

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA EN LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

IMPLEMENTATION OF A QUALITY MANAGEMENT INDICATORS SYSTEM FOR UNIVERSITY EXTENSION AT THE UNIVERSITY OF THE PACIFIC

Martha Isabel Saavedra Mendieta¹, Hanyi Elizabeth Molas Aquino¹

¹Universidad del Pacífico; Extensión Universitaria y Vinculación con el Entorno. Asunción, Paraguay

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es evaluar las acciones de extensión universitaria en la Universidad del Pacífico, garantizando que sean efectivas, pertinentes y alineadas con estándares nacionales e internacionales. El estudio se realizó con un diseño metodológico cuantitativo, descriptivo y no experimental, con un enfoque transversal. Se recopilaron datos mediante revisión documental y la aplicación de 28 indicadores en diferentes carreras. Los resultados mostraron que el 82% de los indicadores fueron logrados, el 14% parcialmente logrados y el 4% no logrados. La implementación de estos indicadores permite una evaluación estructurada y fomenta la mejora continua en las actividades de extensión universitaria, reforzando el impacto positivo de la universidad en la sociedad. Este trabajo aporta un modelo replicable para instituciones de educación superior que buscan fortalecer sus procesos de extensión y compromiso comunitario.

Palabras clave: Extensión universitaria; evaluación; indicadores educativos; control de calidad; mejora de la educación; enseñanza superior

ABSTRACT

The objective of this research is to evaluate university extension activities at the University of the Pacific, ensuring they are effective, relevant, and aligned with national and international standards. The study employed a quantitative, descriptive, and non-experimental methodological design with a cross-sectional approach. Data were collected through document review and the application of 28 indicators across various academic programs. The results revealed that 82% of the indicators were achieved, 14% were partially achieved, and 4% were not achieved. The implementation of these indicators facilitates a structured evaluation and promotes continuous improvement in university extension activities, strengthening the university's positive impact on society. This work provides a replicable model for higher education institutions seeking to enhance their extension processes and community engagement.

Keywords: University extension, evaluation, indicators, quality control, education improvement

INTRODUCCIÓN

Las Instituciones de Educación Superior (IES) enfrentan el reto de optimizar sus pilares misionales: docencia, investigación y extensión universitaria. La extensión conecta a la universidad con la comunidad, promoviendo desarrollo social, cultural y económico, contribuyendo así al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente el ODS 4, relacionado con educación de calidad establecido por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2015). La evaluación de estas actividades mediante sistemas de indicadores permite garantizar que las acciones de extensión sean efectivas y tengan un impacto significativo.

Esta investigación evalúa el impacto de un sistema de indicadores de gestión de calidad en la extensión universitaria, basado en modelos internacionales como la Red Internacional de Agencias de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior (INFOACES, 2012) y el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa del Perú (SINEACE, 2015), alineados con el Plan Nacional de Desarrollo Paraguay 2030 de la Secretaría Técnica de Planificación (STP, 2014). Además, el estudio destaca la importancia de la evaluación continua y la retroalimentación como herramientas clave para fomentar una cultura de calidad y compromiso social.

METODOLOGÍA

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y con un corte transversal. La autoevaluación incluyó a las carreras de medicina, nutrición, odontología, administración, marketing, audiovisual y diseño gráfico, todas pertenecientes a la Universidad del Pacífico sede Asunción, con una población total de 7 carreras. Para la recopilación de datos se utilizó una lista de cotejo como instrumento, basada en documentos institucionales y normativas relacionadas con la extensión universitaria. La lista incluyó 28 indicadores, organizados en seis dimensiones: gestión, proyectos y programas, participación y colaboración, capacitación y actualización, evaluación y retroalimentación, y difusión y comunicación. Los resultados se clasificaron en tres categorías: logrado, parcialmente logrado y no logrado. Además, se realizó un análisis comparativo para evaluar el alineamiento con modelos nacionales e internacionales, tomando como referencia los marcos de evaluación de la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (ANEAES) en los años 2015 y 2023. Los criterios de inclusión fueron las carreras de grado con actividades de extensión universitaria activas durante el período evaluado en la sede Asunción de la Universidad del Pacífico, específicamente: Medicina, Nutrición, Odontología, Administración, Marketing, Audiovisual y Diseño Gráfico.

RESULTADOS

Para evaluar el cumplimiento de los criterios de calidad en extensión universitaria, se aplicó una lista de cotejo estructurada en seis dimensiones clave. La Tabla 1 presenta los 28 indicadores utilizados como referencia para el análisis, permitiendo identificar fortalezas y áreas de mejora en las distintas carreras evaluadas.

Tras la aplicación del instrumento, se determinó que el 82% de los indicadores fueron logrados, destacándose especialmente las áreas de gestión, capacitación y difusión. Por otro lado, la dimensión de evaluación y retroalimentación evidenció logros parciales en algunos indicadores, lo que señala la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento. En cuanto a proyectos y programas, el 78% de los indicadores se alcanzó, resaltando el impacto positivo de las iniciativas realizadas en

colaboración con la comunidad. Sin embargo, la dimensión de participación y colaboración mostró un 16% de indicadores no logrados, constituyendo un área significativa para mejorar.

Estos resultados reflejan el compromiso institucional con la calidad y resaltan las oportunidades para optimizar el impacto de las actividades de extensión universitaria en el futuro.

Tabla 1. Lista de cotejo para el control de indicadores de Extensión Universitaria

Nº	1. Gestión en Extensión Universitaria	Logrado	Parcialmente logrado	No logrado
1	Existe una unidad de Coordinación de Extensión.	1		
2	Existe una estructura documental de la Coordinación de Extensión.	1		
3	Evidencian los recursos humanos, materiales y financieros disponibles para la extensión.	1		
4	Existe un seguimiento a los estudiantes de las diferentes carreras en cuanto a sus horas de extensión.	1		
5	Existe evidencia de investigaciones sobre mejoras o innovación en el área de extensión.	1		
		5/5		
	2. Proyectos y Programas de Extensión:			
1	Existe evidencia de proyectos asociados a las actividades de extensión universitaria. (proyectos vínculos, currículo sostenible)	1		
2	Existe evidencia de actividades de extensión teniendo en cuenta las líneas de acción. (cronogramas, planilla de seguimiento)	1		
3	Existe evidencia de proyectos/programas de Responsabilidad Social Universitaria. (proyectos)	1		
4	Existe evidencia de proyectos de extensión desarrollados que responden a los objetivos de la carrera.	1		
5	Existe evidencia de proyectos de extensión desarrollados que responden al Plan Nacional de Desarrollo.	1		
6	Existe evidencia de actividades, programas y proyectos de extensión desarrollados que responden a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	1		
7	Existe evidencia de actividades de Extensión Universitaria.	1		
8	Se evidencian acciones de consultorías, capacitaciones, servicios técnicos, programas y campañas de salud, educación para la salud, servicios a la comunidad, talleres, conferencias, entre otros.		1	
9	Existe evidencia del impacto de las actividades de RSU.			1
		7/9	1/9	1/9
	3. Participación y Colaboración:			
1	Existe evidencia de proyectos de extensión con la participación de docentes y estudiantes.	1		
2	Existe evidencia de la participación de las carreras en la identificación de las necesidades de la comunidad, demandadas o percibidas.	1		
3	Existe evidencia de la satisfacción de los destinatarios inmediatos de los proyectos de extensión desarrollados por la carrera.	1		
4	Existe evidencia de participación de estudiantes en actividades de extensión universitaria y vinculación con el entorno.	1		

5	Existe evidencia de actividades de extensión universitaria y vinculación con el entorno, utilizadas como metodología de los procesos de enseñanza-aprendizaje.	1		
6	Existe evidencia del seguimiento y acompañamiento a los autores involucrados relacionado a la extensión universitaria.	1		
		6/6	0/6	0/6
	4. Capacitación y Actualización:			
1	Existe evidencia de capacitación en inclusión, ética y gestión de riesgos, dirigidos a enriquecer la comunidad académica.	1		
2	Existe evidencia de la implementación de estrategias efectivas para eliminar barreras físicas y actitudinales, asegurando una inclusión completa de estudiantes con discapacidad organizada por la carrera.	1		
3	Existe evidencia de capacitaciones y/o actualizaciones dirigido a estudiantes, docentes y/o autoridades de carrera sobre extensión.	1		
		3/3		
	5. Evaluación y Retroalimentación:			
1	Existe evidencia de una retroalimentación en el proceso de enseñanza aprendizaje en el marco de las actividades de extensión.		1	
2	Existe evidencia de satisfacción de la comunidad educativa sobre los proyectos y actividades de extensión implementados a través de: encuesta de satisfacción, socialización de los proyectos y difusión de los resultados.		1	
3	Existen presentación de artículos científicos que responden a temas RSU.		1	
		0/3	3/3	0/3
	6. Difusión y Comunicación:			
1	Existe evidencia de difusión de propuestas/actividades de extensión universitaria a la comunidad.	1		
2	Existe evidencia de mecanismos de apoyo para las actividades extracurriculares de los estudiantes (deportivas y culturales) en forma sistemática. (recursos financieros, humanos, materiales)	1		
		2/2		
	Total	23	4	1

Fuente: Elaboración propia (2024)

DISCUSIÓN

La evaluación mediante indicadores permite una alineación con modelos internacionales y nacionales como el Sistema de Acreditación Regional de Carreras Universitarias (ARCU-SUR, 2015) la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (ANEAES, 2015). Este enfoque respalda la toma de decisiones informadas y refuerza la pertinencia de las actividades universitarias, alineándolas con las necesidades de la sociedad y los estándares de calidad.

El análisis demuestra que la implementación de indicadores no solo mide el cumplimiento, sino que también fomenta una cultura de mejora continua. Al comparar estos resultados con estudios similares realizados en otras universidades de la región, se observa una tendencia común en la identificación de áreas con indicadores no logrados como oportunidades clave para implementar estrategias específicas. Entre estas, destacan la capacitación adicional para el personal, el fortalecimiento de alianzas comunitarias y la revisión periódica de los indicadores. Estas acciones aseguran que la extensión universitaria mantenga su relevancia y eficacia a largo plazo (Montoya Sotelo, 2009; Abad, 2001). Por ejemplo, un estudio realizado en la Universidad Autónoma de Baja California (México) identificó áreas de mejora en su proceso de extensión universitaria, implementando estrategias similares para fortalecer la vinculación con la comunidad y mejorar la calidad de sus

programas (Ávila López y Zayas Márquez, 2020). Asimismo, en la Universidad de La Habana (Cuba), se implementaron indicadores de calidad en el proceso de extensión universitaria, lo que permitió una mejora continua y una mayor articulación con la sociedad (González Aportela et al., 2020).

Estas experiencias coinciden en la necesidad de revisar periódicamente los indicadores para asegurar la eficacia y relevancia de las actividades de extensión universitaria. Por lo tanto, las estrategias planteadas en este estudio son coherentes con buenas prácticas reconocidas en el ámbito regional.

CONCLUSIONES

La implementación de un sistema de indicadores de gestión de calidad en la extensión universitaria de la Universidad del Pacífico ha demostrado ser efectiva. El estudio destaca un alto porcentaje de cumplimiento de los indicadores, lo que refuerza el impacto de la extensión universitaria en la sociedad y consolida su papel como agente de cambio. Este modelo ofrece una guía replicable para otras instituciones de educación superior que buscan optimizar sus procesos de extensión. Se recomienda un seguimiento constante, la incorporación de tecnologías para monitoreo y evaluación, y ajustes periódicos para garantizar la pertinencia y sostenibilidad de los indicadores. Además, futuras investigaciones podrán explorar el impacto a largo plazo de estas estrategias y su adaptabilidad en diferentes contextos educativos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, D. (2001). *Control de gestión: Metodología para diseñar, validar e implantar sistemas de control de gestión en entidades del sector público*. Interconed.
- ANEAES. (2015). *Criterios de calidad para la acreditación ARCU-SUR: Medicina*. https://www.aneaes.gov.py/wp-content/uploads/2024/09/Criterios_ARCUSUR_Medicina.pdf
- ANEAES. (2023). *Matriz de calidad de carreras de grado*. https://www.aneaes.gov.py/v2/application/files/7117/0273/9548/Matriz_de_Calidad_de_Carreras_de_Grado_uv.pdf
- Ávila López, L. A., & Zayas Márquez, C. (2020). *Gestión institucional de la Universidad Autónoma de Baja California frente a los indicadores de calidad de los rankings globales*. Revista EDUCATECONCIENCIA, 26(27). <https://doi.org/10.58299/edu.v26i27.262>
- González Aportela, O., Batista Mainegra, A., & González Fernández-Larrea, M. (2020). *Indicadores de calidad del proceso de extensión universitaria en la Universidad de La Habana*. Revista San Gregorio, 43, 49-64. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i43.1389>
- INFOACES. (2012). *Informe del Proyecto INFOACES: Indicadores para la evaluación de la calidad en la educación superior en Iberoamérica*. <https://infoaces.org>
- Montoya Sotelo, D. (2009). *Control de gestión por indicadores para instituciones de educación superior: La búsqueda constante de la calidad universitaria*. <https://www.webcitation.org/6mrUOazUT?url=http://www.dintransd.com/di ego/1.CGPEIS.pdf>
- Red de Agencias Nacionales de Acreditación (RANA). (2015). *Manual de procedimientos del sistema ARCU-SUR*. https://acreditacion.unsl.edu.ar/wp-content/uploads/acreditacion_de_carrera/ARCUSUR/Manual%20de%20Procedimiento%20ARCUSUR.pdf

- Secretaría Técnica de Planificación. (2014). *Plan Nacional de Desarrollo Paraguay 2030*. <https://www.stp.gov.py/pnd/wp-content/uploads/2014/12/pnd2030.pdf>
- SINEACE. (2015). *Modelo de evaluación de la calidad educativa: Educación superior universitaria*. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. <https://www.sineace.gob.pe>
- UNESCO. (2015). *Transformar nuestro mundo: La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Naciones Unidas. https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d1_es.pdf