

Enseñanza online y Recursos de Aprendizaje Abiertos: Recomendaciones de procedimientos basados en modelos de calidad

Rosana Montes, Guadalupe Rodriguez-Pina, Miguel González, Miguel Gea

rosana@ugr.es, guadaluperpina@gmail.com, {mglaredo, mgea}@ugr.es

Centro de Enseñanzas Virtuales de la Universidad de Granada
C/ Real de Cartuja, nº 36-38. 18071 Granada

<http://cevug.ugr.es>

Resumen. Este artículo presenta el panorama de los sistemas de calidad y buenas prácticas en docencia no presencial, cuyos orígenes y enfoques son muy heterogéneos. Actualmente existe un gran interés por unificar los procesos y modelos para tener un marco de referencia común. Otro aspecto de creciente interés y con muchas posibilidades es la proliferación de recursos docentes en abierto (OER) y la necesidad de búsqueda de procedimientos de evaluación de estos recursos. En el artículo se ofrece la metodología para ambas aproximaciones, con el objeto de crear un marco de trabajo para el uso de los Recursos Educativos Abiertos en las instituciones de educación superior de Europa.

Palabras clave: Estándares de calidad, procesos de evaluación del aprendizaje, recursos abiertos de aprendizaje (OER).

1 Introducción

Los procesos de calidad y sistemas basados en la mejora de la excelencia son cada vez más frecuentes en las instituciones de educación superior (ISO 9001 [1] y EFQM [2]). En los últimos años el proceso de convergencia europea ha logrado consensuar directrices [3] para las instituciones europeas de educación superior. Sin embargo, estas directrices siguen siendo insuficientes para cubrir la amplia tipología de acciones formativas e identificar las peculiaridades de la enseñanza en modalidad no presencial [4], lo que origina la ausencia de un marco de referencia consensuado entre diferentes universidades para implantación de los distintos procedimientos relativos a la modalidad virtual. Se puede comprobar que además, existe un gran compendio de propuestas e iniciativas en este sentido [5], pero, en muchos casos debido a la propia estructura que poseen en cada institución los centros de formación online, coexistiendo con la formación presencial y a la búsqueda de un modelo mixto y flexible que compatibilice las ventajas de cada aproximación docente, aún estamos lejos de un marco común. Otras iniciativas, como la norma UNE [6] se están aplicando en la actualidad como única alternativa para dar un marco de referencia homogéneo a los cursos de formación orientados al estudiante, e indicando los

requisitos básicos que debe cumplir, como empleabilidad, e incluyendo novedosos aspectos relativos a la infoaccesibilidad.

Esta dinámica provoca que nos encontremos con una gran dispersión en la forma de abordar estos procesos de evaluación y mejora, y con ello, una dificultad añadida para fomentar la interoperabilidad entre instituciones. Los aspectos básicos que se deben recoger en estos procedimientos van más allá del contenido docente (evaluación de materiales y recursos), debiendo contemplar asimismo el conjunto de procedimientos y servicios complejos que dan soporte a la consecución de dichas acciones: servicios tecnológicos, administrativos, metodológicos, etc. En el siguiente apartado presentaremos el contexto actual referente a procesos de calidad que existe en España, así como las distintas iniciativas llevadas a cabo para la mejora de estos procesos dentro del Centro de Enseñanzas Virtuales de la Universidad de Granada.

2 Ámbitos y propuestas para la evaluación de la calidad

Una de las iniciativas más destacadas a nivel nacional es la creación en el 2001 de ANECA [8] que, junto con los órganos autonómicos de evaluación, realizan la evaluación de los planes de estudios de las titulaciones de educación superior. Los protocolos de evaluación necesarios para su verificación y acreditación se basan en indicadores concretados en los *Criterios y Directrices para la Garantía de la Calidad en el EEES* basados en ENQA [3] y en lo dispuesto en la normativa [9] [10].

En el caso de Andalucía, el órgano dedicado a garantizar y afianzar el compromiso con los criterios de calidad establecidos en Bolonia [11] es la AGAE, hoy conocida como Agencia del Conocimiento [12]. Sin embargo no ha sido hasta el año 2011, con la publicación de la Guía de apoyo para la elaboración de la Memoria de Verificación de Títulos Oficiales (Grado y Máster) [13], cuando se han incorporado directrices de VERIFICA [14] adaptadas a las modalidades de enseñanza-aprendizaje no presenciales. En cada universidad, paralelamente se crean unidades articuladas generalmente a nivel de vicerrectorados de Calidad que promueven y dinamizan la creación de mecanismos sistemáticos de Gestión de la Calidad (SGC) a varios niveles (institucional, en los centros, servicios y titulaciones) [15].

Las características específicas de la docencia no presencial se evidencian también en esta forma de evaluar aspectos de calidad. El Campus Andaluz Virtual nació como una iniciativa que facilita la creación de un espacio virtual docente común donde cada una de las diez universidades andaluzas comparten asignaturas en modalidad de enseñanza virtual conjunta [16]. Al mismo tiempo, se desarrollaron procedimientos de evaluación de asignaturas (guía @fortic) [17], y foros de buenas prácticas orientados a valorar las experiencias de los docentes [18]. Esta experiencia ha permitido avanzar hacia un marco común de evaluación de procedimientos y de formación a docentes.

Otro aspecto que se debe evaluar a nivel institucional es la visión que se percibe acerca de la docencia online y del apoyo a la implantación de sus procesos en la política universitaria. Esta línea profundiza en el valor estratégico que poseen los sistemas de enseñanza a través de las TICs y del uso de estas tecnologías en el ámbito

docente, evaluando el nivel de implantación de la cultura digital a todos los niveles. A nivel europeo, EFQUEL (European Foundation for Quality in E-Learning) ha puesto en marcha la certificación UNIQUe como procedimiento para la acreditación de las instituciones en mecanismos de innovación y mejora del aprendizaje mediante TIC respaldado por [19]. La Universidad de Granada (a través del Centro de Enseñanzas Virtuales) obtuvo en 2009 esta certificación, lo cual nos permite tener un eje de referencia comparativo a nivel europeo en cuanto a modelos gestión de las TICs en docencia.

Con todas estas referencias, desde hace dos años hemos empezado a adaptar todos estos procesos a las características específicas del marco actual de SGC adoptado por las diferentes titulaciones, y planteando como línea transversal el apoyo en docencia no presencial (ya sea en las modalidades semipresencial y a distancia) a los diferentes títulos oficiales [4][7]. Como resultado, se dispone en la actualidad de un SGC que se aplica a la oferta oficial no-presencial de la Universidad de Granada. Este modelo, basado en un sistema de mejora continua, tiene las siguientes características:

- Proceso basado en dos etapas: inicial (preparación metodológica) y final (acción tutorial), cuyos resultados se vuelcan en un informe final.
- Identifica y hace partícipes a todos los actores: profesores, estudiantes, personal técnico de apoyo, coordinadores y equipos de seguimiento de calidad de cada título
- Se han creado procedimientos para el SGC en las siguientes dimensiones:
 - Procedimiento para la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza virtual y del profesorado.
 - Procedimiento para la evaluación y mejora de la satisfacción de los distintos colectivos implicados en el servicio de enseñanza virtual oficial y la gestión de sus problemas.
 - Procedimiento para la evaluación y mejora del rendimiento académico.
- Se han creado las correspondientes herramientas (para los procedimientos) que son los instrumentos para la recogida de información y documentos generados:
 - Evaluación de la planificación y el diseño de la enseñanza virtual (PCEV1-01).
 - Evaluación del desarrollo de la enseñanza virtual (PCEV1-02).
 - Cuestionario de opinión del alumnado sobre la labor docente del profesorado en enseñanzas virtuales oficiales (PCEV1-03).
 - Cuestionario de satisfacción del alumnado con el servicio de enseñanza virtual (PCEV2-04).
 - Cuestionario de satisfacción del profesorado con el servicio de enseñanza virtual (PCEV2-05).
 - Cuestionario de satisfacción del PAS y técnicos con el servicio de enseñanza virtual (PCEV2-06).
 - Formulario web de incidencias, reclamaciones y sugerencias (PCEV2-07).
- Documento de informe anual de la titulación (IATCEV-09), con una

evaluación de las siguientes dimensiones:

- Dimensión 1: sobre la actuación docente del profesorado y el desarrollo de la enseñanza.
- Dimensión 2: sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el servicio de enseñanza virtual en el grado/posgrado.
- Dimensión 3: sobre la gestión y atención de incidencias, sugerencias y reclamaciones técnicas o de gestión del servicio de enseñanza virtual en el grado/posgrado.
- Dimensión 4: sobre los resultados académicos.

La puesta en marcha del SGC provisional ha proporcionado un conocimiento muy valioso sobre los procedimientos que se llevan a cabo dentro de la modalidad virtual. Tras la fase de análisis de los primeros resultados, las principales conclusiones y aportaciones que se obtuvieron del proceso fueron las siguientes:

- Validación del enfoque de la evaluación de la calidad. Esta primera aproximación nos facilitó la mejora y rediseño de algunos de los procedimientos para áreas de evaluación bien compartimentadas. Se decidió centrarse en las áreas de: 1) el proceso de enseñanza-aprendizaje y 2) el servicio de apoyo técnico-pedagógico.
- Implementación de todas las herramientas de evaluación.
- Adecuación de los formatos de documentos, así como los procedimientos y otras herramientas, conforme a las recomendaciones de las agencias externas de evaluación, que ya estaban siendo asumidas en el SGC para los grados/posgrados presenciales.

En todo este proceso, la Universidad de Granada ha participado activamente en la creación de un proceso de evaluación de calidad para docencia virtual en las siguientes áreas:

- En **espacios docente virtuales compartido** (Campus Andaluz Virtual) con la puesta en marcha de un modelo único para todas las universidades de evaluación de las actividades formativas.
- En **contexto internacional**. La certificación UNIQUE ha sido un desarrollo del proyecto europeo MASSIVE [20], liderado por la UGR para la consecución de una metodología de inclusión de modelos de aprendizaje basados en TICs, y con continuación en el proyecto HEXTLEARN [21] orientado a desarrollar estrategias de aprendizaje permanente a través de las instituciones mediante el soporte de las TICs, fomentando metodologías y buenas prácticas.
- En la **adaptación del SGC a modalidad semipresencial y virtual**, integrando este proceso en los existentes en las diferentes titulaciones y Centros de la Universidad.

Un aspecto que no cubren estas metodologías y que actualmente es de gran interés, son los procesos de evaluación de Recursos de Aprendizaje en Abierto (OER) por su rápido crecimiento y su potencial interés en procesos de aprendizaje formal y no formal. En la siguiente sección veremos los pasos que se están dando desde la

Universidad de Granada para explorar la viabilidad de evaluación de OER con la experiencia adquirida en todos estos procesos.

3 Calidad en procesos de aprendizaje basados en OER

El interés por los contenidos educativos en abierto, así como por los mecanismos para buscar un marco común de evaluación de calidad es una tendencia cada vez más importante a nivel internacional. La existencia de un marco de referencia que permita evaluar la calidad de los cursos (y de sus procedimientos) facilitaría en gran medida la posibilidad de establecer mecanismos de certificación del aprendizaje informal.

En esta línea, la Universidad de Granada coordina el proyecto *OERtest: puesta a prueba de un marco de trabajo para los Recursos Educativos Abiertos en Europa* [22], un proyecto europeo de dos años (2010-2012) financiado por el Programa de Aprendizaje Permanente de la Comisión Europea [23]. Su objetivo es apoyar la integración de los Recursos Educativos Abiertos (OER en sus siglas inglesas) en la educación superior y probar la viabilidad de la evaluación del aprendizaje adquirido exclusivamente a través de este medio.

Con el fin de desarrollar un marco de aprendizaje basado en el estudio con Recursos Educativos Abiertos, OERtest está estimulando el intercambio entre expertos de la Educación Superior para la puesta en práctica de una experiencia piloto entre las universidades que forman parte del consorcio, que permita conocer los procedimientos y los requisitos que son necesarios imponer a los propios materiales OER. Existen multitud de repositorios de materiales abiertos, pero nos encontramos con problemas para usar materiales de estas fuentes:

- muchos de los cursos son incompletos o son incoherentes y no permiten ser seguidos de forma independiente
- no existe un estándar para la calidad de un recurso didáctico
- ni siquiera se ha pensado en experiencias piloto sobre estos materiales
- no hay una descripción de metadatos estándar para estos materiales educativos

Para garantizar unos criterios de calidad, desde el proyecto se ha visto la necesidad de crear un repositorio agregador de meta-datos, denominado *OERtest Clearing House*. Los cursos que se añadan ahí, llamados *Módulos OERtest*, necesitan cumplir una serie de requisitos similares a los impuestos en repositorios OCW [24]:

1. Han de incluir un plan de estudios.
2. Se desarrollarán sobre la base de un calendario. Aunque no se dependerá estrictamente de una fecha de inicio / fin, permitirán plasmar una temporalización.
3. Junto con el contenido, se deben proporcionar lecturas adicionales.
4. Ha de incluir actividades prácticas.
5. Ha de incluir ejercicios y soluciones.
6. Ha de proporcionar un sistema de evaluación de las competencias y destrezas adquiridas.

Puesto que los módulos se plantean basados en contenidos, otras características a considerar son: el número mínimo de ECTS requerido para que sea certificable, el hecho de que debe permitir al estudiante seguirlo de forma autónoma (con un mínimo de tutorización o incluso sin tutor), que deben ser modulares y por tanto independientes de otras materias, y pueden ser ofrecidos en cualquier idioma de la Comunidad Europea.

Sobre estos materiales, que se plasmarán en forma de un conjunto de cursos compartidos por los socios que cumplen estos requisitos, las universidades participantes podrán establecer mecanismos para el reconocimiento de aprendizaje entendido ello como competencias adquiridas y demostrables (*portfolios*). Como resultado se podrá ofrecer a la comunidad universitaria un modelo económico que soporte el uso de OER en la educación superior.

4.1 Recomendaciones generales para SGC en procesos OER

Teniendo en cuenta: 1) las experiencias del Centro de Enseñanzas Virtuales de la Universidad de Granada en la definición e implantación de iniciativas de evaluación de la calidad en la formación no-presencial, 2) las dificultades encontradas por la ausencia de referentes generales ampliamente adoptados y 3) los diferentes enfoques encontrados en los diversos ámbitos de aplicación; recomendamos una estrategia que pueda homogeneizar y ser aplicada a muy distintos ámbitos de aprendizaje abierto, sin la necesidad de rehacer el modelo de evaluación de la calidad. De esta forma no se requerirían nuevos modelos de certificación (posteriores o de surgimiento paralelo) sino adaptaciones a las particularidades de dichos ámbitos.

4.2 Aspectos a excluir

A la hora de establecer los procedimientos, tomamos como punto de partida el modelo de SGC analizado en apartados anteriores, que evalúa claramente aspectos relacionados con la labor tutorial o dinamizadora de los profesores en acciones formativas no-presenciales; fundamentalmente mediante la dimensión “Labor docente del profesorado en enseñanzas virtuales”.

En el caso de procesos OER, este aspecto no podría ser contemplado como tal por la propia definición de enseñanza abierta.

4.3 Aspectos a reformular

Las herramientas de nuestro modelo para evaluar la planificación y el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje no-presencial, deberían particularizarse mínimamente. Concretamente, se requeriría contemplar la ausencia de tutorización y por tanto, centrarse en el diseño, planificación y recursos confeccionados para el aprendizaje autónomo; así como la satisfacción del alumnado con ellos.

4.4 Aspectos a incluir

Tanto en un proceso de enseñanza-aprendizaje no-presencial tutorizado, como en

un proceso de aprendizaje autónomo con recursos abiertos, la satisfacción de los colectivos implicados (autores, alumnado y técnicos) es fundamental. Por ello, habría que seguir manteniendo las herramientas que nos permiten recoger dicha satisfacción sobre el servicio técnico-pedagógico y la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.

5 Conclusiones

En este artículo se ha presentado la situación actual para la evaluación de enseñanza en modalidad no presencial, y las diferentes aproximaciones que se han realizado desde la Universidad de Granada para la consecución de un modelo de SGC coordinado con las directrices actuales que marcan las agencias de acreditación españolas. Con esta presentación, hemos abordado la situación actual de los Recursos Educativos Abiertos que actualmente se ofertan sin tutorización, pero que requieren reconocer las capacidades adquiridas para proporcionar una evaluación que permita la consecución de una certificación. Se ha propuesto como experiencia piloto el modelo de SGC que se aplica para la enseñanza virtual, y que nos ha permitido reflexionar hacia los requisitos para su aplicación con éxito en procesos de aprendizaje basados en OER.

Agradecimientos

Este proyecto ha sido parcialmente financiado con el proyecto LLP de la EACEA OERtest (ref. 510718-LLP-2010-ES-ERASMUS-EVC). Este artículo refleja únicamente los puntos de vista de sus autores y la Comisión Europea no se hace responsable de los contenidos y de las opiniones expresadas en el mismo.

Referencias

- [1] ISO 9001:2000, Quality management systems -- Requirements. International Standard Organization, Geneva, Switzerland (2000).
- [2] *Modelo EFQM de Calidad y Excelencia* <http://www.efqm.es/>
- [3] ENQA. *Informe de la conferencia de Ministros: Estándares y guías para la garantía de la calidad en el Espacio Superior de Educación Europea* <http://www.enqa.eu/agencias.lasso>
- [4] M. Gea, M. González Laredo, M.J. Álvarez Suárez, R. Montes-Soldado: "Proceso de Evaluación en Títulos Universitarios con Modalidad Virtual". IEEE RITA. Revista Iberoamericana de Tecnologías del aprendizaje. ISSN: 1932-8540. Volumen 5, Número 3 Pags. 97-104, 2010
- [5] J.R. Hilera, R. Hoya: *Estándares de e-Learning: Guía de Consulta*. Ed. Universidad de Alcalá de Henares, 2010. Online: <http://www.cc.uah.es/hilera/GuiaEstandares.pdf>
- [6] UNE 66181:2008, *Gestión de la calidad. Calidad de la Formación Virtual*. AENOR: Spanish Association for Standardization and Certification, Madrid (2008).
- [7] Gea M., González M., Álvarez M.J., Montes R. *Revisión de estándares y buenas prácticas en el desarrollo de acciones formativas no presenciales I Congreso Iberoamericano sobre Calidad de la Formación Virtual (CAFVIR 2010)*. Alcalá de Henares (España), 24-26 de

Febrero de 2010.

[8] ANECA <http://www.aneca.es/>

[9] Real Decreto 861/2010 , de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

[10] Real Decreto 99/2011 de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado, establecen el marco normativo para la ordenación y verificación de enseñanzas oficiales.

[11] *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* - 3rd edition, Bolonia (2009).

[12] Agencia Andaluza de Evaluación <http://www.agae.es/>

[13] Guía de apoyo para la solicitud de Títulos Oficiales (Grado y Máster). http://www.aneca.es/media/.../verifica_guiia_gradoymaster_090108.pdf

[14] Programa Verifica <http://www.aneca.es/programas/verifica>

[15] *Sistema de Gestión de la Calidad en la Universidad de Granada*. Secretariado de Evaluación de la Calidad de la Universidad de Granada; http://calidad.ugr.es/pages/cecretariados/ev_calidad/sgc

[16] Campus Andaluz Virtual (CAV), <http://www.campusandaluzvirtual.es>

[17] @FORTIC: Guía para la evaluación de acciones formativas basadas en tecnológicas de la información y la comunicación. UCUA. Córdoba.

[18] Agueda, J.I., Infante, A. (eds.): Buenas Prácticas de teleformacion en las diez universidades andaluzas. ISBN: 9788497452199, Netbiblo, 2009

[19] UNIQUE: Certificación de Instituciones de Educación Superior por el uso excepcional del aprendizaje basado en las TIC. <http://unique.efquel.org/>

[20] MASSIVE. Modelling Advice and Support Services to Integrate Virtual component in higher Education, <http://cevug.ugr.es/massive/>

[21] HEXTLEARN

[22] Proyecto LLP *OERtest: puesta a prueba de un marco de trabajo para los Recursos Educativos Abiertos en Europa* <http://www.oer-europe.net>

[23] Programa LLP de la Agencia Ejecutiva en el ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural <http://eacea.ec.europa.eu/llp/>

[24] OpenCourseWare de la Universidad de Granada <http://ocw.ugr.es>