

# Buenas Prácticas e Instrumentos de Evaluación de Calidad



Para el diseño, implementación y evaluación de  **cursos digitales**  para el sector cooperativo en Latinoamérica.

# Buenas Prácticas e Instrumentos de Evaluación de Calidad

Para el diseño, implementación y evaluación de **cursos digitales** para el sector cooperativo de Latinoamérica.



**Título:** Buenas Prácticas e Instrumentos de Evaluación de Calidad para el diseño, implementación y evaluación de cursos digitales para el sector cooperativo de Latinoamérica.

**Derechos de Autoría:** Deutscher Genossenschafts- und Raiffeisenverband e.V. (DGRV)

Elaborado con el apoyo del Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania; las opiniones expresadas no coinciden necesariamente con las del BMZ.

Asunción, Paraguay, 2021  
71 páginas

Educación virtual, Educación a distancia, cursos virtuales, proceso de virtualización, CoopSur, cooperativa.

## Colaboradores

### Redacción

Rosa Rivarola (DGRV)  
Susanne Guamba (ADG)

### Coordinación

José Manuel Bautista (DGRV Paraguay)  
Elisabeth Niendorf (ADG)

### Revisión metodológica y editorial

Perla Gaona (DGRV)  
Dario Ruiz (Corrector independiente)

### Maquetación y Diseño

Agencia Megáfono

## Agradecimientos

Agradecemos a las instituciones que han participado en la *“Encuesta de Oportunidades sobre educación digital en el sector cooperativo en Latinoamérica”* que fue una de las principales fuentes para este Manual. Las instituciones participantes son:

### México

- CONCAMEX (Confederación de Cooperativas de Ahorro y Préstamo de México)
- CONFECOOP (Confederación Nacional de Cooperativa de Actividades Diversas de la República Mexicana)

### Honduras

- FACACH (Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito)
- CHC (Confederación Hondureña de Cooperativas)

### El Salvador

- FEDECACES (Federación de Asociaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito de El Salvador de Responsabilidad Limitada)
- FEDECOPADES (Federación de Cooperativas Agrícolas de El Salvador)
- INSAFOCOOP (Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo)

### Guatemala

- CONFECOAC (Confederación Integral Guatemalteca de Federaciones de Cooperativas de Ahorro y Crédito)

### Paraguay

- FECOPAR (Federación de Cooperativas de Paraguay)
- FECOPROD (FECOPROD – Federación de Cooperativas de Producción)  
ALT (Academia de Liderazgo Transformador)

### Chile

- CIESCOOP (Centro Investigación Economía Social y Cooperativa, Universidad de Chile)

### Bolivia

- ATC (Asociación Técnica de Cooperativas)

### Uruguay

- IDC (Instituto de Desarrollo Cooperativo)

### Perú

- FENACREP (Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito)
- CIDERURAL (Central de Cooperativas de Desarrollo Rural)

### Ecuador

- FINANCOOP (Caja Central de Ecuador)

# Contenido

- 7** **Introducción**
- 8** ▶ Resumen Ejecutivo
- 9** ▶ Antecedentes de las buenas prácticas
- 11** ▶ Objetivos
- 12** ▶ Educación digital en las cooperativas de la región
- 20** **Buenas Prácticas para el Diseño, Implementación y Evaluación de Cursos Digitales**
- 21** ▶ Consejos prácticos para el Consejo de Administración
- 34** ▶ Consejos prácticos para el Comité de Educación
- 36** ▶ Consejos prácticos para la coordinación Académica de programas educativos digitales
- 55** ▶ Consejos prácticos para los tutores
- 62** **Instrumento de Evaluación**
- 63** ▶ Descripción de la metodología
- 65** ▶ Instrumento de evaluación institucional
- 67** ▶ Instrumento de Evaluación de los Programas de Educación Digital
- 70** **Bibliografía**

## Anexos

- 5.1 Pasos para la concepción de cursos digitales que son alineados a las necesidades de capacitación
- 5.2 Orientación del uso de instrumentos de evaluación
- 5.3 Cuestionario para evaluación institucional
- 5.4 Cuestionarios para evaluación de programas de educación digital
- 5.5 Caja de herramientas

## Índice de Imágenes

Imagen 1: Formatos de capacitación en el sector cooperativo .....	15
Imagen 2: Existencia de una normativa de capacitación en cooperativas .....	15
Imagen 3: Regulación de fondos de educación .....	16
Imagen 4: Acreditación de los cursos.....	17
Imagen 5: Oferta de cursos gratuitos .....	17
Imagen 6: Factores limitantes en la educación cooperativa digital.....	18
Imagen 7: Requisitos técnicos disponibles por los participantes.....	18
Imagen 8: Funciones del equipo de trabajo.....	22
Imagen 9: Modelos de financiación de los cursos digitales en la región.....	30
Imagen 10: Principales gastos relacionados con la educación digital.....	31
Imagen 11: Concepción de un curso digital .....	44
Imagen 12: Existencia de plataforma virtual de educación cooperativa.....	47
Imagen 13: Requerimientos técnicos para los cursos digitales.....	47
Imagen 14: Proveniencia de los tutores de los cursos virtuales.....	49
Imagen 15: Análisis didáctico de los objetivos del curso .....	55
Imagen 16: Preparación, aplicación y seguimiento de seminarios en línea .....	56
Imagen 17: La rueda de los métodos .....	57
Imagen 18: Herramientas y métodos de aprendizaje digital .....	59

## Lista de Abreviaturas

ADG.....	Akademie Deutscher Genossenschaften
CAD .....	Consejo de Administración
CE .....	Comité de Educación
DGRV.....	Deutscher Genossenschafts- und Raiffeisenverband e.V.
DNC .....	Detección de necesidades de capacitación
MOOC .....	Massive Open Online Course
NOOC .....	Nano Open Online Course
REA.....	Recursos abiertos de autoaprendizaje
SCORM.....	Sharable Content Object Reference Model
SGA .....	Sistema de Gestión del Aprendizaje
SGC.....	Sistema de Gestión de Calidad

# 1. Introducción

---

Este capítulo presenta el resumen ejecutivo, una propuesta de Buenas Prácticas, objetivos, así como la educación digital en las cooperativas de la región.

## 1.1 Resumen Ejecutivo

*La gestión de la calidad en la educación digital debe ser vista como un proceso continuo que apunte a cumplir con las condiciones definidas, como estándares de calidad en todos los procesos de enseñanza y aprendizaje, considerando tanto la visión del participante como también la de la cooperativa.*

Las buenas prácticas tienen como propósito fundamental establecer los criterios de calidad para el diseño, la implementación y la evaluación de cursos digitales en el sector de cooperativas en Latinoamérica. Este documento es una guía objetiva y confiable de criterios de calidad que orienta a las instituciones cooperativas que deseen diseñar e implementar cursos digitales. Establece las pautas para analizar el cumplimiento de los criterios de calidad para la autoevaluación tanto como la evaluación por parte de un ente externo de los cursos digitales, con el fin de promover acciones que ayuden a incrementar la calidad de la propuesta educativa en el sector cooperativo.

Este documento está estructurado en cuatro capítulos, empezando en el primer capítulo con el resumen ejecutivo, el contexto y antecedentes del documento, los objetivos generales y específicos y una visión general de la educación digital en la región.

En el segundo capítulo son presentadas las buenas prácticas para el diseño, la implementación y la evaluación de cursos digitales con sugerencias para el Consejo de Administración, para el Comité de Educación, para la Coordinación Académica y los tutores. Aquí se utilizan repetidamente referencias a la situación actual en la región y se hacen recomendaciones que van más allá de esto.

El tercer capítulo presenta un instrumento de evaluación y sus respectivas herramientas que permiten evaluar el estado que guarda la implementación del sistema o programas de educación digital. Describe la metodología, estructura, componentes y elementos del instrumento de evaluación institucional y del instrumento de evaluación de los procesos de un curso.

El cuarto capítulo contiene diferentes anexos que proporcionan un instrumento de trabajo para los diferentes aspectos del desarrollo, la aplicación y la evaluación de los cursos digitales. Por ejemplo, también hay una caja de herramientas con muchas plantillas y ejemplos útiles.

## 1.2 Antecedentes de las buenas prácticas

La **DGRV** – Deutscher Genossenschafts- und Raiffeisenverband e.V. (Confederación Alemana de Cooperativas) es la organización cúpula de tercer grado para el sector cooperativo de Alemania y se constituye como una asociación civil sin fines de lucro. Más allá de sus funciones en Alemania, apoya diversas actividades de desarrollo cooperativo a nivel mundial; estas labores de la DGRV tienen como fin contribuir al mejoramiento del desempeño de las cooperativas, fomentando así avances de las estructuras sociales y económicas.

Bajo el nombre de proyecto CoopSur, la DGRV apoya el establecimiento de estructuras cooperativas en el sector financiero y en el sector real en el marco del instrumento de fomento de estructuras sociales en el Cono Sur de las Américas que engloba los países de Bolivia, Chile, Paraguay, Perú y Uruguay. Dentro del proyecto, la DGRV apoya a sus contrapartes en el tema de formación y educación cooperativa, en particular en la formación a los dirigentes y gerentes de las cooperativas. En Latinoamérica ha apoyado a sus contrapartes en la implementación de programas de educación digital en los últimos años.



### Objetivo

La meta de esta actividad tiene por finalidad **establecer una plataforma de educación digital adecuada y adaptada para el sector cooperativo** y utilizar la experiencia en el desarrollo sistemático de una estrategia para el aprendizaje digital en el sector.

*Las experiencias exitosas en el desarrollo e implementación de sistemas de formación presencial y virtual de la DGRV y ADG generaron la necesidad de establecer criterios de calidad en la dimensión pedagógica, tecnológica, tutoría y evaluativa, primeramente, para la implementación de los cursos b-learning y cursos digitales en las cooperativas.*

La **ADG** –Academia de Cooperativas Alemanas– fue fundada en 1970 y es la academia nacional de formación cooperativa de Alemania. Su oferta incluye una amplia variedad de programas de gestión y formación, diplomas universitarios, seminarios, talleres y foros/conferencias. Durante más de un decenio, ADG-Internacional amplió sus actividades en el plano internacional apoyando el desarrollo de los sistemas financieros y el desarrollo de las cooperativas en todo el mundo, especialmente en los países emergentes y en desarrollo. En América Latina ha apoyado los sistemas nacionales de educación y formación cooperativa, así como las academias cooperativas en la mejora continua de calidad en la formación, en conjunto con la DGRV. Haciendo uso de la digitalización en el entorno del aprendizaje y la formación, ADG-Internacional se ha centrado especialmente en la ampliación de sus formatos de aprendizaje digital y de aprendizaje combinado en los últimos años. ADG actualmente ofrece varios programas de e-learning y b-learning con diferentes temas para las cooperativas.

Las restricciones actuales, debido a la pandemia del COVID-19, obligaron al sector cooperativo a encontrar alternativas con formatos exclusivamente virtuales para poder continuar con su oferta de educación y formación a sus cooperativas. Estas experiencias y las buenas prácticas en el área de educación digital fueron levantadas en la *Encuesta de Oportunidades sobre educación digital en el sector cooperativo en Latinoamérica* que engloba 10 países latinoamericanos (Bolivia, Chile, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Paraguay, Perú y Uruguay). En base a estas experiencias se desarrollaron criterios de calidad de aplicación general para la región.

## 1.3 Objetivos

*Este documento es una guía objetiva y confiable de criterios de calidad que orienta a las instituciones cooperativas que deseen diseñar e implementar cursos digitales.*

### Objetivo General

Establecer los criterios de calidad para el diseño, la implementación y la evaluación de cursos digitales en el sector de cooperativas en Latinoamérica.

### Objetivos Específicos

Este manual establece las pautas para analizar el cumplimiento de los criterios de calidad para la autoevaluación tanto como la evaluación de un ente externo de los cursos digitales con el fin de promover acciones que ayuden a incrementar la calidad de la propuesta educativa en el sector cooperativo.

Los objetivos específicos de la guía son:

- a. Identificar los criterios de calidad a nivel general de una institución cooperativa que ofrece programas de educación digital para el sector.
- b. Identificar los criterios de calidad en la dimensión pedagógica, tecnológica, tutoría y evaluativa para la evaluación de los cursos digitales en la región.
- c. Orientar el análisis del desarrollo de los cursos digitales, basado en la revisión objetiva de cada una de las dimensiones.
- d. Compartir herramientas y buenas prácticas en el diseño e implementación de los cursos digitales.
- e. Presentar metodología e instrumentos de evaluación de los programas de educación digital.

## 1.4 Educación digital en las cooperativas de la región

### 1.4.1 Términos y conceptos

En la educación digital, el aprendizaje se traslada a los medios de comunicación digitales y permite al participante aprender de forma independiente y autónoma. Mientras que anteriormente las unidades de autoaprendizaje estaban representadas por textos, hoy en día están representadas por contenido multimedial. A continuación explicamos los conceptos más importantes utilizados en este guía.

**Educación digital:** Para este manual definimos educación digital como término genérico que engloba e-learning, b-learning, MOOC y NOOC. Para un modelo de educación digital guiado o tutorizado se necesita un especialista tutor como guía de aprendizaje para ayudar a los participantes en su proceso de generación del conocimiento, la motivación y, si es necesario, también guiarlos paso a paso. En el caso de utilizar modelos de autoaprendizaje en educación digital (también conocidos como MOOC o NOOC) se necesitarían recursos multimediales y guías instruccionales bien detallados para la gestión del participante en el aula virtual.

**Sistema de Gestión del Aprendizaje:** Una plataforma de aprendizaje o Sistema de Gestión del Aprendizaje (SGA) es un sistema complejo de gestión de contenidos que sirve para proporcionar contenidos de aprendizaje y organizar los procesos de aprendizaje. Ejemplos para SGAs son moodle, Udacity, TalentLMS o teachable. La tarea de un SGA basada en la web es de permitir una buena comunicación entre participantes y docentes. Funciona como una interfaz entre el proveedor de educación y el estudiante. Esto no incluye el contenido educativo que se ofrece por Internet, como los sitios o portales web habituales. Las ventajas de una plataforma de aprendizaje son el alivio en el proceso de enseñanza, la regulación del flujo de información, la simplificación del aprendizaje y la asunción de numerosas tareas administrativas.

**Aula virtual:** Tiene como uno de sus propósitos el ofrecer flexibilidad, dando al estudiante la posibilidad de aprender en sus horarios disponibles y desde cualquier lugar mientras tenga acceso a internet y a

una computadora. Las aulas virtuales son el espacio donde se da lugar al desarrollo de las competencias necesarias para un ámbito del saber, asignatura o carrera. Es por ello por lo que podemos decir que un Aula virtual es un espacio digital, donde se ponen a disposición diferentes servicios y herramientas, que permiten a los estudiantes la construcción de conocimiento, la colaboración y la interacción con otros.

**Institución de formación cooperativa:** Se refiere a la Confederación, Federación, Central, Universidad, Institutos, Redes de Cooperativas, o Fundaciones, o las mismas cooperativas, con el mandato de llevar a cabo los procesos de formación de los cuadros directivos, del personal gerencial y/o colaboradores de la cooperativa.

**Educación con presencia física:** Es un concepto de instrucción que se basa en actividades sincrónicas, como, por ejemplo, seminarios, talleres, foros y cursos presenciales en general.

**B-Learning:** El “B-Learning” se refiere al término inglés de “Blended Learning” y complementa la educación presencial con elementos de educación digital. Se centra en el aprendizaje colaborativo entre pares y usa los medios digitales para colaborar, aprender y comunicarse. Así que B-Learning es un concepto de instrucción que combina actividades asincrónicas como materiales educativos en línea (para autoaprendizaje) con actividades sincrónicas como oportunidades de interacción en línea y/o clases tradicionales y físicamente presenciales. Existe un concepto de B-Learning en la cual las actividades sincrónicas serán también implementadas en forma virtual (interacción en línea por videoclases), sin clases físicamente presenciales. Sin embargo, para este manual entendemos B-Learning como una forma semipresencial, siendo una combinación de elementos virtuales y físicamente presenciales.

### Elementos sincrónicos

*Los elementos sincrónicos se refieren a formatos que utilizan la interacción directa en vivo entre el aprendiz y el docente, como por ejemplo seminarios (digitales), videoconferencias o también conocidos como videoclases, trabajos en grupo en vivo o sesiones de formación individuales (en línea) a través de diferentes plataformas para el efecto.*

### Elementos asincrónicos

*Los elementos asincrónicos no implican ninguna interacción directa y simultánea, como por ejemplo, a través de videos de aprendizaje pregrabados o cursos de formación basados en la web o de autoaprendizaje que se cargan en las plataformas de E-Learning e incluyen elementos como videos, textos, imágenes, animaciones, tareas, foros, entre otros.*

**E-Learning:** El “E-Learning” o aprendizaje electrónico a distancia engloba un concepto metodológico-didáctico utilizando las tecnologías –los TICs– e implica, además, el uso de internet. Ejemplos son cursos digitales en línea, cursos digitales de información, series de cursos digitales, etc. Dentro del E-Learning, el seminario web, foros en línea, videoconferencias varias, son herramientas de uso frecuente, las cuales pueden ser vistas por cientos o incluso miles de participantes a la vez desde cualquier lugar y en cualquier dispositivo. Las unidades de aprendizaje se encuentran en línea en un aula virtual, lo que ofrece una variedad de posibilidades adicionales para la comunicación e interacción entre el formador, el participante y los compañeros de aprendizaje, es decir vinculadas a funciones como el correo electrónico, las noticias, los chats, los archivos de materiales y los foros de debate.

**M-Learning:** Se refiere al proceso de aprendizaje a través del uso de dispositivos móviles, como por ejemplo el celular o las tablets, que hoy en día está completamente involucrado en la mayoría de los cursos virtuales.

**MOOC:** Viene del término inglés de “massive open online course”, que significa curso masivo abierto en línea que por lo general son gratuitos y de más de 20 horas de aprendizaje. Aplican estrategias de autoaprendizaje, de evaluación automática y/o coevaluación entre participantes. Normalmente no cuentan con tutor de seguimiento.

**NOOC:** Es un nanocurso abierto, masivo y en línea que les da a los participantes la oportunidad de explorar, aprender y ser evaluados sobre un elemento clave de una competencia, una destreza, o un área de conocimiento en un periodo de tiempo que puede ir desde un mínimo de 1 hora hasta un máximo de 20 horas de esfuerzo. También aplican estrategias de autoaprendizaje, de evaluación automática y/o coevaluación entre participantes. Normalmente no cuentan con tutor de seguimiento.

**Recursos Abiertos de Autoaprendizaje (REA):** Son materiales didácticos de aprendizaje o investigación que se encuentran en el dominio público o que se publican con licencias de propiedad intelectual que facilitan su uso, adaptación y distribución gratuitos. Pueden ser materiales que a su vez contienen texto, sonido, video y animaciones combinadas con ejercicios de autoaprendizaje también conocidos como actividad SCORM.

**SCORM:** Un paquete SCORM es un bloque de material web empaquetado de una manera que sigue el estándar SCORM de objetos de aprendizaje. Es un material multimedial interactivo que se estructura según el tema a desarrollarse en el curso.

## 1.4.2 Situación de la educación digital en la región

*En el sector cooperativo el socio y su beneficio son uno de los objetivos principales de toda la actividad de la cooperativa.*

*Hoy en día, los cursos son ofrecidos tanto en la modalidad presencial, como en la digital.*

*La educación digital es un instrumento que fortalece las habilidades y competencias técnicas de los gerentes, directivos y colaboradores de las cooperativas.*

### El rol y papel de la educación digital cooperativa en la región

La cooperativa tiene por objetivo brindar los mejores productos y servicios a sus socios y busca una forma de mejora continua en su funcionamiento, eficiencia y profesionalidad. Siendo así, la formación y el aprendizaje permanente del personal o colaboradores de una cooperativa, desde los gerentes y directivos hasta los colaboradores y socios, son un eje estratégico de cada cooperativa.

En base de la encuesta realizada en 2020, en 10 países, actualmente en el 81% del total de las instituciones encuestadas ofrecen cursos E-Learning y en el 75% presenciales, respectivamente. Más que la mitad de las instituciones encuestadas cuentan también con el formato del B-Learning (56%).

## ¿Qué formatos de capacitación se ofrecen y/o utilizan actualmente en el sector cooperativo?

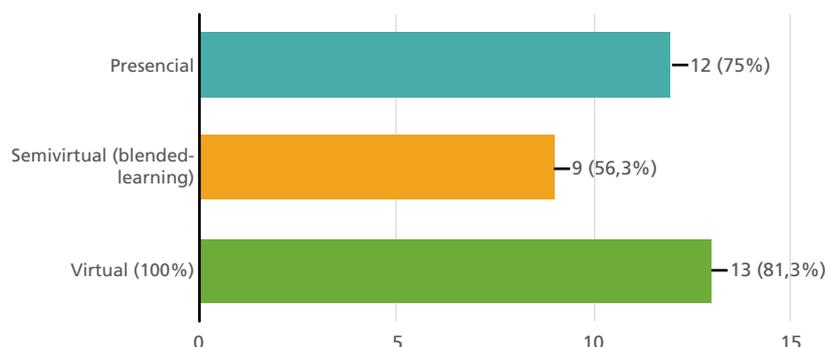


Imagen 1. Formatos de capacitación en el sector cooperativo

La amplia oferta en cursos digitales se debe a la situación actual de restricciones y prohibiciones en la impartición de cursos presenciales en gran parte de los países latinoamericanos por el COVID-19. En la Encuesta de Oportunidades sobre educación digital en el sector cooperativo en Latinoamérica, a la pregunta sobre la modalidad preferida se invierten las respuestas, siendo el presencial lo más preferido y el digital el menos preferido.

### Desarrollo Humano Cooperativo

En las instituciones encuestadas, la mayoría de las cooperativas incluyen el tema de la educación y formación cooperativa en su propio estatuto. En el 70% de los países encuestados existe una ley o resolución que exige la formación del personal de la cooperativa, y en 60% es obligatorio de crear un Fondo de Educación, que en promedio exige 5% (entre 2% y 10%) de los excedentes anuales de las cooperativas, para su uso en la educación y formación cooperativa.

¿Existe una normativa que exige la capacitación en las cooperativas?

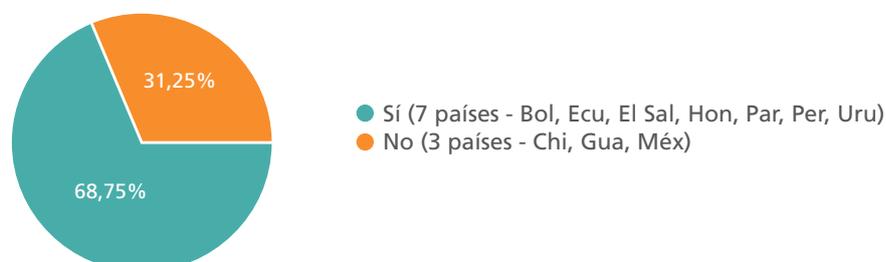


Imagen 2. Existencia de una normativa de capacitación en cooperativas

Describa cómo están regulados los **fondos de educación obligatorios, su uso y su financiación**, si es que existen.

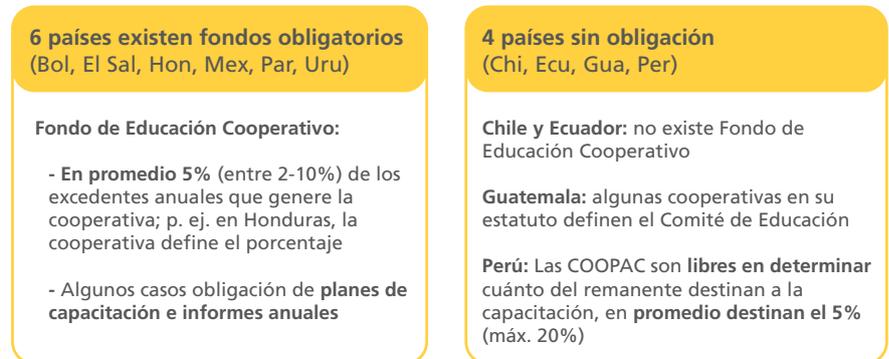


Imagen 3. Regulación de fondos de educación

El desarrollo humano cooperativo abarca todas las actividades de educación cooperativa y formación de gerentes, directivos, colaboradores y socios de las cooperativas. La oferta educativa incluye una gran variedad de temas técnicos, de cooperativismo y sus valores, gestión y habilidades blandas para los diversos sectores (p.ej. Cooperativas de Ahorro y Crédito, Agrícolas y Producción, Consumo, Actividades Mixtas, etc.).

Las características del desarrollo humano y la formación cooperativa son:

- Abarcar los intereses de la cooperativa y de todo el equipo.
- Englobar todas las actividades que llevan a conservar y perfeccionar las cualificaciones de los gerentes, directivos y colaboradores de la cooperativa.
- Atender a las demandas actuales y futuras.
- Desarrollar todas las áreas de competencias (saber, saber hacer, saber ser).
- Ofrecer un sistema de enseñanza modular y flexible en términos de un desarrollo humano con base en las necesidades.
- Aumentar la proporción de elementos digitales de autoaprendizaje en los cursos.



### Las experiencias y buenas prácticas en la región

Las instituciones que imparten las capacitaciones digitales del sector cooperativo son principalmente las federaciones, cooperativas de base, proveedores externos y universidades. La mayor participación tiene actualmente el formato E-Learning, seguido por el presencial y B-Learning. En 50% de los países los cursos son acreditados por un ente regulador.

#### ¿Los cursos ofrecidos son acreditados por un ente regulador o implementador?

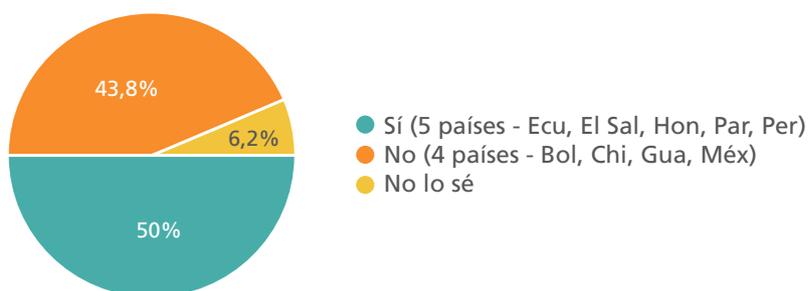


Imagen 4: Acreditación de los cursos

Las federaciones y confederaciones son responsables por la formación y la acreditación de los docentes y tutores, los cuales provienen principalmente de proveedores externos y federaciones o centrales. La mayoría de los cursos (56%) son ofrecidos de forma gratuita.

#### ¿Los cursos virtuales (blended-learning y virtual) son ofrecidos de forma gratuita?

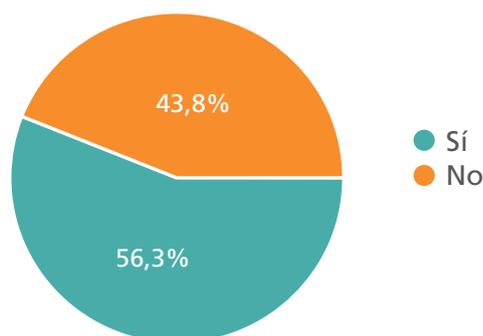


Imagen 5: Oferta de cursos gratuitos

La mayor demanda en capacitación está basada en los gerentes, directivos y colaboradores de las cooperativas. Uno de los factores limitantes para la participación de cursos virtuales por parte de los participantes es la conexión de internet (entre 50% y 75% cuentan con una conexión estable), el nivel de alfabetización digital y la disponibilidad de tecnología (la gran mayoría tiene un dispositivo móvil, apenas la mitad cuenta con una computadora o tablet).

### Factores limitantes en la educación cooperativa digital

- Disponibilidad de tecnología por parte del participante (75%)
- Nivel de alfabetización digital de los participantes (75%)
- Conexión de internet (56%)

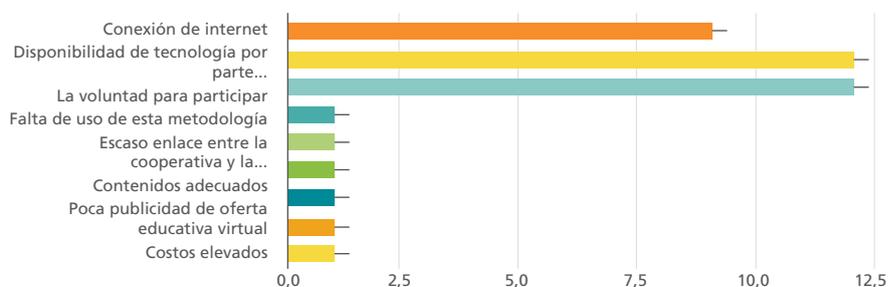


Imagen 6: Factores limitantes en la educación cooperativa digital

Los participantes cuentan con los siguientes requisitos técnicos:

- La gran mayoría cuenta con un dispositivo móvil smartphone y una cuenta E-mail
- Entre 50-75% cuentan con una conexión de internet estable
- La mitad cuenta con una computadora o laptop, y algunos con la Tablet

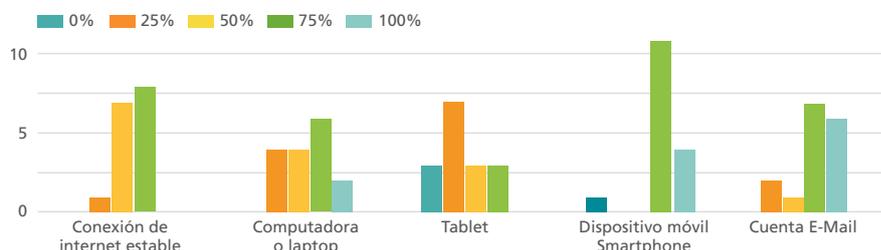


Imagen 7: Requisitos técnicos disponibles por los participantes

En la implementación de los cursos virtuales las instituciones utilizan una gran variedad de métodos. El principal es la conferencia en línea o encuentro sincrónico y el foro o encuentro asincrónico, seguido por tareas individuales, actividades de autoaprendizaje (textos, videos, audios), tareas de reflexión, chat, blog y tareas grupales.

Por lo general, en las respuestas de los diferentes países comentan como experiencia predominantemente positiva la oferta de cursos digitales, las herramientas existentes y los participantes y docentes muestran una apertura hacia los nuevos formatos de los cursos digitales. A pesar de los factores limitantes tecnológicos que ya fueron mencionados como mayores desafíos, la garantía de la calidad de la enseñanza, la interacción con los participantes y el buen dominio con todas las herramientas digitales están dados por parte de los tutores.

## FACTORES DE ÉXITO EN CURSOS DIGITALES



El contenido, la preparación y el diseño del curso.



El conocimiento y experiencia del facilitador y del tutor.



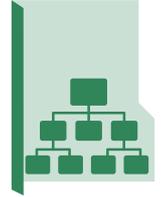
La interacción con los participantes.



El seguimiento, la puntualidad y la motivación.



La calidad de la plataforma de educación digital.



La disponibilidad de la conexión por internet.

### 1.4.3 Ventajas y Desventajas en la Educación Digital

#### Ventajas

La educación digital ofrece nuevos formatos, caminos individuales de aprendizaje y un aprendizaje adaptativo a la cooperativa. Además, permite a la cooperativa cambiar su cultura de trabajo y aprendizaje (cultura, procesos, sistemas).

##### LA EDUCACIÓN DIGITAL PROPORCIONA LAS CONDICIONES NECESARIAS PARA:

- Trabajar en equipo en formato virtual.
- Adquirir, distribuir y utilizar conjuntamente los conocimientos y habilidades.
- Permitir caminos de aprendizaje individuales y un aprendizaje adaptativo.
- Un aprendizaje motivador, productivo, significativo y experimental.
- Apoyar el resultado sostenible mediante el aprendizaje repetitivo, así como la aplicación y la puesta en práctica en las cooperativas (transferencia).

##### VENTAJAS DESDE LA PERSPECTIVA DE LA COOPERATIVA DEL PARTICIPANTE:

- Reducción del tiempo y los costos de viaje de los participantes.
- La formación puede ser distribuida de manera flexible dentro de una semana o en horario fuera de las horas de trabajo.
- Efectos secundarios, como el aprendizaje de nuevas tecnologías y habilidades técnicas, que pueden promover el desarrollo personal y la innovación.
- Posibilidad de una alta estandarización.

##### VENTAJAS DESDE LA PERSPECTIVA DEL PARTICIPANTE:

- Independencia de rígidas fechas de presencia, así como lugares (a través de los elementos asincrónicos).
- Flexibilización del aprendizaje a través del diseño del proceso de aprendizaje según el ritmo de aprendizaje individual y las posibilidades de repetición individuales.
- Mezcla de métodos y medios facilita un diseño variado de aprendizaje.

##### VENTAJAS DESDE LA PERSPECTIVA DEL PROVEEDOR DE EDUCACIÓN DIGITAL:

- Diseño modular que permite usar el contenido varias veces.
- Inversión única de capital para generación de contenidos de los cursos.
- Nivelar un grupo heterogéneo de participantes ofreciendo diferentes módulos según el nivel de conocimientos.

#### Desventajas

##### DESVENTAJAS DESDE LA PERSPECTIVA DE LA COOPERATIVA DEL PARTICIPANTE:

- Los participantes necesitan los equipos móviles (con la tecnología necesaria), así como capacitación y apoyo técnico.
- Es posible que los costos iniciales para contar con todo lo necesario para diseñar e implementar de cursos sean elevados.

##### DESVENTAJAS DESDE LA PERSPECTIVA DEL PARTICIPANTE:

- Menos visibilidad del “tiempo de aprendizaje” (Necesidad de acuerdos claros con el equipo/tutor –así como la propia organización/cooperativa– sobre los bloques de tiempo dedicados al autoaprendizaje dentro o fuera de la institución).
- Actividades de autoaprendizaje, como lectura, participación en foros, chats y desarrollo de las tareas requieren de tiempo y disciplina del participante (Espacios de tiempo dedicados al autoaprendizaje).
- No ofrece los aspectos sociales de la formación tradicional presencial (requiere preparación de actividades de interacción por parte del docente).

##### DESVENTAJAS DESDE LA PERSPECTIVA DEL PROVEEDOR DE EDUCACIÓN DIGITAL:

- Los docentes deben aprender a impartir eficazmente la capacitación digital y familiarizarse con las herramientas existentes (Capacitar a docentes y tutores, con guías prácticas y apoyo técnico).
- Adaptación, curación de los materiales del curso necesario (Generar materiales interactivos y atractivos).
- Cursos gratuitos no cubren los gastos (Desarrollar estrategias de financiamiento de los cursos, como por ejemplo a través de varios elementos, como tarifas, fondos de educación, parcerías).

## 2. Buenas Prácticas para el Diseño, Implementación y Evaluación de Cursos Digitales

---

Este capítulo describe las buenas prácticas para el diseño, implementación y evaluación de los programas de educación digital de las instituciones cooperativas. Da una orientación práctica sobre el enfoque estratégico requerido a nivel institucional y presenta los procesos a considerar en el desarrollo de los cursos digitales, basado en la revisión objetiva de cada una de las dimensiones de calidad a considerar.

## 2.1 Consejos prácticos para el Consejo de Administración

*El Consejo de Administración (CAD) tiene la responsabilidad de velar por la misión, visión de la institución en cuanto a la educación digital, y dar orientación estratégica de largo plazo a la administración.*

El Consejo de Administración (CAD) revisa y valida la política de educación digital de la institución, entre otros aspectos, valida el sistema de calidad de educación digital, los planes y acciones del equipo de educación digital y los programas de educación digital. Asimismo, el CAD es responsable de otorgar a la institución cooperativa de una estructura organizacional adecuada, cuya función es ejecutar los programas de educación digital, autorizar las políticas y procedimientos y delimitar las funciones y responsabilidades entre los diferentes actores estratégicos.

Este subcapítulo describe el enfoque estratégico de la educación digital a nivel institucional que contempla tres componentes:



### 2.1.1 Estructura organizacional y gobernabilidad

Para que los programas de educación digital puedan funcionar de forma eficiente y eficaz, la institución debe contar con una estructura organizacional que establezca las funciones de un equipo de trabajo que se dedica a la educación digital, y demuestra compromiso con la integridad y la calidad en la educación digital

#### 2.1.1.1 Recursos humanos

Un aspecto relevante con respecto a la realización de cursos digitales de calidad es contar con un equipo que ejecute la estrategia, por lo que este estamento debe velar por la adecuada conformación del equipo de trabajo:

- Funciones del equipo de trabajo.
- Perfiles del equipo de trabajo.

*El rol y papel de cada institución en la formación cooperativa difiere entre los países y sectores económicos.*

Además, el Consejo de Administración define, mantiene y evalúa periódicamente las habilidades y los conocimientos. En base a esta evaluación, elabora un plan de desarrollo de habilidades y competencias del personal involucrado en el tema de educación digital.

### Situación actual en la región

Por lo general, las confederaciones, federaciones y cooperativas de base cuentan con una oferta educativa y/o programas de educación digital para el sector, siendo las instituciones las que desarrollan e implementan los cursos. En algunos países existen academias, institutos o universidades propias del sector cooperativo con este mandato. Habitualmente las instituciones de formación cooperativa cuentan con un Comité de Educación, algunos con un Departamento de Educación Cooperativo u órgano específico, que es responsable de promover la educación cooperativa y de velar por la parte formativa del personal y los socios de las cooperativas. Cada institución define su equipo de trabajo y recursos humanos necesarios para la educación digital.

### Funciones del equipo de trabajo



Imagen 8: Funciones del equipo de trabajo

### División de las tareas

La Gerencia y el CAD delegan facultades, definen responsabilidades, utilizan tecnologías y procesos apropiados para asignar responsabilidades y segregar funciones en caso necesario a los distintos niveles de la organización para el funcionamiento de la educación digital en la institución.

La imagen arriba muestra los diferentes roles y funciones relacionados con el tema de educación digital dentro de la institución cooperativa. Existen tres roles principales: institucional estratégico, supervisión y ejecución. Esta representación ideal identifica al CAD como órgano responsable por el rol institucional estratégico, el Comité de Educación por el rol de supervisión y la Coordinación académica por el rol de ejecución. Cabe señalar que la Coordinación académica lleva a cabo esta función junto con el equipo responsable y se encarga de la coordinación del equipo.

La siguiente tabla muestra quiénes son los órganos responsables dentro de la institución cooperativa para cada rol y su función. La práctica muestra que hay alternativas de esta representación ideal. Por ello, se subrayan los órganos que idealmente asumen esta función, pero también se mencionan otras alternativas que podrían asumir esta función según la estructura organizativa de la institución.

*Es responsabilidad del Consejo de Administración definir con precisión las funciones y responsabilidades de los distintos actores relacionados al área de educación digital en su institución y garantizar que el coordinador o encargado del área de educación digital cuente con las facultades y los recursos para tomar decisiones. Dentro de un Manual de Funciones de la institución se reflejan las competencias y las necesidades operativas para cada cargo relacionado a educación digital.*

Roles	Función Principal	Órgano o persona responsable
Institucional estratégico	Revisión y validación de las acciones estratégicas de la institución	<u>Consejo de Administración</u> , Junta Directiva, Comité Directivo o Dirección general
Supervisión	Supervisión, monitoreo y control de calidad de las actividades relacionadas a educación digital	<u>Comité de Educación</u> , Departamento o Órgano de Educación, Junta de Vigilancia
Ejecución	Concepción y ejecución de los programas de educación digital, Coordinación de las actividades y equipo de educación digital	<u>Coordinación Académica</u> , Coordinación de educación, Gerencia de educación, Equipo de trabajo educación digital

### Funciones específicas



**Consejo de Administración:** Tiene un rol estratégico y es responsable de revisar y validar los objetivos estratégicos de largo plazo, la política, los criterios de calidad, las funciones, responsabilidades y dotar de recursos humanos y financieros adecuados a la gerencia o administración de tal forma se logren cumplir los objetivos estratégicos de largo plazo trazados; además, autoriza los planes y acciones de la gerencia y del equipo de educación digital.



**Comité de Educación:** Tiene el rol de supervisión y control de calidad. Es responsable por la revisión y validación de los procesos principales, así como la supervisión y monitoreo de los programas de educación digital. Es el principal vínculo de comunicación con el Consejo de Administración de la institución.



**Coordinación Académica de Programas Educativos Digitales:** Es responsable de la ejecución de los programas de educación digital, que incluye la definición de la oferta educativa (marco y meso-currículo), la concepción de los programas y cursos, el diseño instruccional y la maquetación de los contenidos de los cursos a ser implementados en la modalidad virtual. Acompañamiento de los participantes en los cursos a fin de disipar dudas sobre manejo de recursos y herramientas de la plataforma; así como gestión del participante en el módulo (esta función de acompañamiento también puede ser delegado al tutor de soporte académico).



**Tutor Contenidista:** Conocedor de la disciplina o materia a desarrollar el contenido, responsable en determinar el alcance y la secuencia de los contenidos para cada módulo y/o unidad. Generador de estrategias didácticas de aprendizaje para la aplicación de los módulos.



**Tutor Académico:** Responsable de monitorear la interacción en la plataforma, realizar la orientación a los participantes con el feedback necesario para controlar adecuadamente el proceso de aprendizaje durante el desarrollo del curso; por tanto, también debe ser conocedor de la disciplina o materia a implementar. Pudiendo tomar o no este rol el tutor contenidista, pero la misma no es una situación excluyente.



**Tutor Soporte Académico:** Responsable de apoyar el monitoreo de la interacción en la plataforma; además de realizar la orientación a los participantes con el feedback necesario para controlar adecuadamente el proceso de aprendizaje durante el desarrollo del curso en coordinación con el Tutor Académico titular. Pudiendo tomar o no este rol el tutor contenidista; pero la misma no es una situación excluyente.



**Tutor Tecnológico:** Responsable de la infraestructura tecnológica y el soporte técnico, así como la administración y uso de la plataforma virtual Moodle. Encargado de la gestión del participante en el módulo (matriculación, accesos al aula, etc).



**Diseñador gráfico y/o productor de materiales audiovisuales o multimediales:** Responsable de la creación de contenidos scorm, multimediales, animaciones, presentaciones multimediales. Creador de la imagen visual de cada curso o aula virtual generada por módulo.

### Situación actual en la región

Actualmente pocas instituciones cooperativas en Latinoamérica cuentan con todas las funciones en una única institución. El 50% de las instituciones encuestadas cuentan con la función del coordinador académico, más de 30% cuentan con las funciones de un tutor académico, tutor soporte académico, tutor tecnológico y diseñador gráfico. La función del coordinador puede ser aplicada dentro de un sistema de educación cooperativa, como por ejemplo dentro de la Confederación como es el caso de México o Paraguay, o puede ser una de las funciones del Comité, Departamento u Órgano de Educación, como es la práctica en muchos otros países.

Es de constar que en la práctica algunas funciones se concentran en la misma persona, como por ejemplo hay casos en que el docente especialista en el tema de un curso asume las funciones del contenidista durante el diseño del curso, y la función de tutor académico y tutor soporte académico durante la implementación del curso. En varios casos también se unen las funciones del tutor tecnológico y diseñador gráfico en una única persona, dependiente de la disponibilidad de los recursos humanos y financieros en cada institución cooperativa.

### Perfiles del equipo de trabajo

A continuación se presenta una propuesta de perfiles que fueron definidos basada en las buenas prácticas de la región.

**Cabe señalar que estos perfiles deben ser ajustados a la situación y a la práctica de la institución cooperativa, dependiendo de las funciones existentes en el tema de la educación digital.**

### Coordinación Académica de Programas Educativos Virtuales

**Perfil Requerido:** Para el cargo referido se deberá cumplir con los siguientes criterios:

El/la candidato/a deberá tener formación profesional en la carrera de Ciencias de la Educación o ciencias afines, con formación en Didáctica en la Educación Superior. Preferentemente con estudios y/o especialización en Educación a Distancia o Digital.

#### **Experiencia laboral:**

- El/la candidato/a deberá contar con al menos 3 años de experiencia profesional general en el sector público y/o privado, así como contar con experiencia profunda en el sector cooperativo.
- Preferentemente con experiencia en coordinación y/o gestión en programas educativos de educación digital.
- Conocimiento pedagógico sobre el uso y manejo de plataformas educativas, educación digital, de herramientas tecnológicas, animación para creación de contenidos multimediales y otras relacionadas al cargo.

**Otros criterios:**

- Manejo de herramientas informáticas (ofimática, recursos online, animaciones, etc.).
- Capacidad resolutoria de asistencia técnica para conectividad en plataforma de gestión de cursos, plataformas de comunicación y videoconferencias.
- Iniciativa y proactividad.
- Capacidad de relacionamiento interpersonal.
- Capacidad de liderazgo.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Habilidades para la redacción de informes técnicos y para el análisis e interpretación de información.

**Tutor Contenidista**

**Perfil requerido:** Para el cargo referido se deberá cumplir con los siguientes criterios:

El/la candidato/a deberá tener formación profesional, especialización y/o experiencia comprobada de 2 años en el área solicitada en el sector cooperativo y en Didáctica de la Educación Superior o de Adultos.

**Experiencia laboral:**

- Preferentemente experiencia en el sector cooperativo.
- Facilitador acreditado o reconocido por el sector cooperativo según sistema educativo de la Confederación o Federación o institución (si aplica).

**Otros criterios:**

- Experiencia y/o formación en cursos en la modalidad de educación digital.
- Manejo de herramientas informáticas (Ofimática, recursos online, animaciones, etc.).
- Iniciativa y proactividad.
- Capacidad de relacionamiento interpersonal.
- Capacidad de liderazgo.
- Capacidad de trabajo en equipo.

**Obs.: El Tutor Contenidista puede fungir de Tutor Académico o de seguimiento en plataforma de acuerdo a su disponibilidad.**

**Tutor Académico**

**Perfil requerido:** Para el cargo referido se deberá cumplir con los siguientes criterios:

El/la candidato/a deberá tener formación profesional, especialización y/o experiencia comprobada de 2 años en el área solicitada en el sector cooperativo y en Didáctica de la Educación Superior o de Adultos.

**Experiencia laboral:**

- Preferentemente experiencia en el sector cooperativo.
- Facilitador acreditado para el sector cooperativo según sistema educativo de la Confederación.

**Otros criterios:**

- Facilitador con amplia experiencia, conocimientos y habilidades en el campo de la docencia en la modalidad digital.
- Amplio conocimiento del tema o contenidos del curso a tutorizar.
- Experiencia en el uso y manejo de plataformas educativas.
- Manejo de herramientas informáticas (Ofimática, recursos online, animaciones, etc.).
- Iniciativa y proactividad.
- Capacidad de relacionamiento interpersonal.
- Capacidad de liderazgo.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Disponibilidad de tiempo para acompañamiento diario de participantes durante desarrollo de los módulos.

**Tutor Soporte Académico (Asistente del Tutor Académico)**

**Perfil requerido:** Para el cargo referido se deberá cumplir con los siguientes criterios:

El/la candidato/a deberá tener formación profesional, especialización y/o experiencia comprobada de 2 años en el área solicitada y/o experiencia en el sector cooperativo.

**Otros criterios:**

- Facilitador con amplia experiencia, conocimientos y habilidades en el campo de la docencia en la modalidad digital.
- Preferentemente experiencia en el sector cooperativo.
- Amplio conocimiento del tema o contenidos del curso a tutorizar.
- Experiencia en el uso y manejo de plataformas educativas.
- Manejo de herramientas informáticas (Ofimática, recursos online, animaciones, etc.).
- Iniciativa y proactividad.
- Capacidad de relacionamiento interpersonal.
- Capacidad de liderazgo.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Disponibilidad de tiempo para acompañamiento diario de participantes durante desarrollo de los módulos.

**Tutor Tecnológico**

**Perfil requerido:** Para el cargo referido se deberá cumplir con los siguientes criterios:

El/la candidato/a deberá tener formación universitaria, en las carreras de Análisis de Sistemas, Ingeniera en Informática y/o cursos de posgrado

en áreas afines; experiencia en la administración de plataformas educativas, Educación a Distancia o Digital, manejo de herramientas tecnológicas, animación para creación de contenidos multimediales y otras relacionadas.

**Experiencia laboral:**

- El/la candidato/a deberá contar con al menos 3 años de experiencia profesional general en el sector público o privado.
- Experiencia en administración y/o gestión de las plataformas educativas virtuales.

**Otros criterios:**

- Profesional con amplia experiencia, conocimientos y habilidades en la administración de la Plataforma Virtual Moodle u otra.
- Conocimiento y manejo de herramientas para creación de contenidos multimediales.
- Iniciativa y proactividad.
- Capacidad de relacionamiento interpersonal.
- Capacidad de liderazgo.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Habilidades para la redacción de informes técnicos y para el análisis e interpretación de información.
- Disponibilidad de tiempo para acompañamiento diario de participantes durante desarrollo de los módulos.

**Diseñador gráfico y/o productor de materiales audiovisuales o multimediales**

**Perfil requerido:** Para el cargo referido se deberá cumplir con los siguientes criterios:

El/la candidato/a deberá tener formación universitaria en las carreras de Diseño Gráfico, Ingeniería en Informática y/o cursos de animación o producción de materiales audiovisuales y en áreas afines. Experiencia en la gestión de la plataforma Moodle u otra de Educación a Distancia, manejo de herramientas tecnológicas, animación para creación de contenidos multimediales y otras relacionadas.

**Experiencia laboral:** El/la candidato/a deberá contar con al menos 3 años de experiencia profesional general en el sector público, privado y/o cooperativo. Experiencia en creación de materiales multimediales, gráficos y técnico.

**Otros criterios:**

- Profesional con amplia experiencia, conocimientos y habilidades en Diseño Gráfico y creación de contenidos multimediales y audiovisuales.
- Iniciativa y proactividad.
- Capacidad de relacionamiento interpersonal.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Pudiendo ser personal freelancer.

### 2.1.1.2 Modelo de negocio

Aunque la impartición de cursos digitales no es el principal negocio o servicio prestado a los socios de la institución cooperativa (con excepción de una academia, instituto o universidad cooperativa), sigue siendo pertinente que la institución elabore un modelo económico para la oferta de capacitación.



La institución cooperativa debe contar con un **modelo de negocio rentable**, teniendo en cuenta los impactos potenciales en las nuevas líneas de negocios, los grandes cambios efectuados en los negocios existentes, el rápido crecimiento, los grandes cambios y de nuevas tecnologías en la educación digital. Este modelo de negocio determina las oportunidades de financiación de la oferta de educación digital.

La práctica en la región es diversa. 56% de las instituciones que participaron en la encuesta ofrecen cursos digitales gratuitos. Otros utilizan modelos comerciales con precios del curso establecido.

### ¿Cómo se financian los cursos virtuales en la región?

Basado en los resultados de la encuesta, la forma de financiamiento de los cursos virtuales difiere en la región y entre los países.

Las diferentes opciones son:

- Fondo de Educación, Fondo de Desarrollo Cooperativo.
- A través de una cuota anual que se establece en el presupuesto de cada ejercicio.
- Presupuesto institucional y apoyo de otros entes.
- Con fondos de la Cooperación Internacional y aporte (pago) de los socios por los cursos.
- Aportes participantes + Aportes públicos + Aportes propias cooperativas y otras entidades.
- A través de cobros por los cursos, que también sirven para cubrir los que se imparten de manera gratuita / Tarifas.
- Aportes de capacitación mensual de las afiliadas que incluyen cursos y capacitación.
- No se cobra por las actividades realizadas.

*Imagen 9: Modelos de financiación de los cursos digitales en la región*

Los resultados de los cursos cerrados se examinan de forma regular a efecto de determinar su rentabilidad para rediseñarlos conforme a las exigencias del mercado o de sus usuarios.



Es responsabilidad del Consejo de Administración garantizar que la institución cuente con presupuesto suficiente y la capacidad instalada suficiente para atender la educación digital, así como crecimientos o situaciones imprevistas que demanden una mayor cantidad de recursos.

## Principales gastos

Basado en los resultados de la encuesta, los **principales gastos** asociados con el aprendizaje digital son:

### PERSONAL Y SERVICIOS

- Honorarios docentes/tutores.
- Salarios de personal de organización de capacitación.
- Diseño de contenido y gráficos.
- Grabación y edición de material audiovisual.
- Gastos de promoción.
- Gastos de certificación.
- Diseño e implementación de plataforma y de los cursos.

### TECNOLOGÍA

- Adquisición de equipos.
- Mantenimiento de equipo informático y servidor.
- Servicio internet.
- Campus y hosting.
- Licencias para las distintas aplicaciones utilizadas, así como las inversiones en hardware.
- Pago de suscripción en plataformas virtuales (p.ej. Zoom).

*Imagen 10: Principales gastos relacionados con la educación digital*

## 2.1.2 Políticas y procedimientos

*Deben establecerse y ajustarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo en forma eficaz las acciones definidas para cumplir con los objetivos de la educación digital establecidos en el plan estratégico.*

Las políticas y los procedimientos de la educación digital ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la gerencia de la entidad y que se cumplan con los estándares de calidad y procesos establecidos para la educación digital.

Las políticas y procedimientos para el diseño, la implementación y evaluación de los programas de educación digital concretan el modelo pedagógico y los requerimientos de los procesos de enseñanza y aprendizaje digital.

**Dentro de un manual (o manuales específicos) de procedimientos para educación digital se definen:**

- Procesos de enseñanza y aprendizaje.
- Proceso de levantamiento de necesidades y definición de oferta educativa.
- Procedimientos del diseño curricular.
- Reglamento de aula virtual.
- Estándares de calidad.
- Sistema de evaluación, certificación y aprendizaje de los cursos.
- Selección y contratación de docentes y tutores.

- Selección y contratación de proveedores de bienes y servicios relacionados a temas de educación digital.
- Contratación de proveedores de tecnología (por ejemplo, plataformas educativas, equipos informáticos, equipos de seguridad).

Dentro de un modelo pedagógico de la educación digital, la institución establece los lineamientos sobre cuya base se reglamenta y normatiza el proceso educativo digital. En ello se definen el propósito y los objetivos del programa de educación digital, el nivel de aprendizaje, contenidos principales y la secuencia lógica de los temas. Además, se debe definir el grupo meta y la metodología aplicada; es decir, a quiénes, con qué procedimientos, en qué momentos, de qué forma, según qué reglas, se desarrollan las competencias de los estudiantes.

La Gerencia y/o el Consejo de Administración establecen mecanismos para favorecer la comunicación y la responsabilidad para la rendición de cuentas por parte de los profesionales con respecto al desempeño de sus funciones y responsabilidades en educación digital a todos los niveles de la organización e implementan medidas correctivas en caso de ser necesarias. Abarca la evaluación de desempeño de los programas de educación digital, del cumplimiento con el plan estratégico y el plan operativo.



- ▶ Para evitar los riesgos que trae el uso de las tecnologías y herramientas informáticas, se establecen políticas y/o procedimientos de seguridad y actividades de control en los recursos tecnológicos y aplicativos.

Las actividades de control incluyen:

- Seguridad para toda la infraestructura tecnológica (ubicación física).
- Utilización de los computadores con relación a: usos permitidos, copias de seguridad (física y lógica), uso de licencias de software, correos electrónicos, acceso a internet.
- Protección contra virus.
- Mantenimiento de equipos.
- Procedimientos de respaldo (back-up) de la plataforma.
- Las pruebas periódicas al sistema y control de su funcionalidad.

Para mantener las políticas y procedimientos actualizados, se revisan y actualizan periódicamente los manuales de procedimientos de: educación digital, seguridades físicas, tecnología y otros.

### 2.1.3 Información y comunicación

Una estrategia de información y comunicación permite identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permita cumplir a cada función y rol específico con sus responsabilidades. Debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa. Los empleados tienen que comprender cuál es su papel, su rol y función en el tema de educación digital y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo de los demás. Por otra parte, han de tener medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como cooperativas asociadas, proveedores de educación digital, docentes externos, aliados e instituciones de cooperación.



#### Comunicación interna

En la comunicación interna se define la información que se presenta a la Gerencia y al Consejo de Administración en cuanto a oportunidades, contenidos, desempeño, evaluaciones y frecuencia. Establece las líneas de reporte y autoridad apropiadas en lo que respecta a educación digital, así como los canales de comunicación promoviendo procesos transparentes y toma de decisión clara.



#### Comunicación externa

La comunicación externa describe los procesos destinados a comunicar información relevante y oportuna a las partes interesadas externas, socios, participantes, entre otros. Esto incluye la estrategia de marketing, los canales de comunicación y publicación de información, los medios para divulgar y publicar los programas de educación digital, canales de retroalimentación sobre la oferta educativa digital y expectativas de las cooperativas asociadas y clientes. Es recomendable contar con un protocolo o política de comunicación para las informaciones a publicar.

## 2.2 Consejos prácticos para el Comité de Educación

*Es preciso supervisar continuamente las actividades de la educación digital para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto y poder implementar ajustes necesarios.*

Los sistemas y/o programas de educación digital requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, combinado con evaluaciones y monitoreo periódicos. Todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime necesario. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo con las circunstancias.

*El Comité de Educación asume este rol de supervisión, monitoreo y control de calidad de las actividades relacionadas a educación digital.*

Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la Gerencia la razonable seguridad que ofrecían antes.

*El Comité de Educación o su similar ejerce su función de supervisión, dando seguimiento a las actividades relacionadas a la educación digital, definidas en el plan estratégico y plan operativo de la institución.*

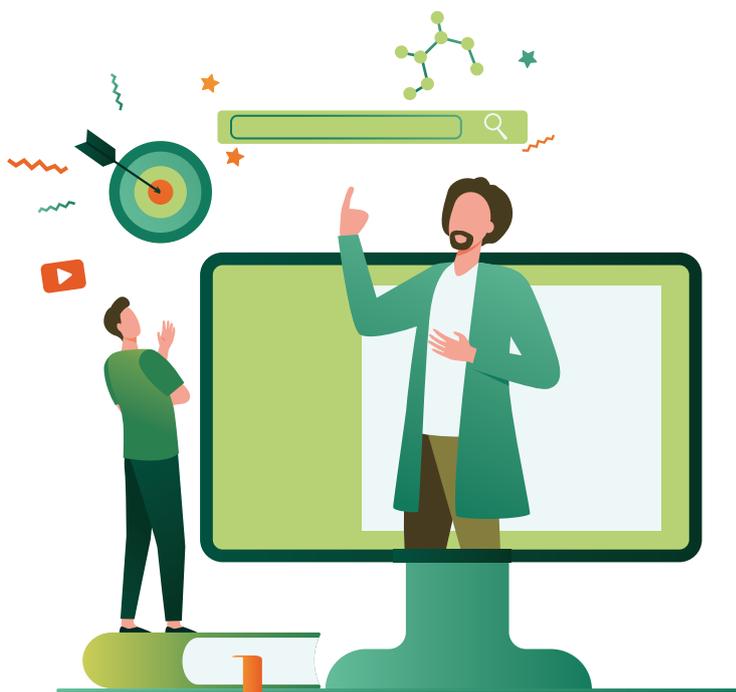
Este subcapítulo describe las responsabilidades y actividades del Comité de Educación como supervisor de los procesos de la educación digital. En el caso que no exista un Comité de Educación, esta función es asumida por la Junta de Vigilancia, el Departamento de Educación Cooperativa, o un órgano de Coordinación al Sistema Nacional o Comisión de Formación, Educación y Fomento Cooperativo. Las diferentes funciones en la educación digital son detalladas en el subcapítulo 2.1.1.1 Funciones del equipo de trabajo.

Para garantizar el cumplimiento con las políticas y procedimientos establecidos y garantizar la calidad de los programas de educación digital, el Comité de Educación desempeña las siguientes tareas:

- Revisar y validar los procesos principales de los programas de educación digital.
- Evaluar y monitorear la implementación de las actividades de educación digital, establecidas en el plan estratégico y operativo.
- Implementar actividades de supervisión y monitoreo de los programas de educación digital.
- Evaluar de forma periódica el desempeño de los cursos, y establecer un plan de acción para implementar las recomendaciones de la evaluación.

- Basado en los resultados de los informes de evaluación, se analiza y discute el desarrollo de nuevos cursos y uso de las tecnologías.
- Presentar los informes sobre las actividades de supervisión en relación a educación digital al Consejo de Administración.
- Supervisar los procesos de contratación de servicios y adquisición de bienes tecnológicos.
- Controlar la calidad en la aplicación de las políticas y procedimientos definidos, así como evaluar el cumplimiento con los criterios de calidad establecidos.
- Supervisar al equipo de trabajo de educación digital.
- Evaluar de forma periódica el desempeño del equipo de trabajo.

En la práctica, la mayoría de las tareas se llevan a cabo en estrecha cooperación con la coordinación académica y el equipo de trabajo de educación digital. Algunas de las responsabilidades podrán ser delegadas dentro del equipo. Sin embargo, es importante para el control de calidad que la función de supervisión y evaluación del desempeño no sea la misma que la de ejecución. Esto llevaría a un conflicto de intereses.



En el caso que el Comité de Educación de la institución cooperativa sea el principal responsable de la ejecución de la educación digital, la función de supervisión debe ser asignada a otro organismo o estamento de la institución cooperativa.

## 2.3 Consejos prácticos para la Coordinación Académica de Programas Educativos Digitales

Este subcapítulo describe las responsabilidades y actividades de la Coordinación Académica de los programas de educación digital que tiene el rol de ejecución. El enfoque para asegurar la calidad de los programas de educación digital de la institución cooperativa es una responsabilidad compartida entre el Comité de Educación (CE) y la Coordinación Académica. Dependiendo de la estructura de la institución estas funciones pueden estar divididas entre diferentes departamentos o comités, o ser unificado en el mismo equipo de trabajo. La práctica en la región demuestra que la gran mayoría de las instituciones cooperativas cuentan con un Comité de Educación que es responsable por la supervisión y control de calidad (ver subcapítulo 2.2) y que la Coordinación Académica (o el equipo de educación digital) es responsable de la ejecución de los procesos y programas de educación digital.

La Coordinación Académica puede estar abajo del Comité de Educación, tener su propio departamento o sección, o apenas ser una persona responsable por el tema de educación cooperativa.

Por lo general, el responsable del tema de educación cooperativa es también responsable por la educación digital. Su principal responsabilidad es la coordinación de las actividades de educación digital con las federaciones, centrales o cooperativas de base, el diseño instruccional y la maquetación de los contenidos de los cursos a ser implementados en la modalidad virtual (ver subcapítulo 2.1.1.1 Funciones del equipo de trabajo).

Los procesos de enseñanza y aprendizaje de los programas de educación digital se dividen en tres fases:

- 1 Fase de preparación de curso o virtualización
- 2 Fase de implementación de curso, y
- 3 Fase de evaluación de curso

Para cada fase fueron establecidos los criterios de calidad para cumplir con los estándares y requerimientos mínimos que se encuentra en los instrumentos de evaluación (ver Capítulo 3 que describe los instrumentos de evaluación y criterios de calidad).

Por lo general, y dentro de cada una de las fases, es importante observar las siguientes cuatro dimensiones:

- **Dimensión Pedagógica:** Entorno de aprendizaje y metodología didáctica.
- **Dimensión Tecnológica:** Diseño de la Interfaz y la gestión en aula recursos multimediales.
- **Dimensión de Tutorías:** Académica. Contenidista. Tecnológica.
- **Dimensión Evaluativa:** Procesos Evaluativos.

### 2.3.1 Enfoque Pedagógico

La dimensión pedagógica se enfoca en el entorno de aprendizaje y metodología didáctica. Hace referencia a aquellos aspectos que tienen que ver con la enseñanza y aprendizaje en la modalidad digital (e-learning y b-learning) e incluye a los objetivos, contenidos, organización, metodología y estrategia didáctica, entre otros.

A nivel de la coordinación académica esta dimensión contempla los elementos

- (1) metodología, y
- (2) concepción del currículum.

#### 2.3.1.1 Metodología

La educación de adultos es una práctica de enseñanza que utiliza estrategias de aprendizaje enfocadas en adultos y en sus formas de aprendizaje (la andragogía). En la andragogía el aprendiz es el centro de los procesos de enseñanza y aprendizaje. Sigue el principio de que los adultos tienen conocimientos y experiencia laboral de la vida cooperativa que proporcionan puntos de conexión y sobre los cuales se desarrollan las competencias. Además, se aplica el aprendizaje experiencial significativo que es caracterizado por una experiencia de aprendizaje directo (aprender por medio de la práctica). Por ende, el aprendizaje es logrado a través de la acción en un proceso participativo y colaborativo (constructivismo).

#### Metodología didáctica

La metodología didáctica que se propone en la modalidad de educación digital es una metodología centrada en el participante. Debe permitir al estudiante la libertad de aprovechar al máximo los recursos que se le ofrecen, de planificar el progreso de su aprendizaje y de regular, él mismo, el ritmo y la calidad de sus avances. Implica que todos los elementos del modelo pedagógico fueron pensados para ponerlos a

*La metodología en la formación en el sector cooperativo se basa en los principios de la educación de adultos, la andragogía, el constructivismo, el aprendizaje experiencial significativo y los valores cooperativos.*

disposición de los participantes, de manera que ellos puedan gestionar su propio proceso de formación. Además, las diferentes actividades de aprendizaje que se proponen tratan de generar oportunidades de aprendizaje, fomentando la problematización, la reflexión crítica, el intercambio y discusión entre los integrantes del curso. Los participantes trabajan individualmente y en equipo, desarrollan propuestas originales y realizan una construcción colaborativa del conocimiento.

Para dinamizar las clases digitales, se recomienda aplicar los conceptos pedagógicos del aprendizaje basado en proyectos y el aprendizaje fundado en problemas. Y el aprendizaje cimentado en planes para elaborar un proyecto que permita construir el conocimiento (en forma colaborativa) sobre el mundo real de la cooperativa. El docente actúa como experto/tutor/recurso y el estudiante es el protagonista y gestor de aprendizaje. En el caso del aprendizaje basado en problemas, el proceso de enseñanza y aprendizaje parte de un problema del mundo real de la cooperativa o caso ficticio para buscar información y obtener una solución al problema colocado, bajo supervisión del tutor. Por lo general, se realiza a través de trabajo de grupo.

Se pretende que los participantes desarrollen o perfeccionen sus competencias de acuerdo con el perfil de competencias definidos.

Al ser una modalidad digital, los contenidos se desarrollan en forma virtual, por lo que se necesita estipular el tiempo mínimo requerido para actividades de lectura, participación en foros, chats y desarrollo de las tareas del participante. Se requiere de tiempo adicional para ampliar las lecturas o para realizar actividades complementarias.

Es importante entregar al participante la descripción del curso que especifica los objetivos, temas, duración del curso, metodología, así como la secuencia y tiempos estimados de dedicación para las diferentes actividades, sean sincrónicas (p. ej. encuentro virtual en Zoom o clase presencial en caso de B-Learning) o asincrónicas (p. ej. tareas individuales o grupales en la plataforma).

#### **Metodología de estudio en la modalidad B-Learning**

La carga horaria pedagógica de la fase presencial y digital será estipulada de acuerdo al objetivo meta del curso de formación. La fase digital puede o no tener Tutor Académico.



### Fase presencial

Comienza y termina con un seminario presencial determinado según cronograma académico. Pudiendo tener más encuentros presenciales en el caso donde los cursos son de larga duración.

Los módulos y/o unidades serán guiados a los participantes a través de diversas técnicas de análisis, retroalimentación, y ejemplos prácticos que los ayudará a afianzar su proceso de aprendizaje. La vinculación de la fase presencial y la fase digital es muy importante. Un encaje bien diseñado es un importante factor de éxito.



### Fase digital

Los participantes trabajan de manera flexible con materiales y tareas en forma virtual a través de una plataforma educativa digital. Para esta fase podrán estar acompañados por un facilitador experto denominado como Tutor Académico y un tutor de soporte denominado Tutor de Sporte Académico; ambos guiarán a los participantes a lo largo del desarrollo del curso. En la fase digital, los participantes tendrán la oportunidad de interactuar no solo con los tutores, sino también con el resto de los participantes del curso a través de: foros de discusión, chats, correos electrónicos y videoconferencias (siempre y cuando la modalidad B-Learning sea con tutor de seguimiento).

## Metodología de estudio en la modalidad E-Learning

La carga horaria pedagógica de las fases sincrónica y asincrónica, ambas en formato digital, será estipulada de acuerdo con el objetivo de aprendizaje meta del curso de formación. La fase asincrónica puede o no tener tutor académico.

**Fase sincrónica:** Comienza y termina con un tiempo estipulado para el encuentro virtual (por ejemplo, a través de la herramienta Zoom, Meet, Jitsi, etc.). Es recomendable que un encuentro virtual no supere 120 minutos de duración para mantener el nivel de atención por lado de los participantes. En caso de que se programe más que un encuentro virtual por día, es importante cumplir con un tiempo de receso entre ambas aulas y realizar dinámicas durante las sesiones para motivar a los participantes y retomar nivel de atención.

**Fase asincrónica:** Los participantes trabajan de manera flexible con materiales y tareas en formato digital a través de una plataforma educativa digital. Para esta fase, estarán acompañados por un facilitador experto denominado como Tutor Académico y un guía de soporte denominado Tutor de Soporte Académico; ambos guiarán a los participantes a lo largo del desarrollo del curso. En la fase asincrónica los participantes tendrán la oportunidad de interactuar no solo con los tutores, sino también con el resto de los participantes del curso a través de foros de discusión, chats, correos electrónicos y videoconferencias (siempre y cuando la modalidad E-Learning sea con tutor de seguimiento).

Los módulos y/o unidades serán guiados a los participantes a través de diversas técnicas de análisis, retroalimentación, y ejemplos prácticos que los ayudará a afianzar su proceso de aprendizaje.

**Curso MOOC:** En el caso de utilizar modelos de autoaprendizaje en educación digital, no habrá el acompañamiento o seguimiento de un tutor académico y/o de soporte. En este caso el participante aprende a través de recursos multimediales, guías instruccionales, evaluaciones automáticas y coevaluación entre participantes, apenas en fases asincrónicas. Pudiendo hacerse un MIX de la modalidad MOOC con por lo menos una sesión sincrónica en algún momento del curso.

### 2.3.1.2 Modelo de competencias

El modelo pedagógico sigue un enfoque de capacitación basado en el desarrollo de la competencia de los estudiantes. En la región existen dos modelos comunes. Uno es el modelo de competencia basado en cuatro campos de competencia (técnica, metodológica, social y personal). Es el modelo a lo cual este guía hace referencia. El otro modelo se clasifica en tres tipos (saber conocer, saber hacer y saber ser). Ambos siguen la misma lógica y una filosofía muy parecida. Lo esencial es que todas las áreas de competencia se desarrollen a través de la medida de capacitación para que el participante pueda desempeñar con éxito su función en el futuro.

A continuación, se describe el modelo de competencia y se establece un paralelismo entre ambos modelos.

## MODELO BASADO EN CUATRO CAMPOS DE COMPETENCIA

# 1

### Competencia técnica:

- Capacidades y conocimientos técnicos (experiencia técnica).
- Conocimientos y habilidades profesionales (especialidad profesional) para definir y evaluar sensatamente los conocimientos (transferencia de conocimientos).
- Capacidad de un individuo para actuar de manera mental autónoma.
- Conocimiento general.

# 2

### Competencia metodológica:

- Característica de individuo de actuar instrumental y autoorganizada.
- Conocimientos y habilidades metódicas.
- Capacidad para comprender situaciones problemáticas en forma global, y al mismo tiempo de modo analítico.
- Creatividad y capacidad de innovación.

# 3

### Competencia Social:

- Característica de individuo para actuar de manera conjunta, cooperativa.
- Comportamiento orientado al grupo y a las relaciones.
- Habilidades de comunicación.
- Interacción creativa con otros (capacidad de cooperación).
- Disposición a resolver conflictos (capacidad de llegar a un consenso / capacidad de comprender)

# 4

### Competencia Personal:

- Característica de individuo para actuar de manera conjunta, cooperativa.
- Comportamiento orientado al grupo y a las relaciones.
- Habilidades de comunicación.
- Interacción creativa con otros (capacidad de cooperación).
- Disposición a resolver conflictos (capacidad de llegar a un consenso / capacidad de comprender)

### Modelo con clasificación según su tipo

#### Saber conocer:

- Se refiere a las competencias técnicas del estudiante abarcando los conocimientos necesarios (teóricos, generales y específicos) para desempeñar la función requerida en la cooperativa.

#### Saber hacer:

- Se refiere a las competencias metodológicas. Significa las habilidades prácticas en aplicar las competencias técnicas en el día a día en la función en la cooperativa.

#### Saber ser:

- Se refiere a las competencias sociales y personales del estudiante, que consiste en aspectos de carácter, actitud, personalidad e interacción social.

### Vinculación entre los dos modelos

Competencia técnica	Saber conocer	Conocimientos
Competencia metodológica	Saber hacer	Habilidades y dominio práctico
Competencia social	Saber ser	Habilidades blandas
Competencia personal		Actitudes

#### 2.3.1.3 Concepción de la oferta de educación digital

Una de las tareas principales de la Coordinación Académica y su equipo de trabajo es la concepción metodológica y didáctica de la oferta de educación digital. Se refiere a la definición del currículum que define el marco conceptual, las condiciones generales y los bloques curriculares de la oferta de educación digital. El currículum se define para una secuencia que regula la práctica de la enseñanza para el logro de determinados objetivos y propósitos. Abarca una serie estructurada de objetivos pretendidos de aprendizaje.

La concepción de la educación digital orienta y define los siguientes aspectos:

- Visión, misión y propósito de los programas de educación digital.
- Condiciones macro del entorno de aprendizaje.
- Grupo meta / beneficiarios de los cursos.
- Modelo aplicable de competencias.
- Perfil o normas de competencias para las funciones a capacitar (p.ej. para gerentes o consejeros de las cooperativas).
- Detección o diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC).
- Bloques curriculares y temas principales de capacitación.
- Guías y manuales de procedimientos para el diseño y concepción de cursos digitales (microcurrículum) y sus debidas herramientas (p.ej. planificación analítica, ficha técnica de curso, modelos de orientación del tutor como guía para el diseño del curso, storyboard y agenda del módulo, etc.).

En los anexos son presentados los modelos de algunas de las herramientas mencionadas (anexo 5.5).

#### El Currículum Educativo

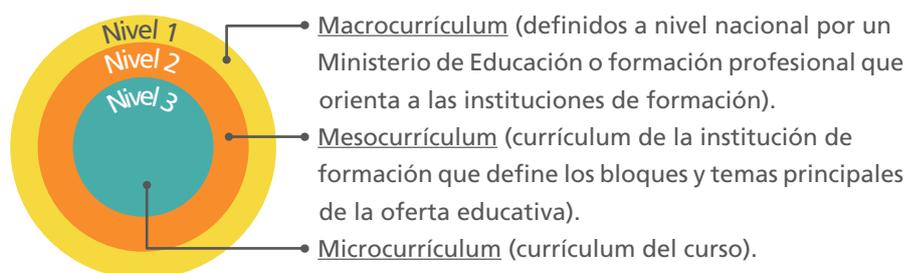
El currículum de educación es el conjunto de criterios, metodologías y planes de estudio que marcan los objetivos de la educación cooperativa. Su finalidad es definir los objetivos del sistema educativo y servir como guía para la enseñanza y en la práctica pedagógica.

Las funciones principales del currículum:

- Determinar los contenidos y las temáticas comunes.
- Formalizar los estándares educativos y concretar el horario lectivo.

- Establecer los enfoques temáticos.
- Determinar los criterios de evaluación.
- Servir de base para realizar las pruebas y exámenes necesarios para avalar las calificaciones.

Existen tres niveles del currículum:



La coordinación académica es principalmente responsable por definir el meso-currículum; significa la oferta educativa o el plan de educación/formación cooperativa en base a los perfiles/normas de competencias y las necesidades del sector.

Elementos del mesocurrículum:

- Temas/bloques curriculares.
- Objetivos de aprendizaje generales y específicos.
- Grupo objetivo.
- Requisitos para ingresar.
- Contenido/ temas.
- Métodos/ medios audiovisuales.
- Actividades del capacitador/ el participante.
- Duración.

#### 2.3.1.4 Concepción de cursos digitales

Este subcapítulo describe los pasos para la concepción de cursos digitales que son alineados a las necesidades de capacitación. Dependiendo de la estructura de la institución, la responsabilidad para la concepción de cursos digitales puede ser al nivel de la Coordinación Académica y/o al nivel del Tutor Académico.

La pregunta central para la concepción de cursos digitales es ¿qué necesitan/desean los participantes / la cooperativa? Dependiendo a la respuesta a esta pregunta, las correspondientes competencias (técnicas, metodológicas, sociales y personales) deben ser transmitidas en un curso digital.

La concepción de un curso digital que sea alineado a las necesidades de capacitación se puede resumir en nueve pasos que acá solamente están mencionados (Imagen 11).

El anexo 5.1 les presenta con más detalle.

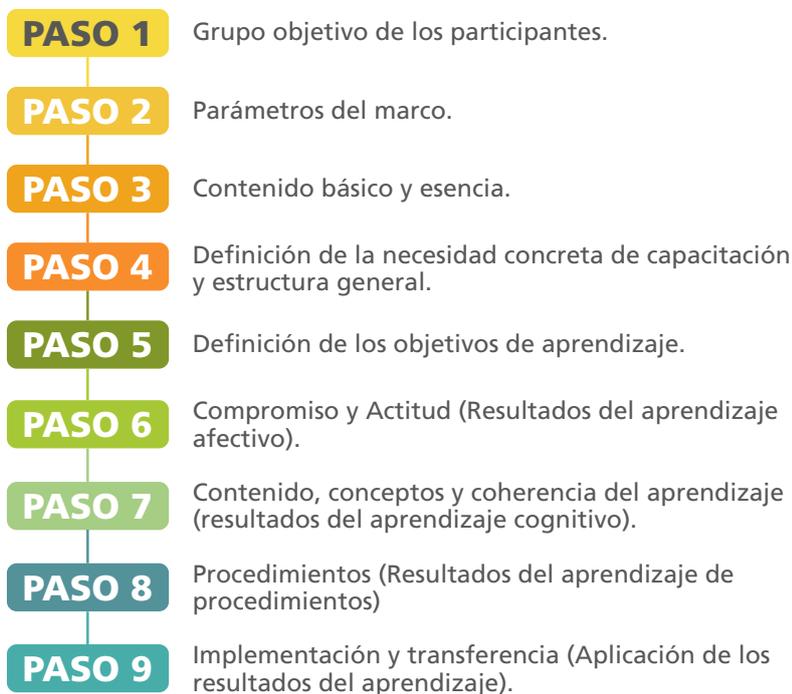


Imagen 11: Concepción de un curso digital

Con referencia a los métodos, subcapítulo 2.4.6 contiene más detalles.

Consideraciones adicionales para la concepción de un curso digital son:

- ¿Está prevista una fase de revisión? ¿Quién hace la revisión?
- ¿Quién hace la prueba desde una perspectiva técnica?
- Se recomienda mantener un recordatorio para actualizaciones necesarias para asegurar que los contenidos están siempre actualizados. El esfuerzo de actualización es importante para la selección de los elementos de aprendizaje.

## 2.3.2 Requerimientos Tecnológicos

La dimensión tecnológica se refiere a los elementos tecnológicos que soportan los cursos digitales, como el campus virtual, software y hardware. El hardware para los cursos digitales se refiere a computadoras, servidores, redes y otros equipos relacionados. A su vez, el software es la parte lógica de la computadora, y puede incluir programas, herramientas, aplicaciones, gráficos, plug-ins, hojas de cálculo, entre otros.

### 2.3.2.1 Campus Virtual. Plataformas a utilizar

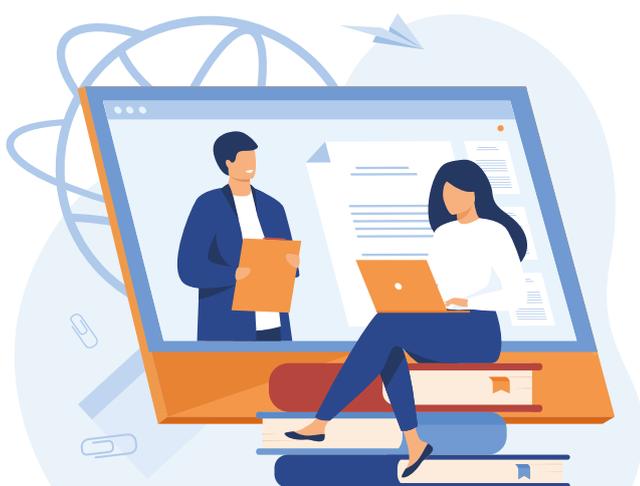
Las plataformas de formación cumplen un rol fundamental en el aprendizaje digital porque se requiere de un espacio adecuado y un orientador para generar un aprendizaje significativo y estas son ese lugar donde ocurre el encuentro. Existen muchas plataformas de aprendizaje; sin embargo, Moodle está especialmente equipada con todas las herramientas necesarias para la educación digital.

Moodle es una plataforma de aprendizaje a distancia. Es un software gratuito en el cual el docente/tutor cuenta con las herramientas necesarias para crear cursos online a medidas en los cuales los participantes pueden acceder cómodamente, ya sea desde una computadora de escritorio o dispositivo móvil. Permite organizar actividades de clase, colgar recursos y materiales educativos, realizar cuestionarios, implementar foros de discusión, hacer avisos y generar y compartir notas evaluativas. Gracias a esto, no es necesario contar con un aula física para llevar a cabo el proceso de aprendizaje. Simplemente, el docente/tutor organiza el material y luego da acceso a los participantes para acompañarlo en su proceso.

Una de las grandes ventajas es que Moodle se distribuye como software libre y, por ende, puede ser utilizado sin pagar licencias. Aquel que lo instale tiene el derecho de copiar, usar y modificar el software, de modo que Moodle se encuentra en permanente evolución. Además, con más de 200 millones de usuarios en 242 países, Moodle se considera el sistema de gestión de aprendizaje online más utilizado en el mundo. El costo del que se habla con respecto a Moodle va relacionado con la instalación y configuración de la plataforma, así como su administración y gestión de aulas que por lo general lo realiza un informático pudiendo ser de planta o externo, pagado por servicio o por horas a requerimiento.

Otras opciones de plataforma son: Chamilo, Nixty, WizIQ, Udemy, Claroline, Dokeos, Schoology, LRN, Sakai, Almagesto, Blackboard, Edu2.0, E-ducativa, FirstClass, Ecaths, Edmodo, etc.

Adicionalmente cada institución debe analizar la necesidad de adquisición de software y licencia para aplicaciones virtuales, como por ejemplo una cuenta de Zoom (pagada) que permite seminarios web o encuentros en línea sin limitación de tiempo, Microsoft Teams, Cisco Webex, o Google Meet. Un programa antivirus por ejemplo es indispensable para el servidor y las máquinas conectadas al sistema.



- ▶ Es importante que la institución cuente con una guía de acceso al campus virtual o manual del usuario para el participante y que los requisitos técnicos del curso son comunicados a los estudiantes con antemano.
- ▶ Asimismo, garantizar la disponibilidad del curso en la plataforma las 24 horas, los 7 días de la semana, resulta esencial para el éxito de estos cursos, ya que se garantiza al participante la flexibilidad en tiempo y espacio del aprendizaje, lo que contribuye a que estos ganen aceptación; asimismo, es importante contar con un encargado de soporte para asistencia remota a los participantes que tengan dificultades de acceso a la plataforma o problemas en el manejo de los recursos y/o actividades del aula virtual.

#### 2.3.2.2 Recursos multimediales en el aula virtual

Para que el curso tenga éxito, es indispensable contar con una variedad de recursos y actividades en el aula virtual dentro de la plataforma educativa; en este sentido, los recursos multimediales son una opción muy útil.

Los puntos esenciales que observar son:

- El diseño del curso presenta distintas herramientas multimediales y/o recursos audiovisuales.
- Los materiales didácticos están disponibles dentro del aula virtual.
- Los contenidos multimediales del curso ofrecerán un diseño flexible a cualquier sistema informático, simple e intuitivo, de fácil comprensión por parte de los participantes.
- Los materiales y contenidos multimediales del curso tienen una presentación atractiva.
- La plataforma permite calificaciones en aula virtual.

### 2.3.2.3 Requerimientos de hardware para implementar un curso

Las Instituciones cooperativas o proveedores de educación y formación cooperativa pueden contar con sus propios campus virtual, contratando servicio de Hosting dedicado ya sea en un servidor físico o en un servidor en la nube (lo más recomendado) con su consecuente costo tanto por la adquisición del servicio (pago mensual o anual) como por los costos de administrador de plataforma que será un recurso humano necesario para el soporte y administración de la plataforma, los cursos y recursos. Además, la institución deberá adquirir un dominio para el campus, pudiendo ser un subdominio en el caso que ya cuenten con sitio web propio.

Actualmente casi la mitad de las instituciones cooperativas encuestadas (44%) cuentan con su propia plataforma virtual para los cursos en línea. La tecnología disponible en las instituciones cooperativas con equipamiento de PC y conexión de internet estable (81%), servidor (63%), antispam y soporte técnico (37%) y un hosting contratado (31%).

¿Existe una plataforma virtual de educación cooperativa y quien la administra?

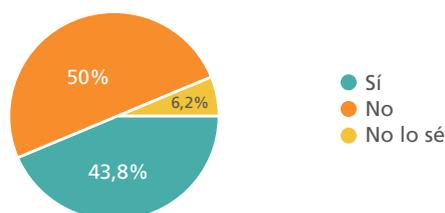


Imagen 12: Existencia de plataforma virtual de educación cooperativa

¿Con cuales **requerimientos técnicos para los cursos virtuales**, dentro de los considerados mínimos, **cuenta su institución/entidad?**

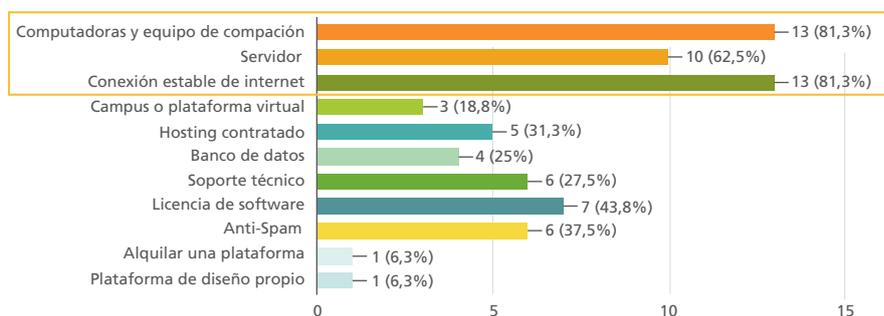


Imagen 13: Requerimientos técnicos para los cursos digitales

Otra opción para las cooperativas es el alquiler de aulas virtuales ya sea de la Confederación, Federación o Instituto cooperativo a la que pertenecen o con la cual cooperan, o a través de un convenio con un instituto o una universidad. Se recomienda considerar los siguientes indicadores antes de contratar un hosting para la plataforma:

- Cuentas de e-mail ilimitados.
- Redireccionamiento de e-mail ilimitado.
- Servicio web mail – opción de administrar Ud. mismo sus cuentas, o asistido.
- Accesos vía FTP.
- Capacidad de sistema de Base de datos (adecuado para la propuesta de BD - Base de datos de su sitio según requerimiento).
- Servidor dotado para instalar plataforma MOODLE accesible desde cualquier punto del mundo por el sistema de web mail.
- Filtro avanzando antispam.
- Espacio de 300 GB en disco o superior.
- Banda ancha ILIMITADA.
- 24/7 soporte técnico.
- SPHP y MY SQL.
- Bases de Datos MySQL ILIMITADAS.

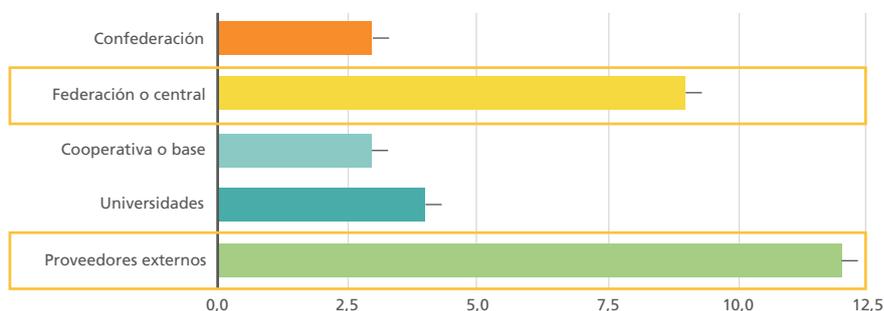
La Coordinación Académica debe implementar las políticas y/o procedimientos de seguridad y actividades de control en los recursos tecnológicos y aplicativos establecidos, como por ejemplo realizar el backup periódico, mantenimiento de equipo y pruebas periódicos al sistema y control de funcionalidad (ver 2.1.2 Políticas y Procedimientos).

### 2.3.3 Requerimientos para los tutores

La dimensión de tutoría se enfoca en la gestión del participante durante el aula virtual y las actividades en la plataforma. A nivel de la coordinación académica esto comprende la definición del perfil de los tutores, la selección y contratación, así como la orientación y capacitación del equipo. Los aspectos de la tutoría en temas de gestión de participantes son presentados en el subcapítulo 2.4.5.

La práctica en la región muestra que las instituciones utilizan tanto tutores internos como externos para el desarrollo de los cursos digitales.

**Proveniencia de los capacitadores o tutores de los cursos virtuales**



*Imagen 14: Proveniencia de los tutores de los cursos virtuales*

Una de las responsabilidades de la Coordinación Académica es la selección y contratación de tutores externos y/o selección, capacitación y acreditación de docentes internos. En algunos países o sistemas cooperativos fue introducido un proceso de acreditación para los docentes y tutores. En este caso es importante considerar también los requerimientos y criterios establecidos para la acreditación de los tutores de la institución o del sector cooperativo.

De acuerdo con las funciones definidas dentro del equipo de educación digital (ver subcapítulo 2.1.1.1 Funciones del equipo de trabajo), la institución cuenta con hasta cuatro funciones en la tutoría:



Algunas de las funciones pueden estar cubiertas por personal interno de la institución (como por ejemplo el Tutor Tecnológico) y otras funciones son contratadas (como por ejemplo el Tutor Contendista y Académico para temas específicos de capacitación).

En el caso de contar con tutores externos, se encuentran modelos de una carta de compromiso, tanto del Tutor Académico como del Tutor Contendista, en el anexo 5.5.

El rol de los tutores es significativo para la calidad y desempeño del curso. Las tareas de la coordinación académica en la dimensión de tutoría comprenden:

- Establecer un perfil para cada función específica (en el subcapítulo 2.1.1.1 fueron elaborados perfiles del equipo de trabajo).
- Establecer criterios para la selección y contratación de tutores.
- Ofrecer capacitación continua para los tutores que son personal interno de la institución para garantizar el desarrollo del talento humano continuo y actualización permanente del equipo.
- Orientar a los tutores en las fases de preparación, implementación y evaluación de los cursos.
- Garantizar la aplicación de las políticas y procedimientos de los procesos de curso de acuerdo con los manuales de procedimientos establecidos.

Las divisiones de las tareas entre el equipo de tutores (especialmente si una persona ejerce más que una función) deben estar claramente definidas y comunicadas en el equipo (como por ejemplo quien carga contenidos en el aula virtual). También se establecen mecanismos para el acompañamiento y seguimiento del curso tanto para cuestiones académicas como consultas tecnológicas. En la fase de evaluación de curso es importante establecer mecanismos de evaluación de las diferentes funciones/tutores involucrados en la implementación del curso para identificar aspectos de mejora y aprendizaje (ver anexos 5.5 documentos F y G en la caja de herramientas).

#### 2.3.4 Requerimientos Evaluativos

La Coordinación Académica establece un sistema de calidad, monitoreo y evaluación de los procesos. Un sistema de gestión de calidad (SGC) permite que la institución cooperativa pueda ofrecer cursos digitales de un alto nivel de calidad de acuerdo con los estándares definidos. El SGC dispone una manera de mejora continua de los procesos de enseñanza y aprendizaje establecidos en la cooperativa, que a su vez logra un desarrollo personal y organizacional de todos involucrados del sector cooperativo. De esta forma se genera un impacto positivo en el desempeño de la cooperativa, que fomenta la productividad y competitividad del sector.

## La gestión de la calidad en la educación digital

*“La calidad no es un bien que se expresa en la simple medición del cumplimiento de indicadores establecidos. La calidad es una búsqueda permanente por mejorar lo que hacemos, con el convencimiento de que todos podemos aportar con nuestras ideas y nuestro esfuerzo al éxito de la organización” (Figueroa, 2013).*



Por ende, la gestión de la calidad en la educación digital debe ser vista como un proceso continuo para cumplir con las condiciones definidas como **estándares de calidad en todos los procesos de enseñanza y aprendizaje**, considerando tanto la visión del participante como también la de la cooperativa.



Para el participante, **la introducción al curso digital debe ser sencilla**. El contenido preparado en diferentes formas multimediales debe ser simple, comprensible, pedagógica y didácticamente **bien programado y ser técnicamente fácil de acceder**.



Para un modelo de educación digital guiado o tutorizado **se necesita un especialista tutor como guía de aprendizaje** para ayudar a los participantes en su proceso de generación del conocimiento, la motivación y, si es necesario, también guiarlos paso a paso.

En el caso de utilizar modelos de autoaprendizaje en educación digital, se necesitarían recursos multimediales y guías instruccionales bien detalladas para la gestión del participante en el aula digital, así como actividades de coevaluación entre participantes para tareas de elaboración de lo aprendido. Esas formas de autoaprendizaje también son conocidos como MOOC o NOOC. Como en el aprendizaje presencial, un importante requisito previo para el éxito del aprendizaje es que entre los participantes y los docentes prevalece un entorno de aprendizaje determinado por el mutuo respeto y un ámbito seguro.

Para la cooperativa es crucial que el curso digital contribuya a la solución de un desafío operacional y que genere un aprendizaje significativo e impacto positivo para la cooperativa. El logro del desarrollo de las competencias necesarias por parte de los participantes se verifica al finalizar del curso. Esto incluye sobre todo la cuestión de si los estudiantes han aprendido realmente lo que se supone que deben aprender de acuerdo con los objetivos de aprendizaje previamente definidos. La mayor demanda posible sobre la calidad del curso también incluye la cuestión de los efectos del curso para mejorar el proceso de trabajo.

Dentro del capítulo 3 y sus respectivos anexos se presentan los instrumentos de evaluación para la institución, el diseño, implementación y evaluación de los programas de educación digital. Los criterios de calidad elaborados en los instrumentos de evaluación son la base para un sistema de calidad y evaluación de la institución cooperativa. Para la elaboración de estos criterios fueron considerados diferentes conceptos y sistemas de gestión de calidad, reconocidos en la región e internacionalmente. Se basa en investigaciones, experiencias y documentos internacionales. Los conceptos y documentos principales de referencia son el Manual de Criterios de Calidad para la Evaluación y Acreditación de Federaciones y Centrales que implementen cursos b-learning (DGRV, 2018), el Manual de Calidad ADG (ADG, 2011), los Criterios de la Certificación de calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje de la formación (ADG, 2019), los resultados de la Encuesta de Oportunidades sobre educación digital en el sector cooperativo en Latinoamérica (DGRV/ADG, 2020) y el Modelo Nacional de Evaluación y Acreditación de la educación Superior: Mecanismo de Evaluación y Acreditación de Programas de Postgrado en la Modalidad de Educación a Distancia (ANEAES, 2020).

### La evaluación de los programas de educación digital

La evaluación de los cursos digitales permite la recolección y el análisis de información relevante y considera la evaluación de los aprendizajes de los participantes y desempeño de los tutores involucrados. Desde la perspectiva de los participantes, resulta fundamental que la evaluación y la retroalimentación de las evidencias de aprendizaje sean en tiempo y forma, ya que de esta manera el participante puede superar las dificultades que se le van presentando a lo largo del proceso de aprendizaje. En esta modalidad, la evaluación se da a través de los recursos tecnológicos, y está centrada en las actividades que el participante realiza y el profesor retroalimenta a partir de sus comentarios escritos acerca del desempeño que observa (en los casos de cursos digitales con tutor de seguimiento).

*Los informes de evaluación generados se utilizarán para reconducir, si fuera necesario, las situaciones que puedan mejorarse y para una posterior toma de decisiones sobre el diseño del curso.*

Un modelo de informe final se encuentra en el anexo 5.5. No se debe confundir evaluación con calificación, ya que esto es solo un aspecto más de todo el proceso evaluativo; está relacionada con la valoración o notas finales y tiene intenciones exclusivamente acreditativas.

*La evaluación de los cursos es un proceso continuo y planificado, más cualitativo que cuantitativo.*

El grado de avance y los resultados de las actividades y trabajos finales serán valorados en base a la plantilla de actividades y la distribución del puntaje total distribuido de la siguiente manera:



**1. Evaluación diagnóstica:** Permitirá identificar el estado inicial de los conocimientos del participante, sus percepciones, fortalezas, limitantes, así como las ideas previas que tiene acerca de los temas.



**2. Evaluación formativa:** Será realizada durante todo el proceso, permite integrar el contenido nuevo con el anterior, y determinar requerimientos de apoyo adicional, o no, a los objetivos de aprendizaje propuestos. Se realizará al cierre de cada módulo/unidad.



**3. Evaluación final:** Podrá consistir en la presentación de un trabajo final de aplicación, ya sea en forma individual y/o grupal de la evaluación de satisfacción, que deberá contemplar todos los elementos aprendidos, los cuales serán repasados con los participantes, en el contacto a distancia a través de la videoconferencia en línea o en un encuentro presencial final. Se recomienda aplicar estrategias de aprendizaje basado en proyectos y/o problemas.

En la caja de herramientas (anexo 5.5) se incluyen diversos modelos y formatos para la evaluación, como por ejemplo la encuesta de evaluación de satisfacciones de curso, la evaluación del desempeño de tutor y los indicadores para medir efectividad del desempeño de los tutores.

El proceso de evaluación es un proceso continuo, ya que por medio de esta el participante tiene mayor garantía de desarrollar las competencias y cumplir con los objetivos de aprendizaje del curso, dado que recibe una retroalimentación oportuna y pertinente, por lo que es capaz de rectificar sus errores, encontrándose en condiciones de reorientar su aprendizaje.

### Certificación de los participantes

Durante el diseño del curso se define la necesidad y grado de examinación de los participantes, dependiendo del tipo de certificación que se aplicaría para el curso (p.ej. certificado de participación, certificado de especialización, certificado de diplomado). Los criterios para observar son:

- Definir si los estudiantes recibirán un certificado.
- Definir el control de asistencias y participación.
- Elaborar el método e instrumento de examen (si aplica para el curso) que defina una escala de puntaje o porcentaje de aprobación.
- Elaborar la estrategia de retoma para participantes que no aprueban.
- Llevar un control de participantes, base de datos sobre los cursos aprobados.
- Elaborar un informe final sobre el resultado académico de los participantes.

### Aprendizaje e innovación de los cursos

Para vincular la evaluación y el diseño de curso es importante tomar tiempo para el análisis y apreciación de los resultados e informes de los cursos digitales. La Coordinación Académica necesita dar seguimiento a los resultados de la evaluación, su compilación y análisis, idealmente dentro de un sistema de gestión informática que está vinculado con la plataforma. Los resultados son comunicados al equipo de trabajo, los tutores, el Comité de Educación y el Consejo de Administración. Un modelo de un Informe de evaluación del desempeño tutores se encuentra en el anexo 5.5.

Se establece una evaluación de impacto a largo plazo que define una forma de revisión y retroalimentación por parte de la cooperativa sobre su satisfacción con el aprendizaje y desempeño del participante en su función. Esta evaluación de impacto se implementa al mínimo tres a seis meses después del cierre del curso.

Todas estas actividades tienen un propósito: identificar las necesidades de ajuste, actualización e innovación de los cursos digitales.

Los resultados de las evaluaciones deben tener consecuencias para los ajustes de contenido y materiales de los futuros cursos; también pueden identificar demandas por nuevos temas o uso de nuevas tecnologías en futuros cursos.

## 2.4 Consejos prácticos para los tutores

Este subcapítulo describe las responsabilidades y actividades del tutor que tiene el rol de ejecución de cursos digitales. Solo estamos hablando del tutor e incluimos los tres diferentes roles (Tutor Contenidista, Tutor Tecnológico, Tutor Académico) como definido en el subcapítulo 2.1.1.1.

### 2.4.1 Rol del Tutor

La metodología en la educación digital es una metodología centrada en el participante (ver subcapítulo 2.3.1).

Implica que todos los elementos del modelo pedagógico fueron pensados para ponerlos a disposición de los participantes, de manera que ellos puedan gestionar su propio proceso de formación.

### 2.4.2 Análisis didáctico

Además de la preparación del contenido de una oferta educativa digital, la preparación didáctica desempeña un papel decisivo para la preparación. La preparación didáctica empieza con el análisis didáctico, lo cual tiene como objetivo responder a las preguntas: ¿Cómo procede el instructor con mayor destreza para lograr el objetivo del curso? ¿Cómo puede hacer que el tema sea variado e interesante para los participantes?

Tres tareas en particular deben ser completadas (Imagen 15):

- ¿Quién? Participantes/ grupo meta.
- ¿Qué? Temas y contenidos en una secuencia lógica.
- ¿Cómo? Seleccionar los métodos, medios y formas de capacitación adecuados para una implementación interactiva y participativa.

#### Análisis didáctico



Imagen 15: Análisis didáctico de los objetivos del curso

*El Tutor ocupa el papel de motivador, orientador del proceso de enseñanza-aprendizaje, facilitador de recursos y acompañante del proceso formativo. Debe permitir la libertad de aprovechar al máximo los recursos que se le ofrecen, de planificar el progreso de aprendizaje del participante y de regular, él mismo, el ritmo y la calidad de los avances del participante.*

### 2.4.3 Proceso para desarrollar cursos digitales

La imagen abajo resume los pasos más importantes en la preparación, aplicación y seguimiento de curso digital. El proceso empieza con el establecimiento de los requisitos (véase también anexo 5.1 Concepción de cursos digitales), seguido de la creación del contenido (análisis del tema) y del guion para el curso (¿quién hace que cuando?; ver Formato Guía para el diseño del curso en el anexo 5.5). Una vez teniendo la estructura, se prepara el Storyboard (dentro del anexo 5.5) que orienta la construcción del curso en la plataforma. Después se producen los materiales y recursos que se necesitan para el curso digital. Sigue el montaje digital, una prueba en la plataforma, una última validación y pues la implementación. Al final está el mantenimiento y/o modificaciones basado en la retroalimentación.



Imagen 16: Preparación, aplicación y seguimiento de seminarios en línea

### 2.4.4 Consejos específicos para encuentros virtuales o sincrónicos de un curso digital

Para llevar a cabo un encuentro virtual es aconsejable pasar por tres fases con las respectivas subfases que se explican a continuación (véase también Imagen 17).

**Entrada:** Esa fase empieza con una “Introducción” con los siguientes aspectos: bienvenida, información sobre cuestiones de organización, generación de expectativas, reglas del encuentro, familiarizar a los estudiantes con aspectos iniciales del contenido. Después viene la subfase “Rompe hielo” con actividades para llegar a conocerse, estimular la disposición de comunicar, generar expectativas y estimular el espíritu de equipo. Pues, sigue la subfase “Motivación” que sirve para crear necesidades, lograr identificación y titularidad, determinar nivel previo de conocimientos/ actitudes/intereses; envolver a los participantes en el cumplimiento del objetivo de aprendizaje y fortalecer el sentimiento de bienestar en el curso.

**Fase de trabajo:** La segunda parte del curso empieza con la subfase “Mediación del contenido” que sirve para transferir conocimientos, señalar problemas, desafiar, perfilar alternativas y discutir consecuencias. Ahora sigue una pausa y después de la pausa se aconseja de empezar con una activación para aumentar la energía y concentración. En la “Aplicación del contenido” se procesa información, se aplica lo aprendido en sesiones prácticas, se estimulan contactos entre los participantes, se crea una sensación de éxito y se corrigen disfunciones.

**Fase final:** Esa tercera fase del curso empieza con la subfase de “Transferencia” para transferir los efectos de la capacitación a la vida cotidiana. Después, en la “Repetición” se repiten y resumen los contenidos más importantes del curso que sirve también para monitorear el cumplimiento del objetivo de aprendizaje (es decir, monitorear el éxito). Al final, en la subfase de “Reflexión” se lleva a cabo la evaluación.

Todas las tres partes con las subfases deben ser reflejadas dentro de la planificación analítica del curso.

### La rueda de los métodos



Cf. ADG, Rueda de métodos, 2020

Imagen 17: La rueda de los métodos

Los cursos de educación digital permiten el intercambio de información, así que la comunicación con el tutor es permanente y el intercambio de ideas y conocimientos con los demás participantes es fluido. Las orientaciones del tutor son claras y comprensibles. La participación del participante es incentivada por medio de preguntas para reflexionar, crear ideas y emitir juicios de valor. También se incentivarán los procesos de retroalimentación. Además, las actividades propuestas facilitan la comprensión y el aprendizaje de los contenidos. Adicionalmente, la metodología didáctica, utilizada en el curso digital, potencia actitudes positivas hacia el estudio, mantiene el interés en el seguimiento del curso y motiva permanentemente al participante. Aparte de esto, en el anexo 5.1 se encuentra una lista detallada con las preguntas más importantes para diseñar cursos digitales.

#### 2.4.5 Consejos específicos para uso y gestión de la plataforma

Ese subcapítulo contiene consejos específicos para el uso y la gestión de la plataforma tanto en cursos e-Learning acompañados por un tutor como para cursos de autoaprendizaje como un MOOC o NOOC. Mientras que en el subcapítulo 2.3.5 se describen más bien los requisitos técnicos, este capítulo trata de los aspectos relacionados con la gestión del participante.

**Contenido y textos:** Los textos se eligen de manera que se ajusten al grupo objetivo en términos de estilo y contenido. Normalmente los textos se dividen en módulos más pequeños para que los participantes no se sientan abrumados.

Si es necesario, ciertos contenidos que requieren un texto detallado también pueden ser subcontratados a archivos PDF externos para que no se interrumpa el flujo de aprendizaje. Estos pueden ser utilizados por los participantes después o si es necesario.

**Imágenes y gráficos:** Las imágenes y los gráficos se seleccionan para que atraigan al grupo objetivo y reflejen visualmente las características del mismo.

**Diseño:** Los siguientes puntos caracterizan un curso e-Learning con alta calidad al respecto al diseño. Todas las unidades del curso tienen una visión general y un resumen. El estilo es adecuado para el grupo objetivo respectivo y presta especial atención al equilibrio de género e intercultural. El curso e-Learning es interactivo y tiene contenido multimedial. Los gráficos son profesionales y clips de sonido/video son de buena calidad y pequeño volumen. La implementación técnica confiable, funciona perfectamente. Hay diferentes enfoques para diferentes estilos de aprendizaje. Los métodos y formatos son apropiados para lograr los objetivos de aprendizaje. La interacción con el tutor técnico, con el entrenador, con otros participantes es posible.

*La diversión es un factor decisivo en los elementos de aprendizaje en línea. A diferencia de la formación presencial, por ejemplo, no hay interacción física con otras personas, lo que puede llevar rápidamente a una pérdida de concentración. En contra de esto, los módulos de texto deben ser interesantes y al punto.*

*Normalmente se utilizan gráficos o ilustraciones nítidas para explicar cosas complejas de una forma fácilmente comprensible. Las imágenes, por otra parte, sirven más para la comunicación emocional y, además del texto, se dirigen con más fuerza al hemisferio derecho e integral del cerebro, lo que aumenta significativamente la transferencia del aprendizaje. También evitan la inhibición de la similitud, lo que facilita la distinción entre los diferentes contenidos.*

**Navegación y uso:** Los siguientes puntos caracterizan un curso e-Learning con alta calidad al respecto a navegación y uso. El curso es fácil de usar, dinámico, motivador y divertido. Los contenidos se dividen en áreas de navegación más pequeñas. Se muestran a los participantes los módulos que aún no han sido completados. Los archivos de audio/video tienen botones para reproducir, pausar y detener. La navegación para avanzar o retroceder es clara. El contenido es fácil de leer. En la plataforma se encuentra un manual o tutorial de manejo de recursos y actividades del curso. El curso cuenta también con reglamento de aula virtual y existe un espacio de aprestamiento de los participantes en el manejo del aula virtual. Además, existen espacios de dudas y consultas en el aula virtual.

**Chequeo de aprendizaje:** Un curso e-Learning de alta calidad también incluye una posibilidad para chequear el avance de aprendizaje. El curso contiene suficientes tareas, ejercicios y pruebas. Está claro dónde se almacenan los resultados y cómo se utilizan. El participante puede revisar su respuesta antes de recibir una respuesta. Las tareas, ejercicios y pruebas cubren los objetivos de aprendizaje. El participante recibe una clara retroalimentación.

**Encuesta final:** Es la evaluación de satisfacción final del curso, donde cada participante en forma anónima dará su opinión sobre los elementos generales del curso, contenidos del curso, entorno de aprendizaje, acompañamiento del tutor, metodología y evaluación, valoración global del aprendizaje (véase también el Modelo de Evaluación de satisfacción del curso en el anexo 5.5).

### 2.4.6 Herramientas y métodos de aprendizaje digital

Dentro del aprendizaje virtual existe una vasta gama de métodos, herramientas, recursos y aplicaciones que apoyan el proceso de aprendizaje del participante. Cabe al docente/tutor de seleccionar el método adecuado para el objetivo de aprendizaje definido.



Imagen 18: Herramientas y métodos de aprendizaje digital

Por lo general, se puede distinguir cinco tipos de métodos.

**01 Métodos de autoaprendizaje:** Son utilizados principalmente para las sesiones asincrónicas y el aprendizaje individual dentro de la plataforma. Es importante que estos sean atractivos e intuitivos en su utilización, una vez que no está siendo acompañado en vivo por un tutor. Por lo general, son recursos multimediales y en formato scorm.

**02 Métodos de intercambio:** Tienen como objetivo principal intercambiar experiencias, ideas y desarrollo de soluciones para tareas individuales o grupales. Son utilizados tanto de forma sincrónica (durante un aula virtual) o asincrónica (p.ej. chat o blog).

**03 Métodos de colaboración:** Facilitan el trabajo en grupo utilizando diferentes medios de comunicación virtual, como por ejemplo sala de grupo virtual, plataforma o las redes sociales.

**04 Métodos para tareas y pruebas:** Tienen principalmente dos funciones. Por un lado, permiten al tutor verificar la comprensión de los participantes y recibir una retroalimentación a través de preguntas o Quiz. Por otro lado, sirven para evaluar las competencias adquiridas durante el curso, con una evaluación inicial y/o final. El tutor y responsable del curso deben definir el modelo de evaluación y certificación para cada curso.

**05 Métodos para apoyar la transferencia:** Para alcanzar un mayor impacto de la formación virtual, es importante incluir sesiones de reflexión y tareas de transferir las competencias adquiridas al día a día en la cooperativa. Estos métodos crían el vínculo entre lo aprendido y la práctica del trabajo en la cooperativa.

Unos ejemplos para métodos comunes en la educación digital son tareas, foros, chats, aula virtual y glosario, que se explican en lo siguiente.

**Tareas:** Cada participante deberá elaborar sus tareas, una por módulo y/o unidad. Estas se entregarán dentro del mismo espacio de trabajo para poder compartirlas con sus compañeros. La entrega puntual es imprescindible. Si los participantes no entregan a tiempo las tareas, corren el riesgo de atrasarse en su trabajo. El tutor académico hará la retroalimentación dentro del mismo espacio, por orden de envío de cada participante. Esta retroalimentación también estará disponible para los compañeros, de manera que esta sea también una fuente de aprendizaje.

**Foros:** Los foros son abiertos por el tutor académico. Las participaciones deben ser de calidad, relacionadas con las lecturas asignadas y con los comentarios de los otros compañeros.

**Chats:** Participar en los chats establecidos según agenda de cada módulo y/o unidad. Su participación implica preguntar y responder preguntas, aportar su opinión y experiencia al chat, con base en las preguntas generadoras planteadas por el tutor académico.

**Glosario:** La actividad Glosario permite crear de manera conjunta un grupo de palabras, términos o descripciones contextualmente relevantes para el contenido del curso, por lo cual esta actividad es muy enriquecedora, pues con la misma se adquieren nuevos términos que formarán parte del vocabulario técnico del curso dictado.

Típicamente, algunas actividades serán de carácter obligatorio y estarán claramente marcadas, otras serán de profundización sin ser necesariamente obligatorias; todas ellas ofrecen oportunidades de crecimiento; los participantes pueden decidir si participan solamente en las obligatorias o también en las de profundización u optativas. Sin embargo, a medida en que se vaya conociendo a los participantes, sus condiciones de trabajo académico, sus experiencias previas, sus expectativas, sus posibilidades y sus estilos de aprendizaje, estas se irán revisando para ajustarlas a los destinatarios.

La selección del método adecuado será realizada durante la concepción del curso virtual o fase de virtualización. Los aspectos a considerar para encontrar el método apropiado son:

- P** **Participante** (cantidad, nivel de educación digital, familiarización con método)
- O** **Objetivos** (objetivo de aprendizaje y que competencia a desarrollar).
- E** **Entrenador/Docente/Tutor** (dominio del método y de la tecnología).
- T** **Tiempo** (tiempo estipulado para la actividad sincrónica o asincrónica).
- I** **Idoneidad** (del método, tanto para los participantes como para el tutor).
- C** **Contenido** (si es contenido nuevo o algo conocido, teórico o práctico, volumen).
- A** **Ambiente** (condiciones generales, p.ej. internet, dispositivos disponibles).

## 3. Instrumento de Evaluación

---

El instrumento de evaluación aquí presentado tiene como objetivo ofrecer a la institución de formación cooperativa una herramienta de evaluación –sea usada en forma de autoevaluación o usada por un evaluador externo– que permita evaluar el estado que guarda la implementación del sistema o programas de educación digital en la institución. Se evalúan los principios y estándares de calidad del nivel institucional y nivel de procesos de curso.

El instrumento tiene como propósito determinar el nivel de madurez de los tres componentes institucionales (estructura organizacional y gobernabilidad, políticas y procedimientos, información y comunicación) y las cuatro dimensiones de los procesos del curso (dimensión pedagógica, tecnológica, tutorías, evaluativa) para cada fase (fase de Virtualización, de Implementación, y de Evaluación de los cursos). Además, pretende identificar posibles áreas de oportunidad y sugerir acciones que fortalezcan la educación digital para incidir en su eficacia.

## 3.1 Descripción de la metodología

La metodología contenida en esta guía se basa en el modelo de evaluación de gestión cooperativa de la DGRV que se ha estado aplicando en la región desde hace una década. Retoma las mejores prácticas en evaluación institucional y de procesos que aplican las organizaciones, así como la experiencia en el trabajo con organismos cooperativos de representación gremial y sus estructuras.



▶ Asimismo, este manual retoma experiencias de la DGRV con instituciones cooperativas que participaron en los proyectos piloto a partir del año 2012 en México y Centroamérica, en el diseño, implementación y evaluación de programas de educación digital, en el marco del Programa IdeL de la GIZ. Se base adicionalmente, en las experiencias de la DGRV a partir del 2018, en el desarrollo, implementación y evaluación de cursos e-learning y MOOC, realizados tanto por la DGRV, como en asesoría en consorcio con instituciones cooperativas en Bolivia, Paraguay y Perú.

Tomamos adicionalmente, como base metodologías descritas en la bibliografía, así como, una fuente primaria a través de la *“Encuesta de Oportunidades sobre educación digital en el sector cooperativo en Latinoamérica”*, realizada en julio 2020 con 10 países y 16 instituciones cooperativas en Latinoamérica.

Finalmente, la metodología presentada contiene la experiencia de la Academia de Cooperativas en Alemania ADG, en la implementación de cursos digitales para las cooperativas en Alemania, y con base a su experiencia en la implementación y evaluación de calidad de cursos de capacitación en el sector cooperativo a nivel internacional.

## Criterios de evaluación

La evaluación del sistema o programas de educación digital comprende:

I. Evaluación de la razonabilidad **institucional**, con las tres componentes:



II. Evaluación de la razonabilidad de los **procesos de curso**, dividido en tres fases:



Cada instrumento de evaluación está diseñado en un formato de cuestionario, incrustado en una herramienta digital, que sigue la siguiente estructura y lógica:

- Tipo de evaluación (institucional o de procesos de curso).
- Componentes.
- Elemento.
- Subelemento.
- Pregunta.

El evaluado solo responde a las preguntas, las cuales se les ofrece respuestas predefinidas en un formato plegable. Las opciones de respuestas dependen del tipo de pregunta. El instrumento sigue un formato de cuestionario, con el detalle de que se puede comentar las respuestas dadas y subir documentos (de cualquier formato) como evidencia para la evaluación. Una orientación del uso de los instrumentos de evaluación se encuentra en el anexo 5.2.

## 3.2 Instrumento de evaluación institucional

El instrumento de evaluación institucional es compuesto por tres componentes. En la siguiente sección se describen las áreas temáticas y los elementos de cada componente.



### 1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y GOBERNABILIDAD

La componente Estructura Organizacional y Gobernabilidad marca la pauta del funcionamiento de una entidad e influye en la concienciación de sus empleados respecto a la calidad en la educación digital. Es la base de todos los demás componentes de la metodología de evaluación, aportando disciplina y estructura. Los factores de la estructura organizacional y gobernabilidad incluyen la integridad, los valores éticos (involucramiento) y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de gerencia, el estilo de gestión, responsabilidades, estructura y funcionamiento, cómo la institución organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados, la atención y orientación que proporciona al Consejo de Administración. Propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos de educación digital.



### 2. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Este componente describe las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la gerencia de la entidad y que se cumplan con los estándares de calidad y procesos establecidos para la educación digital. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos. Deben establecerse y ajustarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la unidad.



### 3. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los

ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa. El mensaje por parte de la alta gerencia a todo el personal ha de ser claro; las responsabilidades del control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es el papel en la educación digital y cómo las actividades individuales estén relacionadas con el trabajo de los demás. Por otra parte, han de tener medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas.

Dentro de cada componente fueron definidos los principios y criterios de calidad que son descritos por elementos y subelementos. Los criterios se analizan y comprueban a través de un catálogo de preguntas.

El Instrumento de Evaluación Institucional comprende:

- 3 componentes.
- 11 elementos.
- 18 subelementos.
- 78 preguntas.

La tabla en seguida muestra a las componentes y sus debidos elementos del instrumento:

#### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y GOBERNABILIDAD

1. Demuestra compromiso con la integridad y la calidad en la educación digital.
2. Establece estructura, autoridad, y responsabilidad.
3. Ejerce responsabilidad de control.
4. Demuestra compromiso para la competencia.

#### POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

5. Establece políticas y procedimientos para la educación digital.
6. Analiza el desempeño y hace cumplir con la responsabilidad.
7. La entidad define y desarrolla actividades de control a nivel de organización sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
8. La entidad despliega las actividades de control y de actualización de las políticas y procedimientos.

#### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

9. La entidad obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de la educación digital.
10. Comunica internamente.
11. Comunica externamente.

El cuestionario para evaluación consta en el anexo 5.3 que incluye a los subelementos y las preguntas relevantes para este nivel.

## 3.3 Instrumento de Evaluación de los Programas de Educación Digital

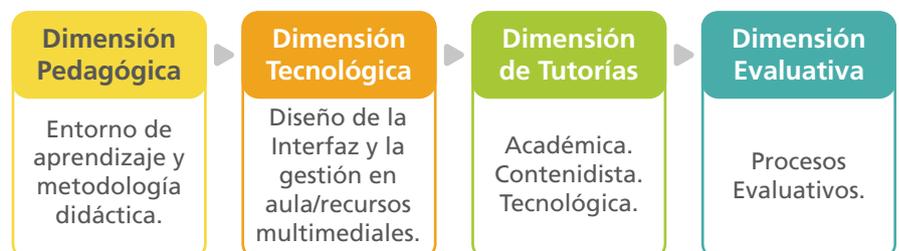
En el Instrumento de Evaluación de los Programas de Educación Digital se trata de la evaluación de la razonabilidad de los procesos:



Dentro de la herramienta fueron desarrollados 3 cuestionarios. Cada uno responde a una fase. Dentro de las fases están establecidas dimensiones de calidad de los cursos como elementos principales, y dentro de ellos sus subelementos como criterios de calidad.

### Dimensiones de calidad de cursos digitales

Las componentes del instrumento de los procesos de cursos son definidos a través de dimensiones. El instrumento define sus criterios de calidad para la evaluación de los cursos digitales dentro de las siguientes cuatro dimensiones:



Las dimensiones definen el marco para la gestión y evaluación de calidad de cursos digitales, los aspectos de la estructura fundamental. Cada institución implementadora debe observar y tomar en cuenta estas facetas durante el diseño y desarrollo de los cursos

El instrumento de evaluación de los procesos del curso comprende:

 <b>FASE DE PREPARACIÓN O VIRTUALIZACIÓN DE CURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 dimensiones.</li> <li>• 5 elementos.</li> <li>• 9 subelementos.</li> <li>• 42 preguntas</li> </ul>
 <b>FASE DE IMPLEMENTACIÓN DE CURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 dimensiones.</li> <li>• 5 elementos.</li> <li>• 8 subelementos.</li> <li>• 24 preguntas.</li> </ul>
 <b>FASE DE EVALUACIÓN DE CURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 dimensiones.</li> <li>• 5 elementos.</li> <li>• 7 subelementos.</li> <li>• 29 preguntas.</li> </ul>

En seguida se presenta la estructura del instrumento, de acuerdo con la fase y sus dimensiones:

#### **FASE DE PREPARACIÓN O VIRTUALIZACIÓN DE CURSOS**

##### **1. DIMENSIÓN PEDAGÓGICA: ENTORNO DE APRENDIZAJE Y METODOLOGÍA DIDÁCTICA**

1. Previrtualización de cursos
2. Virtualización de cursos

##### **2. DIMENSIÓN TECNOLÓGICA: DISEÑO DE LA INTERFAZ Y LA GESTIÓN EN AULA**

3. Plataformas y recursos para el curso

##### **3. DIMENSIÓN: TUTORÍA (CONTENIDISTA, ACADÉMICO Y TECNOLÓGICO)**

4. Facilitador /Tutor Contenidista/Diseño instruccional del curso.

##### **4. DIMENSIÓN: EVALUATIVA EVALUACIÓN Y APRENDIZAJE**

5. Matrices de evaluación del curso/facilitadores.

## FASE DE IMPLEMENTACIÓN DE CURSOS

### 1. DIMENSIÓN PEDAGÓGICA: ENTORNO DE APRENDIZAJE Y METODOLOGÍA

1. Convocatoria de participantes.
2. Desarrollo de cursos.

### 2. DIMENSIÓN TECNOLÓGICA: GESTIÓN EN AULA y RECURSOS

3. Aulas virtuales.

### 3. DIMENSIÓN: TUTORÍA (ACADÉMICO Y TECNOLÓGICO)

4. Facilitador/Tutor académico y tecnológico.

### 4. DIMENSIÓN: EVALUATIVA PROCESOS EVALUATIVOS

5. Evaluaciones durante la implementación.

## FASE DE EVALUACIÓN DE CURSOS

### 1. DIMENSIÓN PEDAGÓGICA

1. Actividades y Contenidos.

### 2. DIMENSIÓN TECNOLÓGICA

2. Evaluaciones de configuraciones de la plataforma utilizada.

### 3. DIMENSIÓN TUTORIAS

3. Evaluaciones.

### 4. DIMENSIÓN: EVALUATIVA PROCESOS EVALUATIVOS

4. Procesos.
5. Finalización del curso.

*La calidad en los cursos digitales debe ser fruto de un planteamiento estratégico dentro de un modelo pedagógico, con un plan que permita trabajar alineados de acuerdo con definiciones provenientes de la dirección de la cooperativa. El sistema de calidad engloba todos los procesos de enseñanza y aprendizaje de los cursos digitales, conforme las cuatro dimensiones aquí presentadas.*

El cuestionario para evaluación de programas de educación digital consta en el anexo 5.4 que incluye a las subelementos y las preguntas relevantes para este nivel.

## 4. Bibliografía

Alonso et al. (2002). *Los estilos de aprendizaje, los procesos de diagnóstico y mejora*. Bilbao. Mensajero. 222.

Academia de Cooperativas Alemanas [ADG]. (2019). *Certificación de calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje de la formación*. [Documento interno de trabajo]. Montabaur. ADG.

Academia de Cooperativas Alemanas [ADG]. (2020). *Concepción de un curso digital*. [Documento interno de trabajo]. Montabaur. ADG.

Academia de Cooperativas Alemanas [ADG]. (2020). *Herramientas y métodos de aprendizaje digital*. [Documento interno de trabajo]. Montabaur. ADG.

Academia de Cooperativas Alemanas [ADG]. (2011). *Manual de gestión de calidad*. [Documento interno de trabajo]. Montabaur. ADG.

Academia de Cooperativas Alemanas [ADG]. (2020). *Modelo basado en cuatro campos de competencia*. [Documento interno de trabajo]. Montabaur. ADG.

ANAEAS. (2020). *Modelo Nacional de Evaluación y Acreditación de la educación Superior: Mecanismo de Evaluación y Acreditación de Programas de Postgrado en la Modalidad de Educación a Distancia*. Asunción. ANAEAS.

Díaz Tenza, P.J. (2010). *Hacia una nueva educación*. Madrid.

Deutscher Genossenschafts- und Raiffeisenverband e.V. y Academia de Cooperativas Alemanas [DGRV/ADG], (2020). *Encuesta de Oportunidades sobre educación digital en el sector cooperativo en Latinoamérica*. DGRV/ADG.

Deutscher Genossenschafts- und Raiffeisenverband e.V. [DGRV]. (2018). *Manual de Criterios de Calidad para la Evaluación y Acreditación de Federaciones y Centrales que implementen cursos b-learning*. Asunción.

García Martínez, F.A. y Ortega Carrillo J.A. (2002). *Creando cultura evaluadora de la calidad de los entornos virtuales*. Biblioteca a distancia web.

Figueroa, M. (2013). *La calidad de la educación universitaria a distancia mediada por las tecnologías de información y comunicación libres: planteamientos para una resignificación desde la pertinencia y la equidad*. XVI Congreso EDUTEC.

López Muñoz, M.E. (2002). *Organización y gestión de la virtualización en la educación*. Biblioteca a distancia web.

López, F. (1996). *La gestión de la calidad de la educación*. Madrid: La Muralla.

Cf. ADG, Rueda de métodos, 2020.

Cf. ADG, Caja de herramientas, 2020.

