**Implementación de un sistema de indicadores de gestión de calidad para la internacionalización en la Universidad del Pacífico.**

*Saavedra, Martha 1 y Molas, Hanyi 2*

*1****Coordinación de Extensión Universitaria y Vinculación con el Entorno,****1* ***Universidad del Pacífico;*** *2****Coordinación de Extensión Universitaria y Vinculación con el Entorno, Universidad del Pacífico;*** [extensión.universitaria@upacifico.edu.py](mailto:extensión.universitaria@upacifico.edu.py1)

Palabras claves: indicadores, internacionalización, autoevaluación, gestión de control de calidad.

La internacionalización es una condición, indicador o medida para mejorar la calidad de la universidad en el contexto de globalización y competitividad (Gacel-Ávila, 2000) (2). No existe un modelo de internacionalización que se adapte a todas las Instituciones, por lo que cada institución debe decidir la manera de enfocarla de acuerdo con sus objetivos y su expectativa de resultados. Varios autores establecieron indicadores de control de gestión de calidad de la internacionalización en la educación superior (Montoya, 2009) (4), Carot, Henrique, Haug, Mora, Ristoff, Vidal, Vila y González, 2012 (1); así como por ejemplo los evaluadores externos nacionales y regionales que establecen los criterios de certificación de calidad (ARCU-SUR, 2015) (5); (ANEAES, 2023) (3). La implementación de un sistema de gestión de control de calidad en el área de internacionalización se considera crucial para la mejora de la misma, el cual posibilita la evaluación del impacto y la eficiencia de los proyectos y actividades. La Universidad asume el compromiso de implementar un sistema de gestión de calidad en el ámbito de la internacionalización para elevar su calidad en un entorno globalizado y competitivo. Por lo tanto, en el presente estudio se expone los resultados de la implementación de un sistema de indicadores de control de gestión de calidad en la Universidad.

La investigación emplea un diseño metodológico cuantitativo, de nivel descriptivo. Se elaboraron indicadores alineados con los estándares nacionales e internacionales y se aplicó una lista de cotejo para la verificación de cumplimientos de los indicadores. El cumplimiento de los indicadores diseñados se categorizó en tres; logrado si los indicadores alcanzaron el nivel esperado o requerido para esa tarea o habilidad específica, en proceso si se están desarrollando o trabajando activamente para mejorar y no logrado si no se cumplieron. Se elaboraron documentos para reglamentar y orientar las acciones del área de internacionalización (Política y reglamento de internacionalización, Mecanismo EIAVA “Estrategias de Internacionalización de aprendizajes en ambientes virtuales”), además, se elaboraron 36 indicadores distribuidos en dos dimensiones: Gestión de Internacionalización y ámbitos de acción. Los ámbitos de acción comprenden: Internacionalización en ambientes virtuales, internacionalización desde la casa, Internacionalización del currículo, Internacionalización de la Investigación, internacionalización de la extensión universitaria, Movilidad (estudiantes, docentes, PAS, investigadores), Redes y alianzas. La autoevaluación mostró que de los 36 indicadores 26 se lograron, 8 están en proceso de logros y 2 no se lograron. Los resultados muestran un progreso notable y numerosos logros, lo cual evidencia un compromiso con la internacionalización, con algunos aspectos ya consolidados y otros en proceso de desarrollo. Los puntos fuertes incluyen una estructura de gestión bien establecida para las actividades de internacionalización, respaldada por recursos humanos y materiales, esto proporciona una base sólida para llevar a cabo las acciones. En términos de investigación, la institución está involucrada en proyectos y colaboraciones internacionales, aunque algunos están en desarrollo. En cuanto a la movilidad, se evidencias acciones y mejoras para retomar de manera sistemáticas las actividades, tanto presencial como virtual de estudiantes, personal administrativo, docentes e investigadores a nivel nacional e internacional, con fines académicos. Respecto a la extensión universitaria y redes internacionales, la institución muestra progresos significativos con actividades en marcha para promover la multiculturalidad y la colaboración internacional. Aunque hay áreas en proceso, como la consolidación financiera y la mejora de la información web, así como la difusión de programas académicos internacionales y la movilidad estudiantil, el avance en estos aspectos es continuo y prometedor. La implementación de actividades de extensión universitaria multicultural es una meta por lograr, pero los avances actuales crean una base sólida para un crecimiento sostenido y una fuerte internacionalización institucional.

La autoevaluación en base a los 36 indicadores distribuidos en diferentes dimensiones ha permitido identificar tanto los logros alcanzados como las áreas que requieren mayor atención. Los resultados revelan un progreso significativo en la gestión de control de calidad en la internacionalización, respaldado por una estructura bien establecida y el compromiso institucional con la mejora continua. La utilización de estándares nacionales e internacionales ha sido fundamental para medir y comparar el desempeño de la universidad en este contexto, con la implementación de la gestión de control de calidad ha demostrado ser una estrategia efectiva para mejorar y promover el desarrollo institucional en esta área clave. Los avances realizados en la autoevaluación y seguimiento de los indicadores han permitido identificar los logros, áreas en proceso y oportunidades de mejora, lo que contribuirá a fortalecer la internacionalización de la universidad y mantener un enfoque constante en la calidad y la eficiencia de las actividades internacionales. Es evidente que el compromiso y la dedicación hacia la internacionalización en la universidad están generando resultados positivos y sentando las bases para un crecimiento sostenido en esta área.

**Bibliografía**

Carot, Henrique, Haug, Mora, Ristoff, Vidal, Vila y González (2012). Sistema básico de indicadores para la Educación Superior de América Latina, LSMD 17 Sistema Básico de Indicadores para la educación superior de América Latina. José Miguel Carot Sierra.pdf Recuperado de <https://atenea.epn.edu.ec/bitstream/25000/365/1/Sistema-Basico-de-Indicadores-para-la-Educacion-Superior-de-America-Latina-Marzo-2012-Version-completa.pdf>

Gacel-Ávila, J. (2000). Internacionalización de la educación superior en La internacionalización de las universidades mexicanas, políticas y estrategias institucionales. México: Anuies.

Modelo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior Matriz de Calidad de Carreras de Grado. (2023) Recuperado de http://www.aneaes.gov.py/v2/application/files/7117/0273/9548/Matriz\_de\_Calidad\_de\_Carreras\_de\_Grado\_uv\_.pdf

Montoya (2009). Control de Gestión por indicadores para instituciones de educación superior: la búsqueda constante de la calidad universitaria. Recuperado de LSMD 21. LSMD 21. Control de la gestión por indicadores para instituciones de educación superior la búsqueda constante de la calidad universitaria. Diego Montoya Sotelo.pdf

Sistema de Acreditación Regional de Carreras Universitarias - ARCU-SUR. Recuperado de https://www.cna.gov.co/portal/Internacionalizacion/Sistema-ARCU-SUR/#:~:text=El%20Sistema%20Regional%20de%20Acreditaci%C3%B3n,%2C%20Uruguay%2C%20Bolivia%20y%20Chile%2C