfacción con la infraestructura física, capacidad y disponibilidad de equipos, recursos y materiales para la utilización adecuada de los laboratorios.	La institución debe contar con mecanismos aplicados para la verificación de la satisfacción de la comunidad universitaria con los laboratorios, equipos y recursos destinados para las actividades de docencia,	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mecanismo para la verificación de satisfacción con los laboratorios.</li> <li>2. Informe de resultados de satisfacción de la comunidad universitaria con los laboratorios y equipos, por estamento, sede, nivel y modalidad.</li> </ol>	

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
13. Estructura física y tecnológica	25. Laboratorios	29. Eficacia de la gestión y asignación de recursos para el funcionamiento institucional.	B	98		investigación e innovación.	3. Instrumento aplicado.
			B	99	Facilidades físicas adecuadas a la comunidad en general en términos de acceso, iluminación, ventilación, seguridad, higiene y mantenimiento.	La institución debe contar con instalaciones físicas adecuadas según los estándares nacionales aceptados.	1. Lista de estándares y normas nacionales aplicadas en las áreas físicas comunes. 2. Listado de áreas comunes por sede.
	B		100	Facilidades físicas y tecnológicas para el uso de espacios y recursos bibliográficos, según lineamientos institucionales aprobados vigentes.	La institución debe contar con espacios y/o recursos bibliográficos, según las disposiciones institucionales de uso y acceso, que aseguren su diversidad, cantidad, calidad y la cobertura a toda la institución.	1. Disposiciones institucionales para la habilitación, uso y acceso de recursos bibliográficos. 2. Listado de Base de datos y redes especializadas relacionadas con los programas que ofrece la institución. 3. Registro de uso de los recursos bibliográficos por sede, nivel y modalidad. 4. Reporte de espacio físico de las bibliotecas, en metros cuadrados, que incluya aforo o el reporte de utilización de bibliotecas virtuales. 5. Informe de satisfacción de la comunidad universitaria con los espacios, aforo y recursos de las bibliotecas, por estamento.	
	S		101	Facilidades de servicios de cafeterías para uso de la comunidad universitaria, según lineamientos institucionales aprobados vigentes.	La institución debería brindar facilidades de uso y acceso a servicios de cafetería para la comunidad universitaria, según las normas pertinentes.	1. Estructura funcional para el servicio de cafeterías. 2. Espacio físico y aforo. 3. Normas aplicadas. 4. Porcentaje de usuarios que están satisfechos con los servicios que ofrece la cafetería. 5. Instrumento aplicado.	
	B		102	Mecanismos aplicados de servicios de primeros auxilios a la comunidad universitaria.	La institución debería contar con facilidades para ofrecer servicios de primeros auxilios a la comunidad universitaria dentro de las instalaciones, según disposiciones institucionales.	1. Disposiciones aprobadas vigentes sobre servicios de primeros auxilios dentro de la institución. 2. Facilidades para ofrecer los servicios de primeros auxilios (botiquín, pólizas	
	26. Biblioteca		27. Cafeterías	28. Servicios de salud			

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	CRITERIO	CAT	Nº	INDICADOR	ESTÁNDAR	GUÍA DE VERIFICACIÓN
13. Estructura física y tecnológica	28. Servicios de salud	29. Eficacia de la gestión y asignación de recursos para el funcionamiento institucional.	B	102	Mecanismos aplicados de servicios de primeros auxilios a la comunidad universitaria.	La institución debería contar con facilidades para ofrecer servicios de primeros auxilios a la comunidad universitaria dentro de las instalaciones, según disposiciones institucionales.	de seguro, ambulancia). 3. Registro de uso de los servicios de primeros auxilios por parte de la comunidad universitaria, por sede. 4. Informe de satisfacción de los usuarios. 5. Instrumento aplicado.
	29. Servicios de apoyo académico				Servicios de apoyo académico ofrecidos por la institución tanto física como telemáticamente, según normativa.	La institución debería brindar servicios de apoyo académico (tutorías, psicológicos, bienestar estudiantil, bolsa de trabajo, otros) orientados al fomento de la pertenencia de la comunidad universitaria.	1. Normativa sobre la disposición de servicios de apoyo académico. 2. Listado de servicios de apoyo académico ofrecidos. 3. Plan de divulgación de los servicios de apoyo académico ofrecidos. 4. Registro de uso de los servicios de apoyo académico 5. Informe de satisfacción de los usuarios con los servicios de apoyo académico por sede, nivel y modalidad. 6. Instrumento aplicado.
			S	103			

Setio de Revisión

Lo anterior es fiel copia de su original

Panamá 28 de Diciembre 2020

*Mrs. Benavides*

Secretaria Ejecutiva  
CONEAUPA

**Estándares**  
*Para la*  
**acreditación**

*y*

**Requisitos**  
*de afiliación*

**décimo tercera edición**



Middle States Commission on Higher Education

Publicado por

Middle States Commission on Higher Education  
3624 Market Street  
Philadelphia, PA 19104

Telephone: (267) 284-5000  
Fax: (215) 662-5501  
www.msche.org

© 2015 por Middle States Commission on Higher Education

Reservados todos los derechos

Revisado para aclaración con cambios de redacción, mayo 2015

Normas para la Acreditación y Requisitos de Afiliación reemplaza todas las ediciones anteriores de las características de la Excelencia en la Educación Superior: Requisitos de Afiliación y Estándares para la Acreditación : 1919, 1941, 1953, 1957, 1971, 1978, 1982, 1988, 1989, 1994, 2002, y aquellos revisado con cambios de redacción en 2006, 2007, 2008 y 2011.

Se concede permiso a colegios y universidades dentro de la jurisdicción de Middle States Commission on Higher Education para fotocopiar este manual con el fin de auto-estudio institucional y la revisión por pares.

El texto de esta publicación también puede descargarse desde el sitio web de la Comisión. Se pueden comprar copias encuadernadas a través del formulario para pedir publicaciones, también disponible en el sitio web.

*Printed in the United States of America*

# Contenidos

---

Página

Preámbulo .....	v
Introducción .....	1
Requisitos de Afiliación.....	2
Standard I: Misión y Metas.....	4
Standard II: Ética e Integridad.....	5
Standard III: Diseño y Entrega de la Experiencia de Aprendizaje Estudiantil.....	7
Standard IV: Apoyo a la Experiencia Estudiantil.....	9
Standard V: Assessment de la Efectividad Educativa.....	10
Standard VI: Planificación, Recursos y Mejoramiento Institucional.....	12
Standard VII: Gobierno, Liderazgo y Administración.....	13
Índice.....	15

# Preámbulo

---

## Declaración sobre el propósito y el compromiso con la Acreditación

*por Middle States Commission on Higher Education*

Una institución de educación superior es una comunidad dedicada a los estudiantes, a la búsqueda y difusión del conocimiento, al estudio y la clarificación de los valores, y al avance de la sociedad a la que atiende.

La Middle States Commission on Higher Education (MSCHE), a través de la acreditación, exige que las instituciones que son miembros cumplan con estándares rigurosos y exhaustivos, que se abordan en el contexto de la Misión de cada institución y dentro de la cultura de las prácticas éticas y la integridad institucional esperada de instituciones acreditadas. En el cumplimiento de los estándares de calidad de la acreditación de MSCHE, las instituciones ganan la condición de acreditadas y esto les permite afirmar con confianza: "Nuestros estudiantes están bien atendidos; la sociedad está bien atendida".

# Introducción

---

La acreditación de Middle States es una expresión de la confianza en la misión de una institución, sus metas, su funcionamiento y sus recursos. Una institución está acreditada cuando la comunidad educativa ha verificado que sus objetivos se logran a través de la autorregulación y la revisión de pares. La medida en que cada institución acepta y cumple con las responsabilidades inherentes al proceso de acreditación es su compromiso por luchar y alcanzar la excelencia en sus esfuerzos.

Los Estándares de Acreditación y Requerimientos de Afiliación de Middle States Commission on Higher Education se componen de siete estándares y 15 requisitos que sirven como guía permanente para las instituciones que postulen a pertenecer, aquellas aceptadas como instituciones candidatas y las instituciones acreditadas que se involucran en la autoevaluación y la evaluación de pares. Se espera que las instituciones acreditadas demuestren el cumplimiento de estos estándares y requerimientos, para llevar a cabo sus actividades de manera consistente con las normas y requisitos y participen en procesos permanentes de autoevaluación y mejora.

Los cuatro principios que guiaron el desarrollo de estos estándares son: en primer lugar, los estándares centrados en la misión que reconocen la diversidad de las instituciones; segundo, el foco de los estándares está puesto en la experiencia de aprendizaje de los estudiantes; en tercer lugar, las normas hacen hincapié en el assessment institucional y en el assessment del aprendizaje estudiantil; cuarto, los estándares apoyan la innovación como una parte esencial del mejoramiento institucional continuo.

Estos estándares aseguran que la misión y las metas de cada institución siguen siendo el contexto en que se aplican estas normas de acreditación. Destacan funciones en lugar de estructuras específicas, reconociendo que hay muchos modelos diferentes para la excelencia educativa y operativa.

Cada estándar se expresa en una o dos frases y es seguido por criterios. Los criterios especifican características o cualidades del estándar. Las instituciones y los evaluadores utilizarán estos criterios junto con los estándares, dentro del contexto de la misión institucional, para demostrar o determinar su cumplimiento. Las instituciones y los evaluadores no deben utilizar los criterios como una lista de comprobación.

# Requisitos de Afiliación

---

Para ser elegible, para lograr y mantener la acreditación de Middle States Commission on Higher Education, una institución debe demostrar que cumple plenamente los siguientes Requerimientos de Afiliación. Se espera que el cumplimiento sea continuo y será validado periódicamente, por lo general en el momento de autoevaluación institucional y durante cualquier otra evaluación de cumplimiento de la institución. Una vez que se verifica la elegibilidad, una institución, debe demostrar que cumple con los estándares para la acreditación.

1. La institución está autorizada para operar como institución educacional postsecundaria y para entregar títulos de pregrado; provee documentación por escrito que demuestra ambos. La autorización o licencia es de una organización no gubernamental apropiada o agencia dentro de la región de los estados centrales (Delaware, Distrito de Columbia, Maryland, Nueva Jersey, Nueva York, Pennsylvania, Puerto Rico y las Islas Vírgenes), así como por otras agencias según sea requerido por cada jurisdicción, región o país en las cuales la institución opera.

Las instituciones que sólo ofrecen certificados postsecundarios, diplomas o licencias no son elegibles para la acreditación por MSCHE.

2. La institución está operativa, con estudiantes activamente inscritos en sus carreras o programas de pregrado.
3. Para las instituciones que buscan ser Candidatos o lograr la Acreditación inicial, la institución deberá graduar al menos una promoción antes de la visita del equipo de evaluación para la acreditación inicial, a menos que la institución pueda demostrar, a satisfacción de la Comisión, que la falta de graduados no pone en peligro su capacidad para demostrar que los estudiantes han logrado los resultados de aprendizaje adecuados.
4. Los representantes de la institución se comunican con la Comisión en inglés, en forma oral y escrita.
5. La institución cumple con todo lo que aplica a las leyes y reglamentos gubernamentales (por lo general federal y estatal).
6. La institución cumple con las políticas, interregionales e interinstitucionales, que aplican a la Comisión. Estas políticas pueden visualizarse en la página web de la Comisión: [www.msche.org](http://www.msche.org)
7. La institución tiene una declaración de Misión y metas relacionadas, aprobada por su Junta Directiva, que define sus propósitos en el contexto de la educación superior.

---

## Requisitos de Afiliación

8. La institución evalúa sistemáticamente sus programas y hace público cómo y cuan bien está logrando sus propósitos.
9. Los programas y oportunidades de aprendizaje del estudiante de la institución se caracterizan por el rigor, la coherencia y la evaluación adecuada de los logros de los estudiantes a través de las ofertas educativas, independiente de la carrera o la modalidad de la enseñanza.
10. La planificación institucional integra objetivos para la eficiencia y la mejora académica e institucional, el logro de los objetivos educativos, el aprendizaje de los estudiantes y los resultados de las evaluaciones académicas e institucionales.
11. La institución tiene documentado los recursos financieros, la base de fondos y planes para el desarrollo financiero, incluidos los de las entidades relacionadas (incluyendo, sin limitación, los sistemas de patrocinio religioso y la propiedad corporativa) en forma adecuada para apoyar sus objetivos y programas educativos y garantizar la estabilidad financiera. La institución muestra un registro de responsables de la gestión fiscal, cuenta con un presupuesto preparado para el año en curso, y se somete a una auditoría financiera externa en forma anual.
12. La institución muestra plenamente su estructura de gobierno legalmente constituida, incluidas las entidades relacionadas (incluyendo, sin limitación, sistemas, patrocinio religioso y propiedad corporativa). El cuerpo de gobierno de la institución es responsable de la calidad y la integridad de la institución y de asegurar que la Misión de la institución se está cumpliendo.
13. La mayoría de los miembros del cuerpo de gobierno de la institución no son empleados, no tienen familiares, no son propietarios ni tienen interés financiero personal en la institución. El órgano de gobierno se adhiere a una política de no conflicto de interés que asegura que esos intereses se revelan y no interfieren con la imparcialidad de los miembros del cuerpo gobernante ni con el deber de asegurar y garantizar la integridad académica y fiscal de la institución. El Rector de la institución no podrá servir como el presidente del gobierno de la institución.
14. El organismo de gobierno se prepara para demostrar por escrito, cuando sea necesario, que la institución pondrá a disposición de la Comisión información precisa, justa y completa sobre todos los aspectos de la institución y sus operaciones. El cuerpo de gobierno asegura que la institución se describe de igual manera a todas las agencias acreditadoras y reguladoras, comunica cualquier cambio en su condición de acreditado y se compromete a divulgar la información (incluyendo compensación para los distintos niveles de los organismos de gobierno si la hubiese) requerido por la Comisión para llevar a cabo sus responsabilidades de acreditación.
15. La institución tiene un cuerpo de profesores (a jornada completa o parcial) y/u otros profesionales idóneos con suficiente responsabilidad en la institución para asegurar la continuidad y la coherencia de los programas educativos de la institución.

# Estándar I

---

## Misión y Metas

**La Misión de la institución define su objetivo en el contexto de la educación superior, los estudiantes que atiende y lo que pretende lograr. Las metas declaradas están claramente vinculadas a su Misión y especifican cómo la institución la cumple.**

### Criterios

Una institución acreditada posee y demuestra las siguientes características o actividades:

1. Misión y metas claramente definidos que:
  - a. Se desarrollan a través de la participación colaborativa de todos los que promueven o son de una u otra manera responsables del desarrollo institucional y su mejoramiento;
  - b. Abordan contextos y públicos tanto externos como internos;
  - c. Están aprobados y apoyados por las autoridades que la gobiernan;
  - d. Guían a los docentes, administrativos, personal y las autoridades que la gobiernan en la toma de decisiones relacionadas con la planificación, la asignación de recursos, el desarrollo de programas y curricular y la definición de los resultados institucionales y educativos;
  - e. Incluye el apoyo de la consulta académica y actividad creativa, en los niveles y del tipo apropiado para la institución;
  - f. Son difundidos y son ampliamente conocidos por los públicos internos clave de la institución;
  - g. Son evaluados periódicamente;
2. Metas institucionales que son realistas, apropiadas para la educación superior y consistentes con la Misión;
3. Metas que se centran en el aprendizaje estudiantil, sus resultados y en la mejora institucional; son apoyados por los programas y servicios de apoyo estudiantil, administrativos y educacionales y son consistentes con la Misión institucional; y
4. Assessment periódico de la Misión y las metas para garantizar que sean relevantes y alcanzables.

# Estándar II

---

## Ética e Integridad

**La Ética y la Integridad son fundamentales, indispensables y definen el sello de instituciones eficientes de educación superior. En todas las actividades, ya sean internas o externas, una institución debe ser fiel a su Misión, cumplir con sus contratos y compromisos, adherirse a sus políticas y representarse a sí misma con veracidad.**

### Criterios

Una institución acreditada posee y demuestra las siguientes características o actividades:

1. Un compromiso con la libertad de cátedra, la libertad intelectual, la libertad de expresión, y el respeto por los derechos de propiedad intelectual;
2. Un clima que fomente el respeto entre estudiantes, profesores, directivos y personal de una gama de diversos orígenes, ideas y perspectivas;
3. Una política de quejas documentada y difundida para atender los reclamos planteados por los estudiantes, profesores o personal. Las políticas y procedimientos de la institución son justos e imparciales y aseguran que las quejas se tratan con prontitud y de manera adecuada y equitativa;
4. Evitar conflictos de interés o la aparición de tales conflictos en todas las actividades y entre todas los públicos;
5. Prácticas justas e imparciales en la contratación, evaluación, promoción, disciplina y la desvinculación de los empleados;
6. Honestidad y veracidad en avisos de relaciones públicas, publicidad, reclutamiento, prácticas y material de admisión, como también en las comunicaciones internas;
7. Según corresponda a su Misión, servicios o programas:
  - a. Promover la asequibilidad y accesibilidad;
  - b. Permitir a los estudiantes entender las opciones y recursos de financiamiento, el valor recibido por el costo y los métodos para tomar decisiones informadas al incurrir en la deuda;
8. Cumplimiento de todas las políticas reglamentos y requisitos federales, estatales y de la Comisión aplicables para incluir reportes sobre:
  - a. La divulgación plena de información sobre assessment a nivel institucional, de graduación, retención, certificación y los índices de aprobación de licenciatura;
  - b. El cumplimiento de la institución con los requisitos de afiliación de la Comisión;

## Estandar II

---

- c. Cambios sustantivos que afectan la Misión institucional, las metas, los programas, las operaciones, sedes y otros asuntos materiales que deben divulgarse de manera oportuna y precisa;
- d. El cumplimiento de la institución con las políticas de la Comisión y

9.- Assessment periódico de la ética e integridad como se evidencia en las políticas institucionales, los procesos, las prácticas y la forma en que éstas se implementan.

# Estándar III

---

## Diseño y Entrega de la Experiencia de Aprendizaje Estudiantil

**Una institución proporciona a los estudiantes experiencias de aprendizaje que se caracterizan por el rigor y la coherencia a nivel de programa, certificado y carrera, independiente de la modalidad de enseñanza-aprendizaje. Todas las experiencias de aprendizaje, independiente de la modalidad, el ritmo del programa/horario, nivel y el entorno, son consistentes con las expectativas de educación superior.**

### Criterios

Una institución acreditada posee y demuestra las siguientes características o actividades:

1. Certificados, programas de pregrado, postgrado y/o profesionales que conducen a un grado u otra credencial de educación superior reconocida, de una duración adecuada con los objetivos de la titulación u otra credencial, diseñado para fomentar una experiencia coherente de aprendizaje estudiantil y para promover una síntesis del aprendizaje;
2. Experiencias de aprendizaje de los estudiantes que están diseñadas, entregadas y evaluadas por los profesores (de jornada completa o parcial) y/u otros profesionales apropiados que son:
  - a. Rigurosos y efectivos en la enseñanza, evalúan el aprendizaje estudiantil, hacen investigación académica y sirven, según corresponda, a la Misión, metas y políticas de la institución;
  - b. Calificado para los puestos que ocupan y el trabajo que realizan;
  - c. Suficiente en número;
  - d. Cuentan con suficientes oportunidades, recursos y apoyo para el crecimiento profesional y la innovación;
- e. Políticas y procedimientos escritos con criterios claros y justos que respondan a las expectativas y sean difundidos periódica y equitativamente.
3. Planes y programas de estudio que se describen con claridad y precisión en las publicaciones oficiales de la institución, de tal manera que los estudiantes sean capaces de entender y cumplir los requisitos de la carrera en el plazo estipulado para su finalización;
4. Oportunidades de aprendizaje y recursos suficientes para apoyar los programas de estudio de la institución y el progreso académico de los estudiantes;
5. Las instituciones que ofrecen educación de pregrado, deben considerar un programa de educación general, independiente o integrado en las disciplinas académicas, que:
  - a. Ofrece un campo de aplicación suficiente para acercar a los estudiantes a nuevas áreas de experiencia intelectual, haciéndolos tomar conciencia de su sensibilidad cultural y global y preparándolos para emitir juicios bien razonados tanto fuera como dentro del ámbito académico;

## Estándar III

---

- b. Ofrece un currículo diseñado para que los estudiantes adquieran y demuestren habilidades básicas, incluyendo al menos, la comunicación oral y escrita, el razonamiento científico y cuantitativo, el análisis crítico, las competencias tecnológicas, y la alfabetización informacional. En consistencia con la Misión, el programa de educación general también debe incluir el estudio de valores éticos, desde diversas perspectivas.
  - c. En instituciones no estadounidenses que no incluyen la educación general, entregar evidencia que demuestre que los estudiantes manejan habilidades de educación general;
- 6. En instituciones que ofrecen pregrado y educación profesional, contar con profesores y/o otros profesionales con referencias y preparación apropiadas para brindar oportunidades para la investigación, ampliar el saber y fomentar el pensamiento independiente.
  - 7. Revisión institucional adecuada y apropiada para las oportunidades de aprendizaje diseñadas para estudiantes, realizadas y evaluadas por terceros; y
  - 8. Assessment periódico de la efectividad de los programas que brindan oportunidades para el aprendizaje estudiantil.

# Estándar IV

---

## Apoyo a la Experiencia Estudiantil

**En todas las experiencias educativas, contextos, niveles y modalidades de enseñanza, la institución recluta y admite estudiantes cuyos intereses, capacidades, experiencias y objetivos son congruentes con su Misión y oferta educativa. La institución se compromete a la retención de los estudiantes, la persistencia, la realización y el éxito a través de un sistema de apoyo coherente y eficaz sostenido por profesionales calificados, lo que mejora la calidad del ambiente de aprendizaje, contribuye a la experiencia educativa y fomenta el éxito estudiantil.**

### Criterios

Una institución acreditada posee y demuestra las siguientes características o actividades:

1. Procedimientos éticos claramente establecidos de admisión, retención y para facilitar el éxito estudiantil que generan una expectativa satisfactoria para sus intereses, habilidades, experiencias y metas, compatibles con la Misión institucional, incluyendo:
  - a. Información exhaustiva y precisa con respecto a los gastos, ayuda financiera, becas, subvenciones, préstamos, devoluciones y reembolsos;
  - b. Un proceso mediante el cual los estudiantes que no están preparados adecuadamente para estudiar en el nivel en que han sido admitidos, sean identificados y apoyados para la consecución de los objetivos educativos correspondientes;
  - c. Programas de orientación, asesoría y consejería para mejorar la retención y guiar a los estudiantes a través de su experiencia educativa;
  - d. Procesos diseñados para que los estudiantes logren con éxito los objetivos educativos, incluyendo la finalización de la carrera, traslado a otras instituciones y colocación posterior a la titulación;
2. Políticas y procedimientos relativos a la evaluación y aceptación de la transferencia de créditos, créditos otorgados a través del aprendizaje experiencial, aprendizaje previo no académico, evaluación de competencias y otros enfoques de aprendizaje alternativo;
3. Políticas y procedimientos para el correcto y seguro mantenimiento de los registros de los estudiantes y su divulgación.
4. Si se ofrecen programas para desarrollar la vida estudiantil, deportes y otras actividades extracurriculares, éstas deben estar reguladas por los mismos principios y procedimientos académicos, fiscales y administrativos que rigen todos los demás programas;
5. Adecuada revisión institucional y aprobación de los servicios de apoyo estudiantil cuando sean diseñados y entregados por terceros, si procediera; y
6. Assessment periódico de la efectividad de los programas que apoyan la experiencia estudiantil.

# Estándar V

## Assessment de la Efectividad Educativa

**El Assessment y el logro del aprendizaje estudiantil demuestran que los estudiantes de la institución cumplen con metas educativas que son coherentes con su programa de estudios, nivel de grado, Misión de la institución y expectativas apropiadas para instituciones de educación superior.**

### Criterios

Una institución acreditada posee y demuestra las siguientes características o actividades:

1. Objetivos educativos claramente establecidos a nivel de la institución y de las carreras/programas, que se interrelacionan entre sí, con las experiencias educativas pertinentes y con la Misión de la institución;
2. Assessment organizado y sistemático, dirigido por profesores y/o profesionales apropiados, que evalúe el logro de los objetivos institucionales y de la carrera/programa por parte de los estudiantes. Las instituciones deberían:
  - a. Definir objetivos curriculares significativos, con estándares defendibles para evaluar si los estudiantes los están logrando.
  - b. Articular la forma en que preparan a los estudiantes de manera coherente con su misión, para una carrera exitosa, una vida significativa y, cuando sea apropiado, para la educación continua. Se debe evidenciar el grado en que se están cumpliendo estos objetivos;
  - c. Apoyar y mantener el assessment del logro estudiantil y comunicar sus resultados a los públicos interesados;
3. Considerar y usar los resultados del assessment para mejorar la eficacia educativa. En concordancia con la Misión de la institución, tales usos incluyen alguna combinación de las siguientes:
  - a. Ayudar a los estudiantes a mejorar su aprendizaje;
  - b. Mejorar la pedagogía y el currículo;
  - c. Repasar y revisar los programas académicos y servicios de apoyo;
  - d. Planificar, realizar y apoyar una gama de actividades de desarrollo profesional;
  - e. Planificar y presupuestar la provisión de programas académicos y servicios;
  - f. Informar a los públicos interesados sobre la institución y sus programas ;
  - g. Mejorar los indicadores claves de éxito de los estudiantes: tasas de retención, graduación, transferencia, y colocación;
  - h. Implementar otros procesos y procedimientos diseñados para mejorar programas y servicios educativos;
4. Si procediera, revisar y aprobar a nivel institucional los servicios de assessment diseñados, entregados o evaluados por terceros; y

5. Assessment periódico de la eficacia de los procesos de assessment utilizados por la institución para la mejora de la efectividad educativa.

# Estándar VI

---

## Planificación, Recursos, y Mejoramiento Institucional

**Los procesos de planificación, los recursos y las estructuras de la institución están alineados entre sí y son suficientes para cumplir su Misión y metas, para evaluar y mejorar continuamente sus programas y servicios y para responder efectivamente a las oportunidades y desafíos.**

### Criterios

Una institución acreditada posee y demuestra las siguientes características o actividades:

1. Objetivos institucionales y de sus unidades, claramente declarados, adecuadamente evaluados y vinculados a la misión y al cumplimiento de sus metas, que reflejen las conclusiones extraídas de los resultados de evaluación y sean usados para la planificación y la asignación de recursos;
2. Procesos de planificación y de mejora documentados, que permitan una participación de la comunidad universitaria e incorporen el uso de los resultados de assessment;
3. Un proceso de planificación financiera y de presupuesto alineado con la misión y metas de la institución, basado en evidencias y vinculado a los planes estratégicos y objetivos de la institución y sus unidades;
4. Recursos fiscales, humanos, de infraestructura física y técnica adecuados para apoyar sus operaciones independientemente del lugar o modalidad de como se entreguen los programas;
5. Procesos de toma de decisiones, asignación clara de responsabilidades y rendición de cuentas bien definidos;
6. Planificación comprehensiva de infraestructura equipamiento y recursos tecnológicos, que considere sostenibilidad y mantenimiento a largo plazo y se vincule a los procesos de planificación estratégica y financiera de la institución;
7. Una auditoría independiente anual que confirme la viabilidad financiera y la evidencia de seguimiento ante cualquier alcance citado en la carta de gestión que acompaña a la auditoría;
8. Estrategias para medir y evaluar la utilización adecuada y eficiente de los recursos institucionales necesarios para apoyar la Misión y las metas de la institución; y
9. Assessment periódico de la eficacia de la planificación, asignación de recursos, procesos de renovación institucional y disponibilidad de recursos.

# Estándar VII

---

## Gobierno, Liderazgo y Administración

**La institución está regida y administrada de una manera que le permita dar cuenta de su Misión y metas declaradas, de una manera que beneficie efectivamente a la institución, a sus estudiantes, y a los otros públicos a los que sirve. Aun cuando recibe aportes o está afiliada a un sistema estatal, empresarial, religioso, educativo o de otras organizaciones no acreditadas, la educación es su objetivo principal y opera como una institución académica con autonomía.**

### Criterios

Una institución acreditada posee y demuestra las siguientes características o actividades:

1. Una estructura de gobierno claramente articulada y transparente que describe los roles, responsabilidades y rendición de cuentas para la toma de decisiones de cada unidad, incluyendo autoridades, profesores, funcionarios y estudiantes;
2. Un cuerpo de gobierno legalmente constituido que:
  - a. Sirve al interés público, asegura que la institución declara y cumple claramente su misión y metas, tiene responsabilidad fiduciaria y es la responsable, en última instancia, de la calidad académica, la planificación y el bienestar de la institución;
  - b. Tiene la suficiente independencia y experticia para asegurar la integridad de la institución. Los integrantes son los primeros responsables de la institución y no deben permitir que influencias políticas, financieras u otras, interfieran con sus responsabilidades de gobierno;
  - c. Asegura que ni la estructura de gobierno ni ninguna de sus autoridades interfieran en las operaciones del día a día de la institución;
  - d. Supervisa las políticas de calidad de enseñanza y aprendizaje, la aprobación de los programas académicos, la entrega de los títulos y grados, establece las políticas y procedimientos de personal, aprueba los reglamentos y ordenanzas y asegura una sólida gestión financiera;
  - e. Juega un papel fundamental la formulación de políticas en los asuntos financieros para garantizar la integridad y la sólida gestión financiera. Esto puede incluir una revisión oportuna de los estados financieros auditados y/o de otros documentos relacionados con la viabilidad fiscal de la institución;
  - f. Nombra y evalúa periódicamente el desempeño del Rector;
  - g. Se rige en todas sus operaciones por los principios de buenas prácticas del Directorio;
  - h. Establece y cumple con una política sobre conflictos de interés para garantizar la imparcialidad de las autoridades, abordando cuestiones tales como el pago de servicios, relaciones contractuales, el empleo y familiares, asuntos financieros u otros intereses que podrían ser percibidos como conflictos de interés;

## Estándar VII

---

- i. Apoya al Rector en el mantenimiento de la autonomía de la institución;
3. Un Rector que:
    - a. Es nombrado, evaluado y reporta al Directorio y no debe presidirlo;
    - b. Tiene las credenciales apropiadas y experiencia profesional consistente con la Misión de la organización;
    - c. Tiene la autoridad y la autonomía necesaria para cumplir con las responsabilidades del cargo, incluyendo el desarrollo y la implementación de planes institucionales, la dotación de personal de la organización, la identificación y asignación de los recursos, para dirigir la institución hacia el logro de las metas y los objetivos establecidos en su Misión;
    - d. Cuenta con la asistencia de administradores calificados y en número adecuado, para un desempeño eficiente de sus deberes; y es responsable de definir procedimientos de evaluación de la eficiencia y eficacia de la organización.
  4. Una administración que posea o demuestre:
    - a. una estructura organizativa que está claramente documentada y que define sus funciones;
    - b. de tamaño adecuado y con experiencia relevante para asesorar al Rector en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades;
    - c. Integrantes con credenciales y experiencia profesional en concordancia con la Misión de la organización y sus roles funcionales;
    - d. Habilidades, tiempo, asistencia, tecnología y experticia en los sistemas de información, necesarios para desempeñar sus funciones;
    - e. Compromiso permanente con los profesores y estudiantes para el logro de las metas y objetivos de la institución;
    - f. Procedimientos sistemáticos de evaluación de las unidades administrativas y uso de los datos de assessment para mejorar las operaciones; y
  5. Assessment periódico de la eficacia del gobierno, liderazgo y administración.

## Índice

---

### A

libertad de cátedra .....	5
programas académicos .....	3, 7
administración .....	13, 14
admisión .....	9
asesoría, académico .....	9
asequibilidad y accesibilidad .....	5
enfoques de aprendizaje alternativos.....	9
evaluación .....	3, 8, 9, 10, 11, 12, 14
auditoría .....	12

### B

miembros de la Junta .....	3, 13
(ver también órgano de gobierno)	
presupuesto. ....	12

### C

programas de certificación. ....	3, 7
director ejecutivo. ....	13, 14
comunicación oral y escrita .....	8
evaluación por competencias. ....	9
conformidad	
con los reglamentos federales y	
regulaciones estatales. ....	2, 5
con las políticas de la Comisión. ....	2, 6
con los requisitos de afiliación .....	2, 5
conflicto de interés .....	3, 5, 13
razonamiento y análisis crítico. ....	8

### D

carreras .....	7
diseño y entrega de la	
experiencia de aprendizaje de los estudiantes-	7
educación a distancia	
(ver Estándar III: diseño y entrega de la	
experiencia de aprendizaje de los estudiantes -	7

### E

objetivos educacionales. ....	10
programas educacionales .....	7
ética e integridad .....	5
ética e integridad, evaluación de .....	6
aprendizaje experimental. ....	9

### F

instalaciones. ....	12
profesores .....	3, 7, 10
recursos financieros .....	3
planificación financiera .....	12
viabilidad financiera .....	12
auditoría fiscal. ....	12
presupuesto. ....	12
recursos financieros documentados	
y fondos de financiamiento .....	3
planificación financiera.....	12
recursos humanos y fiscales .....	12
gestión fiscal responsable .....	3

### G

educación general .....	7, 8
objetivos, institucional .....	12
gobernancia .....	3, 13
órgano de gobierno. ....	3, 13
pregrado y formación profesional .....	8
política de quejas. ....	5
principios guía de los estándares .....	1

### I

alfabetización informacional .....	8
infraestructura .....	12
mejora institucional. ....	12
objetivos institucionales .....	12
planificación institucional .....	3, 12
recursos institucionales .....	12
libertad intelectual ... ..	5
derechos de propiedad intelectual. ....	5
introducción .....	1

# Index

---

## L

- liderazgo ..... 13
- licencia, estatal..... 2

## M

- misión y objetivos ..... 2, 4

## O

- objetivos, institucionales ..... 12
- estructura organizacional ..... 14
- orientación, estudiantil ..... 9
- otros profesionales apropiados ..... 3, 7

## P

- políticas y procedimientos ..... 9
- preámbulo ..... v
- aprendizaje no académico previo ..... 9
- desarrollo profesional ..... 10

## Q

- razonamiento cuantitativo ..... 8

## R

- requisitos de afiliación ..... 2, 3
- investigación y beca ..... 8
- retención, estudiante ..... 9
- rigor ..... 3, 7

## S

- razonamiento científico ..... 8
- licencia del estado. .... 2
- información de los estudiantes y registros ... 9
- cambios sustantivos ..... 6
- apoyo de la experiencia del estudiante ..... 9

## T

- competencia tecnológica ..... 8
- tecnología ..... 12
- terceros ..... 8, 9, 10
- créditos de transferencia..... 9

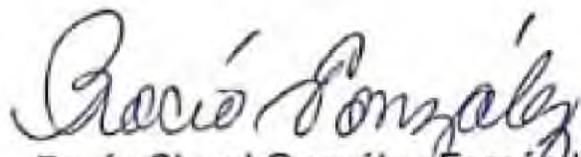
## CERTIFICACIÓN DE REVISIÓN ORTOGRÁFICA

Universidad de Panamá  
Facultad de Ciencias de la Educación  
Programa de Doctorado en Ciencias de la Educación  
Panamá

Por este medio yo, **Rocío Clavel González Fernández**, con cédula de identidad No 8-739-726, correctora de redacción, ortografía y estilo de la tesis: **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA VIRTUALIDAD EN LA ACREDITACIÓN UNIVERSITARIA: UN ESTUDIO MULTICASO**, elaborada por: **Virgilio Manuel Sousa Valdés**, con cédula de identidad No 8-325-119, para optar el GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON ÉNFASIS EN EVALUACIÓN EDUCATIVA.

Hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

Dada en Panamá, a los 14 días del mes de julio de 2022.

  
Rocío Clavel González Fernández

8-739-726