

# Calidad, gestión y acreditación de los posgrados a distancia

Francisco Javier Chávez Maciel\*  
Inés Elisa Cassigoli Perea\*

---

**Palabras clave:**

Calidad, acreditación, posgrados a distancia.

\* Profesores investigadores de la Escuela Superior de Comercio y Administración, Santo Tomás. Instituto Politécnico Nacional. fchavezm@ipn.mx, fmaciel@cablevision.net.mx.

## RESUMEN

En este documento se presentan algunos resultados<sup>1</sup> del proyecto de investigación “Gestión de la calidad en los posgrados a distancia: un estudio diacrónico de casos (2003-2005)”<sup>2</sup>, cuyo objetivo fue identificar y analizar los criterios e indicadores asociados con la calidad de los posgrados a distancia. Se aplicó una metodología de estudios de caso siguiendo en el tiempo a una muestra de programas de posgrado a distancia, en el que se toman en cuenta variables e indicadores relacionados con la gestión de la calidad. De entre los resultados obtenidos, destacan los siguientes: identificación de los criterios más usuales que se aplican para valorar la calidad educativa, así como una tendencia general hacia la acreditación de programas e instituciones que tienen ofertas a distancia.

<sup>1</sup> El reporte completo de la investigación, aún no publicado, se presenta en el documento denominado Informe técnico final (2005), elaborado de acuerdo con los formatos requeridos por la Institución.

<sup>2</sup> El proyecto fue registrado y apoyado por el Instituto Politécnico Nacional.



# Para las modalidades educativas a distancia, el tema de la calidad ha surgido con más fuerza y ha polarizado las posiciones.

## INTRODUCCIÓN

La calidad en la educación es cada vez más relevante en todos los niveles educativos. En cuanto a la calidad de la educación a distancia, el tema ha surgido ante la constatación del rápido crecimiento de esta modalidad y, en particular, de los posgrados, que se han orientado primordialmente a lograr objetivos de cobertura y, no pocos, a objetivos de lucro, sin consideraciones sobre la calidad y su gestión.

En este texto se presentan algunos resultados de la investigación que se realizó en el Instituto Politécnico Nacional sobre la gestión de la calidad en los posgrados a distancia, en la que se aplicó una estrategia metodológica triple: a) investigación bibliohemerográfica y documental; b) estudios de caso y c) la aplicación de una metodología de generación y evaluación de alternativas.

## DELIMITACIÓN DEL TEMA

Las propuestas de política educativa que se han planteado en los foros internacionales, patrocinados por organismos como la UNESCO, la Organización de Estados Americanos, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico abordan múltiples tópicos, pero señalan con insistencia la calidad educativa y su gestión como uno de sus temas principales. Para las modalidades educativas a distancia que han crecido vertiginosamente, el tema de la calidad ha surgido con más fuerza y ha polarizado las posiciones. Unos defienden la viabilidad y presencia de la calidad y otros las ponen en duda.<sup>3</sup>

En los foros mundiales sobre esta modalidad educativa patrocinados por organismos como el *International Council for Open and Distance Education* que celebra bianualmente conferencias

<sup>3</sup> El documento que más ha suscitado polémica al respecto es el que apareció en 1999, bajo los auspicios del Institute for Higher Education Policy y que se denomina *What's the Difference? A Review of Contemporary Research on the Effectiveness of Distance Learning in Higher Education*.

mundiales acerca de distintos tópicos de la educación a distancia se advierte una evolución de los planteamientos que van cobrando presencia en torno a la calidad. Ejemplo de lo anterior son las tres más recientes conferencias mundiales de educación a distancia celebradas en Viena, Austria (1999), Dusseldorf, Alemania (2001), y Hong Kong, China (2004).

Las políticas educativas nacionales plasmadas en los programas educativos sexenales insisten reiteradamente en la calidad educativa. Por su parte el *Plan Maestro de Educación Superior Abierta y a Distancia* presentado en 2003 por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), establece como objetivo primordial “mejorar permanentemente la calidad de los cursos que se ofrecen”; se plantean, además, propuestas y líneas de acción hacia la calidad educativa que deben tener las ofertas, su ampliación y diversificación no convencional y la evaluación de sus programas.

Incluso, desde el año 2000, ha planteado, en el documento *La educación superior en el siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo*, el fomento de la edu-

cación superior abierta y a distancia y de la “*formación e innovación*”, que saca provecho de las nuevas tecnologías de la información y de las telecomunicaciones de tal forma que se propone establecer un programa denominado Universidad Virtual.

El tema de la calidad en estas modalidades es un debate abierto y nos ha llevado a plantear algunas preguntas en torno a ella: ¿es calidad educativa un concepto unívoco para todos los niveles y modalidades de educación?, ¿tiene especificidades para cada una de ellos?, ¿si las tiene, en qué consisten la especificidades?, ¿cuáles son los criterios, componentes, indicadores y parámetros que definen la calidad en la educación a distancia?; para el caso concreto de los posgrados ofrecidos a distancia, ¿cómo se responden las preguntas anteriores?

Para los posgrados mexicanos que se ofrecen a distancia es muy importante responder estas preguntas, dado que la política educativa nacional ha insistido de manera reiterada sobre la calidad en todos los niveles educativos. Por su parte el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT, organismo nacional de

**A mediados de los sesenta** se definió la calidad como satisfacción del cliente, en la actividad se han desarrollado conceptos como “reingeniería” y el *benchmarking*.

la política científica y tecnológica), ha acuñado un concepto de calidad operacionalizada en criterios, indicadores y parámetros concretos que aplica a los programas de posgrado que aspiran a ser reconocidos por el organismo. Sin embargo, el concepto de excelencia que subyace en estos criterios e indicadores ¿en qué medida son aplicables a los posgrados a distancia?<sup>4</sup>

El objetivo general consistió en proponer y fundamentar criterios e indicadores relacionados con la calidad educativa en los posgrados a distancia, a partir de su identificación y valoración en los planteamientos de expertos, en las políticas educativas, en estudios de caso, y en la prospectiva de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC).

#### ASPECTOS CONCEPTUALES

El concepto de calidad ha surgido de las empresas y se ha extrapolado a otros ámbitos como la educación. Desde el punto de vista teórico existen al menos cuatro enfoques relacionados con la calidad educativa:

- Calidad total.
- *Benchmarking*.
- Enfoque de sistema.
- Eficacia, relevancia y significación.

El enfoque de la calidad total de acuerdo con Santana Bonilla (1997) surgió en el mundo empresarial, concretamente en Japón como control de calidad total y, posteriormente pasó a Estados

<sup>4</sup> Es preciso aclarar que estos criterios e indicadores han sido diseñados y pensados para los programas convencionales de posgrado. Explícitamente se excluye a los posgrados en modalidades alternativas la posibilidad de ingresar en el Padrón Nacional de Posgrado (PNP), especie de “club” de posgrados de calidad, que además del prestigio reciben recursos económicos y otros apoyos.

Unidos y Europa. En una primera fase, la preocupación principal fue la calidad del producto, medida con criterios definidos por la empresa. A mediados de los años sesenta se definió la calidad como satisfacción del cliente y más recientemente se desarrollaron conceptos vinculados como el de “reingeniería” y el conocido como *benchmarking*. En forma paralela surgieron los procesos de certificación, acreditación y aseguramiento de la calidad por medio de normas estandarizadas como las conocidas *ISO 9000*. Autores clásicos de este enfoque son Deming, Juran, Ishikawa, entre otros. En el medio hispanoparlante, López Rupérez y Gento Palacios extrapolan estos conceptos a la educación.

En el enfoque de sistemas, cuya teoría procede de los planteamientos de Von Bertalanffy, la calidad permea todos los componentes de un sistema: los insumos, los procesos y los productos en un contexto. La educación es concebida como un sistema y, por tanto, su calidad se define a partir de las calidades parciales de sus componentes y relaciones sistémicos. Varios autores trabajan con este enfoque: Chadwick, Beeby, entre otros.

El enfoque que se sustenta en la eficacia, relevancia y significación cultural define la calidad por medio de estos criterios, referidos al logro de objetivos, a la correspondencia con las necesidades de diversa índole y a la coherencia con los significados culturales de los grupos humanos a los que va dirigida la educación.



## MÉTODO

Tal como se presenta en la figura 2, la estrategia metodológica que se ha seguido para el desarrollo de la investigación partió de la definición de un conjunto de objetivos y preguntas de investigación y concluyó en la identificación de los conceptos, componentes, criterios, parámetros e indicadores que, a juicio de los autores, definen la calidad de los posgrados a distancia.

Lo anterior permitió fundamentar propuestas de conceptos sobre la calidad y su gestión; sobre los principales componentes de la calidad; así como la identificación de criterios parámetros e indicadores para estimarla y valorarla en los posgrados a distancia.

## RESULTADOS

Se presentan ahora algunos de los resultados obtenidos en el proyecto de investigación y se refieren a la búsqueda bibliohemerográfica y documental y a los estudios de caso realizados. Referente al primer aspecto, se identificaron diversos enfoques sobre calidad aplicados a la educación que ya se mencionaron.

Se identificó, además, la relación entre la calidad de los programas con los procesos de acreditación, detectándose la emergencia de organismos externos responsables de validar a las instituciones y programas a distancia, e instancias acreditadoras de, a su vez, otros organismos del mismo orden con carácter nacional, regional y mundial, así como el otor-



Figura 1. Estrategia metodológica para el desarrollo de la investigación.

## La ANUIES está preparando una propuesta específica para valorar la calidad de los programas de educación superior a distancia que aún no se ha publicado.

gamiento de premios y reconocimientos<sup>5</sup> a la calidad de instituciones con ofertas a distancia.

Ejemplo de los primeros son: *Council of Higher Education Accreditation* (CHEA),<sup>6</sup> [www.chea.org](http://www.chea.org); *Council of Regional Accrediting Comissions*, [www.msache.org](http://www.msache.org); *European Network for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA), [www.enqa.net](http://www.enqa.net); el *International Council for Open and Distance Education*, [www.icde.org](http://www.icde.org); el *Open and Distance Learning Quality Council* (ODL QC),<sup>7</sup> [www.odlqc.org.uk/odlqc/standard.htm](http://www.odlqc.org.uk/odlqc/standard.htm); y un proyecto internacional denominado BENVIC (*Benchmarking Virtual Campu-*

*ses*) que investiga con la participación de múltiples investigadores los *benchmarks* que permitan comparar la calidad en los campus virtuales, [www.benvic.odl.org](http://www.benvic.odl.org).

A nivel nacional, el CONACYT es la agencia acreditadora de la calidad de los programas de posgrado, en concreto, de las especializaciones, las maestrías y los doctorados. La acreditación no es permanente, sino tiene vigencia de varios años. Los posgrados acreditados forman parte del Padrón Nacional de Posgrado (PNP) y pueden clasificarse como “competentes a nivel internacional” o de “alto nivel”. Además, existe otra categoría referente a los posgrados que aún no cumplen los

<sup>5</sup> Al respecto se menciona el Malcolm Baldrige National Quality Award, esquema que se está aplicando para evaluar la calidad de las modalidades a distancia. Véanse en [www.quality.nist.gov/Education\\_Criteria.htm](http://www.quality.nist.gov/Education_Criteria.htm)

<sup>6</sup> Es muy conocido el documento *Quality on the line. Benchmarks for success in Internet-based distance education*. En [www.ihep.com](http://www.ihep.com) en el que se explican veinticuatro benchmarks que definen la calidad de la educación en línea.

<sup>7</sup> Este organismo británico acreditador de la educación a distancia agrupa sus estándares de calidad en diez secciones: objetivos y resultados de los cursos; contenido de los cursos; publicidad; procedimientos de admisión; apoyos para el aprendizaje; centros de aprendizaje abierto; ayuda a los estudiantes; proveedores; proveedores asociados; y acreditación.

estándares para ingresar al PNP pero que pueden lograrlo en el corto plazo. Estos programas son apoyados por medio del Programa Integral de Fortalecimiento del Posgrado (PIFOP).

Para valorar la calidad de los posgrados, el CONACYT aplica un conjunto de criterios, indicadores y parámetros agrupados en: valoración general, operación del programa, plan de estudios, evaluación, planta académica, seguimiento de la trayectoria escolar, productos académicos, infraestructura, vinculación, y recursos financieros. Es preciso aclarar que el CONACYT no considera los posgrados a distancia en su proceso de acreditación.

Para llenar ese vacío la ANUIES está preparando una propuesta específica para valorar la calidad de los programas de educación superior a distancia que aún no se ha publicado.

Las áreas donde los organismos acreditadores internacionales de la educación a distancia hacen énfasis para el aseguramiento de la calidad en los programas e instituciones que ofrecen la educación a distancia (EAD) son:

1. Misión: ¿la oferta de ead forma parte de la misión institucional?
2. Estructura: ¿es adecuada para ofrecer ead?
3. Recursos financieros: ¿son suficientes y adecuados?
4. Currículum e instrucción: ¿son apropiados?
5. Soporte docente: ¿son competentes los docentes en ead?, ¿tienen recursos, facilidades y equipo?
6. Soporte alumnos: ¿tienen garantizadas la asesoría, ayuda, equipo y material?
7. Resultados de aprendizaje: ¿se evalúa sistemáticamente el desempeño de los alumnos?

En relación con las tendencias de las tecnologías de la información y de las telecomunicaciones se ha encontrado que son un componente esencial para contribuir a asegurar la calidad de los programas educativos a distancia. Su evolución y dinamismo han impactado en los modelos educativos, de tal forma que su calidad va asociada con las características de estas tecnologías.

El dinamismo se ve reflejado en las diversas generaciones de educación a distancia planteadas por Taylor (tabla 1).

**Tabla 1.** Modelos de educación a distancia, según Taylor.

Generaciones	Modelo	Características
1a.	Por correspondencia.	Textos impresos.
2a.	Multimedia.	Textos impresos. Audiocasetes. Videocasetes. Aprendizaje por computador. Video interactivo (discos y cintas).
3a.	Teleaprendizaje.	Audioconferencia. Videoconferencia. Comunicación audiográfica. TV/Radio y audioteleconferencia.
4a.	Flexible de aprendizaje.	Multimedia interactivo. Acceso a www. Comunicación por computadora.
5a.	Flexible–inteligente de aprendizaje.	<i>Ídem</i> anterior, Respuestas automatizadas.

**Los modelos de enseñanza-aprendizaje** hacen diferencia en la calidad no tanto por los recursos materiales e informáticos utilizados, sino por el diseño “instruccional” implícito en su uso.

### RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE CASO

Se analizaron dieciséis programas de posgrado impartidos a distancia: doce nacionales y cuatro extranjeros pertenecientes a instituciones como la Universidad Abierta de Cataluña, la Universidad Nacional de Educación a Distancia, ambas de España, la Universidad de Athabasca, Canadá, la Universidad de Educación a Distancia de Costa Rica; y nacionales como el Instituto Latinoamericano de Comunicación Educativa, la Universidad de Guadalajara, la Universidad Pedagógica Nacional, la Universidad Autónoma de Tamaulipas, entre otras.

Los resultados se agruparon en las siguientes categorías relacionadas con la calidad: currículo, modelo de enseñanza aprendizaje, personal académico, infraestructura y tecnologías, esquemas de organización, obstaculizadores y facilitadores.

Entre los resultados alcanzados relativos al currículo se advierte que existen más dificultades para lograr la calidad cuando éste es el mismo para las modalidades presenciales y a distancia como ocurre en las universidades bimodales (con ofertas educativas presenciales y a distancia) que tienden a adoptar el mismo currículo, los mismos requisitos, los mismos profesores y la mismas características curriculares, mientras que en las universidades a distancia (unimodales), tienen currículos diseñados *ad hoc*, flexibles, progresivos y con opciones laterales.

Los modelos de enseñanza aprendizaje, hacen diferencia en la calidad no tanto por los recursos materiales e informáticos utilizados (material impreso y multimedia, medios síncronos como TV o videoconferencia, o medios asíncronos como correo electrónico, foros, etcétera) sino por el diseño “instruccional” implícito en su uso. En los seminarios de investigación la tendencia es a su conducción



presencial (excepto en las IES a distancia) ya sea por medio de estancias cíclicas o de sesiones presenciales intensivas.

El personal académico que interviene en los programas hace diferencia en la calidad según sea el mismo para ambas modalidades como se observa en las universidades bimodales o de otros perfiles más especializados y diversificados para la educación a distancia (asesores, consultores, tutores, asistentes facilitadores, evaluadores) que suelen encontrarse en las universidades unimodales.

Respecto a la infraestructura y tecnologías, la calidad está vinculada con el modelo tecnológico asociado con la misión y estructura organizacional de la

universidad. Mientras que en las universidades bimodales, es común observar la superposición de modelos tecnológicos (cuando los hay) y estructuras que interactúan con diversos niveles de desfase y conflicto, en las unimodales se advierte una correspondencia entre su misión y sus modelos tecnológicos.

Por su parte, los esquemas de organización hacen también diferencia en la calidad de los servicios educativos a distancia, pues mientras en las instituciones bimodales los esquemas de organización tienden a ser centralizados y comunes para ambas modalidades<sup>8</sup>, así como sus normas, lo que resta eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios, en las

**Tabla 2.** Obstáculos relacionados con la educación a distancia.

Alumnos	Profesores	Administración	Tecnologías y materiales
Deficiencias académicas.	Inadecuación al modelo.	Tensiones con autoridades y las normas.	Transitoriedad.
Falta de habilidades para el modelo.	Falta de habilidades para el modelo.	Resistencia al cambio.	Tensiones entre el área de sistemas y la académica.
		Apoyo institucional a la tecnología más que a lo académico.	Morosidad en la entrega de materiales.
		Subestimación del modelo a distancia.	Fallas en las tecnologías.

<sup>8</sup> En este aspecto existen dos esquemas de organización: en el primero la estructura organizacional de la institución se encuentra dispersa en una estructura única para ambas modalidades, mientras que en el segundo, las estructuras organizacionales están diferenciadas para ambas modalidades de forma tal que coexisten sin interferencias.

La valoración de los posgrados a distancia requieren de nuevos criterios, indicadores y parámetros.

instituciones unimodales buscan esquemas de organización descentralizados, flexibles y abiertos a la colaboración interinstitucional que les da rápida respuesta a las demanda del entorno.

Por último, se presentan de manera resumida los principales obstáculos (tabla 2) que se han venido encontrando asociados con la calidad de la educación a distancia.

Y los elementos de apoyo o que facilitan la consecución de la calidad en las modalidades a distancia se muestran en la tabla 3.

### CONCLUSIONES

Las conclusiones que se pueden destacar sucintamente son las siguientes: la valoración de la calidad de los posgrados a distancia requieren de nuevos criterios, indicadores y parámetros. Va-

rios de los criterios establecidos por CONACYT son aplicables en lo general, pero es preciso adaptarlos a los posgrados a distancia y agregar otros específicos para la modalidad.

La calidad educativa en los posgrados a distancia está asociada en específico con los siguientes grandes aspectos:

1. Adopción y uso de las tecnologías que sirven de soporte a las modalidades a distancia y la asistencia técnica para operarlas destinada a los usuarios.
2. El diseño *ad hoc* educativo (instruccional) para las modalidades a distancia que da sentido y coherencia al currículo, las tecnologías, los materiales educativos y la interacción mediada entre asesores o tutores y los alumnos remotos; y
3. Los esquemas de organización y gestión que regulan y administran la modalidad a distancia en las instituciones. *a/*

**Tabla 3.** Elementos que facilitan la calidad en modalidades a distancia.

Alumnos	Profesores	Personal técnico	Tecnologías y materiales
Población deseosa de estudiar en la modalidad.	Profesores sensibilizados en la modalidad.	Existencia de equipos multidisciplinarios.	Existencia de infraestructura.
	Liderazgo académico para promover, gestionar y operar.		



## BIBLIOGRAFÍA

- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2001), *La educación superior en el siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo*, México: ANUIES.
- (2003), *Plan Maestro de Educación Superior Abierta y a Distancia*, México: ANUIES.
- Chávez Maciel Francisco J., Elisa Cassigoli Perea (2000), "Hacia un modelo de posgrado en educación: público, flexible y a distancia, para el Instituto Politécnico Nacional", en *Revista Omnia*, xv Congreso Nacional de Posgrado "El posgrado en el siglo XXI", Dirección General de estudios de Posgrado, UNAM, año 16., Núm. 40, 2000.
- (2002), *Desarrollo y validación de un modelo educativo a distancia para programas de posgrado en ciencias sociales en el Instituto Politécnico Nacional. Estudio piloto (1999-2002)*, Informe Técnico Final, ESCA, 2 Vols.
- (2003), *Hacia la construcción del e-learning en el Instituto Politécnico Nacional. Las lecciones de una experiencia*, México: Axcán.
- Gento palacios, s. (1996), *Instituciones educativas para la calidad total*, Madrid: La Muralla.
- Institute for Higher Education Policy (1999), *What's the Difference? A Review of Contemporary Research on the Effectiveness of Distance Learning in Higher Education*, en [www.ihep.com](http://www.ihep.com) (15/02/2004).
- (2000), *Quality on the line. Benchmarks for success in Internet-based distance education*, en [www.ihep.com](http://www.ihep.com) (15/02/2004).
- López Rupérez, F. (1994), *La gestión de la calidad en educación*, Madrid: La Muralla.
- Santana Bonilla P. J. (1997), *¿Es la gestión de calidad total en la educación: un nuevo modelo organizativo?*, Universidad de la Laguna, Islas Canarias.
- Taylor James (2002), "Fifth Generation Distance Education", en [www.icde.org](http://www.icde.org) (10/10/2003).
- Williams, J. y Watson, L. (1995), *Gestión de la Calidad (TQM) en educación*, Organización y Gestión Educativa.