



**Asia-Pacific
Economic Cooperation**

**CONTROL DE CALIDAD PARA EL
APRENDIZAJE EN LÍNEA**

**MANUAL
DE HERRAMIENTAS**

Proyecto APEC: HRD 14 2016S

Producido por:
Universidad de Melbourne
Victoria 3010
Australia
Tel: (61) 3 9035 5511

Para:
Secretaría de Cooperación Económica Asia-Pacífico
35 Heng Mui Keng Terrace
Singapur 119616
Tel: (65) 68919 600
Email: infor@apec.org
Sitio web: www.apec.org

© 2019 APEC Secretariat

APEC#219-HR-01.5



Australian Government
Department of Education



Australian Government
Department of Education
Tertiary Education Quality
and Standards Agency



THE UNIVERSITY OF
MELBOURNE

Este documento de trabajo y manual de herramientas fue comisionado por el Departamento de Educación y Capacitación y la Agencia de Estándares y Calidad Educativa para la Educación Terciaria (TEQSA), con ayuda para su investigación por parte del Centro de Estudios de Melbourne para la Educación Superior y la Universidad de Melbourne.

Los puntos de vista expresados en este documento no necesariamente representan los del Gobierno de Australia.

Contenidos

Introducción	4
Área 1: Liderazgo y administración	10
Área 2: Perfil y desarrollo profesional del personal	12
Área 3: Revisión y mejoría	14
Área 4: Recursos	21
Área 5: Información y apoyo para el estudiante	23
Área 6: Experiencia estudiantil	25
Área 7: Diseño curricular	27
Área 8: Evaluación e integridad	29
Área 9: Resultados académicos	32
Conclusión	34
Bibliografía	35

Introducción

Este manual se desarrolló en respuesta al crecimiento que la educación en línea y semipresencial ha tenido en la última década dentro de la educación superior en las economías de la APEC.

Este manual de herramientas se desarrolló en colaboración con un amplio grupo de actores clave. En el año 2016 se reunieron, en el taller APEC de control de calidad para el aprendizaje en línea, expertos gubernamentales, agencias de control de calidad e instituciones de educación superior de 13 economías de la APEC con el objetivo de entablar una conversación y refinar el borrador del manual. En 2017 se programaron más talleres de validación en Vietnam, Indonesia y México. Toda esta retroalimentación ha sido fundamental para la preparación de este documento.

A medida que los métodos de educación en línea crecen y se diversifican resulta importante tomar en cuenta la necesidad de que estos nuevos métodos educativos refuercen, en lugar de reducir, el valor, la calidad y la validez de las certificaciones de la educación superior. Así mismo, a medida que el uso de las tecnologías en línea se integran más en la enseñanza y el aprendizaje tradicionales, la necesidad de reconocer los resultados de la educación superior, más allá del modo de transmisión educativa utilizado, se ha vuelto una prioridad.

En muchas economías las instituciones desarrollan aproximaciones para garantizar la calidad de la educación en línea y semipresencial. En algunas economías la educación en línea aún se mantiene en la periferia de los sistemas que evalúan la calidad de la educación superior. Otras aproximaciones consideran el aprendizaje en línea y semipresencial dentro de los sistemas de control de calidad ya establecidos.

En este manual de herramientas se apoya un modelo integrado de garantía de calidad por medio del cual cada dominio puede aplicarse a cualquier modo de transmisión educativa. Sin embargo, este manual de herramientas ofrece una aproximación al control de calidad de cada dominio que es específica para la educación en línea o semipresencial.

En conjunto, las áreas presentadas representan una visión integral de una 'cultura de la calidad' para la educación en línea y semipresencial.

Este manual de herramientas se fundamenta en investigaciones, actuales y emergentes, relacionadas con las prácticas institucionales para la educación en línea y semipresencial. La calidad de la práctica institucional es estimulada a través de sistemas de control de calidad externos o regionales que reconocen las aproximaciones específicas para la evaluación de estándares en la transmisión educativa en línea y semipresencial.

Para el desarrollo del manual de herramientas también se tomaron en cuenta un amplio conjunto de marcos, rubros, criterios de evaluación y sistemas para el control de calidad en la educación superior. Entre estos se incluyen marcos, como las siguiente cuatro aproximaciones nacionales, para la evaluación de programas en línea y semipresenciales, así como otros que evalúan programas sin tomar en cuenta su modo de transmisión educativa.

Estudios de caso

Quality Matters: Estados Unidos

Quality Matters [La calidad importa] es una organización sin fines de lucro compuesta por expertos del control de calidad en línea que trabajan para promover y mejorar la calidad de la educación en línea y el aprendizaje de los estudiantes, tanto a nivel nacional como internacional. El marco provisto por esta organización, Quality Matters Framework, es una reconocida estructura de revisión entre pares que mide la calidad del diseño de cursos semipresenciales y en línea y utiliza la regulación conocida como Quality Matters Rubric para examinar la calidad de un curso y brindar retroalimentación a la institución para su mejoría. Cada curso enviado a Quality Matters es revisado por un equipo compuesto por un Revisor en Jefe y dos Pares Revisores, uno de los cuales es externo a la organización.

Marco de evaluación Quality Matters

La evaluación del marco Quality Matters se hace siguiendo ocho estándares de calidad:

- » Descripción general e introducción del curso
- » Objetivos académicos (competencias)
- » Evaluación y medición
- » Materiales educativos
- » Actividades del curso e interacción del estudiante
- » Tecnología del curso
- » Apoyo al estudiante
- » Accesibilidad y facilidad de uso

Fuente: www.qualitymatters.org

Marco de control de calidad de la Asociación Asiática de Universidades Abiertas (AAOU)

La Asociación Asiática de Universidades Abiertas (AAOU) es una organización sin fines de lucro compuesta por instituciones de educación superior involucradas, primordialmente, en la educación abierta y a distancia. Su esfuerzo se centra en ampliar las oportunidades educativas a las que puede tener acceso la gente en Asia y en mejorar la calidad de las instituciones en términos de gestión educativa, docencia e investigación.

El Marco de control de calidad de la AAOU consta de nueve componentes y cada componente incluye declaraciones sobre sus mejores prácticas. Los nueve componentes incluyen:

- » Política y planeación
- » Gestión interna
- » Estudiantes y perfiles de los estudiantes
- » Infraestructura, medios y recursos educativos
- » Valoración y evaluación de los estudiantes
- » Investigación y servicios comunitarios
- » Recursos humanos
- » Diseño del programa de apoyo para estudiantes y desarrollo curricular
- » Diseño y desarrollo del curso

Fuente: aaou.ouhk.edu.hk

Aproximación para la acreditación de programas de aprendizaje en línea: Hong Kong, China

Debido a la emergente demanda de programas de calidad para el aprendizaje en línea en Hong Kong, China, el Consejo de Hong Kong para la acreditación de títulos académicos y vocacionales (HKCAAVQ) ha desarrollado la siguiente aproximación para la acreditación de los programas en línea, tanto locales como no locales.

Es necesario examinar los siguientes aspectos de los programas educativos en línea:

(a) Enseñanza y aprendizaje. El gestor debe presentar evidencias de que la experiencia educativa en línea o semipresencial resulta efectiva para brindar los resultados académicos esperados y transmitir el contenido del programa. Al mismo tiempo, el personal encargado del desarrollo de un programa debe ser capaz de explicar las razones para escoger los métodos de enseñanza y aprendizaje en cuestión y la relevancia de estos para la transmisión educativa en línea.

(b) Evaluación de estudiantes. Con el uso de la tecnología para monitorear los resultados académicos de los estudiantes, el gestor debe presentar evidencias de que hay un adecuado equilibrio entre la evaluación formativa y la acumulativa, que los métodos de evaluación son adecuados para demostrar el logro de los resultados de aprendizaje deseados y los estándares requeridos, así como que hay un seguimiento del avance de los estudiantes y que se brinda una retroalimentación oportuna. Los resultados de la evaluación deben calificarse a través de métodos de analíticas de aprendizaje para valorar que los resultados académicos se hayan alcanzado y que se mantengan los estándares académicos. Para asegurar que el estudiante inscrito en el programa sea el mismo que complete las tareas de evaluación, el gestor deberá presentar evidencias de que mantiene un mecanismo e infraestructura efectivos para autenticar la identidad de los estudiantes.

(c) Servicio de apoyo al estudiante/aprendiz. El gestor debe asegurar que la plataforma para la gestión del aprendizaje electrónico esté disponible, además de que sea viable y confiable para que los estudiantes reciban apoyo administrativo, académico y técnico en aquellos momentos que les convengan para su aprendizaje, con horarios y locaciones flexibles.

(d) Personal y capacitación del personal. El gestor debe brindar evidencia de que el personal tiene el dominio necesario de la plataforma de aprendizaje electrónico para diseñar contenidos curriculares para la docencia, el aprendizaje y la evaluación en línea. Así mismo, el personal necesitará contar con la capacidad de interpretar analíticas de aprendizaje para evaluar la efectividad de las actividades de enseñanza, aprendizaje y evaluación. En el caso del personal que no cuente con las habilidades necesarias, el gestor debe brindar evidencia de que estos miembros del personal reciban oportunidades para su capacitación.

(e) Recursos financieros y físicos. Para la transmisión educativa en línea se necesita contar con recursos suficientes para el desarrollo de contenidos, la infraestructura tecnológica, la capacitación continua de todo el personal relevante, del personal académico/docente, administrativo y técnico nuevo, así como para el alojamiento y mantenimiento del sitio Web. Por tanto, el gestor deberá brindar evidencia de tener fondos suficientes para la puesta en marcha de la plataforma electrónica de aprendizaje para la transmisión educativa en línea, así como para las inversiones recurrentes necesarias para su funcionamiento. En el caso del mantenimiento continuo de la plataforma de aprendizaje electrónico, el gestor debe brindar evidencia de que esta se encuentra disponible, de manera confiable, para dar apoyo al aprendizaje de los estudiantes dentro de un marco temporal acorde con sus patrones de aprendizaje.

(f) Garantía de calidad. Con el uso de la tecnología, el gestor debe poder capitalizar las analíticas de aprendizaje para obtener conocimientos acerca de los diversos aspectos del aprendizaje estudiantil y así lograr mejoras continuas. El gestor debe brindar evidencia del uso de las analíticas de aprendizaje para evaluar la efectividad del programa de aprendizaje en línea, incluyendo hasta qué punto se alcanzan las metas de aprendizaje y se usan los resultados de sus evaluaciones para mejorar el logro de los resultados académicos.

Fuente: www.hkcaavq.edu.hk/en/services/accreditation

Una aproximación integral al control de calidad: Malasia

La Agencia Malaya de Control de Calidad (MQA) ha desarrollado un código de prácticas integrado en relación a los criterios y estándares para la educación superior en Malasia, sin importar el modo de transmisión educativa. Este código de prácticas es evaluado comparativamente con las prácticas recomendadas a nivel internacional y es aceptado a nivel nacional por todos los interesados a través de consultas. El código ofrece una guía de los requerimientos generales dentro de nueve áreas clave.

Los nueve criterios malayos para el control de calidad

Visión, misión, metas académicas y resultados del aprendizaje	Diseño curricular y modo de transmisión del programa educativo	Evaluación estudiantil
Selección estudiantil y servicios de apoyo	Personal académico	Recursos educativos
Dirección y gestoría del programa	Monitoreo y revisión del programa	Mejoramiento continuo de la calidad

Fuente: www.mqa.gov.my/PortalMQAv3/red/en/qa.cfm

Enseñanza semipresencial para una educación superior de calidad: estudios de caso seleccionados sobre implementación en la región Asia-Pacífico,

UNESCO Bangkok, en asociación con la Universidad Pedagógica de Hong Kong (EdUHK) lanzó un proyecto de dos años para desarrollar las capacidades de los Institutos de Educación Superior (IES) en relación a la enseñanza semipresencial.

Enseñanza semipresencial para una educación superior de calidad presenta tanto un marco como una herramienta de autoevaluación desarrollados a partir de un punto de vista integral para desarrollar la capacidad institucional de impulsar, sostener y hacer crecer la enseñanza semipresencial. Se incorporan estudios de caso de IES regionales con gran experiencia para demostrar cómo se puede poner en operación este marco y sus dimensiones, así como la forma de abordar las lagunas identificadas en el ejercicio de autoevaluación.

Fuente:

<http://bangkok.unesco.org/content/blended-learning-quality-higher-education-selected-case-studies-implementation-asia-pacific>

Este manual de herramientas y los dominios que cubre se han desarrollado para estimular conversaciones y ayudar en la guía para el desarrollo de aproximaciones consistentes al control de calidad de la educación en línea a nivel legislativo, regulatorio e institucional. El manual se compone de los siguientes cinco elementos:

- » Dominios: representan áreas de la práctica institucional que pueden evaluarse
- » Principios: brindan una declaración de las prácticas recomendadas
- » Hallazgos de las investigaciones: resumen los modelos de calidad probados y analizados recientemente
- » Puntos focales: cuestionamiento de las prácticas institucionales
- » Evidencia: demuestra la aplicación de los principios en la práctica.

Figura 1: dominios y sus contextos



Dominios de calidad

Los dominios (Figura 1) representan áreas de práctica institucional que pueden ser evaluadas por especialistas en control de calidad en relación a la transmisión de la educación en línea y semipresencial. Estas áreas representan facetas separadas, pero interconectadas, de la práctica de la educación superior que pueden ser evaluadas por agencias externas e integradas en sistemas institucionales internos. Estos dominios son consistentes con los hallazgos de metaanálisis de modelos de calidad que mostraron que la mayoría de los marcos se relacionan con tres áreas y seis dimensiones.

Como los dominios se generan a partir de áreas de práctica institucional que en sí mismas no tienen un rango jerárquico, no se les debe dar un orden jerárquico a estos dominios. Es decir, todos los dominios tienen la misma importancia y la numeración que se les da en este manual es para facilitar su referencia y no por sugerir un cierto orden o jerarquía.

Finalmente, las tres áreas de:

- » aprovechamiento académico
- » dedicación al estudio y
- » cultura de la innovación

que se encuentran en el círculo interno no son estáticas, sino que se aplican en todos los dominios.

Herramientas y recursos

Este manual incluye herramientas, bajo la forma de recursos existentes, ejemplos y estudios de caso, para ayudar a que las economías desarrollen una aproximación consistente al control de calidad de la educación en línea. La intención no es presentar todos los recursos existentes y, con el tiempo, pueden añadirse más. Incluso puede agregarse un dominio que se refiera específicamente a temas culturales y/o contextuales específicos de la economía donde se use el manual.

DOMINIO 1: liderazgo y gestión

Principio

El liderazgo y la gestión apoyan activamente la materialización de una educación en línea y semipresencial de calidad al desarrollar planes estratégicos, crear indicadores de desempeño e influenciar la cultura de la calidad dentro de una institución.

Hallazgos de la investigación

- » Sin el apoyo activo por parte de los líderes hacia la calidad de los programas en línea o semipresenciales será poco probable que las instituciones consigan llegar a tener un estatus como proveedores de una educación en línea de calidad.
- » La materialización de una cultura que valore la innovación en la docencia y el aprendizaje a través de la tecnología requiere de la influencia de los líderes.
- » Líderes y gestores, en todos los niveles, deben tomar decisiones para invertir en personal, infraestructura y sistemas para el aprendizaje en línea y semipresencial.

Puntos focales

- » ¿Las misiones, metas y objetivos institucionales incluyen la transmisión educativa de calidad en línea o semipresencial?
- » ¿Los líderes están conscientes de cómo se asegura la calidad de los programas en línea o semipresenciales?
- » ¿Los documentos clave, como las políticas institucionales para asegurar la calidad, toman en cuenta la transmisión educativa en línea o semipresencial?
- » ¿Hay un puesto de liderazgo, o unidad organizativa, directamente responsable de la calidad o la gestión de la educación en línea o semipresencial?

Evidencia

- » Los planes estratégicos y otros documentos clave incluyen una visión para proveer una educación en línea de calidad.
- » El personal cuenta con un líder que es experto en el campo de la educación en línea.
- » Los presupuestos institucionales reflejan la inversión en infraestructura o sistemas en línea.
- » Se realizan acciones oportunas en respuesta a revisiones cíclicas de los programas en línea o semipresenciales.
- » La institución cuenta con personal dedicado a brindar una capacidad adecuada para el aprendizaje en línea.

Ejemplo de marco: dominio 1

Marco para evaluar la visión institucional de la educación en línea

Visión y Filosofía					
	Visión institucional de las TIC en la educación	Filosofía subyacente para la docencia y la enseñanza con las TIC	Necesidades de las escuelas y la sociedad	Formulación y propiedad de las TIC en la visión educativa	Revisión de las TIC en la visión educativa
Subdesarrollada	Ausencia de una visión institucional articulada para las TIC en la educación.	Ausencia de una filosofía subyacente para la docencia y el aprendizaje con las TIC.	Ausencia de un análisis de las necesidades y la situación de las escuelas y la sociedad.	Ausencia de involucramiento por parte del personal en la formulación de las TIC en la visión educativa.	Ausencia de una revisión de las TIC en la visión educativa.
Básica	Se centra SOLAMENTE en el uso de las TIC para dar apoyo a la cultura, las políticas y las prácticas existentes.	Nociones tradicionales de docencia y aprendizaje con TIC basadas en el paradigma conductivista/cognitivista.	Necesidades de las escuelas basadas SOLAMENTE en la cultura, políticas y prácticas existentes, lo que limita la formulación de una visión institucional para el uso de las TIC en la educación.	Los miembros del personal están involucrados en la formulación de las TIC en la visión educativa pero no son dueños de esta visión.	La revisión de las TIC en la visión educativa se basa en programas de trabajo predeterminados.
Competente	La visión institucional se centra en impulsar cambios, medidos por las TIC, en la cultura, las políticas y las prácticas.	La filosofía subyacente se basa en nociones progresistas de la docencia y el aprendizaje con TIC fundamentadas en el paradigma constructivista/socio-constructivista.	Se consideran las necesidades cambiantes de las escuelas y la sociedad dentro de la formulación de la visión institucional relacionada con las TIC en la educación; es decir, la visión apoya cambios en las escuelas que cubren, parcialmente, las necesidades sociales.	Los miembros del personal están involucrados en la formulación de las TIC dentro de la visión educativa y han desarrollado un sentido de ser dueños de esta visión.	La revisión de las TIC dentro de la visión educativa es esencialmente reactiva. Es decir, reacciona ante las cambiantes necesidades de las escuelas y la sociedad.
Innovativa	La visión institucional es estudiada y emulada por otras instituciones.	La filosofía subyacente se basa en nociones emergentes de la docencia y el aprendizaje con TIC fundamentadas en el paradigma de la creación de conocimiento.	Las necesidades cambiantes de las escuelas y la sociedad están completamente integradas en la visión institucional para las TIC dentro de la educación; es decir, la visión lleva a cambios en las escuelas y estos cambios cumplen con las necesidades sociales.	Los miembros del personal se empoderan con la formulación de las TIC dentro de la visión educativa; es decir, los miembros del personal contribuyen a una visión dinámica y en evolución.	La revisión de las TIC dentro de la visión educativa es, en esencia, proactiva y visionaria (anticipadora/preventiva); es decir, desencadena revisiones en otras instituciones.

Fuente: Lim C P, Chai C S y Churchill D (2010)

DOMINIO 2: perfil y desarrollo profesional del personal

Principio

El personal involucrado en la docencia, la administración y el apoyo de la educación en línea y semipresencial tiene el nivel de formación, conocimiento y habilidades necesarios para apoyar el logro de resultados académicos por parte de los estudiantes.

Hallazgos de la investigación

- » El perfil apropiado del personal es esencial para asegurar que los estudiantes en línea obtengan resultados académicos apropiados.
- » La docencia en línea requiere de un conjunto específico de habilidades distintos a la docencia tradicional cara a cara, incluyendo habilidades tecnológicas y comunicativas apropiadas.
- » A medida que un mayor número de docentes participa en la educación en línea, mejora la percepción acerca de la calidad de este modo de transmisión educativa.
- » Los resultados del desarrollo profesional académico pueden, a final de cuentas, contribuir a un cambio organizativo que tenga una influencia positiva en las percepciones acerca del aprendizaje en línea.

- » Los estudiantes en línea requieren de apoyo técnico y académico. Ellos valoran las interacciones individuales, inmediatas y personales, con el personal en línea.

Figura 2: Las barreras a considerar ofrecen ejemplos de algunas barreras para la enseñanza efectiva de los cursos en línea.

Puntos focales

- » ¿Hay estrategias de desarrollo profesional diseñadas para ayudar a que el personal aumente la dedicación de los estudiantes en línea?
- » ¿El perfil del personal está en línea con el logro de resultados académicos articulados en todos los modos de transmisión educativa?
- » ¿Los miembros técnicos y académicos del personal están capacitados para apreciar tanto los aspectos pedagógicos como los aspectos técnicos del aprendizaje en línea?
- » ¿Los entornos digitales facilitan la interacción entre el personal de apoyo, el personal académico y los estudiantes?

Barreras para la docencia en un formato en línea y semipresencial

En algunas instituciones, e incluso algunas regiones, pueden existir barreras que limiten la adopción de las habilidades tecnológicas relevantes dentro de la profesión docente.

Estas barreras pueden incluir:

- » Creencias subyacentes acerca de la docencia que excluyan la aceptación del formato en línea
- » Dificultades para cambiar percepciones firmemente enraizadas en los docentes sobre el arte de la enseñanza
- » Dificultad por parte de los docentes para mantenerse al día con los desarrollos tecnológicos
- » Subestimar el tiempo y la energía involucrados en la interacción académica con los estudiantes en línea
- » Subestimar el tiempo y la energía necesarios para lograr un cambio sostenible.

Figura 2: barreras que hay que tomar en consideración

Evidencia

- » Las oportunidades de capacitación inicial, educación continua y desarrollo profesional del personal enfocadas en el aprendizaje en línea son formalizadas a través de políticas e iniciativas institucionales.
- » Los contratos del personal permiten el tiempo necesario para el acceso y participación de los estudiantes en entornos en línea.
- » Los documentos de planeación del personal identifican a los miembros con habilidades y experiencia específicas en relación a la educación en línea.
- » Los presupuestos toman en cuenta al personal de apoyo académico y técnico para la educación en línea e incluyen recursos para el desarrollo profesional.
- » Las evaluaciones de los estudiantes de la educación en línea incluyen retroalimentación acerca de la calidad docente.
- » Los miembros del personal son reconocidos por su excelencia docente y educativa en entornos en línea, así como por hacer que los estudiantes se dediquen comprometidamente al estudio en estos entornos.
- » La inversión en el desarrollo profesional en línea se puede medir y trae como resultado mejoras en la habilidad del personal en relación a la docencia en línea.

Estudio de caso: dominio 2

Ejemplo de desarrollo profesional en línea (EE.UU.)

Universidad de Oregón: Beca E-Teacher

E-Teacher es un programa del Departamento de Estado de los EE.UU. (US DOS), que recibe fondos de la Dirección de Asuntos Educativos y Culturales y es manejado por la Oficina de Programas de Lengua Inglesa. Los cursos de E-Teacher y el intercambio de desarrollo profesional fueron administrados por el Instituto de Inglés Americano (AEI) de la Universidad de Oregón (UO) a lo largo de diciembre del 2015. Todas las decisiones para la entrega de becas y sitios para el intercambio de desarrollo profesional, así como los criterios relacionados con estas decisiones, fueron tomadas y establecidos por USDOS.

Fuente: eteacher.uoregon.edu

Aprender a enseñar en línea

El proyecto para aprender a enseñar en línea es un recurso gratuito de desarrollo profesional diseñado para ayudar a los maestros de cualquier disciplina, ya sea que tengan o no experiencia en la enseñanza en línea, para que adquieran una comprensión funcional de técnicas exitosas de pedagogía en línea que podrán aplicar en sus propias situaciones de enseñanza.

Fuente: olt.gov.au/resource-learning-teach-online-unsw-2011

DOMINIO 3: revisión y mejoría

Principio

Revisiones cíclicas planeadas en las que se incluye información sobre desempeño, así como un amplio rango de retroalimentación por parte de los interesados, incluyendo a los estudiantes.

Hallazgos de la investigación

- » A medida que la educación en línea y semipresencial se convierte en una característica integrada en la educación superior, es necesario contar regularmente con revisiones y mejoras para desarrollar la reputación institucional, atraer estudiantes y asegurar los logros académicos estudiantiles.
- » Los modelos de control de calidad para la educación en línea y semipresencial pueden integrarse en los marcos internos de calidad establecidos, con aproximaciones adicionales específicas de acuerdo al modo de transmisión educativa.
- » La revisión y las mejoras involucran a toda la institución, usando información de todos los aspectos relacionados con la entrega del servicio, la docencia y el aprendizaje, la dotación de personal y la gestión administrativa.
- » Los estudiantes en línea y semipresenciales dejan huellas digitales y evidencias de actividades académicas que pueden recopilarse y usarse para el control interno de calidad.
- » La recolección de información requiere de un análisis subsecuente y acciones de mejora continua.

Puntos focales

- » ¿Los programas en línea y semipresenciales son revisados regularmente en relación a su acceso y usabilidad, diseño de los cursos y la provisión de información? ¿Las revisiones evalúan los servicios de apoyo, los recursos y la dotación de personal?
- » ¿Las actividades planeadas se programan y llevan a cabo para recolectar la retroalimentación de los interesados?
- » ¿Los líderes institucionales, los administradores y el personal están conscientes de los procesos de control de calidad para los cursos en línea y semipresenciales?

- » ¿Se alienta a los estudiantes para que brinden una retroalimentación continua para la educación en línea y semipresencial? ¿Los estudiantes participan en sondeos internos dirigidos a ellos?
- » ¿Hay un departamento, unidad o individuo responsable por la recolección, el análisis y el reporte de la información institucional?
- » ¿Los líderes y administradores reciben reportes que prueban la revisión y mejoría de la educación en línea y semipresencial dentro de la institución?
- » Deben considerarse varios retos al revisar y mejorar los cursos en línea.
Figura 3: Retos a enfrentar ofrece una reseña de estos retos.

Evidencia

- » El control de calidad interno se rige por una política institucional con autoridad delegada para ello.
- » La auditoría interna documenta los ciclos de revisión y los periodos de recolección planeados.
- » Los miembros del personal tienen las habilidades y la experiencia apropiadas para identificar y actuar en relación a temas concernientes con la provisión de los entornos de aprendizaje, incluyendo la recolección de información en línea dentro de los sistemas de gestión del aprendizaje.
- » Los reportes de las acciones de revisión y mejora llevadas a cabo como resultado de la retroalimentación son comunicados ampliamente al personal y los estudiantes.
- » Las actas de las reuniones del consejo académico (o su equivalente) muestran que la retroalimentación y la información han influenciado cambios y mejoras en los cursos, dentro de marcos temporales aceptables.
- » Figura 4: Red de control de calidad, ejemplifica los elementos clave que se deben tomar en consideración en el desarrollo de un marco de control de calidad.
- » Otra evidencia que se puede incluir es la incorporación de políticas nacionales detalladas para el desarrollo y la mejoría (si existe una política nacional).

Figura 3: retos a enfrentar

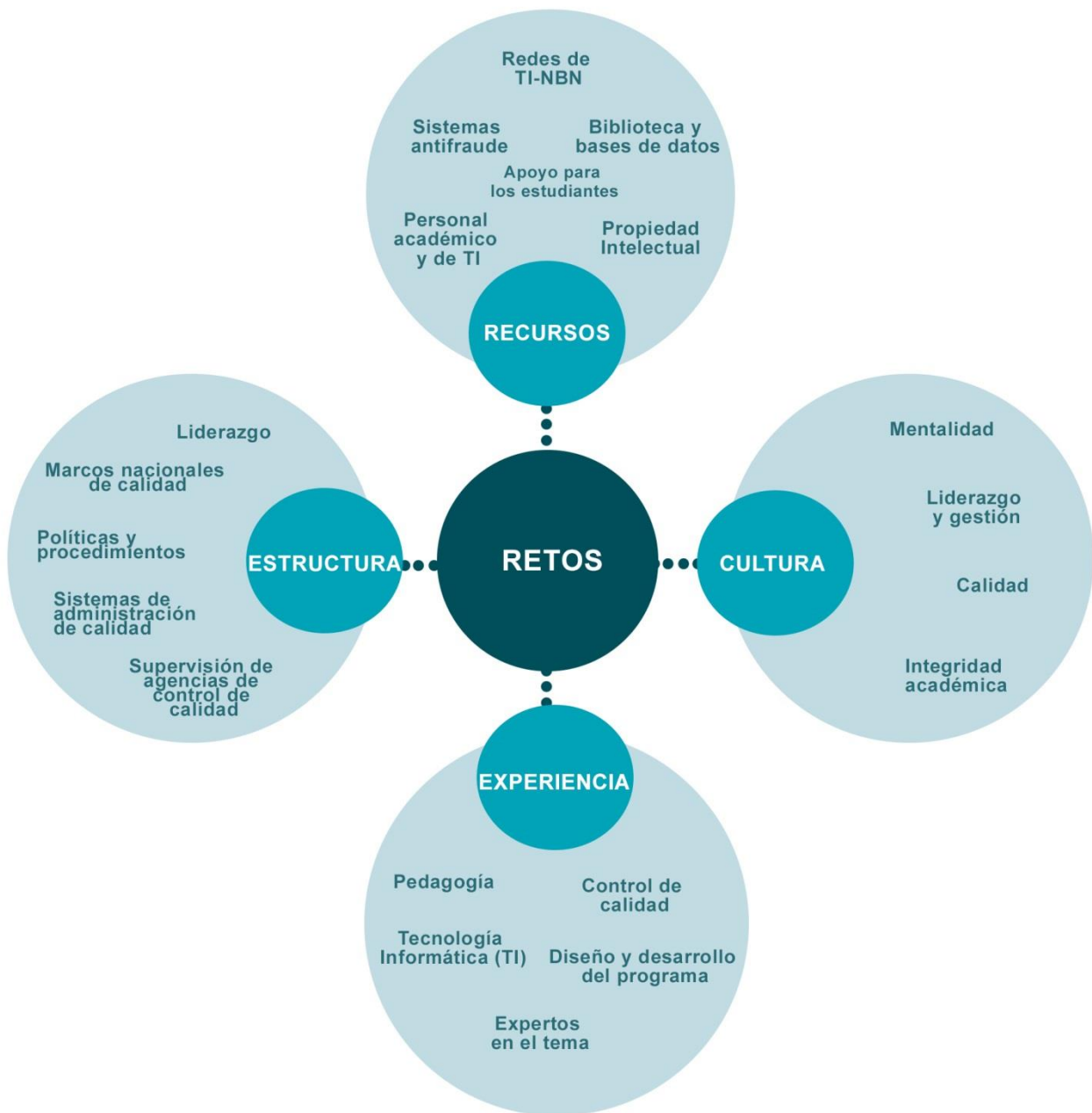
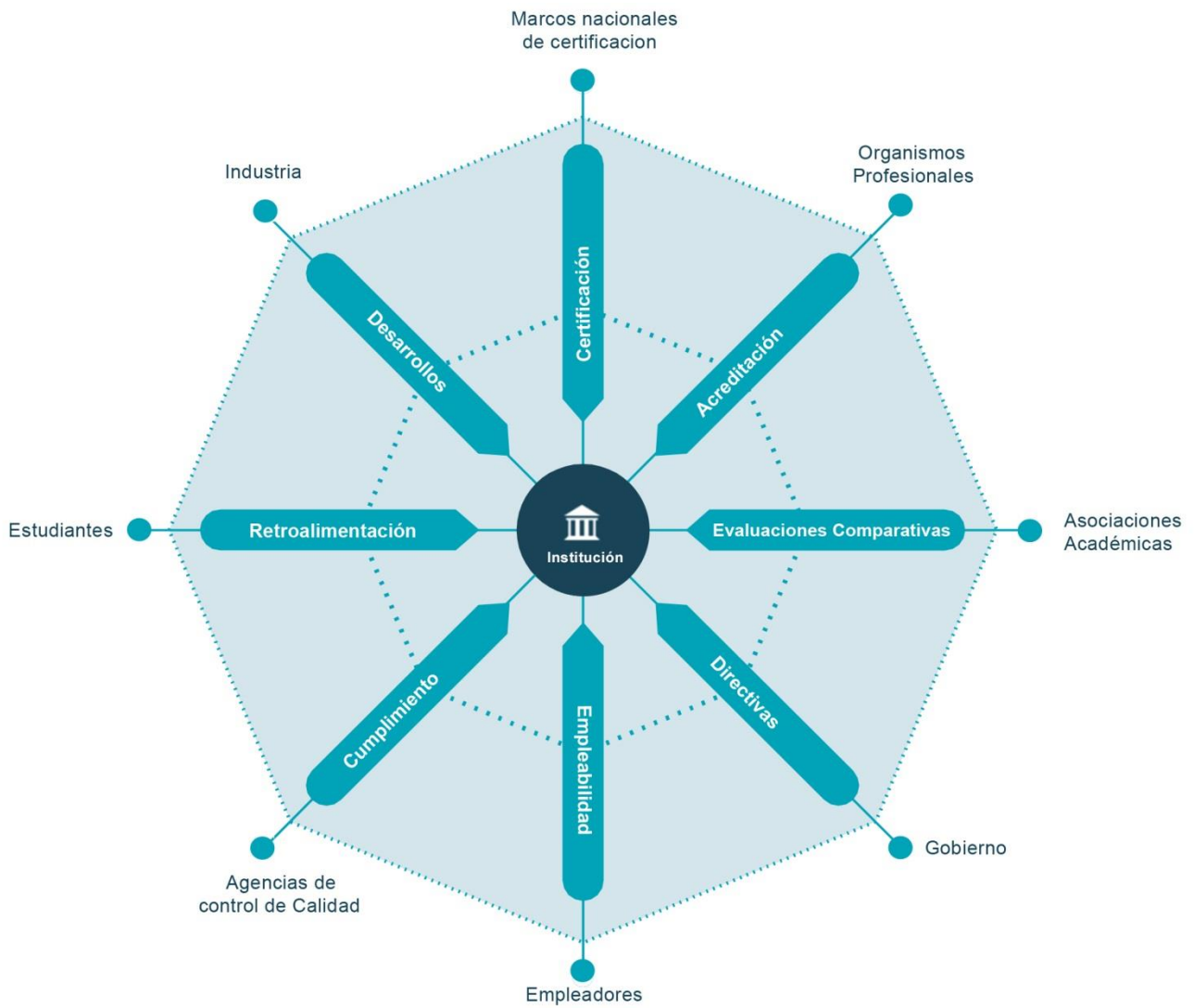


Figure 4: red de control de calidad



Estudio de caso: dominio 3

Educación en línea: México

En México, la evaluación del aprendizaje en línea es llevada a cabo por los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES).

Los principales puntos para la evaluación son:

1. Evaluación de las regulaciones y la planeación del programa académico
2. Desarrollo de evaluación y resultados del programa
3. Evaluación del proceso académico y sus fundamentos
4. Evaluación de la administración académica

Fuente: www.ciees.edu.mx/index.php/ingles/whats

Aproximaciones al control de calidad y el reconocimiento del aprendizaje en línea: Indonesia

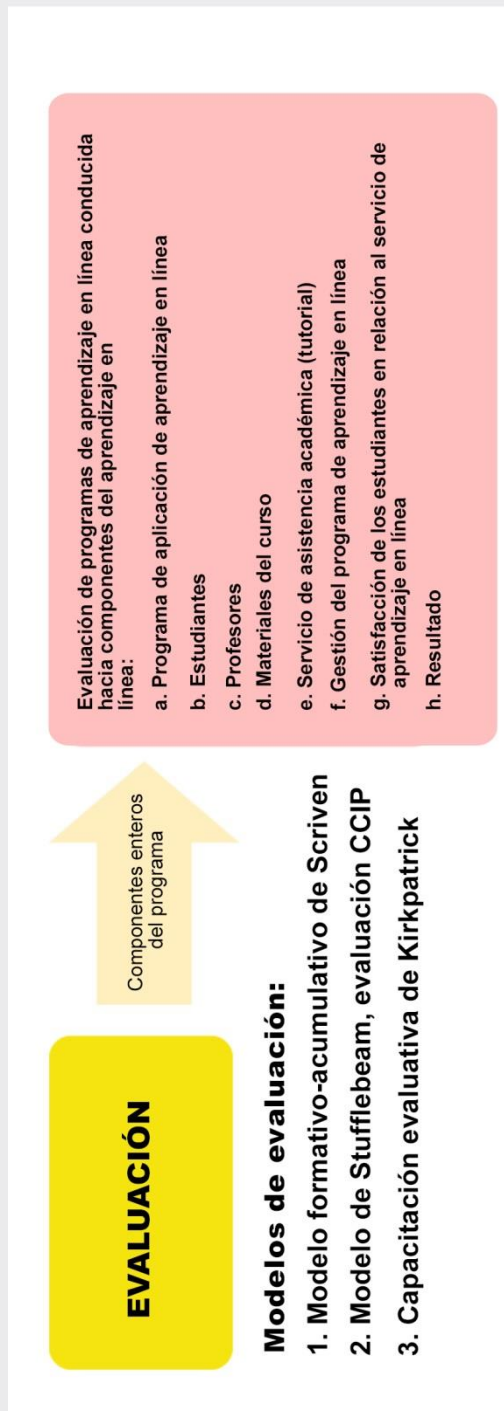
La Agencia Nacional de Acreditación para la Educación Superior (NAAHE/BAN-PT) acredita los programas académicos en la Universidad Abierta de Indonesia (Universitas Terbuka). La NAAHE usa el único marco integrado de control de calidad existente tanto para la transmisión educativa cara a cara como para la educación en línea. Sin embargo, los elementos específicos considerados para el aprendizaje en línea incluyen la forma en que se toman en cuenta a las agencias de certificación para la educación en línea, los porcentajes de graduación, el personal profesional para el desarrollo de los módulos en línea y los costos para los estudiantes.

Además de la acreditación por parte de la NAAHE, Universitas Terbuka ha desarrollado un sistema de control de calidad (SIMINTAS) que se usa para asegurar la calidad de todos los productos y actividades. Simintas UT se adoptó originalmente a partir del marco de control de calidad de la Asociación Asiática de Universidades Abiertas (QA AAOU Frame Work), que consiste de nueve componentes y 107 puntos bajo la forma de una declaración de la política de calidad para las prácticas recomendadas.

Fuente: RISTEK DIKTI, Indonesia

Ejemplo: dominio 3

Evaluación de programas – Ministerio de Investigación, Tecnología y Educación Superior: Indonesia



continúa...

Ejemplo: dominio 3 (continuación)

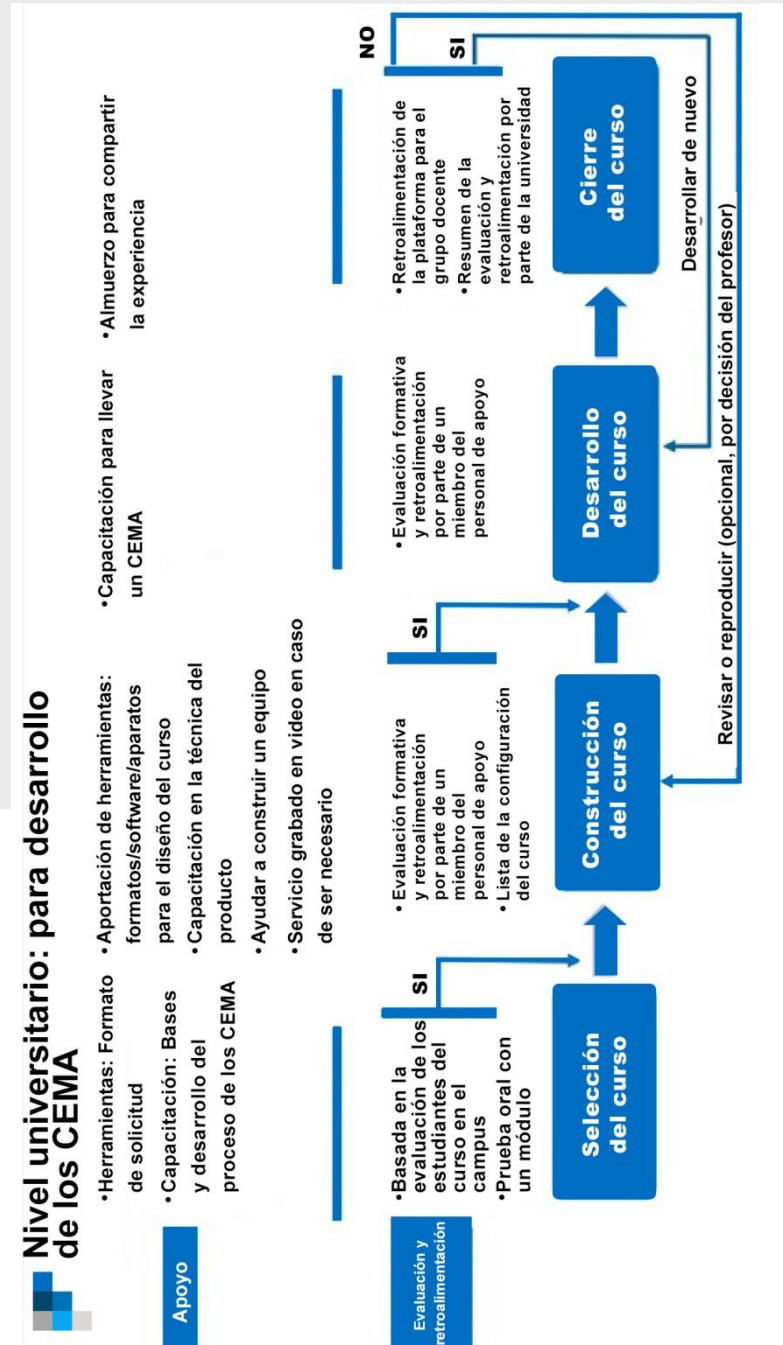
El modelo de evaluación para programas de aprendizaje en línea se basa en una mezcla de los tres modelos que se enlistan:

- » Modelo de Donald L Kirkpatrick para la Evaluación del Aprendizaje: Kirkpatrick, D L 1994 *Evaluating training programs: the four levels*, San Francisco, Berrett-Koehler
- » Modelo CIPP (Contexto, Input, Proceso, Producto) de Daniel Stufflebeam: Stufflebeam, Daniel L y Zhang G 2017 *The CIPP Evaluation Model: How to Evaluate for Improvement and Accountability*, Guildford, EE.UU.
- » Aproximación evaluativa libre de metas de Michael Scriven: Scriven, Michael 1991 *Evaluation Thesaurus*, Sage Publications, EE.UU.

Fuente: Ministerio de Investigación, Tecnología y Educación Superior, Indonesia

Ejemplo: dominio 3

La siguiente es una representación del proceso de la Universidad de Beijing para desarrollar y revisar Cursos en Línea Masivos y Abiertos (CEMA).



Fuente: Universidad de Beijing

DOMINIO 4: recursos

Principio

La infraestructura técnica y digital cuenta con los suficientes recursos para permitir una transmisión accesible, confiable y compatible de la educación en línea para todos los estudiantes, sin importar su locación.

Hallazgos de la investigación

- » La capacidad de brindar una educación en línea de calidad requiere una infraestructura técnica apropiada y confiable.
- » La variabilidad en el acceso al internet puede ser resultado de una infraestructura doméstica o regional limitada.
- » Los sistemas institucionales de gestión del aprendizaje y otras herramientas basadas en la tecnología, incluyendo sistemas que no son de propiedad institucional, se usan cada vez más en los entornos de aprendizaje en línea y semipresenciales.
- » Cada vez es más común que los estudiantes lleven sus propios aparatos al salón de clases, lo que brinda grandes oportunidades para el uso de la tecnología en el apoyo del aprendizaje.

Puntos focales

- » ¿Hay suministros en términos presupuestales y de provisiones de la inversión en infraestructura técnica para dar apoyo al aprendizaje en línea y semipresencial?
- » ¿Los estudiantes pueden acceder a sistemas y redes compatibles dentro y fuera del campus?
- » ¿Los estudiantes actuales y futuros tienen suficiente información para decidir si el estudio en línea es adecuado para sus necesidades?
- » ¿La institución ofrece un acceso a internet apropiado y adecuado para todos los estudiantes?

- » ¿El aprendizaje en línea y semipresencial involucra más que solamente subir contenidos a un sistema de aprendizaje para los estudiantes?
- » ¿Los estudiantes pueden conseguir en línea recursos académicos e información apropiados?
- » ¿Uso de recursos académicos abiertos?

Evidencia

- » Los presupuestos institucionales toman en cuenta la inversión en una infraestructura técnica apropiada.
- » Se compran suscripciones o licencias para recursos educativos en línea y herramientas de software.
- » Los espacios dentro del campus brindan posibilidades para el uso de la tecnología en línea, incluyendo conexiones para cargar aparatos y conexiones wifi confiables.
- » Acuerdos con Centros Distribuidos de Recursos para los elementos del currículo relacionados con pruebas, o que deban ser supervisados y requieran de asesores capacitados o exámenes cara a cara.
- » Los recursos se comparten y desarrollan entre el profesorado.

Recurso de evaluación comparativa: dominio 4

Consejo Austral-Asiático de Educación en Línea, Abierta y a Distancia (ACODE), evaluación comparativa para el aprendizaje apoyado por la tecnología

Los puntos de evaluación comparativa de ACODE (2014) se desarrollaron para ayudar a que las instituciones brinden una experiencia educativa de calidad con apoyo en la tecnología. Hay ocho puntos de evaluación comparativa y cada uno de ellos puede usarse como un indicador individual o pueden usarse en conjunto para ofrecer una perspectiva de la totalidad de la institución.

Los puntos de evaluación comparativa de ACODE pueden ayudar a que las instituciones realicen evaluaciones comparativas de algunos aspectos de la educación en línea para facilitar una cultura de la revisión y la mejora.

La 'herramienta de evaluación comparativa' en línea brinda a las instituciones una interfase fácil de usar para albergar su autoevaluación, así como información consolidada relacionada con los puntos de evaluación comparativa de ACODE para el aprendizaje apoyado por la tecnología. La herramienta permite agrupar la actividad de evaluación comparativa a lo largo del tiempo para su estudio e incluye:

- » Perfil de la institución/unidad
- » Panorama de la tecnología educativa de la institución
- » Visión del perfil de todas las instituciones y panorama tecnológico
- » Autoevaluación comparativa y consolidación del equipo
- » Comparación evaluativa institucional
- » Visión de los rangos del indicador de desempeño para cada institución
- » Documento anónimo de reporte para exportación.

Fuente: www.acode.edu.au/pluginfile.php/579/mod_resource/content/4/TEL_Benchmarks.pdf

DOMINIO 5: información y apoyo para el estudiante

Principio

Se implementan y monitorean mecanismos para identificar a estudiantes que requieran apoyo técnico, educativo y personal adicional y todos los estudiantes están conscientes de todos los sistemas de apoyo existentes. La información sobre el estudio en línea es clara, confiable, accesible y se actualiza regularmente para los estudiantes actuales y futuros.

Hallazgos de la investigación

- » El indicador más importante de la calidad de la educación en línea con base en la retroalimentación de los estudiantes es el acceso al personal. Los estudiantes valoran la oportunidad de ponerse en contacto con el personal, para buscar su apoyo, por medio del correo electrónico o el teléfono.
- » El uso de tecnologías digitales ofrece nuevas oportunidades para brindar una retroalimentación directa y rápida para los estudiantes.
- » Sin guías claras que recalquen la calidad de la participación, los estudiantes pueden involucrarse en estrategias contraproducentes para alcanzar los resultados académicos deseados.
- » El papel del apoyo para los estudiantes con personal académico para los estudiantes en línea es tan importante como las experiencias cara a cara.
- » Los estudiantes en línea pueden enfrentar retos educativos específicos y diversos en comparación con otros grupos de educación cara a cara y el apoyo para los estudiantes debe tomar en consideración un amplio rango de servicios, incluyendo servicios técnicos, académicos y personales.
- » Todos los estudiantes deben tener acceso a información clara acerca de los requerimientos y las exigencias de la educación en línea, incluyendo cómo prepararse.

Puntos focales

- » ¿Los estudiantes que estudian en línea tienen acceso a servicios de apoyo institucionales?

¿Los métodos de comunicación son adecuados para los estudiantes en línea y semipresenciales?

- » ¿Los sitios web, plataformas y sistemas institucionales de gestión educativa contienen información accesible y clara que dirija a los estudiantes a una variedad de servicios de apoyo?
- » ¿La institución tiene mecanismos para identificar, a través de aplicaciones analíticas que monitoreen los patrones de acceso y otra información demográfica incluyendo capacidades lingüísticas o técnicas, a los estudiantes que puedan estar en riesgo?
- » ¿Los estudiantes pueden usar plataformas en línea para ponerse en contacto con el personal?
- » ¿Los estudiantes tienen acceso a información correcta acerca de un curso en línea antes de su admisión y tienen las habilidades requeridas para ser admitidos en el curso en línea?

Evidencia

- » Las políticas determinan cuándo se necesitan intervenciones educativas para apoyar a los estudiantes en riesgo de fracasar o no continuar con sus estudios.
- » La información sobre la dedicación al estudio y el desempeño estudiantil monitorea la retención de los estudiantes en línea y semipresenciales.
- » Los estudiantes brindan retroalimentación sobre los mecanismos de apoyo establecidos para ellos.
- » Las guías para el comportamiento y la etiqueta de los estudiantes en línea promueven una interacción positiva.
- » Las salas de chat y otras características interactivas son moderadas por el personal.
- » Los estudiantes que han descontinuado sus estudios o se han transferido fuera del programa completan encuestas de salida.
- » La retroalimentación se relaciona con la educación en línea y lo adecuado de la información provista antes y durante el proceso de estudio.

Estudio de caso: dominio 5

Guías de accesibilidad para contenido web

Una importante consideración para el uso de la tecnología en la educación superior en Australia es la capacidad de los estudiantes para poder tener acceso y participar en la educación en línea a pesar de cualquier discapacidad. Aunque el uso de la tecnología puede ayudar a abrir el acceso educativo para los estudiantes con ciertas discapacidades es importante asegurar que las actividades y recursos educativos se desarrollen de manera tal que sean compatibles con tecnologías de asistencia como pueden ser los lectores de pantalla. Las guías de accesibilidad para contenido web ofrecen guías acerca de los estándares mínimos de accesibilidad con los que deben cumplir las aplicaciones y los sistemas de tecnología educativa, pero las economías individuales también pueden tener sus propios estándares.

Fuente: www.w3.org/WAI/intro/wcag.php

Apoyo para estudiantes: Universidad Deakin, Australia

Puntos focales:

- » Acceso a servicios de apoyo en línea: ¿los estudiantes tienen acceso a servicios de soporte apropiados a medida que progresan a través de su actividad de aprendizaje en línea?
- » Canales de comunicación en línea: ¿estos canales están abiertos y son fáciles de usar en general y de usar como medio de comunicación en particular? ¿La comunicación es regular y relevante?
- » Información en línea accesible y clara sobre el apoyo: ¿es fácil acceder y usar el apoyo?

Experiencia del estudiante:

- » Diseño y evaluación del curso en línea que incorpore una interacción significativa y auténtica, así como oportunidades interesantes de colaboración.
- » Herramientas/plataformas en línea que permitan la interacción estudiante/personal y estudiante/estudiante.

Otro recurso valioso es el curso educativo gratuito en línea de Deakin para preparar a los estudiantes antes de que se inscriban en uno de sus cursos en el Cloud Campus [Campus en la Nube]. Una vez que los estudiantes completan el curso inicial de dos semanas pueden decidir continuar con sus estudios y obtener un título de posgrado a través de Deakin.

Deakin también incluye biografías de gente que ha decidido estudiar en línea para demostrar cómo administraron (especialmente aquellos que obtuvieron títulos profesionales de posgrado) sus compromisos laborales y familiares y de qué manera el curso que estudiaron tuvo la flexibilidad necesaria para permitirles completarlo.

Fuente: www.deakin.edu.au/courses/study-online

DOMINIO 6: experiencia estudiantil

Principio

Todo estudiante tiene la oportunidad de interactuar social y académicamente con el personal y otros estudiantes y se actúa, por medio del monitoreo, de acuerdo a la retroalimentación de la experiencia de los estudiantes.

Hallazgos de la investigación

- » El aislamiento de los estudiantes en línea o semipresenciales puede compensarse por medio de actividades grupales interactivas incluyendo foros en línea, reuniones virtuales y salas de chat en línea.
- » Aunque a menudo no es en lo que se centran los instructores o académicos, una experiencia estudiantil positiva puede ser determinante para que un estudiante regrese a estudiar.
- » La sensación de pertenencia es esencial para que un estudiante se identifique con la institución y participe con los demás.
- » A medida que crecen las opciones de educación en línea, promover una experiencia estudiantil positiva puede influir en los estudiantes y sus decisiones de los cursos que tomarán.

Puntos focales

- » ¿El diseño del curso y los métodos de evaluación incorporan un rango de características interactivas que hacen que los estudiantes participen en el trabajo grupal y alientan la interacción personal con otros estudiantes?
- » ¿La información para el curso incluye información acerca de las oportunidades de participación y promueven actividades que alienten una experiencia estudiantil positiva?
- » ¿Los estudiantes están conscientes de las oportunidades de participación más allá de sus estudios, incluyendo comunidades de aprendizaje?

Evidencia

- » Las actividades de interacción están integradas en el diseño del curso.
- » Cada estudiante tiene acceso a las fotos, los nombres y los datos de contacto de los demás estudiantes.
- » Las plataformas digitales están diseñadas para distinguir entre los aspectos académicos de la experiencia estudiantil y otros aspectos más orientados hacia lo social.
- » Se envían y reciben, con regularidad, actualizaciones y comunicaciones entre instituciones y estudiantes en línea.

Estudio de caso: dominio 6

Encuestas estudiantiles en universidades australianas

Muchos prestadores de servicios educativos utilizan una variedad de encuestas cuando se completa un curso para saber acerca de la experiencia de los estudiantes durante el curso. Por ejemplo, tanto en la Universidad Griffith como la Universidad Swinburne los estudiantes contestan encuestas al terminar cada una de las unidades de un curso y la universidad usa esta información como un mecanismo para la mejora continua de la docencia y el aprendizaje, así como para desarrollar e innovar el diseño y la transmisión de los cursos.

Fuentes:

swinburne.edu.au/student/surveys

intranet.secure.griffith.edu.au/work/surveys/student-surveys

Estudio de caso: dominio 5

Universidad Deakin y la experiencia del estudiante

LO QUE ESPERAMOS EN DEAKIN: CALIDAD PREMIUM

- **Una retroalimentación sobre la evaluación** auténtica, oportuna, constructiva y de consistente alta calidad.
- **Recursos didácticos** interesantes y de alto valor asequibles en una gama de modos distintos para adaptarse al ancho de banda del usuario.
- **Comunidades comprometidas** para aprender o socializar cara a cara en la pantalla.
- **Asesoría y consejos proactivos** para todos los estudiantes, con más acceso en las primeras unidades.
- Múltiples formas y momentos para que los estudiantes **inicien o avancen** en su curso.
- **Indicadores de calidad** con evidencia proveniente de análisis integrales que muestran la actividad y el progreso del estudiante.
- Equipos por unidad que usan de manera óptima el tiempo del personal académico y profesional para dar **apoyo al éxito del estudiante**.

Universidad Deakin, Código de Proveedor CRICOS: 001138



Deakin tiene muchos recursos que ayudan a asegurar que los estudiantes tengan apoyo en su experiencia en línea. Por ejemplo, Deakin emplea a instructores para el éxito que ayudan y apoyan a los estudiantes por medio de un contacto habitual a través de Skype y correos electrónicos.

Deakin también ofrece apoyo estudiantil, incluyendo Sesiones de Estudio Asistidas por Pares (PASS) presentadas a través de un webinario en línea, mentores de estudio y personal de apoyo más general.

Fuente: deakin.edu.au/courses/study-online

DOMINIO 7: diseño curricular

Principio

El diseño curricular se basa en principios educativos sólidos y ofrece una serie de experiencias académicas coherentes e interactivas que desarrollan conocimientos y habilidades en línea con resultados educativos apropiados para el nivel de certificación.

Hallazgos de la investigación

- » El diseño de programas en línea o semipresenciales requiere de la integración de aproximaciones académicas robustas al diseño curricular, con una experiencia técnica que pueda estructurar de manera coherente los recursos y las actividades educativas.
- » Aunque se han desarrollado muchas aplicaciones y manuales en línea para guiar el desarrollo de los programas en línea, resulta vital la necesidad de asegurar que el diseño esté en línea con resultados educativos específicos.
- » Las personas a cargo del diseño deben tener razones educativas para cada elemento del diseño curricular en las que se refleje un equilibrio entre las actividades de aprendizaje y la evaluación para desarrollar y demostrar los resultados de aprendizaje.
- » En el diseño de los programas de educación en línea y semipresencial hay que incorporar conscientemente la discusión y la colaboración y estas deben ser facilitadas apropiadamente por los instructores.
- » La Figura 5 ofrece puntos a tomar en cuenta en relación a los hallazgos de las investigaciones actuales.

Puntos focales

- » ¿La institución tiene estándares claros para el desarrollo de elementos para el curso?
- » ¿Cada unidad está diseñada tomando en cuenta los resultados del programa y el nivel de certificación?

- » ¿El diseño refleja aproximaciones pedagógicas al diseño curricular y no solo un diseño técnico?
- » ¿Se incluyen características innovadoras, interactivas e interesantes en el currículo en línea y semipresencial?
- » ¿El diseño curricular es coherente? ¿Desarrolla de manera progresiva, a lo largo de la duración del curso, habilidades disciplinares y genéricas?

Evidencia

- » Los planes docentes y de aprendizaje articulan el papel del diseño curricular en el desarrollo de la educación en línea y semipresencial.
- » En el desarrollo de cursos nuevos se utilizan procesos de desarrollo de elementos para el curso y/o estándares de calidad.
- » Los comités encargados del desarrollo de cursos, o sus equivalentes, tienen miembros capaces de evaluar de manera efectiva la calidad de los programas en línea o semipresenciales.
- » Se consulta a representantes de los empleadores o la industria para que el diseño del programa esté en línea con las necesidades y expectativas del mercado laboral.
- » El currículo ha sido revisado por expertos externos y se le ha probado para encontrar posibles problemas en su diseño. Cuando es necesario se toma nota y se implementa lo que haya surgido a partir de la retroalimentación.

Se busca, con regularidad, obtener retroalimentación acerca de la calidad del programa. Las actualizaciones del curso incorporan esta retroalimentación. **Figura 5: Puntos para tomar en consideración**

Figura 5: Hallazgos actuales

La investigación muestra que los programas semipresenciales bien desarrollados están diseñados para:

- » Mejorar los resultados educativos de los estudiantes
- » Tener menores índices de deserción que los cursos completamente en línea
- » Ser flexibles y cumplir con una variedad de necesidades de los estudiantes
- » Optimizar los mejores elementos de los modos de transmisión educativa en línea y el tradicional cara a cara
- » Incorporar aprendizaje práctico, activo, como pueden ser periodos de prácticas laborales o trabajo en laboratorio.

Estudio de caso: dominio 7

Uso de la tecnología para mejorar el diseño curricular. (JISC, Reino Unido)

JISC es la organización sin fines de lucro en el Reino Unido relacionada con los servicios y las soluciones digitales para los sectores de la educación superior, la formación profesional y el aprendizaje. JISC provee recursos para ayudar a que las instituciones implementen y potencien la educación facilitada por la tecnología, incluyendo aspectos específicos tales como el diseño curricular.

JISC apoya al sector alentando la adopción y el uso de las tecnologías digitales en la docencia, el aprendizaje y la investigación en el Reino Unido. La visión de JISC es que el Reino Unido sea la nación digitalmente más avanzada del mundo, en términos de la educación superior y profesional, así como la investigación. JISC brinda a las universidades del Reino Unido infraestructura y servicios digitales compartidos.

Fuente: www.jisc.ac.uk/guides/using-technology-to-improve-curriculum-design

DOMINIO 8: evaluación e integridad

Principio

Una serie de políticas y mecanismos aseguran que las tareas de evaluación para los estudiantes en línea se comuniquen claramente, se moderen de forma efectiva y que brinden oportunidades para que los estudiantes demuestren los resultados educativos del programa.

Hallazgos de la investigación

- » Se registran tasas de baja participación estudiantil cuando las actividades de colaboración en línea y los proyectos grupales no se evalúan.
- » Los lineamientos de evaluación necesitan poder gestionar el entorno específico en línea y ser compatibles con las interacciones para las dinámicas grupales.
- » Las instituciones están desarrollando mecanismos, incluyendo software de reconocimiento facial e identificación por teclado, para minimizar las trampas.
- » Los procesos de entrega de evaluaciones incluyen detección de plagios.
- » La educación semipresencial puede incorporar, de una forma intensiva, inserciones o experiencias laborales.
- » En los entornos en línea y semipresenciales se pueden desarrollar habilidades específicas y genéricas, incluyendo comunicación oral y habilidades interpersonales.

Puntos focales

- » ¿La institución ofrece una gama de evaluaciones con resultados educativos específicos y que incluyan habilidades específicas relacionadas con la materia en cuestión, así como habilidades generales?
- » ¿La evaluación desarrolla, acumulativamente, los resultados

educativos y ofrece a los estudiantes la oportunidad de demostrar los resultados de su aprendizaje?

- » ¿Los rubros de la evaluación reflejan los resultados educativos y los atributos de los graduados?
- » ¿Las comisiones examinadoras (o su equivalente) toman en cuenta la información sobre el desempeño en línea en relación a otros grupos?
- » ¿Los comités de desarrollo (o su equivalente) aprueban las evaluaciones para la educación en línea?

Evidencia

- » Hay políticas para regir las evaluaciones en línea, incluyendo la integridad, la moderación y el progreso académico.
- » Las evaluaciones reflejan los resultados educativos al nivel del programa y la certificación pertinentes.
- » Los estudiantes reciben guías claras acerca de la naturaleza de las evaluaciones y los rubros para su calificación.
- » La información sobre el desempeño demuestra que los estudiantes en línea y semipresenciales están alcanzando niveles de logro apropiados.
- » Las instituciones responden a la retroalimentación y quejas de los estudiantes acerca de la evaluación.
- » Hay políticas y procedimientos para manejar y salvaguardar la integridad de la evaluación.
- » Hay un proceso riguroso para monitorear y evaluar la información de la evaluación con miras a una mejora continua.
- » Las actividades de evaluación deben usar las capacidades de las tecnologías educativas.

Estudio de caso: dominio 8

Equivalencia evaluativa

Universidad Tecnológica de Swinburne, Australia

La Universidad Tecnológica Swinburne, en Melbourne, Australia, se encuentra entre el 3% de las mejores universidades del mundo. Con más de 30 000 estudiantes, 25% de su población estudiantil estudia en línea, por medio de Swinburne Online.

Los graduados de Swinburne Online reciben el mismo título y son medidos de acuerdo a los mismos resultados educativos que sus contrapartes que estudian en el campus. Sin embargo, para asegurar una respuesta y adaptabilidad adecuadas en los distintos modos de transmisión educativa, la universidad ha desarrollado guías de equivalencia evaluativa. Estas guías, adaptadas del marco de comparabilidad de Cumming (2003), ofrecen una aproximación estructurada para asegurar una equivalencia en las prácticas y tareas evaluativas entre los modos de transmisión educativa en campus y en línea.

Guías de equivalencia evaluativa

Las tareas evaluativas pueden contextualizarse de acuerdo al modo de transmisión educativa; sin embargo, las siguientes áreas deben mantenerse idénticas tanto en el modo de transmisión educativa en campus como en el modo en línea:

1. El propósito de la tarea evaluativa: ya sea formativa o acumulativa
2. Los resultados educativos evaluados en cada tarea evaluativa
3. El requerimiento del pensamiento divergente o convergente
4. La ponderación de cada tarea evaluativa
5. El límite de palabras de cada tarea evaluativa
6. El requerimiento de usar bibliografía en la tarea evaluativa
7. El requerimiento de completar la tarea individualmente o como parte de un equipo/grupo
8. La posibilidad de hacer la tarea (por ejemplo, su nivel AQF)

Fuente: www.swinburneonline.edu.au/how-online-study-works

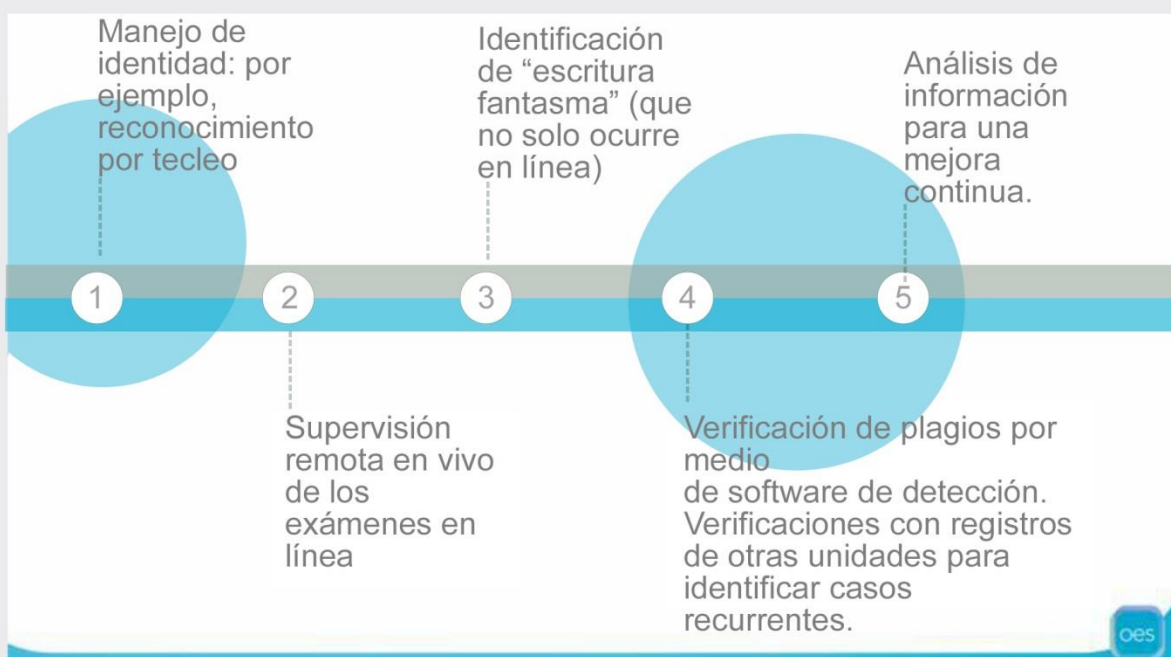
Recurso: dominio 8

Servicios Educativos en Línea (OES), Australia

OES se estableció para estimular y hacer avanzar la industria de la educación en línea, ofreciendo una nueva aproximación, centrada en el estudiante, en la educación para adultos.

En conjunto con varios Proveedores Australianos de Educación Superior, 'OES brinda la capacidad necesaria para crear experiencias educativas en línea interesantes para aquellos estudiantes que no son atendidos por las ofertas tradicionales basadas en un campus'.

Evaluación e integridad



Servicio de Examen en Línea

OES ofrece un servicio de exámenes en línea. Este servicio consiste en un examen en línea, supervisado en vivo, que permite que los estudiantes regionales y remotos inicien sesión y completen sus exámenes en una locación conveniente. "Los estudiantes ya no tienen que ir a un lugar fijo para hacer su examen y no se necesitan supervisores, todo se hace en línea".

Fuente: www.oes.edu.au

DOMINIO 9: resultados académicos

Principio

Los resultados académicos de los estudiantes en línea son equivalentes a los de los estudiantes cara a cara en el mismo nivel de certificación y se evalúan con rigor.

Hallazgos de la investigación

- » Los resultados académicos son declaraciones de lo que se espera los estudiantes sepan, sean capaces de hacer y puedan aplicar en una serie de situaciones.
- » Los resultados académicos de los programas en línea y semipresenciales deben ser equivalentes a los resultados de los estudiantes en el modo cara a cara.
- » Numerosos estudios demuestran que la educación en línea y semipresencial no presente barrera inherente alguna para el logro de resultados académicos.
- » Ha habido cambios globales en la política y práctica del control de calidad en relación a los resultados académicos de los estudiantes y los graduados, poniendo menor énfasis en las aportaciones institucionales como una medida de la calidad.
- » El desarrollo de los resultados académicos recibe el apoyo de marcos de certificación a nivel nacional o regional, más allá del modo de transmisión educativa.
- » La medición de los resultados académicos para los programas en línea y semipresenciales facilita las prácticas de evaluación comparativa y mejora continua.

Puntos focales

- » ¿Los resultados académicos de los programas en línea y semipresenciales son claros, accesibles y realistas?
- » ¿Los resultados académicos son comunicados a los estudiantes futuros, los estudiantes actuales y el personal?
- » ¿Los resultados académicos están en línea con un marco de certificación, estándares relevantes, requerimientos de acreditación profesional y las necesidades del mercado laboral?

- » ¿Los resultados académicos para los programas en línea y semipresenciales abarcan tanto conocimientos específicos relacionados con el tema como habilidades generales tales como la resolución de problemas, la colaboración, la comunicación y habilidades analíticas y de uso de las TIC?
- » ¿El desarrollo de resultados académicos es evidente en el currículo y la evaluación?
- » ¿Las tareas evaluativas reflejan cada uno de los resultados académicos?

Evidencia

La información para los estudiantes y/o los manuales en línea incluyen los resultados académicos del programa.

- » Las políticas, la documentación y los procesos del desarrollo y evaluación del curso demuestran cómo se desarrollaron los resultados académicos.
- » El contenido y las evaluaciones del curso hacen referencia a marcos, estándares y otros requerimientos.
- » La información sobre el desempeño estudiantil se recolecta, analiza y valida para asegurar que cada estudiante que se gradúe haya demostrado los resultados académicos del programa.
- » Se llevan a cabo análisis de cohorte para determinar el desempeño y el progreso de los estudiantes en línea y semipresenciales en comparación con los estudiantes cara a cara.
- » Se llevan a cabo actividades de evaluación comparativa con programas externos similares para asegurar que los resultados académicos sean consistentes en todo el sector.
- » La retroalimentación por parte de los graduados y los empleadores demuestra resultados positivos tras la graduación, incluyendo empleo, reconocimiento profesional y nuevas oportunidades de aprendizaje.

Figura 6: Habilidades del 'mundo real' en un salón de clases virtual destaca de qué manera la educación incorporada a lo laboral puede ser un componente de la educación en línea.

Estudio de caso: dominio 9

Sistema integrado de control de calidad y resultados académicos en Japón

En Japón, la Institución Nacional de Títulos Académicos y Evaluación Universitaria (NIAD-UE) evalúa a las universidades de acuerdo a los Estándares para la Evaluación y Acreditación de Universidades. Los diez estándares no toman en consideración a la educación en línea o a distancia como aspectos distintivos de las operaciones de una institución y esta puede ser evaluada de acuerdo al marco de estos estándares. Por ejemplo, el Estándar 6, Resultados Académicos, no hace diferencia alguna entre los modos cara a cara o en línea:

Resultados académicos

Los resultados, por ejemplo, conocimiento, comprensión, habilidades y actitudes, que se espera que los estudiantes adquieran como resultado de los programas académicos. Hoy en día, cuando las tendencias internacionales se alejan de la “educación centrada en el docente” para acercarse a una “educación centrada en el estudiante”, es necesario que las universidades especifiquen explícitamente los resultados académicos que se espera que adquieran los estudiantes y se recalquen más “las habilidades que los estudiantes adquirirán como resultado del currículo” que “lo que la universidad enseña a los estudiantes”. Cada resultado académico debe ser específico y medible o evaluable. Se espera que las universidades contribuyan a la responsabilidad social a través de hacer públicas las evaluaciones de los resultados académicos y sus resultados. Para cumplir su misión fundamental de educar a quienes podrán sostener a la sociedad en el futuro, se les pide a todas las universidades que expresen, de forma explícita, los resultados académicos deseados para todos los estudiantes en la totalidad de sus programas de licenciatura, sin importar sus áreas de especialización, para monitorear los resultados académicos a través de métodos apropiados de medición, para implementar evaluaciones que se centren en los resultados académicos y para mejorar la calidad de los contenidos y métodos educativos de manera que los estudiantes puedan alcanzar cabalmente estos resultados.

Fuente: Glossary of Quality Assurance in Japanese Higher Education

Figura 6: Desarrollo de habilidades

Pueden darse oportunidades a los estudiantes en línea y semipresenciales para emprender su experiencia laboral u obtener un lugar en el mercado laboral, así como para desarrollar sus habilidades de comunicación oral, a través de una serie de opciones incorporadas en el diseño de los cursos, entre las que se incluyen su estructura y evaluación.

Por ejemplo:

- » Los programas semipresenciales pueden incorporar, durante su desarrollo, un componente cara a cara relacionado con la experiencia de trabajo, proyectos de investigación o una experiencia laboral significativa.
- » Los entornos educativos en línea pueden reunir a estudiantes a distancia e instructores para el desarrollo de habilidades relacionadas con entrevistas de trabajo, comunicación oral y presentación, así como otras actividades colaborativas.
- » A menudo, los estudiantes toman en línea los componentes teóricos de un curso y los componentes aplicados se conducen cara a cara o completando un componente educativo integrado al trabajo. Por ejemplo, en Swinburne Online se puede obtener un título en Educación ‘a través de una combinación de experiencia práctica por medio de inserciones laborales y estudios teóricos flexibles en línea’.

Fuente: swinburneonline.edu.au/online-courses/education

Conclusión

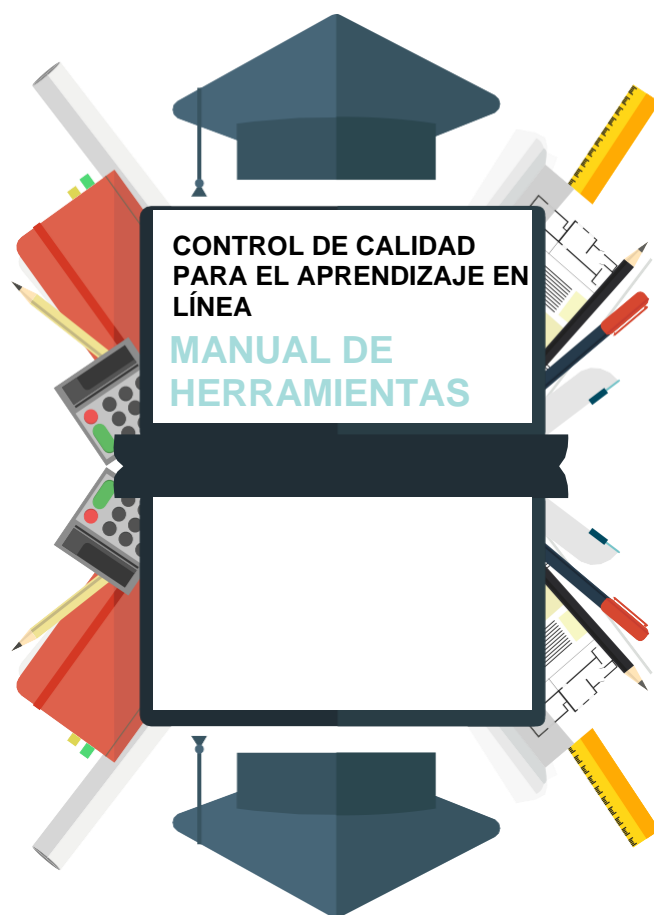
Este manual de herramientas ofrece un punto de inicio para el control de calidad de la educación en línea para aquellas economías de la APEC que busquen desarrollar un marco relacionado. Aún más, puede usarse como una plataforma para la cooperación regional dentro del control de calidad de la educación en línea. En él se establecen una serie de criterios que pueden ayudar a las agencias de control de calidad en la evaluación de los programas en línea y semipresenciales.

Las instituciones que asumen una aproximación integrada para el control de calidad también pueden usar estos criterios para refinar sus indicadores clave de desempeño y mejorar los estándares de la educación en línea que brindan. Esto es así porque el manual de herramientas ofrece una importante base de evidencias para los reportes y las evaluaciones. En resumen, ayuda a que las instituciones midan la calidad de sus programas en línea y semipresenciales.

El manual de herramientas fue desarrollado para promover una cultura de la calidad dentro del sector educativo global. Para establecer y desarrollar una cultura de la calidad, tanto las economías como las instituciones deben definir e implementar mecanismos de control de calidad.

Para que esto ocurra es necesario plantear algunas preguntas clave:

- » ¿Cómo es que los marcos de calidad integran su control en la educación en línea?
- » ¿Cómo es que las agencias de control de calidad evalúan los programas en línea?
- » ¿Cómo es que las instituciones hacen análisis comparativos de los programas en línea?



La cultura es más que una serie de mecanismos, es una mentalidad creada por líderes e impulsada por prácticas organizativas. Este manual de herramientas plantea preguntas para desencadenar una conversación entre líderes. El siguiente paso consiste en que ellos confeccionen respuestas a medida de sus necesidades.

Bibliografía

- ACODE 2014 Benchmarks for technology enhanced learning Canberra http://www.acode.edu.au/pluginfile.php/579/mod_resource/content/3/TEL_Benchmarks.pdf
- Altbach P G, L Reisberg et al 2009 Trends in global higher education: Tracking an academic revolution, Boston College, Center for International Higher Education
- Allen I E y Seaman J 2013 Changing course: Ten years of tracking online education in the United States, Babson Park MA, Babson Survey Research Group
- APQN 2008 Quality assurance arrangements in higher education in the broader Asia-Pacific region, Australia: Asia Pacific Quality Network http://www.aei.gov.au/AEI/GovernmentActivities/BrisbaneCommunique/Quality_Assurance_pdf
- Asian Development Bank 2011 Higher education across Asia: An overview of issues and strategies, Mandaluyong City: Asian Development Bank
- ASEAN University Network 2014 ASEAN Credit Transfer System, recuperado el 17 de marzo de 2014 <http://acts.ui.ac.id/>
- Australian Communications and Media Authority 2015 Communications report 2013–14 series: Report 1 – Australians' digital lives, Canberra: Commonwealth de Australia.
- Basak S, Wotto M, Bélanger P 2016 A Framework on the Critical Success Factors of E-Learning Implementation in Higher Education: a review of the literature
- Bernard et al 2004 How Does Distance Education Compare to Classroom Instruction? A Meta-Analysis of the Empirical Literature
- Christensen C M, Horn M B, Caldera L and Soares L 2011 Disrupting College: how disruptive innovation can deliver quality and affordability to postsecondary education, Center for American Progress, Innosight Institute <http://eric.ed.gov/?id=ED535182>
- Cummings R J 2003 Equivalent assessment: Achievable reality or pipedream, paper presented at the ATN 2003 Education and Assessment Conference, Adelaide
- Dziuban C, Hartman J and Moskal P 2004 Blended Learning, EDUCAUSE Center for Applied Learning <http://net.educause.edu/ir/library/pdf/ERB0407.pdf>
- Eaton J S 2016 Quality, E-Learning and Alternative Providers of Higher Education in Cross-Border Higher Education and Quality Assurance Rosa M J, Sarrico C, Tavares O & Amara A (eds) Issues in Higher Education series, Palgrave MacMillan, Reino Unido
- ESG 2015 Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, Bruselas
- Edgecombe N, Cormier M, Bickerstaff S, Barragan N 2013 Strengthening developmental education reforms: evidence on implementation efforts, Scaling Innovation Project, CRCC Working Paper N. 61
- E-learning Quality Model The Swedish National Agency for Higher Education
- Ewan C 2016 Salient issues for TEQSA arising from 'Higher Education Standards in a Disaggregated Learning Environment' extracto sin publicar del Reporte OLT, mayo 2016
- Gonzalez-Pose P 2015 Global perspectives on the recognition of higher education qualifications, presentation at the Council for Higher Education Accreditation International Quality Group annual meeting, Washington DC
- Grifoll J, Huertas E et al 2010 Quality Assurance of E-learning, Helsinki, Finlandia
- Howland J L, Jonassen D H and Marra R M 2012 Meaningful learning with technology Pearson, NJ
- Huisman J, Adelman C, Hsieh C C, Shams F and Wilkins S 2012 'Europe's Bologna process and its impact on global higher education' en Deardorff D K, de Wit H, Heyl J D & Adams T (eds) The SAGE Handbook of International Higher Education Thousand Oaks: Sage Publications (pp. 81–100)
- Iwata J 2013 'A new era of learning efficacy on a planet of smarter systems' en Barber M and

- Rizvi S (eds) Asking more: The path to efficacy Pearson, Londres pp. 23–27
- Jenkins J 2000 'Training teachers for a connected environment' en Open Praxis 2 (pp. 8–14)
- Jung I S 2005 'A review of policy and practice in virtual education: In the context of higher education in S. Korea' en Educational Studies 47 (pp. 111–123)
- Jung I and Latchem C 2012 Quality assurance and accreditation in distance education and e-learning
- Hanna D 2003 'Building a leadership vision: 11 strategic challenges for higher education' Educause Review, Julio/Agosto
- Khan B H 2001 'A framework for Web-based learning' in B H Khan (Ed) Web-based training Englewood Cliffs, NJ: Educational Technology Publications
- Kirkpatrick, D L 1994 Evaluating training programs: the four levels, San Francisco, Berrett-Koehler
- Kristoffersen D 2015 Regulation and quality assurance of online education, paper given at the Educating Online in South East Asia regional workshop, Kuala Lumpur
- Lapsley R et al 'Is Identical Really Identical? An Investigation of Equivalency Theory and Online Learning' en Journal of Educators Online 5.1 (2008): n1
- Latchem C 2012 Quality assurance toolkit for open and distance non-formal education, Commonwealth of Learning
- Latchem C 2016 Open and Distance Learning Quality Assurance in Commonwealth Universities: a report and recommendations for QA and accreditation agencies and higher education institutions, Commonwealth of Learning
- Lim C P, Chai C S and Churchill D 2010 Leading ICT in Education Practices: A Capacity-Building Toolkit for Teacher Education Institutions in the Asia-Pacific, Microsoft, Singapore
- McNaught C 2001 'Quality assurance for online courses: from policy to process to improvement?' actas de Meeting at the crossroads, Ascilite, Melbourne 2004: www.ascilite.org.au/conferences/melbourne01/pdf/papers/mcnaughtc.pdf
- Malaysian Qualifications Agency 2013 Code of practice for open and distance learning Petaling, Jaya
- Miller G, Benke M, Chaloux B, Ragan L and Schroeder R 2014 Leading the e-learning transformation of higher education: meeting the challenges of technology and distance education, Sterling, Virginia: Stylus Publishing, LLC en asociación con el Sloan Consortium
- Murray J 2013 Quality Assurance in Qualifications Frameworks: an issues paper, Quality and Qualifications Ireland and the European Commission
- OECD 2012 Education at a Glance, OECD Publishing. http://dx.doi.org/10.1787/eag_highlights-2012-en
- Oliver, R 2001 Assuring the Quality of Online Learning in Australian Higher Education en Wallace M, Ellis A and Newton D (eds) actas de la Conferencia Moving Online II, Lismore: Southern Cross University (pp. 222–231)
- Ossiannilsson E 2012 Benchmarking e-learning in Higher Education: lessons learned from international projects, tesis doctoral, Universidad de Oulu, Departamento de Posgrado, Universidad de Oulu, Finlandia: <http://herkules.oulu.fi/isbn9789526200415/isbn9789526200415.pdf>
- Ossiannilsson E, Williams K, Camilleri A F y Brown M 2015 Quality Models in Online and Open Education around the Globe: State of the Art and Recommendations, ICDE Report Series
- Redpath, L 2012 'Confronting the Bias Against On-Line Learning' in Management Education Academy Of Management Learning and Education, 11(1) (pp. 125–140)
- Rekkedal, T and Qvist-Erksen, S 2004 'Student Support – a Critical Factor for Success' en Design and Evaluation of an Integrated Student Support System for E-learning
- Salmon G, 2014 'Learning Innovation: A Framework for Innovation' in European Journal of Open, Distance and e-Learning vol. 17, no. 2

Scriven, Michael 1991 Evaluation Thesaurus, Sage Publishing, EE.UU.

Spratt C, Weaver D, Maskill L, y Kish K, 2003 Online Pedagogy and the Challenges for Academic Staff Development, publicado en línea en

http://www.monash.edu.au/groups/flt/eet/full_papers/spratt.pdf

Statutory Quality Assurance Guidelines for Flexible and Distributed Learning (White Paper) 2016 Quality and Qualifications Ireland

Stufflebeam, Daniel L and Zhang G 2017 The CIPP Evaluation Model: How to Evaluate for Improvement and Accountability, Guilford, EE.UU.

TEQSA Information Sheet: eLearning and compliance with the Threshold Standards

<http://www.teqsa.gov.au/sites/default/files/TEQSAeLearningInformationSheet.pdf>

Teay S 2009 Quality Performance Management in Higher Education

The OLC Quality Scorecard Online Learning Consortium (former Sloan-C) EE.UU.

Naciones Unidas 2010 Metas del Milenio:

<http://www.un.org/millenniumgoals>

UNESCO 2016 Blended Learning for Quality Higher Education: Selected Case Studies on Implementation from Asia-Pacific <http://bangkok.unesco.org/content/blended-learning-quality-higher-education-selected-case-studies-implementation-asia-pacific>

UNESCO 2010 Educación para todos <http://www.unesco.org/en/efa/>

UNESCO 2014 Education Systems in ASEAN+6 Countries: A Comparative Analysis of Selected Educational Issues

Walsh P 2016 'Quality Assurance of Cross-border Higher Education – a case for collaboration between national quality agencies' in Cross-Border Higher Education and Quality Assurance, Rosa M J, Sarrico C, Tavares O y Amara A (eds) Issues in Higher Education series, Palgrave McMillan Reino Unido

Watkins R y Schlosser C 2000 'Capabilities-based educational delivery units: beginning a professional dialogue' en American Journal of Distance Education 14(3) (pp. 34–47)

Weber J M y Lennon R 2007 'Multi-course comparison of traditional versus web-based course delivery systems' en Journal of Educators Online 4(2)

Westman P 2009 'ELQ report: Policy Issues for Quality Assurance Agencies' National Agency for Higher Education (NAHE) Suecia, Taller ENQA, Quality Assurance of E-Learning

Woodhouse D, Keynote Address: 'Quality: Making a difference' <https://herdsa.org.au/system/files/Woodhouse.pdf>

Yelland R 2011 Academic Ranking and Quality Assurance in Online Education, Directorate for Education Presentation, Barcelona, OECD

Ziguras C and McBurnie G 2011 'International student mobility in the Asia-Pacific: from globalization to regional integration?' en Marginson S, Kaur S y Sawir E (eds) Higher Education in the Asia-Pacific, Strategic Responses to Globalization, Dordrecht: Springer