

Hacia un Mejoramiento del Centro de Idiomas de La Universidad de Nariño a través de un
Proceso de Autoevaluación

Adriana Erazo Ruiz, María de los Ángeles Calderón Banda, Henry Mauricio Figueroa y
Fernando Andrés Guerrero

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Licenciados en Educación Básica con énfasis en Humanidades, Lengua Castellana e Inglés.

Asesor:

Jesús Alirio Bastidas A., PhD.

Universidad de Nariño

Facultad de Ciencias Humanas

Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Humanidades, Lengua Castellana e Inglés.

SAN JUAN DE PASTO- 2015

Hacia un Mejoramiento del Centro de Idiomas de La Universidad de Nariño a través de un
Proceso de Autoevaluación

Adriana Erazo Ruiz, María de los Ángeles Calderón Banda, Henry Mauricio Figueroa y
Fernando Andrés Guerrero

Universidad de Nariño

Facultad de Ciencias Humanas

Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Humanidades, Lengua Castellana e Inglés.

SAN JUAN DE PASTO- 2015

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado, son responsabilidad exclusivas de sus
autores”

Artículo 1° del acuerdo N° 324 de Octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo
Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de Aceptación

Calificación: 100 puntos

Fecha de Sustentación:

27 de agosto de 2015

Mauro Gómez

Firma Jurado 1

Helda Alicia Hidalgo

Firma Jurado 2

San Juan de Pasto, Agosto 2015



Universidad de Nariño
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

**ACUERDO No. 158
 (1 DE SEPTIEMBRE DE 2015)**

Por el cual se otorga la distinción de LAUREADO a un Trabajo de Grado.

EL CONSEJO DE FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO,
 En uso de sus atribuciones legales y estatutarias y,

CONSIDERANDO:

Que mediante Acuerdo No. 332 del 1ro. de noviembre de 2005, el Consejo Académico Universitario, reglamentó y unificó los criterios y puntajes de la evaluación de los trabajos de grado de los diferentes programas de la Universidad de Nariño.

Que según el Acuerdo mencionado, es de competencia del Consejo de Facultad otorgar la distinción de LAUREADO o MERITORIO a los trabajos de grado, según corresponda.

Que mediante proposición No. 106 de Agosto 28 del año en curso, el Comité Curricular y de Investigación del Departamento de Lingüística e Idiomas, solicita se otorgue la distinción de LAUREADO al Trabajo de Grado titulado: "HACIA UN MEJORAMIENTO DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO A TRAVÉS DE PROCESOS DE AUTOEVALUACIÓN", presentado por los estudiantes ADRIANA ERAZO RUIZ, MARIA DE LOS ANGELES CALDERÓN, HENRY MAURICIO FIGUEROA REVELO, FERNANDO ANDRÉS GUERRERO MARTÍNEZ de la Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Humanidades Lengua Castellana e Inglés, quienes obtuvieron 100 puntos cada uno, que corresponden a la calificación de LAUREADA, según Acta de Grado No. 019 del 27 de agosto del 2015.

Que el Comité Curricular y de Investigaciones solicitó a los Jurados Evaluadores los conceptos que argumenten y justifiquen la solicitud presentada ante el Consejo de Facultad de Ciencias Humanas.

Que en virtud de lo anterior,

ACUERDA:

ARTICULO PRIMERO: Otorgar la distinción de LAUREADO al Trabajo de Grado titulado: "HACIA UN MEJORAMIENTO DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO A TRAVÉS DE PROCESOS DE AUTOEVALUACIÓN", presentado por los estudiantes ADRIANA ERAZO RUIZ, MARIA DE LOS ANGELES CALDERÓN, HENRY MAURICIO FIGUEROA REVELO y FERNANDO ANDRÉS GUERRERO MARTÍNEZ de la Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Humanidades Lengua Castellana e Inglés, quienes obtuvieron 100 puntos, que corresponden a la calificación de LAUREADA, según acta de sustentación.

ARTICULO SEGUNDO: OCARA, Facultad de Ciencias Humanas, Departamento de Lingüística e Idiomas, anotarán lo de su cargo.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE.

Dado en San Juan de Pasto, al 1er. día del mes de Septiembre de 2015.

GERMAN BENAVIDES PONCE
 Presidente

MAGALY ZARAMA ORDOÑEZ
 Secretaria

Resumen

Para el Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño es importante autoevaluarse de acuerdo con el “Proceso de Autoevaluación con fines de Mejoramiento y Acreditación Institucional”. Para este fin, se conformó un grupo de estudiantes investigadores del Programa de Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Humanidades, Lengua Castellana e Inglés con el fin de llevar a cabo el proceso de autoevaluación a través de la investigación cuantitativa apoyada con técnicas cualitativas. Se consideró crucial identificar las Fortalezas y Oportunidades de mejora teniendo en cuenta los diferentes factores que integran la Unidad Académica, así como los estamentos participantes (directivos, administrativos, profesores y estudiantes). Como resultado, se propone un Plan de Mejoramiento basado en la información recolectada, en los lineamientos y en las Políticas del Sistema Nacional Educativo, así como también, en los estándares internacionales referentes a la enseñanza de las lenguas extranjeras con el fin de mejorar el desempeño de esta Unidad Académica.

Abstract

It is important for the Language Center of the University of Nariño to evaluate itself according to the “Proceso de Autoevaluación con fines de Mejoramiento y Acreditación Institucional” (Process of Self-Assessment Aimed for Improvement and Institutional Accreditation). For this purpose, a group of research students from the English and Spanish Teaching Program was conformed in order to carry out the process of self-assessment, through quantitative research supported by qualitative techniques. It has been considered crucial to identify the strengths in the Program as well as the possibilities to improve, taking into account the different factors that make up the Academic Unit, as well as the members of the community (staff, administrators, faculty, and students). As a result, a Plan of Improvement is being proposed based on the information collected, the guidelines and policies governing the national education system and the international standards regarding the teaching of foreign languages in order to improve the performance of this Academic Unit.

Contenido

Presentación	
Capítulo I. El Problema de Investigación	20
1. El Problema de Investigación	20
1.1 Descripción de la Situación Problemática	20
1.2 Delimitaciones	21
1.2.1 Delimitación Conceptual	21
1.2.2. Delimitación Poblacional	23
1.2.3 Delimitación Geográfica	24
1.3. Formulación del Problema	24
2. Objetivos	25
2.1. Objetivo General	25
2.2. Objetivos Específicos	25
3. Justificación	25
4. Limitaciones	27
Capítulo II. Marco Teórico	28
1. La Evaluación	28
2. La Evaluación de Programas	29
3. La Auto Evaluación de Programas	30
4. La Auto Evaluación en el Marco de la Acreditación o de Registro Calificado (CNA)	31
5. Políticas de Calidad de la Educación: Contexto General	35
6. Políticas para el Mejoramiento de la Calidad de la Enseñanza del Inglés en Colombia	

AUTOEVALUACIÓN CENTRO DE IDIOMAS UDENAR	9
	36
7. El Programa Nacional de Bilingüismo	37
8. Programa Nacional de Inglés 2015 - 2025 “COLOMBIA very well!”	40
9. Investigaciones Relacionadas	41
Capítulo III. Método de Investigación	44
1. Diseño de la Investigación	44
1.1 Paradigma de Investigación	44
1.2. Tipo de Investigación	45
1.3. Técnicas de Investigación	46
2. Población, Muestra y Lugar	47
2.1. Población	47
2.2 Muestra	48
2.3. Lugar	49
3. Procedimiento	49
3.1 Etapas del Proceso de Autoevaluación	50
4. Criterios de Validación	53
4.1. Estudio Piloto	53
4.2. Criterios de Validez	53
5. Aspectos Éticos	54
Capitulo IV. Resultados y Discusión	56
1. Escala de Medición	56
2. Resultados del Proceso de Autoevaluación: Análisis Cuantitativo y Cualitativo	57

AUTOEVALUACIÓN CENTRO DE IDIOMAS UDENAR	10
3. Discusión por Factores	154
Capitulo V. Conclusiones y Recomendaciones	168
1. Conclusiones	168
2. Recomendaciones	183
3. Plan de Mejoramiento	189
Anexos	
1. Cronograma	
2. Presupuesto	
3. Instrumento de Medición	
Bibliografía	

Índice de Tablas

Tabla 1. Tabla de Valoración	57
Tabla 2. Resultados del Indicador b) Factor 1	58
Tabla 3. Resultados del Indicador c) Factor 1	59
Tabla 4. Resultados del Indicador d) Factor 1	60
Tabla 5. Grado de Cumplimiento del Factor 1: Características Asociadas a la Misión	61
Tabla 6. Resultados del Indicador e ₁) Factor 2	62
Tabla 7. Resultados del Indicador e ₂) Factor 2	63
Tabla 8. Resultados del Indicador e ₃) Factor 2	64
Tabla 9. Resultados del Indicador e ₄) Factor 2	65
Tabla 10. Resultados del Indicador b ₁) Factor 2	67
Tabla 11. Resultados del Indicador b ₂) Factor 2	68
Tabla 12. Resultados del Indicador b ₃) Factor 2	69
Tabla 13. Resultados del Indicador d) Factor 2	71
Tabla 14. Grado de Cumplimiento del Factor 2: Características Asociadas a los Estudiantes	73
Tabla 15. Resultados del Indicador c) Factor 3	75
Tabla 16. Resultados del Indicador e ₁ Factor 3	77
Tabla 17. Resultados del Indicador e ₂ Factor 3	78
Tabla 18. Nivel de Escolaridad de los Docentes	79
Tabla 19. Resultados del Indicador c) Factor 3	80
Tabla 20. Resultados del Indicador d) Factor 3	81
Tabla 21. Resultados del Indicador e) Factor 3	82
Tabla 22. Resultados del Indicador d) Factor 3	84
Tabla 23. Resultados del Indicador e) Factor 3	85
Tabla 24. Resultados del Indicador a) Factor 3	86
Tabla 25. Resultados del Indicador b) Factor 3	87
Tabla 26. Grado de Cumplimiento del Factor 3: Características Asociadas a los Profesores	88
Tabla 27. Resultados del Indicador e) Factor 4	91
Tabla 28. Resultados del Indicador c) Factor 4	92
Tabla 29. Resultados del Indicador d ₁) Factor 4	94
Tabla 30. Resultados del Indicador d ₂) Factor 4	95
Tabla 31. Resultados del Indicador b ₁) Factor 4	97
Tabla 32. Resultados del Indicador b ₂) Factor 4	98
Tabla 33. Resultados del Indicador e) Factor 4	99
Tabla 34. Resultados del Indicador b ₁) Factor 4	100
Tabla 35. Resultados del Indicador b ₂) Factor 4	101
Tabla 36. Resultados del Indicador c) Factor 4	102
Tabla 37. Resultados del Indicador e) Factor 4	103
Tabla 38. Resultados del Indicador b) Factor 4	105
Tabla 39. Resultados del Indicador d) Factor 4	106
Tabla 40. Resultado del Indicador b) Factor 4	108
Tabla 41. Resultados del Indicador f) Factor 4	109

Tabla 42. Beneficiarios Centro de Idiomas	110
Tabla 43. Resultados del Indicador c ₁) Factor 4	111
Tabla 44. Resultados del Indicador c ₂) Factor 4	112
Tabla 45. Resultados del Indicador c ₁) Factor 4	114
Tabla 46. Resultados del Indicador c ₂) Factor 4	115
Tabla 47. Grado de Cumplimiento del Factor 4: Características Asociadas a los Procesos Académicos	117
Tabla 48. Resultados del Indicador b ₁) Factor 6	122
Tabla 49. Resultados del Indicador b ₂) Factor 6	123
Tabla 50. Resultados del Indicador b ₃) Factor 6	124
Tabla 51. Resultados del Indicador b ₄) Factor 6	125
Tabla 52. Resultados del Indicador b ₅) Factor 6	126
Tabla 53. Resultado del Indicador d ₁) Factor 6	127
Tabla 54. Resultado del Indicador d ₂) Factor 6	128
Tabla 55. Resultados del Indicador e) Factor 6	129
Tabla 56. Resultados del Indicador a) Factor 6	131
Tabla 57. Resultados del Indicador a ₁) Factor 6	133
Tabla 58. Resultados del Indicador a ₂) Factor 6	134
Tabla 59. Resultados del Indicador c) Factor 6	135
Tabla 60. Resultados del Indicador a) Factor 6	137
Tabla 61. Resultados del Indicador c) Factor 6	138
Tabla 62. Grado de Cumplimiento del Factor 6: Características Asociadas a la Organización, Administración y Gestión del Programa	140
Tabla 63. Resultados del Indicador b ₁) Factor 8	142
Tabla 64. Resultados del Indicador b ₂) Factor 8	143
Tabla 65. Resultados del Indicador b ₃) Factor 8	144
Tabla 66. Resultados del Indicador b ₄) Factor 8	145
Tabla 67. Resultados del Indicador b ₅) Factor 8	146
Tabla 68. Resultados del Indicador b) Factor 8	148
Tabla 69. Resultados del Indicador d) Factor 8	149
Tabla 70. Resultados del Indicador c) Factor 8	151
Tabla 71. Grado de Cumplimiento del Factor 8: Características Asociadas a los Recursos Físicos y Financieros	153
Tabla 72. Fortalezas y Oportunidades de Mejora del Factor 1	169
Tabla 73. Fortalezas y Oportunidades de Mejora del Factor 2	171
Tabla 74. Fortalezas y Oportunidades de Mejora del Factor 3	172
Tabla 75. Fortalezas y Oportunidades de Mejora del Factor 4	176
Tabla 76. Fortalezas y Oportunidades de Mejora del Factor 6	180
Tabla 77. Fortalezas y Oportunidades de Mejora del Factor 8	183
Tabla 78. Plan de Mejoramiento	189

Indicador de Gráficas

Gráfica 1. Resultados del Indicador “Medios de Difusión Existentes en el Centro de Idiomas”.	58
Gráfica 2. Resultados del Indicador “Correspondencia entre la Misión del Centro de Idiomas y los Objetivos del Curso”.	59
Gráfica 3. Resultados del Indicador “Políticas y Criterios Existentes para la Admisión de Estudiantes”	63
Gráfica 4. Resultados del Indicador “Reglamentación para el Ingreso de Estudiantes de Minorías Étnicas”	64
Gráfica 5. Resultados del Indicador “Reglamentación para el Ingreso de Estudiantes de Municipios Vulnerables”	65
Gráfica 6. Resultados del Indicador “Reglamentación para el Ingreso de Estudiantes de Comunidades en Riesgo”	66
Gráfica 7. Resultados del Indicador “Relación Número de Estudiantes Admitidos y Número de Profesores”	68
Gráfica 8. Resultados del Indicador “Relación Número de Estudiantes Admitidos y Recursos Académicos”	69
Gráfica 9. Resultados del Indicador “Relación Número de Estudiantes Admitidos y Espacios Físicos”	70
Gráfica 10. Cobertura Estudiantil y Cobertura Profesoral	70
Gráfica 11. Resultados del Indicador “Exigencias y Condiciones Académicas de Permanencia y Graduación del Centro de Idiomas”	72
Gráfica 12. Resultados del Indicador “Las políticas, Normas y Criterios Académicos Existentes en el Centro de Idiomas para la Selección y vinculación de Profesores son ampliamente conocidos”	76
Gráfica 13. Resultados del Indicador “El Número de Docentes y la Dedicación de los mismos al Centro de Idiomas son suficientes”	78
Gráfica 14. Resultados del Indicador “La Calidad Académica de los Docentes está acorde con los Objetivos del Centro de Idiomas”.	79
Gráfica 15. Resultados del Indicador “Existe correspondencia entre las Políticas de Desarrollo Profesoral y las Necesidades y Objetivos del Centro de Idiomas”.	81
Gráfica 16. Resultados del Indicador “Existen Programas, Estrategias y Mecanismos para fomentar la actualización profesional, pedagógica y docente de los profesores”.	82
Gráfica 17. Resultados del Indicador “Existen Programas, Estrategias y Mecanismos para fomentar el desarrollo integral de los profesores”.	83
Gráfica 18. Resultados del Indicador “Participación en Redes Internacionales de Información ha sido eficaz”.	84
Gráfica 19. Resultados del Indicador “Participación en Redes de Carácter Académico ha sido eficaz”	85
Gráfica 20. Resultados del Indicador “Los Materiales de Apoyo a la Docencia producidos por los profesores del Programa del Centro de Idiomas son de buena calidad”	87
Gráfica 21. Resultados del Indicador “los Materiales de Apoyo a la Docencia producidos por los profesores del Programa del Centro de Idiomas son	88

pertinentes”

Grafica 22. Resultados del Indicador “El Plan de Estudios del Centro de Idiomas tiene un alto grado de calidad académica”	92
Grafica 23. Resultados del Indicador “Las Políticas Institucionales de flexibilidad Curricular y Pedagógica en el Programa del Centro de Idiomas son eficaces y se aplican adecuadamente”	93
Grafica 24. Resultados del Indicador “El Programa del Centro de Idiomas establece relaciones académicas con instancias del ámbito nacional e internacional que enriquecen su calidad”	95
Grafica 25. Resultados del Indicador “El Programa del Centro de Idiomas establece relaciones de Proyección Social”	96
Grafica 26. Resultados del Indicador “La Metodología de Enseñanza empleada para el desarrollo de los contenidos del Plan de Estudios corresponde a las necesidades de los cursos del Centro de Idiomas”	97
Gráfica 27. Resultados del Indicador “La Metodología de Enseñanza empleada para el desarrollo de los contenidos del Plan de Estudios corresponde a los Objetivos de los cursos del Centro de Idiomas.”	98
Gráfica 28. Resultados del Indicador “Las Metodologías de Enseñanza que se ofrecen en los cursos del Centro de Idiomas enriquecen la calidad de los mismos”	99
Gráfica 29. Resultados del Indicador “Las Formas de Evaluación Académica realizadas a los estudiantes son coherentes con la naturaleza del curso”	101
Gráfica 30. Resultados del Indicador “La Correspondencia entre las Formas de Evaluación Académica realizadas a los estudiantes y los Métodos Pedagógicos empleados para el desarrollo del curso”	102
Gráfica 31. Resultados del Indicador “El Sistema de Evaluación Académica se aplica con transparencia y equidad”	103
Gráfica 32. Resultados del Indicador “El Sistema de Evaluación de una lengua responde a los estándares internacionales”	104
Gráfica 33. Resultados del Indicador “Existe un alto grado de correspondencia entre los trabajos académicos realizados por los estudiantes y los objetivos del Programa”	105
Gráfica 34. Resultados del Indicador “El Sistema de Evaluación y Autorregulación que tiene el Programa del Centro de Idiomas contribuye al fortalecimiento de su calidad”	107
Gráfica 35. Resultados del Indicador “Existen y se utilizan mecanismos para la participación en el estudio de problemas del entorno y en la formulación de proyectos de Proyección Social que contribuyan a su solución.”	108
Gráfica 36. Resultados del Indicador “Los cursos del Centro de Idiomas han generado impacto positivo en la región”	109
Gráfica 37. Resultados del Indicador “El Material Bibliográfico es pertinente con la naturaleza de los cursos”	112
Gráfica 38. Resultado del Indicador “El Material Bibliográfico es suficiente para las necesidades de los cursos”	113
Gráfica 39. Resultados del Indicador “Los Recursos Informáticos existentes satisfacen las necesidades del Programa”.	115

Gráfica 40. Resultados del Indicador “Los Recursos Informáticos de la Universidad son actualizados y están a la disposición de docentes y de estudiantes.”	116
Gráfica 41. Resultados del Indicador “La Organización, Administración y Gestión en el Centro de Idiomas son coherentes con los fines de docencia”	122
Gráfica 42. Resultados del Indicador “La Organización, Administración y Gestión en el Centro de Idiomas son coherentes con los fines de investigación”	123
Gráfica 43. Resultados del Indicador “La Organización, Administración y Gestión en el Centro de Idiomas son coherentes con los fines de extensión”	125
Gráfica 44. Resultados del Indicador “La Organización, Administración y Gestión en el Centro de Idiomas son coherentes con los fines de Proyección Social”	126
Gráfica 45. Resultados del Indicador “La Organización, Administración y Gestión en el Centro de Idiomas son coherentes con los fines de cooperación internacional”	127
Gráfica 46. Resultados del Indicador “La Gestión Administrativa del Programa favorece el logro de sus objetivos”	128
Gráfica 47. Resultados del Indicador “Las Funciones que se le encomiendan al personal administrativo son claras y están articuladas con las necesidades y objetivos del programa”	129
Gráfica 48. Resultados del Indicador “El Programa del Centro de Idiomas se administra con claros lineamientos de eficiencia”	130
Gráfica 49. Resultados del Indicador “Los Sistemas de Información y Mecanismos de Comunicación son eficientes al interior del programa”	132
Gráfica 50. Resultados del Indicador “La Orientación Académica que imparten los directivos del Centro de Idiomas es pertinente con la naturaleza del mismo”	134
Gráfica 51. Resultados del Indicador “El Director del Centro de Idiomas tiene un reconocido liderazgo en la orientación del Programa”	135
Gráfica 52. Resultados del Indicador “Las Políticas que orientan la gestión del Centro de Idiomas son conocidas ampliamente por la comunidad de la Unidad Académica”	136
Gráfica 53. Resultados del Indicador “El Centro de idiomas tiene criterios y políticas claras para la difusión de sus cursos.”	138
Gráfica 54. Resultados del Indicador “Difusión que se hace de los cursos del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.”	139
Gráfica 55. Resultados de los Indicadores “Las características de la planta física en cuanto a su accesibilidad son adecuadas”	143
Gráfica 56. Resultados de los Indicadores “Las características de la planta física en cuanto a su diseño son adecuadas”	144
Gráfica 57. Resultados de los indicadores “Las características de la planta física en cuanto a su capacidad son adecuadas”	145
Gráfica 58. Resultados de los Indicadores “La ventilación de la planta física”	146
Gráfica 59. Resultados de los Indicadores “La iluminación de la planta física”	147
Gráfica 60. Resultados de los Indicadores “La distribución de los recursos físicos y financieros para el Programa se hace acorde con su desarrollo académico, investigativo y de Proyección Social”	149

Gráfica 61. Resultados de los Indicadores “El Centro de Idiomas cuenta con suficientes recursos presupuestales”	150
Gráfica 62. Resultados de los indicadores “los Recursos físicos y financieros se asignan con equidad en la Institución.	152
Grafica 63. Mapa de Procesos – Universidad de Nariño.	179
Grafica 64. Organigrama Centro de Idiomas.	187

Presentación

Estamos viviendo un momento de trascendental importancia para la historia de la Universidad de Nariño, donde el principal protagonista es el Proceso de Acreditación de la INSTITUCION, vista en su esencia: LA ACADEMIA; esto como el fruto de un largo camino recorrido a través de los años, y en particular a través de los Procesos de Acreditación de Alta Calidad, de Acreditación Previa y de obtención de Registros Calificados de los Programas.

Una vez que el CNA diera fe que la Universidad de Nariño cumplía con las condiciones mínimas de calidad para adelantar el proceso de Autoevaluación con fines de Acreditación Institucional de Alta Calidad, la Universidad de Nariño emitió la normativa y estableció la estructura administrativa que oficializara y respaldara la Autoevaluación Institucional; no para cumplir un requisito, ni mucho menos para responder a una obligación que nos imponga el Estado, sino para beneficiarse de un aporte fundamental de todo proceso de Autoevaluación y de evaluación externa: la identificación del estado de los componentes institucionales, en este caso, en el Centro de Idiomas.

Para lograr un mejor conocimiento o reconocimiento de las grandes fortalezas y potencialidades institucionales e identificar y aceptar que tenemos problemas, que en adelante no serán concebidos negativamente como debilidades sino como lo resaltan los escritores de la Nueva Era: los problemas deben asumirse como oportunidades para ser mejores, con lo que se establece otro beneficio de la Autoevaluación a futuro: la necesidad de establecer un Plan Estratégico de Mejoramiento.

Al mismo tiempo, muy seguramente, lograremos un mayor compromiso, un mayor sentido de pertenencia y una mayor responsabilidad de la comunidad universitaria con la mejora continua.

Este proceso de Autoevaluación también nos deja una gran herramienta: la organización y la consolidación de un sistema de información actualizado, objetivo, oportuno y útil para la toma de decisiones y para apoyar la Autoevaluación de los demás Programas. Finalmente, será la oportunidad para fortalecer y consolidar aquello que se ha venido sembrando, año tras año y fortalecido con este proceso, como uno de los beneficios centrales: LA CULTURA DE LA AUTOEVALUACION para asegurar el mejoramiento de las funciones misionales y de todos los componentes y procesos administrativos, financieros y físicos de nuestra Institución (Bastidas, 2015) y en particular del Centro de Idiomas.

El presente trabajo recoge y analiza la información suministrada desde los diferentes instrumentos aplicados, tomando como referencia los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación, y los Parámetros Institucionales para la Autoevaluación de los Programas con miras a la Acreditación de Alta Calidad emanados por la Vicerrectoría Académica de la Universidad de Nariño.

Este trabajo, se presenta de manera coherente con la razón de ser del Centro de Idiomas como Unidad adscrita al Departamento de Lingüística e Idiomas y en su servicio a la comunidad en lo concerniente a la enseñanza de las lenguas extranjeras. Para tal efecto, se asumió como protagonistas de esta Autoevaluación a directivos, administrativos, profesores y estudiantes con un espíritu ético, capaz de recoger y de recepcionar sus opiniones y criterios, los cuales han sido de vital importancia en la redacción del documento denominado

“HACIA UN MEJORAMIENTO DEL CENTRO DE IDIOMAS A TRAVES DE UN PROCESO DE AUTOEVALUACION”

Capítulo I. El Problema de Investigación

1. El Problema de Investigación

En este capítulo, el principal objetivo es el de presentar el Problema de Investigación. Se ofrece la formulación del problema, sus delimitaciones y su evaluación. Finalmente, se presentan los objetivos de investigación, la justificación y las limitaciones encontradas.

1.1 Descripción de la Situación Problemática

Todo proceso, en particular el que tiene que ver con la educación, es susceptible de mejorar. La educación superior no escapa a esta realidad, como no lo hace la Universidad de Nariño y, por ende, cada una de sus Unidades Académicas. El Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño, que cuenta con muchos años de funcionamiento, es una dependencia universitaria cuyo papel en el desarrollo cultural de la comarca, valorado tanto por parte de la Universidad de Nariño como por parte de la comunidad en general, tiene una innegable incidencia en el campo educativo y presencia en todo cuanto significa acción académica institucional.

De acuerdo con el Sistema Nacional de Acreditación:

Resulta indispensable fortalecer las comunidades académicas de disciplinas, profesiones, ocupaciones y oficios, como factor fundamental para alcanzar altos niveles de calidad en los distintos programas... El Proceso de Acreditación tiene un carácter voluntario y canaliza los esfuerzos de las instituciones para llevar a cabo la evaluación sistemática de sus programas y, en general, del servicio que prestan a la sociedad. (Ramírez et al., 2012, p. 6).

Se observa en la actualidad que el Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño no evidencia un proceso de revisión profunda que permita identificar si el servicio que se ofrece

está de acuerdo con las exigencias actuales de la sociedad global, nacional y regional y de las políticas actuales orientadas a la enseñanza de las lenguas extranjeras.

En consecuencia, es importante realizar este ejercicio para darnos cuenta y reconocer su estado actual, identificando sus Fortalezas y Debilidades en los diferentes campos para fortalecer la Unidad Académica y responder a las necesidades y exigencias que demanda no sólo la Acreditación de Alta Calidad sino también de manera eficaz y eficiente a las necesidades de la región.

Dado que el Proceso de Acreditación aparece con la Ley 30 de 1992, artículo 53, las instituciones de educación deben autoevaluarse; además, con la aparición del Programa Nacional de Bilingüismo (PNB 2004-2019) se plantea la necesidad de evaluar la calidad de las instituciones siendo absolutamente necesario que los Centros de Idiomas se sometan también a estos procesos de autoevaluación (Bastidas, 2014).

Por lo tanto, es de gran interés examinar no sólo la opinión que genera en cuanto a su desempeño, sino las posibles deficiencias que se presentan en el diario quehacer de su realidad y los elementos que lo conforman (directivos, administrativos, profesores estudiantes, metodología, plan de estudios, materiales, entre otros).

1.2 Delimitaciones

1.2.1 Delimitación Conceptual

Currículo:

Conjunto de principios antropológicos, axiológicos, formativos, científicos, epistemológicos, metodológicos, sociológicos, psicopedagógicos, didácticos, administrativos y evaluativos que inspiran los propósitos y proceso de formación integral (individual y sociocultural) de los educandos en un Proyecto Educativo

Institucional que responda a las necesidades de la comunidad y los medios de que se vale para -desde estos principios - lograr la formación integral de los educandos. (Iafrancesco, 2005, p. 26).

Evaluación: Ramón Pérez Juste la define como "... la valoración, a partir de criterios y referencias pre-especificados, de la información técnicamente diseñada y sistemáticamente recogida y organizada, sobre cuantos factores relevantes integran los procesos educativos para facilitar la toma de decisiones de mejora." (Pérez, 1995: 269).

Programa:

En el campo pedagógico la palabra Programa se utiliza para referirse a un plan sistemático diseñado por el educador como medio al servicio de las metas educativas.

Tanto a los efectos de su elaboración como de su posterior evaluación—dos procesos que deberían guardar armonía y coherencia-. (Pérez, 2000, p. 268).

Evaluación de Programas:

Un proceso sistemático, diseñado intencional y técnicamente, de recogida de información rigurosa —valiosa, válida y fiable- orientado a valorar la calidad y los logros de un Programa, como base para la posterior toma de decisiones de mejora, tanto del Programa como del personal implicado y, de modo indirecto, del cuerpo social en que se encuentra inmerso. (Pérez, 1995, p. 266).

Autoevaluación:

Consiste en el estudio que llevan a cabo las instituciones o programas académicos, sobre la base de los criterios, las características, y los indicadores: definidos por el Consejo Nacional de Acreditación. La institución debe asumir el liderazgo de este proceso y propiciar la participación amplia de la comunidad académica en él. (Ramírez et al.,

2012: 1).

Acreditación:

La Acreditación es un camino para el reconocimiento por parte del Estado de la calidad de las instituciones de educación superior y de los programas académicos. También es un instrumento para promover y reconocer la dinámica del mejoramiento de la calidad y para precisar metas de desarrollo institucional. (Ramírez et al., 2012: 1)

1.2.2 Delimitación Poblacional

El estudio se realizó considerando los distintos actores que hacen parte del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño, a saber: directivos, personal administrativo, profesores y estudiantes. Dentro de los directivos del Centro de Idiomas se encuentra el Director y, teniendo en cuenta que el Centro de Idiomas está adscrito al Departamento de Lingüística e Idiomas y este a su vez a la Facultad de Ciencias Humanas, contamos también como directivos en la delimitación Poblacional al Director del Departamento de Lingüística e Idiomas y al Decano de la Facultad de Ciencias Humanas. En el personal administrativo encontramos: un Coordinador Académico, un Profesional de Informática, un Profesional de Laboratorio, un Técnico en Informática y un Asistente. En cuanto a profesores y estudiantes, en el período A de 2015, se encuentran vinculados 98 docentes y se matricularon un total de 2.333 estudiantes; entre ellos se encuentran estudiantes de pregrado y de postgrado de la Universidad de Nariño, funcionarios y profesores de la misma Institución, estudiantes de otros planteles educativos, profesionales y trabajadores de diferentes áreas, población desempleada y población desplazada por la violencia. La población se encuentra entre los estratos socioeconómicos 1 a 5 y se observa un número similar de estudiantes y de profesores en cuanto a género masculino y a femenino.

1.2.3 Delimitación Geográfica

Esta investigación se llevó a cabo en la ciudad de Pasto, capital del Departamento de Nariño, en el Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.

El Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño es una Unidad Académica adscrita al Departamento de Lingüística e Idiomas, ubicado en la calle 8 No 33-127, Avenida Panamericana, San Juan de Pasto, Nariño, Colombia, y actualmente ofrece los siguientes cursos de idiomas extranjeros: inglés, francés, italiano, portugués y alemán, que responden a las necesidades y demandas del público en general.

1.3 Formulación del Problema

¿Cuál es el estado actual de los factores académico-administrativos del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño con el fin de establecer las Fortalezas y Oportunidades de mejora en un proceso de autoevaluación y consolidar un Plan de Mejoramiento de esta Unidad Académica?

Subpreguntas:

¿Cuál es el estado actual de los siguientes factores?:

Misión del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.

Estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.

Profesores del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.

Procesos Académicos del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.

Organización, Administración y Gestión del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.

Recursos Físicos y Financieros del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Analizar el estado actual de los Factores académico-administrativos del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño para establecer las Fortalezas y Oportunidades de mejora y consolidar un Plan de Mejoramiento de esta Unidad Académica.

2.2 Objetivos Específicos

1. Determinar el estado actual de los siguientes factores:

Misión del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.

Estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.

Profesores del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.

Procesos Académicos del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.

Organización, Administración y Gestión del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.

Recursos Físicos y Financieros del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.

2. Identificar las Fortalezas y Oportunidades de mejora de los factores académico – administrativos del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.
3. Consolidar un Plan de Mejoramiento a partir del Proceso de Autoevaluación.

3. Justificación

Con base en el trabajo denominado “Consideraciones Iniciales a la Autoevaluación del Centro de Idiomas” (Gómez, 2006) surge la necesidad de materializar un proceso completo de autoevaluación del Centro de Idiomas y, en este momento, se hace imprescindible, considerando los procesos de Acreditación Institucional en que está inmersa la Universidad de Nariño.

El presente Trabajo de Investigación tiene una importancia práctica porque busca contribuir a la solución del problema mencionado, poniendo en marcha el proceso de autoevaluación del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño para finalmente consolidar un Plan de Mejoramiento, a partir de este proceso.

Durante los años de existencia, el Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño ha cumplido con la Misión señalada por las normas vigentes, con un evidente compromiso con la comunidad.

Sin embargo, y si bien se han utilizado distintos instrumentos de evaluación tanto para los profesores, estudiantes y administrativos del Centro de Idiomas, hasta la fecha no se ha propuesto establecer un mecanismo de autoevaluación que, llevado a la práctica, suministre la suficiente información de retorno para realizar los cambios que sean necesarios, efectuar los ajustes programáticos más convenientes y proponer las soluciones más adecuadas.

La autoevaluación, como se demuestra más adelante, tiene validez si se acompaña de instrumentos objetivos y si se cuenta con la colaboración de todos los estamentos implicados en el proceso. Tiene también, un cierto nivel de riesgo si no se compromete a los mencionados estamentos para que prime el equilibrio y se evidencie la transparencia en todos los momentos del trabajo. Pero ha servido, sin duda, para buscar nuevos horizontes y para facilitar el desarrollo del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño a la luz de la nueva visión del hombre, de los adelantos tecnológicos y científicos y de los enfoques investigativos postmodernos, posicionándolo en un proceso de sostenimiento de la calidad y de la competitividad.

Por lo tanto, la investigación involucra y, al mismo tiempo, va dirigida a todos los actores del Centro de Idiomas, a saber: directivos, personal administrativo, profesores y

estudiantes.

4. Limitaciones

Las principales limitaciones concernientes a la realización del estudio se relacionan con la veracidad de la información recolectada proveniente de encuestas o de entrevistas realizadas a profesores y a estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño y que dependen en gran medida del interés por asumir con total responsabilidad el proceso y su participación en el suministro de la información de manera real y sincera.

Para evitar estas limitaciones, se diseñaron instrumentos que motivaron a los participantes a considerar el impacto positivo del proceso de autoevaluación en el mejoramiento de las condiciones en las que se ofrecen los servicios del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.

En cuanto al análisis de datos, es necesario precisar que la investigación general se desglosa en componentes teniendo en cuenta las variables que se derivan del Problema principal, con el fin de llevar a cabo un procesamiento manejable de la información incluyendo su recolección e interpretación.

En el presente capítulo se ha tratado la información pertinente al tema y a la problemática a desarrollar en el trabajo de investigación, incluyendo objetivos, justificación, delimitaciones y limitaciones. A continuación se llevará a cabo la revisión teórica que permite fundamentar el proyecto investigativo.

Capítulo II. Marco Teórico

En este capítulo, se presenta la revisión de la literatura correspondiente al Problema de investigación planteado. Se inicia con las consideraciones relacionadas con el concepto de evaluación para luego abordarlo en el contexto de programas educativos. Posteriormente, se expone la relevancia del proceso de autoevaluación y de éste en el marco de la Acreditación de Programas por parte del Consejo Nacional de Acreditación y finalmente en el Programa Nacional de Bilingüismo.

1. La Evaluación

De acuerdo con Richards (2010),

La evaluación se considera un proceso en el que de manera sistemática se reúne información relevante con la finalidad de tomar decisiones. En dicha actividad se pueden utilizar métodos cuantitativos (por ejemplo, exámenes), métodos cualitativos (por ejemplo, observaciones, entrevistas), y juicios de valor (p. 206).

En el ámbito educativo, la evaluación permite valorar la información recolectada teniendo en cuenta criterios y referencias que se han establecido previamente y las variables que hacen parte del proceso formativo, hecho que permite tomar acciones de mejora (Pérez, 1995).

En este sentido, existen cuatro componentes que hacen parte de la evaluación educativa:

(a) **contenidos a evaluar:** se debe acoger un sistema de evaluación que integre y armonice, al mismo tiempo, la valoración del proceso de enseñanza, del aprendizaje, de los estudiantes, de los profesores y de la institución; (b) **información por recolectar:** se debe utilizar herramientas propicias para recoger de manera imparcial y cabal la información relacionada con los factores destinados al estudio, de tal manera que se facilite su organización y sistematización de acuerdo

con los objetivos de investigación propuestos; (c) **valoración de la información:** consiste en la emisión de juicios evaluativos considerando los criterios (exactitud, precisión, claridad, profundidad, variedad) y referencias (normativa, criterial y personalizada) utilizados para valorar los factores; y (d) **finalidad:** consiste en generar un espacio reflexivo para forjar planes de mejoramiento, principalmente. Su función es formativa con respecto al estudiante en su proceso de aprendizaje, del profesor en su quehacer pedagógico y de la institución o unidad académica en el servicio que ofrece. (Pérez, 1995).

Teniendo en cuenta que la evaluación no puede hacerse de manera parcial, es decir, cubrir solamente aspectos del entorno educativo como profesores, alumnos, metodología, materiales, por separado, ésta se ha realizado como una actividad integradora que asume la unidad del sistema en una articulación organizada.

2. La Evaluación de Programas

Tomando lo mencionado como punto de partida, la evaluación de programas se asume como el proceso sistemático y explícito, en un esfuerzo ordenado, con el fin de recopilar información válida y que permita llevar a cabo la descripción y la valoración de un fenómeno que, en este caso, corresponde a un programa educativo (Sáez, 1994).

De la misma manera que la evaluación en un sentido general, la evaluación de programas debe tener una finalidad que demuestre su contribución a la labor que se realiza o en palabras de Gento (1998)

Esta evaluación ha de plantearse, en todo caso, con una finalidad esencialmente formativa, lo que implica que ha de llevarse a cabo con el propósito firme de utilizarla para mejorar los resultados, para optimizar el proceso de ejecución y, si fuera preciso, para considerar los objetivos propuestos. Debe, pues, constituir un elemento potenciador

del replanteamiento constante de todo el Proyecto en sus diferentes fases (p. 32).

En el caso del contenido a evaluar es necesario abordar tanto la calidad del Programa, es decir, teniendo en cuenta sus objetivos, su estructura y su sistema inherente para la evaluación de resultados, como los logros alcanzados.

Adicionalmente, la evaluación de un Programa no se constituye en una actividad puntual, es decir, en un instante de su funcionamiento. Es necesario gestarla como un seguimiento continuo de los factores que hacen parte del mismo buscando reconocer sus Fortalezas y Debilidades y las relaciones propias que se establecen entre ellos.

Sin embargo, para que la evaluación produzca efectos beneficiosos es preciso contar con la cooperación voluntariamente ejercida de los implicados en el proyecto; por el contrario, cuando se realiza contra la voluntad de aquellos, nos encontramos ante el denominado “síndrome de Penélope”, en el que, por no existir el necesario clima de confianza, la evaluación estará condenada al fracaso (Plante, 1994, p. 50).

3. La Autoevaluación de Programas

De acuerdo con Gento (1998), este tipo de evaluación se efectúa por los propios miembros del Programa: directivos, profesores, estudiantes y padres de familia. El procedimiento también se llama “Evaluación Interna”, puesto que parte del esfuerzo, voluntad e iniciativa de los sujetos que al mismo tiempo hacen parte de la evaluación.

En cuanto a las instituciones de carácter educativo, la autoevaluación busca optimizar su funcionamiento y, de manera especial, crear la conciencia y la capacidad de reflexión del talento humano, involucrada en la actividad pedagógica en particular, en los profesores, considerando su propio desempeño y en los logros obtenidos.

Es importante también mencionar que la autoevaluación permite alcanzar niveles de

mejora más significativos que aquellos obtenidos en procesos de hetero-evaluación. En palabras de Peters (1993): “El control autogenerado de la calidad es mucho más eficaz que la calidad del control llevado por la inspección externa” (p. 29).

Finalmente, en la autoevaluación se contó con el consentimiento y el respaldo del Director del Centro de Idiomas, del personal administrativo, de los docentes y de los estudiantes comprometiéndose como actores del proceso.

4. La Autoevaluación en el marco de la Acreditación o de Registro Calificado (CNA)

En el año 2012, el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) presentó el documento que contiene los lineamientos para el Proceso de Acreditación de Programas Académicos de pregrado. En esta propuesta se busca reflejar “el esfuerzo por mejorar los procesos de autoevaluación y armonizar los criterios con los nuevos retos de la educación superior en el contexto de las dinámicas nacionales y globales” (Ramírez, et. al., 2012, p. 5).

El documento surge por la necesidad de fortalecer el sistema educativo en políticas que aseguren la alta calidad en los procesos y en los servicios ofrecidos, considerando los avances en la investigación científica y tecnológica, en concordancia con los planes de desarrollo social, económico y ambiental del país. Con el fin de lograrlo, las instituciones deben ser conscientes de su prominente rol en la formación de los individuos y de su preparación en el desarrollo de la Nación en los aspectos mencionados.

La Acreditación se presenta, por tanto, como una manera de reconocimiento, por parte del Estado, de la eficacia de las instituciones y de los programas educativos con el fin de preservar los estándares de calidad en un proceso de mejora permanente.

En este sentido, existen indicadores de desempeño que deben alcanzarse para que un determinado programa sea reconocido, considerando una serie de principios que rigen su

función, como son: universalidad, integridad, equidad, idoneidad, responsabilidad, coherencia, transparencia, pertinencia, eficacia, eficiencia y sostenibilidad.

Según Ramírez, et. al. (2012, p. 15) la autoevaluación consiste en el ejercicio permanente de revisión, reconocimiento, reflexión e intervención que lleva a cabo un Programa Académico con el objetivo de valorar el desarrollo de sus funciones sustantivas en aras de lograr la alta calidad en todos sus procesos, tomando como referentes los lineamientos propuestos por el Consejo Nacional de Acreditación. La Institución debe asumir el liderazgo de este proceso y propiciar la amplia participación de la comunidad universitaria.

De igual manera, es importante destacar la calidad de la educación como la forma de comprender la movilidad social que permita la formación y el fortalecimiento de la evaluación y de los instrumentos necesarios para la misma, llevando a cabo la participación y mejoramiento de la calidad de la educación, a partir de una gestión académica que configure los factores necesarios, los recursos institucionales y los procesos internos.

Según el CNA:

La calidad educativa supone el desarrollo de una cultura organizacional orientada hacia la evaluación y el mejoramiento continuo y la innovación, tanto del programa como de la institución, lo cual implica el despliegue de políticas, programas estratégicos, proyectos acciones y recursos que, integrados en planes de desarrollo, promuevan el cumplimiento de los enunciados misionales y de un ideal de excelencia con participación activa de la comunidad institucional. Por esto, cobra mayor importancia que exista en cada institución una estructura, procesos y unos mecanismos que hagan seguimiento permanente a la pertinencia, eficiencia y eficacia del quehacer institucional

y de los programas, en el marco de un proceso de autorregulación, cuya expresión visible ante la sociedad y ante el mundo académico es la acreditación temporal y su continua renovación. (Ramírez, et. al. 2012: p. 14).

Así mismo, la calidad en la educación pretende lograr un camino hacia la prosperidad, enmarcada al alcance efectivo de metas que fomenten un equilibrio entre los procesos académicos que se establecen y la comunidad educativa. Por lo tanto, la calidad está basada en la búsqueda de cambios y de innovaciones posibilitando la reflexión docente, administrativa y estudiantil.

Por ello, la calidad educativa constituye el eje transformador y orientador dentro del proceso de formación académica porque optimiza los diferentes mecanismos necesarios para lograr una eficiencia educativa con base en desarrollos pedagógicos que posteriormente definirán la calidad de la educación.

Zapata, et. al (2013) proponen una serie de orientaciones específicas a fin de facilitar el proceso de autoevaluación:

Participación, Comunicación y Coordinación hacen referencia a la intervención de la comunidad en su totalidad en el proceso. Para ello, se requiere la conformación de un comité institucional de coordinación para diseñar el modelo de la autoevaluación y controlar los subprocesos relacionados. Por otra parte, se debe implantar mecanismos de información para hacer llegar a los actores el cronograma de actividades e informar sobre los logros y las actividades por realizar. Finalmente, se debe llevar a cabo talleres con los individuos involucrados en la autoevaluación y definir los instrumentos y métodos de recolección de datos.

Diseño del Modelo de Autoevaluación sobre el cual se apoyan todas las fases

del proceso y en el que se definen los factores y características que se van a evaluar;

Recolección de Información consiste en recoger la información de las variables definidas y establecidas por el CNA teniendo en cuenta los siguientes factores: (a) Misión, Proyecto Institucional y del Programa; (b) Estudiantes; (c) Profesores; (d) Procesos Académicos; (e) Visibilidad nacional e internacional; (f) Investigación, Innovación y creación artística y cultural; (g) Bienestar Institucional; (h) Organización, Administración y Gestión; (i) Egresados e impacto sobre el medio; y (j) Recursos Físicos y Financieros.

Emisión de Juicios es el nivel en el que se interpreta la información recolectada y se presentan los juicios de valor que son respaldados por argumentaciones y evidencias; y posteriormente, se considera de gran valor el generar debate a partir de los resultados obtenidos a la luz de una perspectiva que identifique los aspectos positivos y negativos del Programa y que permita generar planes de mejoramiento tanto a nivel institucional como personal.

Es así que la educación y la calidad de la misma fundamentan su equilibrio y su énfasis en la armonía, en la organización y en los procesos de formación académica adecuado que permitan el buen funcionamiento de las entidades educativas y de la comunidad en general. Esto último define la existencia de calidad en el sistema educativo. Por eso, la calidad parte de la perspectiva de la realidad, de la contextualización enmarcada en las bases primordiales del sistema educativo, del sistema cultural que constituye a una sociedad y del cumplimiento de una función de integración social que lleve a la educación a fortalecer sus pilares y a constituir así un significado social, escolar y educativo en la enseñanza.

Por lo tanto, la calidad educativa lleva consigo un énfasis en la calidad de los Programas

Académicos apoyados de un modelo de autoevaluación, teniendo en cuenta la participación de toda la comunidad educativa (directivos, administrativos, profesores y estudiantes) y destacando una dimensión técnico-pedagógica que evidencie el compromiso académico y social.

En este sentido, como lo define el CNA en cuanto a la evaluación de Programas Académicos

... el Consejo ha optado porque el examen de la calidad de programas se haga con base en características de calidad agrupadas en grandes factores. Estos factores, dentro de un enfoque sistémico, expresan, por un lado, los elementos con que cuenta la institución y sus programas para el conjunto del quehacer académico; por otro, la manera como se desenvuelven los procesos académicos y, finalmente, el impacto que instituciones o programas ejercen sobre su entorno. (Ramírez, et. al., 2012, p. 17).

Sin lugar a duda, tanto la calidad educativa como la calidad de los Programas Académicos y su posterior evaluación van de la mano, porque existe una interacción y un desarrollo en los objetivos y en los propósitos que se llevan a cabo en la comunidad educativa.

5. Políticas de Calidad de la Educación: Contexto General

A lo largo de 15 años, Colombia ha venido planteando un sistema de calidad en la educación a partir de la formulación de políticas públicas a nivel local, regional y nacional que lleven a lograr y a fomentar la calidad de la educación y la acreditación de la misma.

El tema de calidad en la educación ha surgido a partir de los diferentes proyectos de reformas educativas que se han convertido en actos administrativos de aplicación legal que con el tiempo han desaparecido. Asimismo, las políticas de calidad habían sido abordadas desde las perspectivas que enmarcan un sistema de estándares, de seguimiento e instrumentos de evaluación; sin embargo, en la actualidad, las políticas de calidad no sólo se basan en lo

estipulado anteriormente, sino que se ven representadas en la apropiación de conocimientos, desarrollo de competencias, desarrollo personal y valores necesarios para vivir y convivir. Por lo tanto, el enfoque primordial radica en el fortalecimiento de la institución educativa abierta e incluyente que fomente el desarrollo de las competencias básicas.

El principal objetivo de las políticas es lograr que los estudiantes aprendan lo que necesitan para aprender y sepan cómo aplicarlo y aprovecharlo durante su vida.

Con la idea de mejorar la calidad del sistema educativo, el Ministerio de Educación ha desarrollado 20 proyectos dirigidos a asegurar la coherencia y la articulación de todos los niveles del sistema educativo. Es en este contexto que el Programa Nacional de Bilingüismo se ha consolidado en los últimos años como uno de los 20 proyectos estratégicos para la mejora de la calidad y, en particular, para la mejora de la enseñanza del inglés en Colombia.

En este sentido, las Políticas de Calidad de la Educación impulsan el desarrollo de proyectos que permitan fomentar el uso de medios y de tecnologías, de competencias laborales, de seguimiento sistemático a todas las acciones de mejoramiento.

Igualmente, estas Políticas promueven efectivamente diferentes acciones que propician la realización de educación para la vida, la innovación y la competitividad, el fortalecimiento de la institución educativa, la gestión participativa, la cobertura, la calidad, la pertinencia y la eficiencia en la educación, la articulación educativa, el fortalecimiento de los Programas, el desarrollo profesional de los docentes, el uso y apropiación de pedagogías de medios y tecnologías y el fomento a la producción .

6. Políticas para el Mejoramiento de la Calidad de la Enseñanza del Inglés en Colombia

El MEN presenta políticas para desarrollar la capacidad de comprender otras culturas y

de lograr una comunicación más efectiva, tanto en lengua materna como en otros idiomas, a nivel de competencia comunicativa. Las Políticas de Bilingüismo se basan en tres grandes pilares: el lenguaje, la comunicación y la cultura. (Cely, 2012).

Colombia necesita desarrollar la capacidad de sus ciudadanos para manejar por lo menos una lengua extranjera. En este contexto, el Ministerio de Educación formula el Programa Nacional de Bilingüismo 2004-2019. Se trata de un programa que fortalece la competitividad e incorpora el uso de nuevas tecnologías para el aprendizaje del inglés.

La reflexión inicial del Ministerio de Educación retomó las preguntas que los Secretarios de Educación y las instituciones educativas formularon: ¿a qué edad empezar?, ¿cuántas horas se requiere a la semana?, ¿durante cuántos años? ¿qué ocurre en esas horas?.

Al investigar sobre los estudiantes y las competencias de los maestros en el dominio del inglés y en la metodología de los docentes, el Ministerio y las Secretarías de Educación detectaron deficiencias y buscaron proponer acciones para mejorar los niveles de competencia. El Programa de Bilingüismo tiene la intención de responder a las necesidades nacionales en materia de inglés, pretende formar profesores y estudiantes de básica, media y educación superior capaces de responder a entornos bilingües nuevos, promover y proteger el manejo de otros idiomas en las poblaciones étnicas.

Para establecer una base común que guíe la política nacional en relación con el diseño de los estándares, cursos presenciales o virtuales de idioma extranjero, instrumentos de evaluación, métodos de enseñanza y materiales didácticos, entre otros aspectos, el MEN adopta el Marco Común Europeo (MCE) como referente teórico y conceptual de medición internacional para el contexto local.

7. El Programa Nacional de Bilingüismo

El Programa Nacional de Bilingüismo (PNB) tiene como objetivo elevar la competencia comunicativa en inglés en todo el sistema educativo y reforzar la competitividad nacional. En esta tarea, los docentes y las instituciones educativas, públicas y privadas desempeñan un papel decisivo en todos los niveles desde el preescolar hasta la universidad.

El Ministerio de Educación Nacional (MEN), en respuesta a las demandas para aumentar las posibilidades de desarrollo del país y para mejorar la calidad de vida de los colombianos, ha propuesto que los estudiantes de primaria y de secundaria de colegios públicos y privados tengan un mejor nivel de inglés que les permita competir y desempeñarse con mayor idoneidad en un mundo que así lo exige.

Este trabajo permitirá que el MEN avance hacia el logro de las metas para el año 2019: que los estudiantes de undécimo grado alcancen un nivel B1 en inglés, que los profesores de inglés en primaria y en secundaria demuestren un nivel B2, que los estudiantes de pregrado de carreras profesionales alcancen un nivel mínimo B2 y que los estudiantes de postgrado de las carreras de idiomas logren un nivel C1. (Cely, R., 2012).

Así mismo, los ejes de acción del PNB se enfocan en tres aspectos: la evaluación, los estándares y el mejoramiento. Con relación a la evaluación, ésta se desarrollará en dos fases: primero, un diagnóstico que se basará en el nivel de lengua y en la metodología de los profesores de inglés de las diferentes Secretarías de Educación y, segundo, los diferentes componentes en el área de inglés con relación a las pruebas ICFES y ECAES que se realizan a nivel nacional para verificar el nivel de inglés de los estudiantes a partir del Sistema Nacional de Evaluación.

Con respecto a los estándares, el PNB se enfoca principalmente en la formulación de los “Estándares Básicos de Competencias en Lenguas Extranjeras: Inglés” (2005-2006), que

permitan insertar en el país y en las comunidades educativas procesos de comunicación y de apertura cultural. De igual manera, estos estándares servirán como referente para la alineación del componente de inglés de la Prueba de Estado así como el de los exámenes ECAES.

Finalmente, en cuanto al eje de acción de mejoramiento, se destacan cinco aspectos importantes. Primero: **la formación docente fundamentada en la lengua extranjera desde programas de inmersión en inglés** y en el Programa Social “Idiomas Sin Fronteras”, **cursos de lengua extranjera** y desde la metodología: talleres regionales, habilidad oral y uso de recursos teniendo en cuenta la comisión Fullbright-MEN. Segundo: **la formación de formadores**, que consta básicamente de programas de desarrollo profesional docente y del fortalecimiento a licenciaturas en Lenguas. Tercero: **el uso de medios y nuevas tecnologías** mediante la utilización de las Tics para el aprendizaje de contenidos por medio de aulas virtuales de inglés como las que se encuentran en el Portal Colombia Aprende www.colombiaprende.edu.co/bilinguismo. Cuarto: **asesoría a las regiones**, cuya base radica en el apoyo y en el acompañamiento a los Planes de Formación de las Secretarías de Educación. Finalmente: **la Acreditación de la Calidad de Programas de Inglés**, ofrecidos por instituciones de educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano (antigua nomenclatura de educación no formal). En este sentido, el Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño hace explícito su compromiso con la calidad a partir de un proceso de autoevaluación, donde se articularán los diferentes factores, definidos por el Consejo Nacional de Acreditación, emprendiendo un camino de autoevaluación que constituya una enriquecedora experiencia de aprendizaje que nos permita hacer una lectura comprensiva de la realidad de esta Unidad Académica, asimismo, en la estructuración y en el establecimiento del ideal de calidad académica.

8. Programa Nacional de Inglés 2015 - 2025 “COLOMBIA Very Well!”

Este proyecto presentado por el MEN buscará mejorar el desarrollo de las competencias de inglés en estudiantes de bachillerato, de colegios públicos y privados del país, en un lapso de diez años y llevando a niños y a adolescentes a un nivel intermedio de inglés. Para ello, el gobierno nacional planea entregar 6 millones de libros en los distintos niveles de educación, incrementar el nivel de inglés de los maestros en las instituciones educativas mediante capacitación y mejorar las condiciones del ambiente de aprendizaje.

El proyecto continúa los lineamientos planeados por el MEN en la Ley de Bilingüismo, Ley 1651 de 2013 en la cual se propende por:

Desarrollar competencias y habilidades que propicien el acceso en condiciones de igualdad y equidad a la oferta de la educación superior y a oportunidades en los ámbitos empresarial y laboral, con especial énfasis en los Departamentos que tengan bajos niveles de cobertura en Educación. (Congreso de Colombia, Ley de Bilingüismo 1651 del 12 de Julio de 2013, p.1).

En cuanto a la calidad de las instituciones educativas que ofrecen capacitación en idiomas se manifiesta:

Las instituciones de educación para el Trabajo y Desarrollo Humano que decidan ofrecer programas de idiomas deberán obtener la certificación en gestión de calidad, de la institución y del programa a ofertar, sin perjuicio del cumplimiento de los demás requisitos establecidos en las normas jurídicas vigentes para el desarrollo de programas en este nivel de formación.(Ibid, p. 2).

9. Investigaciones Relacionadas

- ✓ Mesías Benavides, M. en “Experiencias de Autoevaluación en la Universidad de Nariño”. (2006)

El objetivo es reconocer las Fortalezas y las Debilidades de la Universidad de Nariño para llevar a cabo un proceso de autoevaluación y lograr con ello la Acreditación. Además, se intenta dar una solución pertinente a cada una de las dificultades encontradas a lo largo de este proceso. El paradigma utilizado es cualitativo y es de tipo etnográfico por describir una situación determinada en la detección inicial del problema. Se concluye que el cambio de estructuras y por ende un proceso de autoevaluación lleva a un cambio de mentalidad, de procesos, de interacciones que evidencien la optimización del mejoramiento de las acciones enmarcadas en el programa.

- ✓ Chaves Seneyda, Castillo Patricia & Benavides Córdula (2005) en “Autoevaluación del programa Técnico Auxiliar de Enfermería de la Universidad de Nariño con miras a acreditarse en el marco de la Educación no Formal”.

Su objetivo es realizar un proceso de autoevaluación del programa Técnico Auxiliar de Enfermería como primera fase para obtener la acreditación. Se enmarca en el estudio descriptivo dentro de los postulados de la investigación cuantitativa con un estudio de variables independientes; se toma como modelo de guía instrumentos para recolectar y verificar información. Se tuvieron en cuenta las características y su respectiva calificación desarrollada para llevar a cabo este proceso y culminó con la acreditación del Programa.

- ✓ “Modelo de Autoevaluación con fines de Acreditación de Programas Académicos de Pregrado”. Oficina de Fortalecimiento, Desarrollo Institucional y Acreditación. Universidad Autónoma de Colombia. Abril (2008)

El objetivo es orientar los procesos de autoevaluación de los programas académicos de la Universidad Autónoma de Colombia, mediante el cual se pretende dar respuesta a las inquietudes fundamentales que se plantean en la universidad para llevar a cabo la autoevaluación. Este estudio se fundamenta en la ponderación de factores. Al final se realiza un informe de autoevaluación. Asimismo, se realizan cuadros donde se puede observar las Fortalezas y Debilidades de cada característica que tiene el Programa.

- ✓ “Autoevaluación de los Programas con Fines de Acreditación”. Universidad de Córdoba, Montería – Colombia.

El objetivo es evaluar la calidad de la educación y sus procesos a partir de la autoevaluación acorde con los lineamientos establecidos por la institución y por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA). Igualmente, se busca diseñar e implementar estrategias apropiadas para el mejoramiento institucional. El paradigma utilizado es cuantitativo de tipo descriptivo. Después de haber identificado las Fortalezas y las Debilidades en los Programas mediante la búsqueda activa de información a través de procesos de autoevaluación, se procede a realizar un informe detallado para su posterior análisis e implementación de nuevos planes de mejoramiento que permitan alcanzar la acreditación de los Programas.

En este capítulo, se presentó los aspectos fundamentales relacionados con la Revisión de la Literatura en lo concerniente a la evaluación, la autoevaluación de Programas educativos y el Programa Nacional de Bilingüismo como guía para el propósito de nuestra investigación. A

continuación se explicará el análisis de investigación, los tipos y las técnicas usadas con el fin de recolectar y analizar la información. También se describirá los procedimientos y el campo de estudio en el que se llevó a cabo este estudio. Además, se presentará una breve explicación sobre la validez y la confiabilidad del Proyecto.

Capítulo III. Método de Investigación

En el presente capítulo se explica el paradigma y el tipo de investigación seleccionado para desarrollar el estudio y las técnicas usadas con el fin de recolectar y analizar la información. Adicionalmente, se describe la población implicada, los procedimientos de investigación, los criterios de validación y los aspectos éticos que se deben considerar en el estudio.

1. Diseño de la Investigación

1.1 Paradigma de Investigación

Para desarrollar la presente investigación se utilizó el Paradigma Cuantitativo apoyado en técnicas del Paradigma Cualitativo. Según Hernández et. al. (2010) “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 5)..

Su objetivo aplicado a las ciencias sociales es, por tanto, el estudio y la indagación del mundo social del mismo modo en el que se estudia el mundo natural, buscando identificar patrones de comportamiento y comprobar aquellas teorías relacionadas a fenómenos determinados.

Algunas características del Enfoque Cuantitativo son: la objetividad, el fundamento en los principios del método científico, los datos (producto de mediciones que se representan a través de números y se analizan utilizando métodos estadísticos), los resultados (que permiten la generalización a una población, a la vez que garantizan la validación, la verificación y la confiabilidad) y, finalmente, la búsqueda de explicación y predicción del fenómeno estudiado.

La utilización del Paradigma Cuantitativo para llevar a cabo el presente trabajo de investigación permitió de manera delimitada y concreta -a través de la obtención de datos

numéricos y del análisis estadístico de los mismos- comprender cada una de las variables planteadas en el Problema de Investigación y generar resultados confiables y válidos.

El uso de técnicas del Paradigma Cualitativo, como los Grupos Focales, permitió dar profundidad a los datos, riqueza interpretativa y contextualización del entorno, aportando un punto de vista holístico del fenómeno estudiado, así como flexibilidad. (Hernández et. al., 2010, p. 21).

1.2 Tipo de Investigación

Para llevar a cabo el presente estudio se optó por la Investigación Evaluativa. De acuerdo con Powell (2006)

La investigación evaluativa se puede definir como un tipo de estudio que utiliza métodos estándares de investigación social, con fines de evaluación, como una específica metodología de la investigación, y como un proceso de evaluación (assessment) que emplea técnicas especiales únicas para la evaluación de programas sociales. (p. 103).

Este tipo de investigación consiste en la recopilación de datos para tomar decisiones sobre las Debilidades y las Fortalezas de los programas, planes y proyectos. La Investigación Evaluativa se realiza para medir la eficacia o el rendimiento de un Programa en el logro de sus objetivos. Los resultados obtenidos al final de la investigación se pueden utilizar para considerar cómo podrían modificar, mejorar o eliminar dichas intervenciones para proporcionar un mejor servicio, cumplir con una necesidad particular o identificar problemas específicos.

Van Fleet (2001) explica que la evaluación tiene un propósito que está generalmente orientado hacia objetivos, centrándose en la determinación de la calidad de un producto o servicio, va más allá de la medición y refleja la situación en la que se presenta.

Childers (1989) afirma que la Investigación Evaluativa

(1) se suele emplear para la toma de decisiones; (2) se refiere a cuestiones de investigación acerca de un programa; (3) se lleva a cabo en el mundo real del programa, y (4) por lo general, representa un compromiso entre la investigación pura y la aplicada. (p. 250).

Así, la elección de la Investigación Evaluativa contribuye a los esfuerzos de planificación del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño, proporcionando datos útiles recogidos sistemáticamente e involucrando al talento humano de la Unidad Académica (directivos, personal administrativo, profesores y estudiantes) apuntando a los propósitos de evaluación de los diferentes elementos que la constituyen para mejorar los servicios prestados.

1.3 Técnicas de Investigación

Para la recolección de la información, la principal técnica que se tuvo en cuenta fue el cuestionario. Según Hernández (2010), el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir; permite recoger los datos de un número potencialmente elevado de encuestados y facilita el análisis estadístico de los resultados. Un cuestionario bien diseñado y efectivamente utilizado puede recoger información tanto del desempeño general del sistema experimental, como también sobre los componentes específicos del mismo. Si el cuestionario incluye preguntas demográficas sobre los participantes, se puede utilizar para correlacionar el rendimiento y la satisfacción del sistema experimental entre los diferentes usuarios.

Los cuestionarios constan de preguntas cerradas y abiertas. Las preguntas cerradas ofrecen opciones delimitadas de respuesta incluyendo dos o más opciones. En este tipo de preguntas, el investigador define las categorías e intenta abarcar todas las posibles respuestas. Las preguntas abiertas no son delimitadas **a priori** por cuanto las opciones de respuesta son

ilimitadas y están sujetas a la visión del individuo o individuos que lo ejecutan. Cabe mencionar que las preguntas fueron expresadas con claridad y con precisión para garantizar la comprensión de los participantes. Además, se diseñaron a cierta brevedad para evitar distracción de las personas que contestaron el cuestionario. En su formato, el cuestionario está compuesto por la portada, la introducción, las instrucciones y el agradecimiento.

En el presente trabajo de investigación, el cuestionario se constituye como un elemento eficaz para obtener los datos y medir cada una de las variables establecidas por medio de preguntas que permitieron visualizar las condiciones de las mismas.

Por otra parte, el trabajo investigativo se apoyó en los Grupos Focales.

Esta es una técnica de recolección de datos mediante una entrevista grupal semi-estructurada, la cual gira alrededor de una temática propuesta por los investigadores. El propósito principal del Grupo Focal es hacer que surjan actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones en los participantes. (Escobar et. al., 2009, p. 52).

2. Población, Muestra y Lugar

En esta sección se expone la población objeto de la investigación, el lugar en donde se llevó a cabo y la muestra que representó la población.

2.1 Población

La población se define como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Selltiz et al., 1980). En nuestro caso, la población corresponde a los directivos, personal administrativo, profesores y estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.

La población objeto de investigación es: 3 directivos, 5 administrativos, una muestra representativa de 98 profesores vinculados en el semestre “A” de 2015 por Contrato de Orden

de Prestación de Servicios y una muestra representativa de 2010 estudiantes matriculados en el período “A” de 2015 y que corresponde al público en general, entre los que se encuentran: estudiantes de otras universidades y colegios de la ciudad, profesionales en distintos campos, población desempleada y población desplazada por la violencia; asimismo, a estudiantes de los diferentes Programas de la Universidad de Nariño, trabajadores y docentes del Alma Mater.

2.2 Muestra

Con el fin de garantizar total confiabilidad en la investigación, se tomó el total de la población, en cuanto a profesores, directivos y personal administrativo, en la participación en el estudio. Para la población estudiantil, se tomó una muestra representativa cuyo tamaño se calculó aplicando la siguiente fórmula estadística (Álvarez & García, 1996):

$$n = \frac{NZ^2 PQ}{E^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

P = Proporción de la población

E = Mayor error probable en la estimación de las proporciones (0.05).

Q = 1 – P

Z = 1.96 (valor de la tabla correspondiente a un nivel de confianza del 95%)

P = 0.5

2.3 Lugar

La investigación se llevó a cabo en el Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño que se encuentra ubicado en la calle 8 No 33-127, Avenida Panamericana, San Juan de Pasto, Nariño, Colombia, y que presta sus servicios a la comunidad del sur del país.



Centro de Idiomas - Universidad de Nariño

3. Procedimiento

Para iniciar el estudio de autoevaluación del Centro de Idiomas se consideró fundamental la conformación de un Grupo de Autoevaluación para estructurar y materializar su aplicación, constituyéndose en un Macro Proyecto. Este grupo fue conformado por el Director del Centro de Idiomas y cuatro estudiantes del programa de Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Humanidades, Lengua Castellana e Inglés, entre quienes se encuentra un administrativo del Centro de Idiomas.

Posteriormente, se identificaron cada uno de los pasos que harían parte del Macro Proyecto en términos de su desglosamiento en tareas que permitieron evaluar el desempeño en cada una de las variables que conformaron el estudio.

Cabe mencionar que se presentó el respectivo proyecto al Comité Curricular del Departamento de Lingüística e Idiomas de la Universidad de Nariño con el fin de dar a conocer la propuesta de autoevaluación del Centro de Idiomas.

Entre las actividades designadas, se presentan las siguientes:

1. Revisión de Proyecto según observaciones de los evaluadores.
2. Realización del Estudio Piloto.
3. Socialización del Proyecto con los profesores del Centro de Idiomas.
4. Aplicación de los cuestionarios a la población del Centro de Idiomas (directivos, personal administrativo, profesores y estudiantes).
5. Análisis estadísticos de los resultados de los cuestionarios.
6. Escritura del informe.
7. Revisión del informe y entrega del documento a los jurados.
8. Corrección y entrega del documento definitivo.
9. Sustentación del documento.
10. Agradecimiento.

3.1 Etapas del Proceso de Autoevaluación

Etapas 1: Sensibilización

La idea de llevar a cabo un proyecto de mejoramiento continuo del Centro de Idiomas, a través de un proceso de autoevaluación, se ha venido gestando tiempo atrás con la elaboración de documentos para el Ministerio de Educación Nacional y para la Secretaria de Educación del Municipio de Pasto. Es hasta el año 2013 cuando en la Universidad de Nariño se asume la Acreditación como un componente vital para garantizar una educación de alto nivel. Fieles a esta

consigna universitaria, el Centro de Idiomas pone en marcha un ejercicio de autoevaluación vinculado con los mecanismos vigentes para la Acreditación y propone un plan conjunto en el que participen todos los miembros de esta Unidad Académica para identificar las Fortalezas y Debilidades inherentes a esta Unidad Académica.

Etapa 2: Elaboración del Proyecto y Socialización

El Director del Centro de Idiomas, Mg. Armando Agreda Martínez, en su alto compromiso universitario y reconocido liderazgo, consideró pertinente elaborar un Plan de Mejoramiento continuo del Centro de Idiomas que estuviese enlazado con las políticas de Acreditación. Para tal efecto, consideró necesario y oportuno apoyar el desarrollo de un Trabajo de Grado que se centre en la autoevaluación de esta Unidad Académica, para posteriormente llevar a cabo un Plan de Mejoramiento basado en los resultados obtenidos, en el estado actual, de cada uno de los Factores de análisis, fuentes, instrumentos y técnicas establecidos como Parámetros Institucionales para la Autoevaluación de los Programas, con miras a la Acreditación de Alta Calidad. Para tal fin, vinculó a los estudiantes Adriana Erazo Ruiz, María de los Ángeles Calderón Banda, Henry Figueroa Revelo y Fernando Guerrero Martínez, reconociendo sus calidades académicas y responsabilidad tanto con su Programa Académico como con la Universidad de Nariño, para realizar esta labor que a la vez permitiera a los estudiantes, desarrollar el Proyecto de Grado para optar por el título de Licenciados en Educación Básica con Énfasis en Humanidades, Lengua Castellana e Inglés.

El Proyecto fue acogido y se asignó como asesor al Dr. Jesús Alirio Bastidas Arteaga quien ha acompañado este proceso con su reconocida calidad humana y amplia experiencia en el campo de la investigación, lo cual nutre esta actividad. Los catedráticos: la Dra. Helda Alicia

Hidalgo Dávila y el Mg. Mauro Gómez Córdoba, quienes sostienen que el Proyecto es de notoria necesidad para el Centro de Idiomas y para la Universidad de Nariño, fueron designados como Jurados.

El día 6 de diciembre de 2014, en el Hotel Morasurco, con la presencia del Dr. Jesús Alirio Bastidas Arteaga, quien en ese entonces se desempeñaba como Secretario General de la Universidad de Nariño, en representación del Dr. Carlos Solarte, Rector del Alma Mater; el Mg. Armando Agreda Martínez, Director del Centro de Idiomas, la Mg. Martha Lucía Ramírez, conferencista de Pearson y 70 docentes del Centro de Idiomas, se socializó por parte del grupo de estudiantes el Proyecto: “HACIA UN MEJORAMIENTO DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO A TRAVES DE UN PROCESO DE AUTOEVALUACION”, compartiéndoles algunos antecedentes, referencias e importancia de trazar este camino, oportunidad en la que se les solicitó su colaboración para la ejecución de los instrumentos de recolección de la información con el fin de hacer una evaluación cuantitativa y cualitativa por medio de Grupos Focales.

A partir del mes de febrero y principios de marzo de 2015, se aplicó los instrumentos de evaluación para ser diligenciados por los directivos, personal administrativo, profesores y estudiantes. Seguidamente, el día 19 de Marzo de 2015, se convocó a los docentes del Centro de Idiomas a participar en la actividad de Grupos Focales. Estos grupos se conformaron por docentes, distribuidos al azar en cuatro aulas, y dirigidos por los estudiantes encargados del Proyecto.

Etapas 3: Proceso de Autoevaluación

- Sub-etapa. 1: **Revisión y Análisis de Documentación.**

- Sub-etapa. 2: **Recolección de Información** mediante aplicación de encuestas y revisión documental con la siguiente escala de valoración: (a) **se cumple plenamente**; (b) **en alto grado**; (c) **aceptablemente**; (d) **insatisfactoriamente**; (e) **no se cumple**, y (f) **no aplica**.

Etapa 4: Elaboración del Documento de Autoevaluación

- Sub-etapa. 1: Conclusiones y Recomendaciones
- Sub-etapa 2: Plan de Mejoramiento

4. Criterios de Validación

4.1 Estudio Piloto

Este estudio se realizó con el propósito principal de evaluar los instrumentos de recolección de la información (cuestionarios). El objetivo del Estudio Piloto fue el de detectar algunas dificultades que se pudieran encontrar en los cuestionarios (tiempo, comprensión de las preguntas), o quizás añadir detalles que resultasen relevantes en los mismos.

Se tomó algunos cuestionarios elaborados por el Departamento de Lingüística e Idiomas de la Universidad de Nariño y se adaptaron para el propósito de autoevaluación del Centro de Idiomas, seleccionando un pequeño grupo de profesores y/o estudiantes para que lo desarrollasen y realizaran las correcciones y ajustes correspondientes.

4.2 Criterios de Validez

Con el fin de que la investigación tenga validez, se buscó aplicar los criterios cuantitativos de validación: validez, confiabilidad y generalización.

Mediante la validez, se garantiza que los instrumentos midan la característica que pretenden medir. Para ello, se tendrían en cuenta los diferentes tipos de evidencia (Bostwick y Kyte, 2005; Creswell, 2005; Wiersma y Jurs, 2005; y Gronlund, 1990): 1) **evidencia**

relacionada con el contenido (el instrumento debe reflejar un dominio específico de contenido), 2) **evidencia relacionada con el criterio** (comparación con un criterio externo) y 3) **evidencia relacionada con el constructo** (el instrumento debe representar y medir un concepto teórico).

En cuanto a la **confiabilidad**, se mantuvo consistencia en la obtención de los resultados, es decir, que los instrumentos produjeran resultados coherentes. Para esto, se utilizaron instrumentos previamente diseñados y validados que se adaptaran apropiadamente considerando el fenómeno estudiado en la presente investigación.

Finalmente, se logró que los resultados fueran generalizables, es decir, aplicables a toda la población que hace parte de la investigación. Para el efecto, se seleccionó toda la población de directivos, personal administrativo y una muestra representativa, seleccionada al azar, de profesores y estudiantes como resultado de la aplicación de una fórmula matemática.

5. Aspectos Éticos

Se consideraron los elementos que permitieron asegurar el bienestar tanto de los investigadores como de las personas que participaron y que son objeto del estudio.

Según Buendía & Berrocal. (2001) existen cuatro problemas éticos fundamentales: (a) Ocultar a los participantes la naturaleza de la investigación o hacerles participar sin que lo sepan. (b) Exponer a los participantes a actos que podrían perjudicarles o disminuir su propia estimación. (c) Invadir la intimidad de los participantes, y (d) Privar a los participantes de los beneficios (p.2).

Por tanto, para evitar los inconvenientes mencionados, se solicitó a los participantes los permisos correspondientes para llevar a cabo la investigación. Además, se garantizó la participación voluntaria de la población objeto de la investigación, se evitó causar daño

psicológico o físico en la ejecución de los instrumentos y se mantuvo absoluta confidencialidad de la información recibida y de los resultados obtenidos. Adicionalmente, se respetó los Derechos de Autor para evitar el plagio y se realizó la socialización de los resultados con el personal adscrito al Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.

En este Capítulo, se describió el paradigma y el tipo de investigación seleccionado para desarrollar el estudio y las técnicas usadas con el fin de recolectar y analizar la información. Además, se describió la población implicada, los procedimientos de investigación, los criterios de validación y los aspectos éticos a considerar.

En el siguiente capítulo se presenta los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados a los participantes y posteriormente se discuten los resultados teniendo en cuenta la bibliografía consultada.

Capítulo IV. Resultados y Discusión

En el presente Capítulo, se presentan los resultados obtenidos teniendo en cuenta los objetivos específicos propuestos, detallando la información de forma cuantitativa y cualitativa. Para el primer caso, se indica el análisis estadístico por medio de gráficas, porcentajes y grados de cumplimiento de las muestras recogidas a través de las encuestas aplicadas a directivos, personal administrativo, profesores y estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño, y para el segundo caso, se resume la información recogida en los Grupos Focales, con la participación de profesores, por cada uno de los Factores Evaluados.

Adicionalmente, se presenta la discusión de los resultados por cada Factor objeto de estudio considerando la bibliografía consultada.

1. Escala de Medición

En los resultados cuantitativos, se presentan las tablas correspondientes a las respuestas suministradas por los participantes en cada pregunta con la siguiente escala de valoración: **se cumple plenamente, en alto grado, aceptablemente, insatisfactoriamente, no se cumple y no aplica**. Cabe mencionar que cada pregunta corresponde a un indicador que hace parte de las características evaluadas.

El cumplimiento de cada uno de los indicadores se obtiene al encontrar el promedio de las sumatorias de los porcentajes por cada estamento, considerando los valores **plenamente y alto grado**.

El cumplimiento de cada una de las características se proporciona al obtener el promedio de los valores porcentuales de los indicadores. De este valor se establece una calificación cuantitativa de 0 a 5 y un concepto cualitativo (grado de cumplimiento) definido desde **deficiente** hasta **excelente**, de acuerdo con la tabla 1.

El grado de cumplimiento de cada Factor corresponde al concepto derivado del promedio de las calificaciones de cada una de las características que hacen parte del Factor.

Tabla 1

Tabla de valoración

Calificación Cuantitativa	Porcentaje	Concepto Cualitativo (Grado de Cumplimiento)
Inferior a 3.0	1% - 58%	Deficiente
3.0 – 3.5	59% - 70%	Aceptable
3.6 – 4.0	71% - 80%	Bueno
4.1 – 4.5	81% - 90%	Sobresaliente
4.6 – 5.0	91% - 100%	Excelente

2. Resultados del Proceso de Autoevaluación del Centro de Idiomas

2.1 Factor 1: Características asociadas a la Misión de la Unidad Académica

En el primer objetivo específico se propuso “Determinar el estado actual del Factor Misión del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño”. En esta sección se abordaron los componentes cuantitativo y cualitativo correspondientes al primer Factor analizado, considerando las características que lo integran.

2.1.1 Resultados Cuantitativos

A continuación, se presentan de manera detallada los resultados cuantitativos obtenidos por medio de las encuestas aplicadas.

2.1.1.1 Característica 1: Misión Institucional

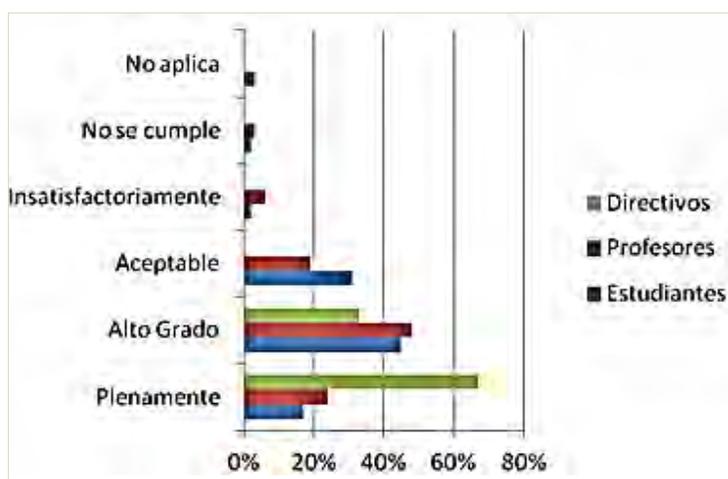
Indicador b) Medios de difusión existentes en el Centro de Idiomas

Tabla 2

Resultados Indicador b)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	17%	45%	31%	2%	2%	3%	100%
Profesores	24%	48%	19%	6%	3%		100%
Directivos	67%	33%					100%

Los resultados obtenidos mediante la aplicación de encuestas en el Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño, en lo referente a la **existencia y utilización de medios para difundir la misión de esta Unidad Académica**: nos indican que el 17% de los estudiantes, el 24% de los profesores y el 67% de los directivos manifiestan que este indicador **se ha cumplido plenamente**. El 45% de los estudiantes, el 48% de los profesores y el 33% de los directivos opinan que el indicador **se ha cumplido en alto grado**. El 31% de los estudiantes y el 19% de los profesores demuestran que **se cumple aceptablemente**. Solamente el 2% de los estudiantes y el 6% de los profesores sostienen que **se ha cumplido insatisfactoriamente**. El 2% de los estudiantes y el 3% de los profesores afirman que **no se cumple** y el 3% de los estudiantes **no sabe** o **no responde**. En general, este indicador **se cumple** en un **78%**.



Gráfica 1. Resultados del indicador “Medios de difusión existentes en el Centro de Idiomas”.

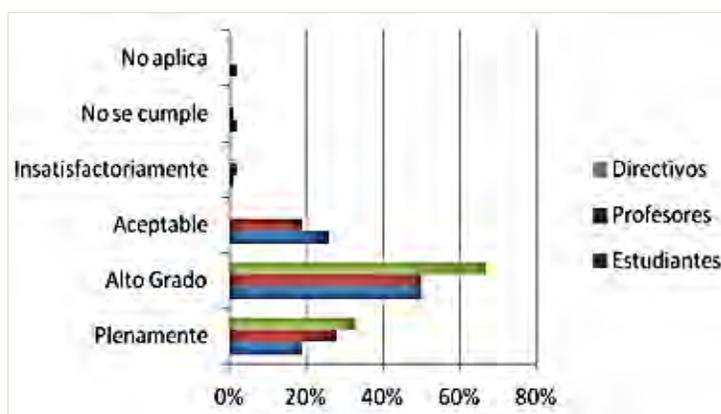
Indicador c) Correspondencia entre la Misión del Centro de Idiomas y los objetivos del curso

Tabla 3

Resultados del indicador c)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	19%	50%	26%	1%	2%	2%	100%
Profesores	28%	50%	19%	2%	1%		100%
Directivos	33%	67%					100%

En cuanto al **grado de correspondencia entre la Misión del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño y los objetivos del curso**: nos indican que el 19 % de los estudiantes, el 28% de los profesores y el 33% de los directivos manifiestan que **se ha cumplido plenamente**. El 50% de los profesores, el 50% de los estudiantes y el 67% de los directivos están de acuerdo con el **alto grado de cumplimiento**. El 26% de los estudiantes y el 19% de los profesores demuestran que **se cumple aceptablemente**. Solamente el 1 % de los estudiantes y el 2% de los profesores manifiestan que el indicador **se cumple insatisfactoriamente**. El 2% de los estudiantes y el 1% de los profesores señalan que el indicador **no se cumple** y el 2% de los estudiantes **no sabe** o **no responde**. El indicador **se cumple** en un **82,3%**.



Gráfica 2. Resultados del indicador “Correspondencia entre la Misión del Centro de Idiomas y los objetivos del curso”.

Indicador d) Usted comparte y está comprometido con el sentido de la Misión del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.

Tabla 4

Resultados del indicador d)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Directivos	100%						100%

Respecto al indicador **Usted comparte y está comprometido con el sentido de la Misión del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño:** los directivos respondieron que **se cumple plenamente** en un 100%. Este indicador **se cumple** en un **100%**.

Como conclusión, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las encuestas se puede afirmar que existen medios para la difusión de la Misión del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño, esto se corrobora con la información consignada en la página web de la Universidad de Nariño y en ella el enlace al Centro de Idiomas. Así mismo, esta difusión genera el compromiso con el sentido de la Misión de esta Unidad Académica.

El grado de correspondencia entre la Misión del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño y los objetivos del curso se ven reflejados en cuanto a la promoción de los aspectos culturales que se derivan del aprendizaje de una lengua extranjera y que contribuyen a la formación integral de los estudiantes que acuden al Centro de Idiomas.

Cumplimiento de la característica: 86.8%

Calificación: 4.3

Grado de Cumplimiento: Sobresaliente

Tabla 5

Grado de Cumplimiento del Factor 1: Características asociadas a la Misión

Factor	Característica	Calificación	Porcentaje Característica
Características Asociadas a la Misión	1. Misión Institucional	4.3	86.7%
Grado de Cumplimiento del Factor		Sobresaliente	

2.1.2 Resultado Cualitativo

Según el Acuerdo 137 de junio 28 de 2004, la Misión del Centro de Idiomas, reza: “El Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño tiene como Misión la de promover el aprendizaje de los Idiomas extranjeros, de la lengua materna y de las lenguas indígenas para contribuir a la formación científica e intercultural de sus participantes con base en la continua investigación y experimentación metodológica”.

Aunque se reconoce la existencia y la difusión de la Misión del Centro de Idiomas, en los Grupos Focales, los docentes sugieren que se actualice la información consignada en la misma, por cuanto menciona la Docente 1 “...allí habla sobre la enseñanza de la primera lengua, o sea, que los chicos aparte de inglés se les enseña la lengua materna, lenguas aborígenes...lenguas indígenas, o sea, no sé si está actualizada la información.”

2.2 Factor 2: Características Asociadas a los Estudiantes

En el primer objetivo específico también se propuso “Determinar el estado actual del Factor Estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño”. En esta sección se abordaron los componentes cuantitativo y cualitativo correspondientes al segundo Factor

analizado considerando las características que lo integran.

2.2.1 Resultado Cuantitativo

A continuación, se presentan de manera detallada los resultados cuantitativos obtenidos por medio de las encuestas aplicadas.

2.2.1.1 Característica 5: Mecanismos de Ingreso

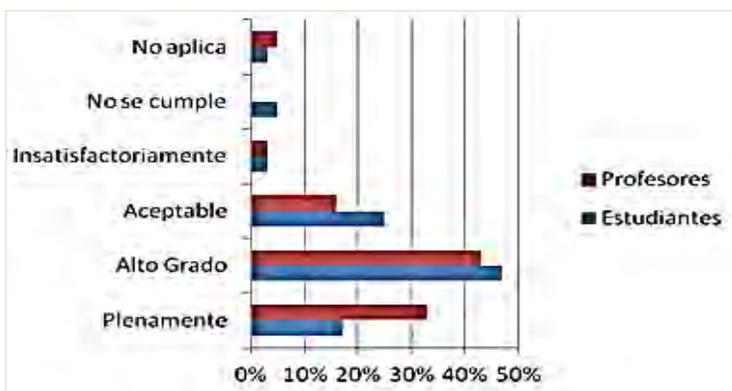
Indicador e1) Políticas y Criterios existentes para la Admisión de Estudiantes

Tabla 6

Resultados del indicador e1)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	17%	47%	25%	3%	5%	3%	100%
Profesores	33%	43%	16%	3%		5%	100%

Con relación a **las Políticas y a los Criterios existentes para la Admisión de Estudiantes**: los resultados demuestran que **se cumple plenamente** para el 17% de los estudiantes y el 33% de los profesores; **se cumple en alto grado** para el 47% de los estudiantes y el 43% de los profesores; **se cumple aceptablemente** para el 25% de los estudiantes y para el 16% de los profesores; **se cumple insatisfactoriamente** tanto para el 3% de los estudiantes como para el 3% de los profesores; **no se cumple** para el 5% de los estudiantes y **no aplica** para el 3% de los estudiantes y para el 5% de los profesores. Este indicador **se cumple** en un **70%**.



Gráfica 3. Resultados del indicador “Políticas y Criterios existentes para la Admisión de Estudiantes”.

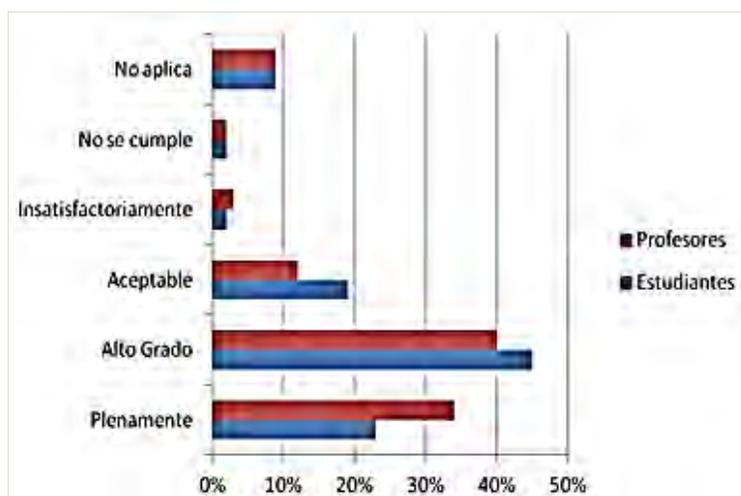
Indicador e2) Reglamentación para el Ingreso de Estudiantes de Minorías Étnicas

Tabla 7

Resultados del indicador e2)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	23%	45%	19%	2%	2%	9%	100%
Profesores	34%	40%	12%	3%	2%	9%	100%

En cuanto a la **reglamentación para el Ingreso de Estudiantes de Minorías Étnicas al Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño**: los resultados demuestran lo siguiente: **se cumple plenamente** para el 23% de los estudiantes y para el 34% de los profesores; **se cumple en alto grado** para el 45% de los estudiantes y para el 40% de los profesores; **se cumple aceptablemente** para el 19 % de los estudiantes y para el 12% de los profesores; **se cumple insatisfactoriamente** para el 2% de los estudiantes y para el 3% de los profesores; **no se cumple** tanto para el 2% de los estudiantes como para los profesores y **no aplica** tanto para el 9% de los estudiantes como para los profesores. Este indicador **se cumple** en un **71%**.



Gráfica 4. Resultados del indicador “Reglamentación para el Ingreso de Estudiantes de Minorías Étnicas”.

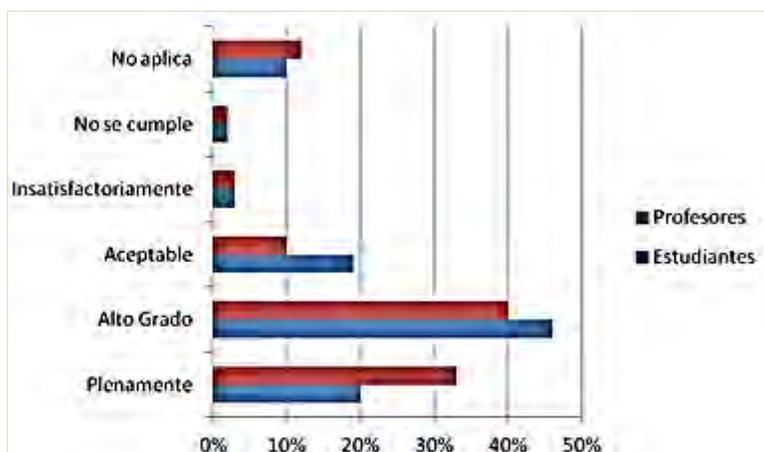
Indicador e3) Reglamentación para el Ingreso de Estudiantes de Municipios Vulnerables

Tabla 8

Resultados del indicador e3)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	20%	46%	19%	3%	2%	10%	100%
Profesores	33%	40%	10%	3%	2%	12%	100%

Con relación a la **Reglamentación para el Ingreso de Estudiantes de Municipios Vulnerables al Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño**: se indica que **se cumple plenamente** para el 20% de los estudiantes y para el 33% de los profesores; **se cumple en alto grado** para el 46% de los estudiantes y para el 40% de los profesores; **se cumple aceptablemente** para el 19% de los estudiantes y para el 10% de los profesores; **se cumple insatisfactoriamente** tanto para el 3% de estudiantes como de los profesores; **no se cumple** para el 2% de los estudiantes y para el 2% de los profesores. Este indicador **se cumple** en un **69.5%**.



Gráfica 5. Resultados del indicador “Reglamentación para el Ingreso de Estudiantes de Municipios Vulnerables”.

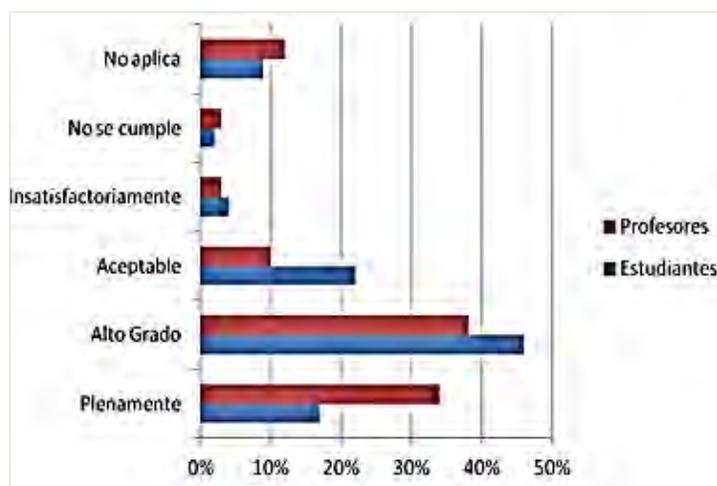
Indicador e4) Reglamentación para el Ingreso de Estudiantes de Comunidades en Riesgo

Tabla 9

Resultados del indicador e4)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	17%	46%	22%	4%	2%	9%	100%
Profesores	34%	38%	10%	3%	3%	12%	100%

Respecto a la **Reglamentación para el Ingreso de Estudiantes de Comunidades en Riesgo al Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño**: se cumple plenamente para el 17% de los estudiantes y para el 34% de los profesores; se cumple en alto grado para el 46% de los estudiantes y para el 38% de los profesores; se cumple aceptablemente para el 22 % de los estudiantes y para el 10% de los profesores; se cumple insatisfactoriamente para el 4% de los estudiantes y para el 3% de los profesores; no se cumple para el 2% de los estudiantes y para el 3% de los profesores y no aplica para el 9% de los estudiantes y para el 12% de los profesores. Este indicador se cumple en un **67.5%**.



Gráfica 6. Resultados del indicador “Reglamentación para el Ingreso de Estudiantes de Comunidades en Riesgo”.

Con relación a los mecanismos de ingreso al Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño, se garantiza un proceso equitativo de las personas que desean cursar los programas de lengua extranjera que ofrece esta Unidad Académica. No existe discriminación ni tratamiento preferencial puesto que los procesos de admisión están sujetos a criterios de igualdad.

De acuerdo con los resultados, se evidenció que los encuestados consideran que las políticas de admisión y los mecanismos de ingreso permiten a los estudiantes escoger el idioma que desean cursar, realizar pruebas de nivelación objetivas que determinan el nivel al cual deben acceder, según sus conocimientos.

Los medios de comunicación son claros y plenamente difundidos en cuanto a la programación de matrículas donde se incluye fechas de registro, valor de matrícula, horarios y los distintos pasos para llevar a cabo el proceso de admisión.

Cumplimiento de la característica: 69.5 %

Calificación: 3.5

Grado de Cumplimiento: Aceptable

2.2.1.2 Característica 6: Número y Calidad de los Estudiantes Admitidos

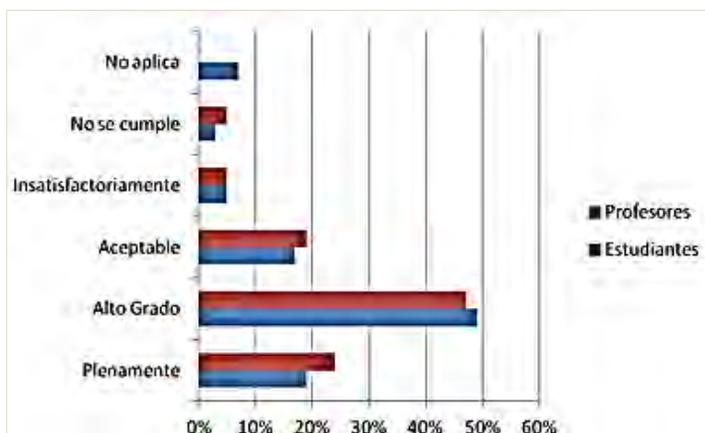
Indicador b₁) Relación Número de Estudiantes Admitidos y Número de Profesores

Tabla 10

Resultados del indicador b₁)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	19%	49%	17%	5%	3%	7%	100%
Profesores	24%	47%	19%	5%	5%		100%

En cuanto a la **relación de Número de Estudiantes Admitidos y Número de Profesores**: los resultados demuestran que **se cumple plenamente** para el 19% de los estudiantes y para el 24% de los profesores; **se cumple en alto grado** para el 49% de los estudiantes y para el 47% de los profesores; se cumple aceptablemente para el 17% de los estudiantes y para el 19% de los profesores; **se cumple insatisfactoriamente** tanto para el 5% de los estudiantes como para el 5% de los profesores; **no se cumple** para el 3% de los estudiantes y para el 5% de los profesores, y **no aplica** para el 7% de los estudiantes. Este indicador **se cumple** en un **69.5%**.



Gráfica 7. Resultados del indicador “Relación Número de Estudiantes Admitidos y Número de Profesores”

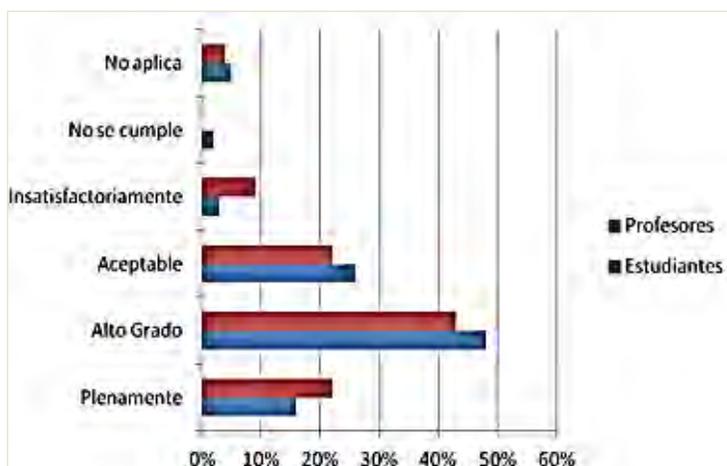
Indicador b2) Relación Número de Estudiantes Admitidos y Recursos Académicos

Tabla 11

Resultados del indicador b2)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	16%	48%	26%	3%	2%	5%	100%
Profesores	22%	43%	22%	9%		4%	100%

En lo que respecta a la **Relación de Número de Estudiantes Admitidos y los Recursos Académicos**: **se cumple plenamente** para el 16% de los estudiantes y para el 22% de los profesores; **se cumple en alto grado** para el 48% de los estudiantes y para el 43% de los profesores; **se cumple aceptablemente** para el 26 % de los estudiantes y para el 22% de los profesores; **se cumple insatisfactoriamente** para el 3% de los estudiantes y para el 9% de los profesores; **no se cumple** para el 2% de los estudiantes y **no aplica** para el 5% de los estudiantes y para el 4% de los profesores. Este indicador **se cumple** en un **64.5%**.



Gráfica 8. Resultados del indicador “Relación Número de Estudiantes admitidos y Recursos Académicos”.

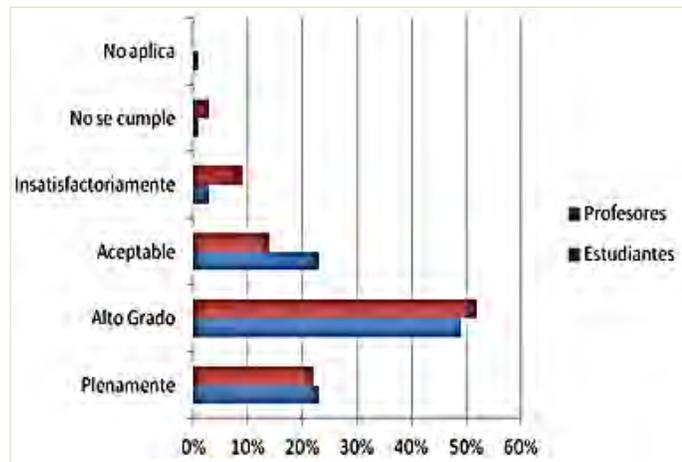
Indicador b₃) Relación Número de Estudiantes Admitidos y Espacios Físicos

Tabla 12

Resultados del indicador b₃)

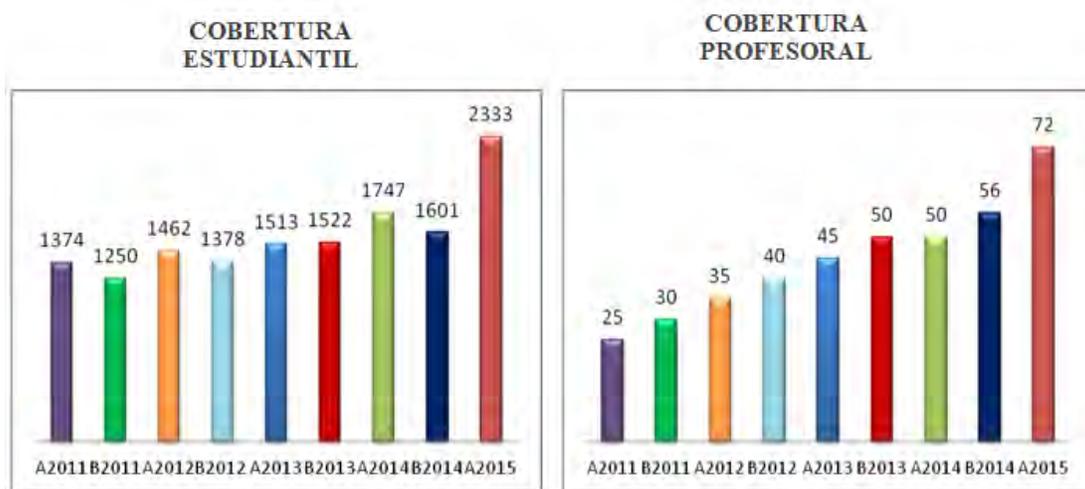
Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	23%	49%	23%	3%	1%	1%	100%
Profesores	22%	52%	14%	9%	3%		100%

Con respecto a la **Relación Número de Estudiantes Admitidos y Espacios Físicos**: se indica que **se cumple plenamente** para el 23% de los estudiantes y para el 22% de los profesores; **se cumple en alto grado** para el 49% de los estudiantes y para el 52% de los profesores; **se cumple aceptablemente** para el 23 % de los estudiantes y para el 14% de los profesores; **se cumple insatisfactoriamente** para el 3% de los estudiantes y para el 9% de los profesores; **no se cumple** para el 1% de los estudiantes y para el 3% de los profesores, y **no aplica** para el 1% de los estudiantes. Este indicador **se cumple** en un **73%**



Gráfica 9. Resultados del indicador “Relación Número de Estudiantes Admitidos y Espacios Físicos”.

Las siguientes gráficas presentan el número de estudiantes admitidos a partir del período “A” de 2011 hasta el período “A” de 2015 y el número de docentes vinculados al Centro de Idiomas en cada uno de estos períodos académicos.



Gráfica 10. Cobertura Estudiantil y Cobertura Profesional.

Se puede observar que existe una tendencia de incremento de estudiantes que se encuentran inscritos en el Centro de Idiomas. De esta manera, el número de docentes contratado ha correspondido a la demanda estudiantil en dichos períodos académicos.

Con respecto al número de los estudiantes admitidos se puede establecer que esta característica es coherente con la capacidad administrativa con que cuenta el Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño, aunque no hay criterios establecidos para la selección de estudiantes de acuerdo a parámetros académicos de calidad.

Cumplimiento de la característica: 69%

Calificación: 3.5

Grado de Cumplimiento: Aceptable

2.2.1.3 Característica 9: Estatuto Estudiantil

Indicador d) Exigencias y Condiciones Académicas de Permanencia y de Graduación en el Centro de Idiomas

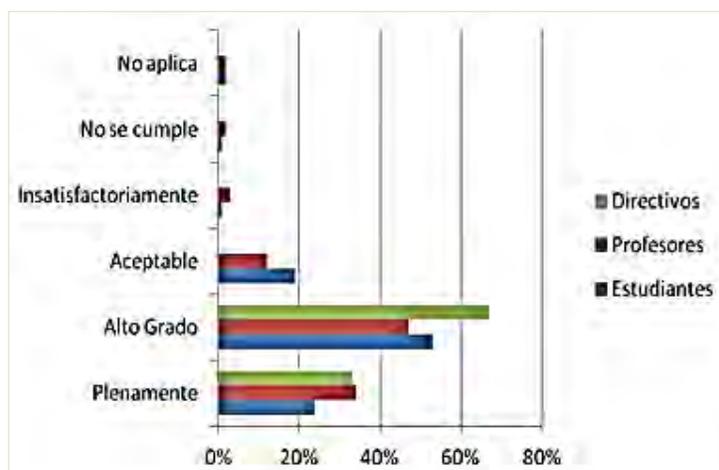
Tabla 13

Resultados del indicador d)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	24%	53%	19%	1%	1%	2%	100%
Profesores	34%	47%	12%	3%	2%	2%	100%
Directivos	33%	67%					100%

En cuanto a las **Exigencias y Condiciones Académicas de Permanencia y de Graduación en el Centro de Idiomas**: los resultados demuestran que **se cumple plenamente** para el 24% de los estudiantes, para el 34% de los profesores y para el 33% de los directivos; **se**

cumple en un alto grado para el 53% de los estudiantes, para el 47% de los profesores y el 67% para los directivos; **se cumple aceptablemente** para el 19% de los estudiantes y para el 12% de los profesores; **se cumple insatisfactoriamente** para el 1% de los estudiantes y para el 3% de los profesores; **no se cumple** para el 1% de los estudiantes y para el 2% de los profesores y **no aplica** tanto para el 2% de los estudiantes como de los profesores. Este indicador **se cumple** en un **86%**.



Gráfica 11. Resultados del indicador “Exigencias y Condiciones Académicas de Permanencia y de Graduación en el Centro de Idiomas”.

En conclusión, se puede afirmar que las Exigencias y Condiciones Académicas de Permanencia y de Graduación en el Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño son pertinentes porque existen criterios claros de evaluación sobre los contenidos programáticos de los cursos de lengua extranjera, así como del Examen de Eficiencia que permite obtener el Certificado de Eficiencia en el idioma de estudio.

Cumplimiento de la característica: 86 %

Calificación: 4.3

Grado de Cumplimiento: Sobresaliente

Tabla 14

Grado de Cumplimiento del Factor 2: Características asociadas a los Estudiantes

Factor	Característica	Calificación	Porcentaje Característica
Características Asociadas a los Estudiantes	5. Mecanismo de ingreso	3.5	69.5%
	6. Número y calidad de estudiantes admitidos	3.5	69.5%
	9. Estatuto estudiantil	4.3	86%
Promedio		3.8	
Grado de Cumplimiento del Factor		Bueno	

2.2.2 Resultado Cualitativo

Con respecto a los Grupos Focales, los docentes hacen referencia al hecho de que algunos estudiantes acuden al Centro de Idiomas no por iniciativa propia de aprender una lengua extranjera sino por exigencias externas u otras motivaciones no académicas que limitan su calidad de aprendizaje.

La sugerencia por parte de los docentes del Centro de Idiomas, respecto al número de estudiantes en el aula de clases, es que éste sea de 20 como máximo para desarrollar un proceso de aprendizaje apropiado que permita cumplir con los objetivos del Programa considerando el componente comunicativo, y adicionalmente porque el contexto en el que se lleva a cabo la

formación no es ESL. No obstante, dada su experiencia y conocimientos en la enseñanza de lenguas extranjeras, los docentes están capacitados para afrontar circunstancias diversas.

Con respecto a la distribución de los estudiantes en las aulas de clase, los docentes observan que existen casos excepcionales de grupos heterogéneos en cuanto a la edad de los estudiantes, por ejemplo, esto se evidencia en los niveles avanzados donde por diversas razones el número de estudiantes se reduce y lleva a conformar grupos de estudiantes de diferentes edades.

Por otra parte, los docentes solicitan que se tenga en cuenta las fechas de matrícula y de cambio de grupo; así como también, la edad de admisión de los estudiantes, que deben presentar habilidades mínimas en lectoescritura.

De acuerdo con los docentes, estas sugerencias se realizan con el fin de fortalecer “la atención y el seguimiento que el profesor hace de cada estudiante, individualizado en su contexto particular”.

Se evidencia una preocupación por parte de los docentes en lo concerniente a políticas claras de disciplina en el desempeño académico de los estudiantes, por ejemplo, con respecto a las faltas de asistencia, pues, no existe un control apropiado de las mismas.

Finalmente, los docentes llaman la atención sobre la necesidad de la divulgación de una reglamentación que contemple los deberes y los derechos de los estudiantes del Centro de Idiomas. Los docentes sugieren que ésta se de a conocer en la comunidad educativa del Centro de Idiomas.

2.3 Factor 3: Características Asociadas a los Profesores

Adicionalmente, en el primer objetivo específico se propuso “Determinar el Estado

Actual del Factor Profesores del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.”. En esta sección, se abordaran los componentes cuantitativo y cualitativo correspondientes al tercer Factor analizado considerando las características que lo integran.

2.3.1 Resultado Cuantitativo

A continuación, se presentan, de manera detallada, los resultados cuantitativos obtenidos por medio de las encuestas aplicadas.

2.3.1.1 Característica 10: Selección y Vinculación de Profesores

Indicador c) Las Políticas, Normas y Criterios Académicos existentes en el Centro de Idiomas para la Selección y Vinculación de Profesores son ampliamente conocidos.

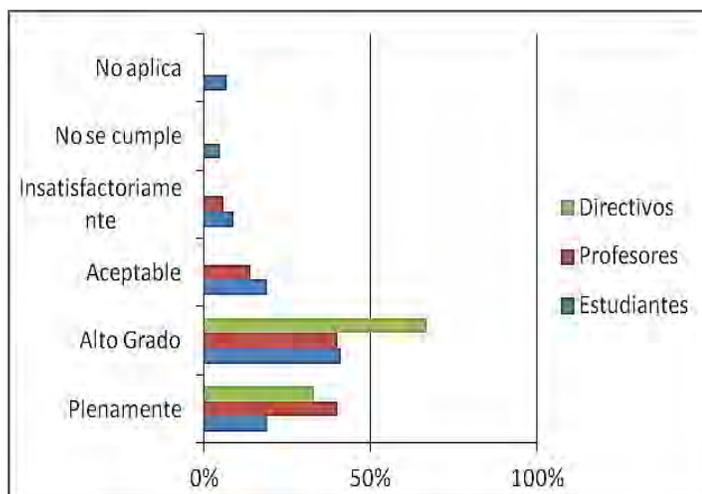
Tabla 15

Resultados del indicador c)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	19%	41%	19%	9%	5%	7%	100%
Profesores	40%	40%	14%	6%			100%
Directivos	33%	67%					100%

Con respecto al **conocimiento de las Políticas, Normas y Criterios Académicos existentes en el Centro de Idiomas para la Selección y Vinculación de Profesores son ampliamente conocidos:** se observa que el 19 % de los estudiantes, el 40% de los profesores, y el 33% de los directivos manifiestan que **se ha cumplido plenamente**. El 41% de los estudiantes, el 40% de los profesores el 67% de los directivos están de acuerdo con el **alto grado de cumplimiento**. El 19% de los estudiantes y el 14% de los profesores demuestran que **se cumple aceptablemente**. Solamente el 9 % de los estudiantes y el 6% de los profesores manifiestan que el indicador **se cumple insatisfactoriamente**. El 5% de los estudiantes señala que

el indicador **no se cumple** y el 7% de los estudiantes **no sabe** o **no responde**. El indicador **se cumple** en un **80%**.



Gráfica 12. Resultados del indicador “Las Políticas, Normas y Criterios Académicos existentes en el Centro de Idiomas para la Selección y Vinculación de Profesores son ampliamente conocidas”.

En conclusión, se puede afirmar que el Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño tiene políticas y criterios académicos, establecidos en el Acuerdo 137 de junio de 2004 para la selección y vinculación de profesores para los cursos de Lengua Extranjera que ofrece esta Unidad Académica.

El proceso de convocatoria, selección y vinculación de los docentes que trabajan en los cursos de idiomas, es llevado a cabo por el Centro de Idiomas mediante la publicación de los requisitos necesarios para concursar, que incluye las fechas de presentación de documentos, entrevista y resultados finales de selección.

Estos procesos son conocidos por los docentes, estudiantes y directivos que participaron en la encuesta, por cuanto su difusión se realiza a través de la página web de la Universidad de Nariño enlace Centro de Idiomas.

Cumplimiento de la característica: 80 %

Calificación: 4.0

Grado de Cumplimiento: Bueno

2.3.1.2 Característica 12: Número, Dedicación y Nivel de Formación de los Profesores

Indicador e1) El Número de Docentes y la Dedicación de los mismos al Centro de Idiomas son Suficientes

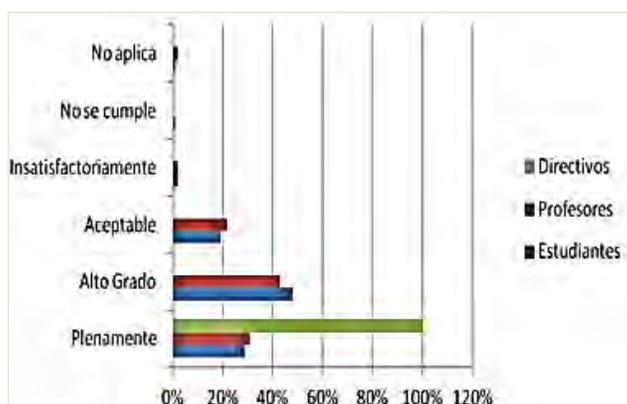
Tabla 16

Resultados del indicador e1)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	29%	48%	19%	2%	1%	1%	100%
Profesores	31%	43%	22%	2%		2%	100%
Directivos	100%						100%

Con respecto a la afirmación **el Número de Docentes y la Dedicación de los mismos al Centro de Idiomas son suficientes**: los resultados nos indican que el 29 % de los estudiantes, el 31% de los profesores y 100% de los directivos manifiestan que **se han cumplido plenamente**. El 48% de los profesores y el 43% de los estudiantes están de acuerdo con un **alto grado de cumplimiento**. El 19% de los estudiantes y el 22% de los profesores demuestran que **se cumple aceptablemente**. El 2% de los estudiantes y el 2% de los profesores manifiestan que el indicador **se cumple insatisfactoriamente**. El 1% de los estudiantes señala que el indicador **no**

se cumple y el 1% de los estudiantes y el 2% de los profesores **no saben** o **no responden**. El indicador **se cumple** en un **83.7%**.



Gráfica 13. Resultados del indicador “El Número de Docentes y la Dedicación de los mismos al Centro de Idiomas son Suficientes”.

Indicador e2) La Calidad Académica de los Docentes está acorde con los objetivos del Centro de Idiomas.

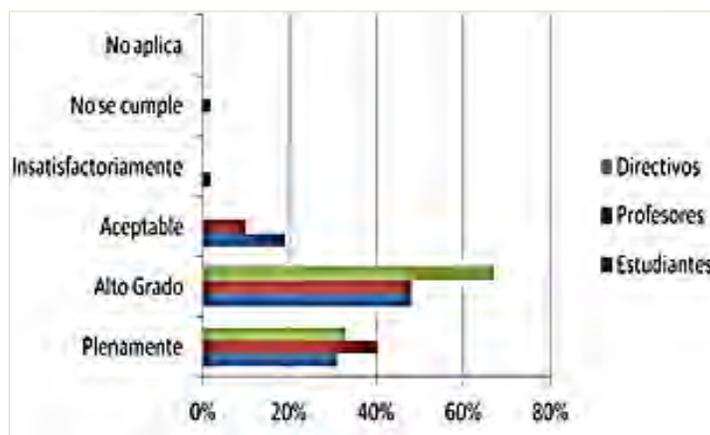
Tabla 17

Resultados del indicador e2)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	31%	48%	19%	2%			100%
Profesores	40%	48%	10%		2%		100%
Directivos	33%	67%					100%

En cuanto a **la Concordancia de la Calidad Académica de los Docentes con los objetivos del Centro de Idiomas**: las encuestas nos indican que el 31 % de los estudiantes, el 40% de los profesores y el 33% de los directivos manifiestan que **se ha cumplido plenamente**. El 48% de los estudiantes, el 48% de los profesores y el 67% de los directivos están de acuerdo en **un alto grado de cumplimiento**. El 19% de los estudiantes y el 10% de los profesores

demuestran que **se cumple aceptablemente**; el 2% de los estudiantes señala que **se cumple insatisfactoriamente** y para el 2% de los profesores **no se cumple**. Este indicador **se cumple** en un **89%**.



Gráfica 14. Resultados del indicador “La Calidad Académica de los Docentes está acorde con los objetivos del Centro de Idiomas”.

Respecto al Número, Dedicación y Nivel de Formación de los Profesores del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño se concluye que el número de docentes cumple con las necesidades académicas de los cursos ofertados. Cabe anotar, que los docentes poseen el nivel de formación profesional exigida por la Universidad de Nariño para prestar un servicio de alta calidad a la comunidad de la Unidad Académica.

Tabla 18

Nivel de Escolaridad de los Docentes

Nivel de Escolaridad de los Docentes	
Docentes con título de Pregrado en el área	47
Docentes con título de Especialización en el área	8
Docentes con título de Maestría en el área	6

Docentes con Maestría en curso	3
Docentes con título de Maestría en otras áreas	2
Docentes con título de Especialización en otras áreas	2
Docentes con título de Pregrado en otras áreas	2
Docentes con título de Pregrado en curso	1
Docentes con Certificación en curso de enseñanza de inglés	1

Cumplimiento de la característica: 86.3%

Calificación: 4.3

Grado de Cumplimiento: Sobresaliente

2.3.1.3 Característica 13: Desarrollo Profesional

Indicador c) Existe correspondencia entre las Políticas de Desarrollo Profesional y las necesidades y objetivos del Centro de Idiomas.

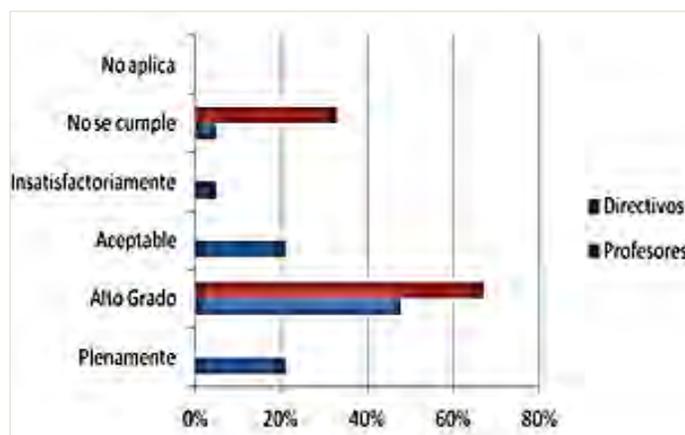
Tabla 19

Resultado del indicador c)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Acceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Profesores	21%	48%	21%	5%	5%		100%
Directivos		67%			33%		100%

Con respecto al **nivel de correspondencia entre las Políticas de Desarrollo Profesional y las necesidades y objetivos del Centro de Idiomas:** se observa que el 21% de los profesores opina que este indicador **se cumple plenamente**; el 48% de los profesores y el 67% de los directivos manifiestan que **se cumple en alto grado**. El 21% de profesores demuestra que se

cumple aceptablemente. Solamente el 5% de los profesores afirma que el indicador **se cumple insatisfactoriamente**; el 5% de los profesores y el 33% de los directivos afirman que **no se cumple**. Este indicador **se cumple** en un **68%**.



Gráfica 15. Resultados del indicador “Existe correspondencia entre las Políticas de Desarrollo Profesional y las necesidades y objetivos del Centro de Idiomas”.

Indicador d) Existen Programas, Estrategias y Mecanismos para fomentar la actualización profesional, pedagógica y docente de los profesores.

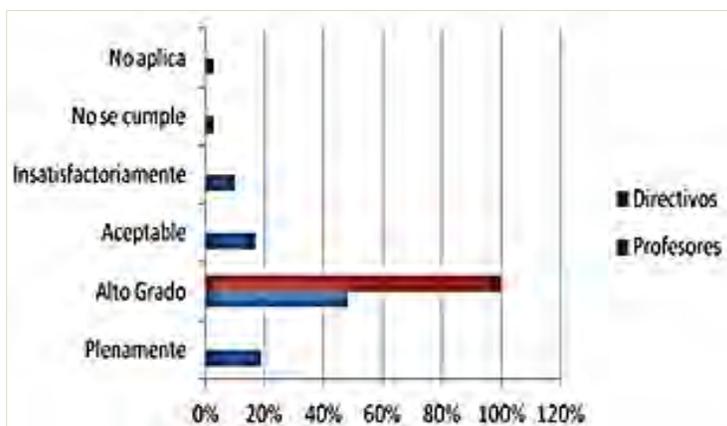
Tabla 20

Resultados del indicador d)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Profesores	19%	48%	17%	10%	3%	3%	100%
Directivos		100%					100%

En cuanto a la **existencia de Programas, Estrategias y Mecanismos para fomentar la actualización profesional, pedagógica y docente de los profesores:** el 19% de los profesores manifiesta que **se ha cumplido plenamente**. El 48% de los profesores y el 100% de los

directivos están de acuerdo con **alto grado de cumplimiento**. El 17% de los profesores demuestra que **se cumple aceptablemente**. Para el 10% de los profesores **se cumple insatisfactoriamente** y para el 3% de los mismos **no se cumple**, y para el 3% de ellos **no aplica**. Este indicador **se cumple** en un **83.5%**.



Gráfica 16. Resultados del indicador “Existen Programas, Estrategias y Mecanismos para fomentar la actualización profesional, pedagógica y docente de los profesores”.

Indicador e) Existen Programas, Estrategias y Mecanismos para fomentar el desarrollo integral de los profesores.

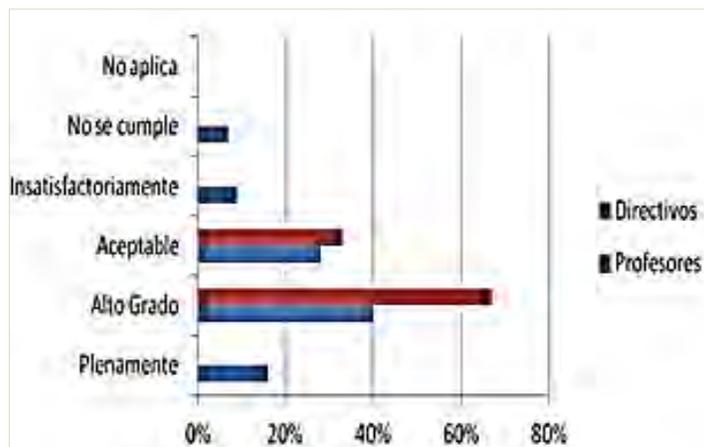
Tabla 21

Resultados del indicador e)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Profesores	16%	40%	28%	9%	7%		100%
Directivos		67%	33%				100%

Con respecto a **la existencia de Programas, Estrategias y Mecanismos para fomentar el desarrollo integral de los profesores:** para el 16% de los profesores **se cumple plenamente;** para el 40% de los profesores y para el 67% de los directivos **se cumple en alto grado**. El 28%

de los profesores y el 33% de los directivos sostienen que **se cumple aceptablemente**. Para el 9% de los profesores **se cumple insatisfactoriamente** y para el 7% de los profesores **no se cumple**. Este indicador **se cumple** en un **61.5%**



Gráfica 17. Resultados del indicador “Existen Programas, Estrategias y Mecanismos para fomentar el desarrollo integral de los profesores”.

De acuerdo con los datos estadísticos y según los directivos, se puede afirmar que el Centro de Idiomas ofrece oportunidades para el desarrollo integral y para la actualización profesional de los docentes por medio de cursos de capacitación en Didáctica y Pedagogía de las lenguas extranjeras, realizados periódicamente por la Unidad Académica, con la colaboración de las editoriales que producen el material didáctico para la enseñanza de los idiomas.

En un menor porcentaje, los profesores consideran que existen programas, estrategias y mecanismos para fomentar su desarrollo integral, su actualización profesional pedagógica y docente y la correspondencia respectiva entre las políticas de desarrollo profesoral, las necesidades y objetivos del Centro de Idiomas.

Cumplimiento de la característica: 71%

Calificación: 3.6

Grado de Cumplimiento: Bueno

2.3.1.4 Característica 14: Interacción con las Comunidades Académicas

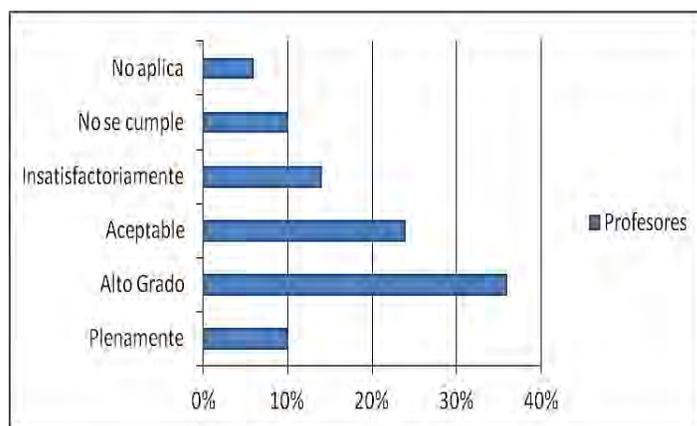
Indicador d) Participación en Redes Internacionales de Información ha sido eficaz

Tabla 22

Resultados del indicador d)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Profesores	10%	36%	24%	14%	10%	6%	100%

Con respecto al **Nivel de Eficacia de los Profesores en la Participación en Redes Internacionales de Información:** para el 10% de los profesores encuestados esta característica **se cumple plenamente**; para el 36% **se cumple en alto grado**; para el 24% **se cumple aceptablemente**; para el 14% **se cumple insatisfactoriamente**; para el 10% **no se cumple**, y para el 6% **no aplica**. Este indicador **se cumple** en un **46%**



Gráfica 18. Resultados del indicador “Participación en Redes Internacionales de Información ha sido eficaz”.

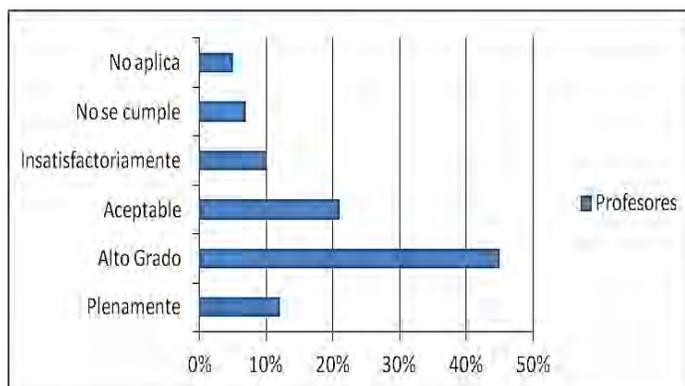
Indicador e) Participación en Redes de Carácter Académico ha sido eficaz.

Tabla 23

Resultados del indicador e)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Profesores	12%	45%	21%	10%	7%	5%	100%

En cuanto al **Nivel de Eficacia de los Profesores en la Participación en Redes de Carácter Académico**: para el 12% de los profesores encuestados esta característica **se cumple plenamente**; para el 45% **se cumple en alto grado**; para el 21% **se cumple aceptablemente**; para el 10% **se cumple insatisfactoriamente**; para el 7% **no se cumple**, y para el 5% **no aplica**. Este indicador **se cumple en un 57%**.



Gráfica 19. Resultados del indicador “Participación en Redes de Carácter Académico ha sido eficaz”.

Como conclusión, se puede deducir que los docentes participan en Asociaciones y Redes de carácter académico que les permite participar en los cursos de capacitación que son de vital ayuda en su proceso de desarrollo profesoral en los ámbitos académico y pedagógico, entre los que cabe destacar que las Asociaciones más representativas, al respecto, son ASOCOPI y la Asociación de Egresados del Departamento de Lingüística e Idiomas de la Universidad de Nariño. Sin embargo, es necesario fortalecer su promoción y participación en las mismas con el

fin de encontrar espacios oportunos para llevar a cabo procesos de actualización en el campo pedagógico.

Cumplimiento de la característica: 51.5%

Calificación: 2.6

Grado de Cumplimiento: Deficiente

2.3.1.5 Característica 16: Producción de Material Docente

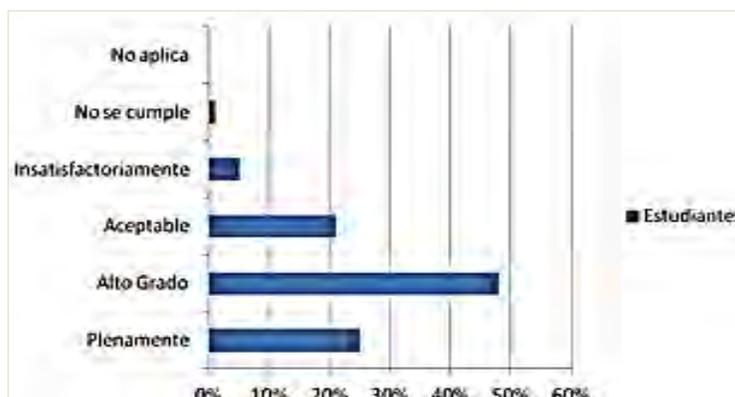
Indicador a) Los Materiales de Apoyo a la Docencia producidos por los profesores del Programa del Centro de Idiomas son de buena calidad.

Tabla 24

Resultados del indicador a)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	25%	48%	21%	5%	1%		100%

Respecto al indicador **los Materiales de Apoyo a la Docencia producidos por los profesores del Programa del Centro de Idiomas son de buena calidad:** los estudiantes respondieron que **se cumple plenamente** en un 25%; en alto grado: el 48%; **aceptablemente:** el 21%. Solamente, el 5% de estudiantes evalúa el cumplimiento de este indicador **como insatisfactorio** y el 1% afirma que **no se cumple**. Este indicador **se cumple** en un **73%**.



Gráfica 20. Resultados del indicador “Los Materiales de Apoyo a la Docencia producidos por los profesores del Programa del Centro de Idiomas son de buena calidad”.

Indicador b) Los Materiales de Apoyo a la Docencia producidos por los profesores del Programa del Centro de Idiomas son pertinentes.

Tabla 25

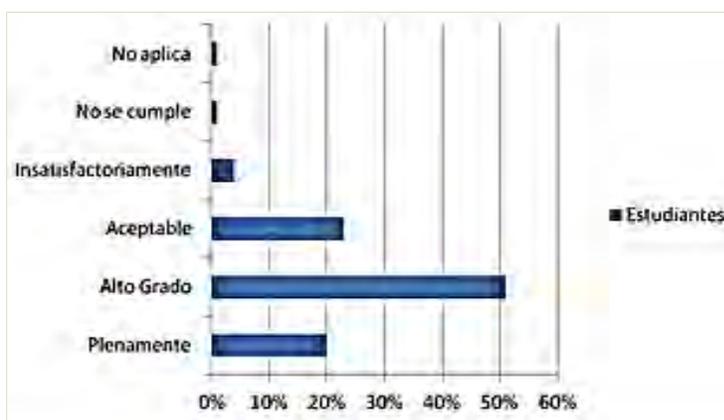
Resultados del indicador b)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	20%	51%	23%	4%	1%	1%	100%

Respecto al indicador **los Materiales de Apoyo a la Docencia producidos por los profesores del Programa del Centro de Idiomas son pertinentes**: los estudiantes respondieron que **se cumple plenamente** en un 20%; **en alto grado**: el 51%; **aceptablemente**: el 23%.

Solamente, el 4% de estudiantes evalúa el cumplimiento de este indicador **como insatisfactorio**.

El 1% afirma que **no se cumple** y el 1% que **no aplica**. Este indicador **se cumple** en un **71%**.



Gráfica 21. Resultados del indicador “los Materiales de Apoyo a la Docencia producidos por los profesores del Programa del Centro de Idiomas son pertinentes”.

Se concluye que, con base en las respuestas de los estudiantes respecto a esta característica, el material de apoyo producido por los docentes del Centro de Idiomas es coherente con las exigencias metodológicas de los cursos de idiomas desarrollados en esta Unidad Académica. Estos materiales de apoyo complementan el proceso de enseñanza dado que permiten fomentar un aprendizaje significativo en los estudiantes de una lengua extranjera.

Cumplimiento de la característica 72%

Calificación: 3.6

Grado de Cumplimiento: Bueno

Tabla 26

Grado de Cumplimiento del Factor 3: Características Asociadas a los Profesores

Factor	Característica	Calificación	Porcentaje Característica
	10. Selección y Vinculación de Profesores	4.0	80%

Características Asociadas a los Profesores	12. Número, Dedicación y Nivel de Formación de los Profesores	4.3	86.3%
	13. Desarrollo Profesorial	3.6	71%
	14. Interacción con las Comunidades Académicas	2.6	51.5%
	16. Producción de Material Docente	3.6	72%
Promedio		3.6	
Grado de Cumplimiento del factor		Bueno	

2.3.2 Resultado Cualitativo

Con relación a los Grupos Focales, en cuanto a la Selección y Vinculación de los profesores se percibe inconformismo ante el proceso que se viene manejando. Primero, por ser un proceso incómodo que se repite cada semestre, sin ninguna variación y, segundo, porque todos los docentes están cualificados para ejercer dichas labores sin la necesidad de ser sometidos semestralmente al mismo tipo de pruebas; según ellos, es evidente que no hay políticas de reconocimiento al buen desempeño profesoral, por ejemplo, que se garantice que un buen desempeño exima de participar en una nueva selección. Asimismo, los docentes sugieren que se tenga en cuenta el derecho que tienen los egresados distinguidos para ser vinculados por la Institución.

El tipo de contratación es desequilibrado en cuanto a su remuneración por el pago de Pensión y Salud, esta forma de vinculación por cuatro meses impide a los docentes a acceder a

una mayor participación con el Centro de Idiomas y con la Universidad de Nariño en campos como la investigación. Por tanto, se sugiere que la contratación sea anual para evitar la incertidumbre que genera la inestabilidad laboral. Docente 2: “Uno no tiene certeza si el próximo semestre va a tener trabajo, o no...”.

También se hace un llamado cordial a la Administración para evitar descontentos con los salarios de los docentes (“la parte administrativa cada semestre sale con una cosa diferente”) y es una realidad que la remuneración para la mayoría de ellos apenas alcanza para suplir sus necesidades básicas, esto debido al pago de Salud, Pensión y Riesgos Profesionales por cada uno de los contratos de OPS que se tenga con el Estado.

Finalmente, se sugiere promover espacios de formación continua y actualización de sus docentes en escenarios como seminarios, ponencias, talleres, facilitando permisos y ayuda económica e integrar a sus docentes para fortalecer las relaciones humanas y el trabajo en equipo.

2.4 Factor 4: Características Asociadas a los Procesos Académicos

En el primer objetivo específico también se propuso “Determinar el estado actual del Factor Procesos Académicos del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño”. En esta sección se abordaron los componentes cuantitativo y cualitativo correspondientes al cuarto Factor analizado, considerando las características que lo integran.

2.4.1 Resultado Cuantitativo

A continuación, se presentan de manera detallada los resultados cuantitativos obtenidos por medio de las encuestas aplicadas.

2.4.1.1 Característica 18: Integralidad del Currículo

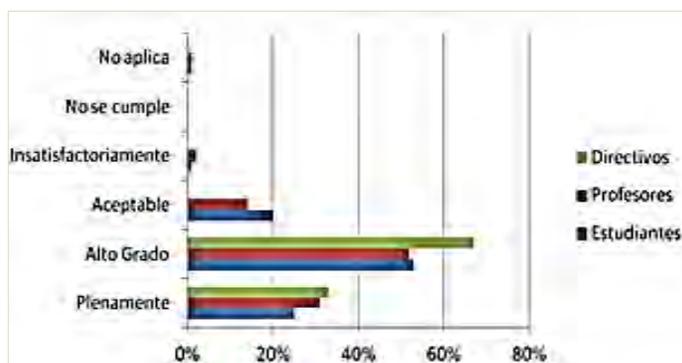
Indicador e) El Plan de Estudios de los cursos del Centro de Idiomas tiene un alto grado de calidad académica.

Tabla 27

Resultados del indicador e)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	25%	53%	20%	1%		1%	100%
Profesores	31%	52%	14%	2%		1%	100%
Directivos	33%	67%					100%

En lo referente al **alto grado de calidad académica referente al Plan de Estudios de los cursos del Centro de Idiomas:** los resultados nos indican que el 25 % de los estudiantes, el 31% de los profesores y el 33% de los directivos manifiestan que **se cumple plenamente**. El 53% de los estudiantes, el 52% de los profesores y el 67% de los directivos están de acuerdo que **se cumple en alto grado**. El 20% de los estudiantes y el 14% de los profesores manifiestan que **se cumple aceptablemente**; para el 1% de los estudiantes y para el 2% de los profesores **se cumple insatisfactoriamente**; para el 1% de los estudiantes y de los profesores **no aplica**. Este indicador **se cumple** en un **87%**.



Gráfica 22. Resultados del indicador “El Plan de Estudios de los cursos del Centro de Idiomas tiene un alto grado de calidad académica”.

El Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño ofrece cursos de lengua extranjera que están en concordancia con los estándares establecidos a nivel internacional, y que alcanza el nivel B1 del Marco Común Europeo de Referencia, una vez se culmine los 5 niveles, con un total de 575 horas.

Cumplimiento de la característica 87%

Calificación: 4.3

Grado de Cumplimiento: Sobresaliente

2.4.1.2 Característica 19: Flexibilidad del Currículo

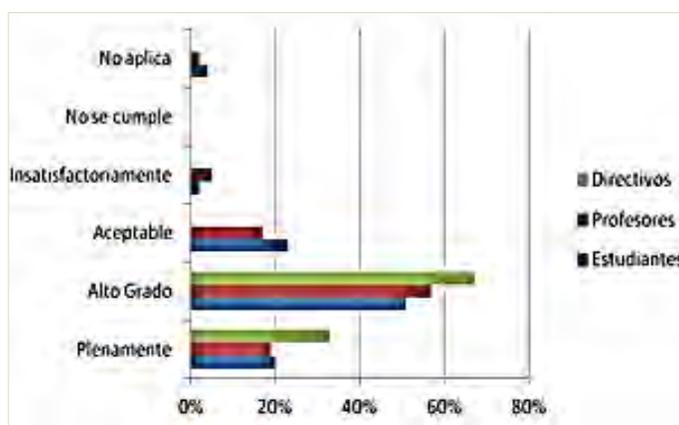
Indicador c) Las Políticas Institucionales de Flexibilidad Curricular y Pedagógica en el Programa del Centro de Idiomas son eficaces y se aplican adecuadamente.

Tabla 28

Resultados del indicador c)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	20%	51%	23%	2%		4%	100%
Profesores	19%	57%	17%	5%		2%	100%
Directivos	33%	67%					100%

En lo referente a **las Políticas Institucionales de Flexibilidad Curricular y Pedagógica en el Programa del Centro de Idiomas son eficaces y se aplican adecuadamente**: el 20 % de los estudiantes, el 19% de los profesores y el 33% de los directivos manifiestan que **se cumple plenamente**; para el 51% de los estudiantes, para el 57% de los profesores y para el 67% de los directivos **se cumple en alto grado**. El 23% de estudiantes y el 17% de profesores manifiestan que **se cumple aceptablemente**; para el 2% de los estudiantes y para el 5% de los profesores **se cumple insatisfactoriamente** y para el 4% de los estudiantes y para el 2% de los profesores **no aplica**. Este indicador **se cumple** en un **82.3%**.



Gráfica 23. Resultados del indicador “Las Políticas Institucionales de Flexibilidad Curricular y Pedagógica en el Programa del Centro de Idiomas son eficaces y se aplican adecuadamente”.

Respecto a las Políticas Institucionales de Flexibilidad Curricular se concluye que el Centro de Idiomas ofrece un Programa flexible, por cuanto existe una oferta académica variada en idiomas, a saber: inglés, francés, italiano, alemán y portugués, además de distintas opciones de horarios.

Por otra parte, existen convenios con Instituciones Educativas del Municipio de Pasto tales como los convenios con el Liceo de la Universidad de Nariño y con la Escuela Normal

Superior de Pasto que han permitido llevar a cabo los cursos que ofrece el Centro de Idiomas, logrando con ello que los estudiantes tengan acceso a la formación en idiomas en sus lugares de estudio.

Cumplimiento de la característica 82.3%

Grado de Cumplimiento: Sobresaliente

Calificación: 4.2

2.4.1.3 Característica 21: Relaciones Nacionales e Internacionales del Programa

Indicador d1) El Programa del Centro de Idiomas establece Relaciones Académicas con instancias del ámbito nacional e internacional que enriquecen su calidad.

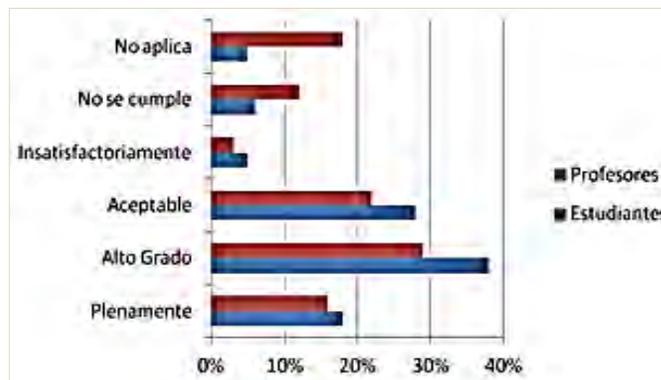
Tabla 29

Resultados del indicador d1)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	18%	38%	28%	5%	6%	5%	100%
Profesores	16%	29%	22%	3%	12%	18%	100%

En lo referente a si **el Programa del Centro de Idiomas establece Relaciones Académicas con instancias del ámbito nacional e internacional que enriquecen su calidad:** los resultados nos indican que el 18% de los estudiantes y el 16% de los profesores manifiestan que **se ha cumplido plenamente**; el 38% de los estudiantes y el 29% de los profesores están de acuerdo con un **alto grado de cumplimiento**. El 28% de los estudiantes y el 22% de los profesores demuestran que **se cumple aceptablemente**; para el 5% de los estudiantes y para el 3% de los profesores **se cumple insatisfactoriamente**; **no se cumple** para el 6% de los

estudiantes y para el 12% de los profesores y, finalmente, para el 5% de los estudiantes y para el 18% de los profesores **no aplica**. Este indicador **se cumple** en un **50.5%**



Gráfica 24. Resultado del indicador “El Programa del Centro de Idiomas establece Relaciones Académicas con instancias del ámbito nacional e internacional que enriquecen su calidad”.

Indicador d2) El Programa del Centro de Idiomas establece Relaciones de Proyección

Social.

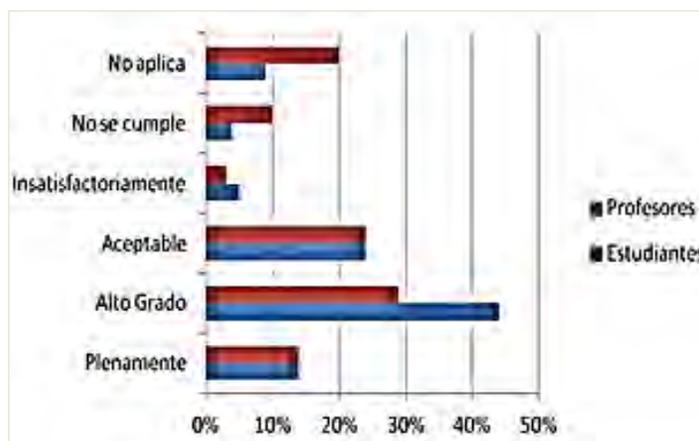
Tabla 30

Resultados del indicador d2)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	14%	44%	24%	5%	4%	9%	100%
Profesores	14%	29%	24%	3%	10%	20%	100%

En lo referente a si **el Programa del Centro de Idiomas establece Relaciones de Proyección Social**: los resultados nos indican que el 14% de los estudiantes y el 14% de los profesores manifiestan que **se ha cumplido plenamente**. El 44% de los estudiantes y el 29% de los profesores están de acuerdo con **alto grado de cumplimiento**. El 24% de los estudiantes y el 24% de los profesores demuestran que **se cumple aceptablemente**. El 5% de los estudiantes y el 3% de los profesores demuestran que **se cumple insatisfactoriamente**. El 4% de los estudiantes y el 10% de los profesores dicen que este parámetro **no se cumple**. Finalmente, el 9% de los

estudiantes y el 20% de los profesores demuestran que este parámetro **no aplica**. Este indicador **se cumple** en un **50.5%**



Gráfica 25. Resultado del indicador “El Programa del Centro de Idiomas establece Relaciones de Proyección Social”.

Como conclusión, se puede evidenciar que los encuestados consideran que el Centro de Idiomas aunque establece relaciones académicas con el Consejo Británico y con ETS para la presentación de exámenes de conocimiento de inglés de acuerdo con el Marco Común Europeo de Referencia (CEFR), es necesario generar más vínculos de tipo académico-investigativo a través del Departamento de Lingüística e Idiomas y del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.

Por otra parte, existe el apoyo para la formación de personas en condición de vulnerabilidad, desplazados, negritudes e indígenas por medio de instituciones de carácter social como la UAO. De esta manera, se resalta el componente de Proyección Social de la Universidad de Nariño, establecido dentro de su Proceso Misional.

Cumplimiento de la característica: 50.5%

Calificación: 2.5

Grado de Cumplimiento: Deficiente

2.4.1.4 Característica 22: Metodologías de Enseñanza y Aprendizaje

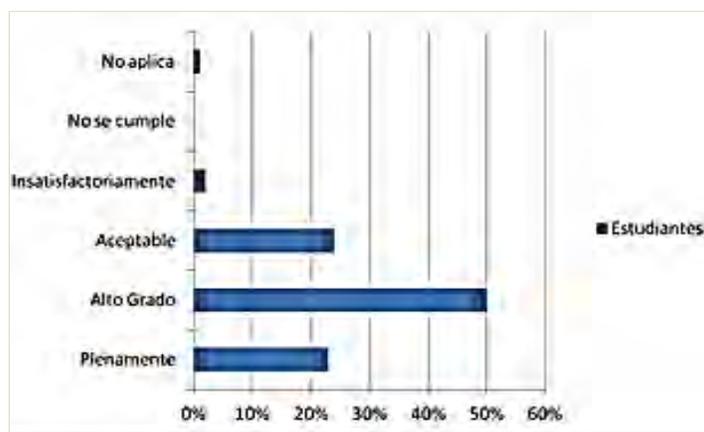
Indicador b1) La Metodología de Enseñanza empleada para el desarrollo de los contenidos del Plan de Estudios corresponde a las necesidades de los cursos del Centro de Idiomas.

Tabla 31

Resultados del indicador b1)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	23%	50%	24%	2%		1%	100%

Respecto a si **la Metodología de Enseñanza empleada para el desarrollo de los contenidos del Plan de Estudios corresponde a las necesidades de los cursos del Centro de Idiomas**: los estudiantes respondieron que **se cumple plenamente** para el 23%; en **alto grado**: el 50%; **aceptablemente**: el 24%. Solamente el 2% de estudiantes evalúa el cumplimiento de este indicador como **insatisfactorio** y el 1% **no aplica**. Este indicador **se cumple** en un **73%**.



Gráfica 26. Resultados del indicador “La Metodología de Enseñanza empleada para el desarrollo de los contenidos del Plan de Estudios corresponde a las necesidades de los cursos del Centro de Idiomas”.

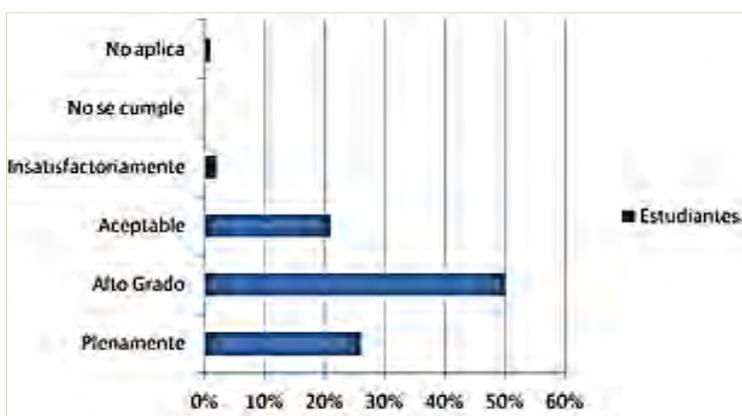
Indicador b2) La Metodología de Enseñanza empleada para el desarrollo de los contenidos del Plan de Estudios corresponde a los objetivos de los cursos del Centro de Idiomas.

Tabla 32

Resultados del indicador b2)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	26%	50%	21%	2%		1%	100%

Respecto a si **la Metodología de Enseñanza empleada para el desarrollo de los contenidos del Plan de Estudios corresponde a los objetivos de los cursos del Centro de Idiomas**: los estudiantes respondieron que **se cumple plenamente** en un 26%; **en alto grado**: 50%; **aceptablemente**: 21%. Solamente un 2% de estudiantes evalúa el cumplimiento de este indicador como **insatisfactorio** y un 1% **no aplica**. Este indicador **se cumple** en un **76%**.



Gráfica 27. Resultados del indicador “La Metodología de Enseñanza empleada para el desarrollo de los contenidos del Plan de Estudios corresponde a los objetivos de los cursos del Centro de Idiomas.”

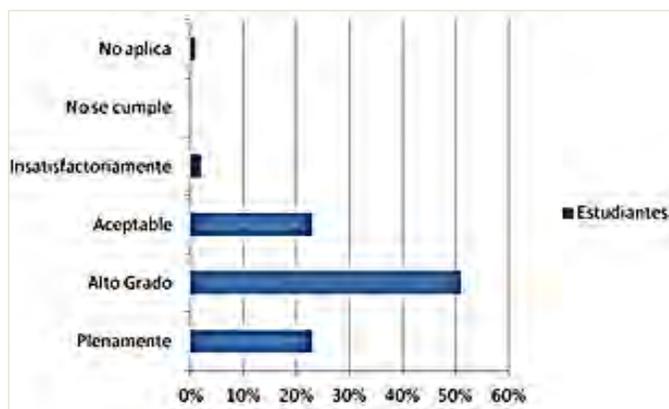
Indicador e) La Metodología de Enseñanza que se ofrece en los cursos del Centro de Idiomas enriquece la calidad de los mismos.

Tabla 33

Resultados del indicador e)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	23%	51%	23%	2%		1%	100%

Respecto a si **la Metodología de Enseñanza que se ofrece en los cursos del Centro de Idiomas enriquece la calidad de los mismos**: los estudiantes respondieron que **se cumple plenamente** en un 23%; **en alto grado**: el 51%; **aceptablemente**: el 23%. Solamente el 2% de los estudiantes evalúa el cumplimiento de este indicador como **insatisfactorio** y el 1% **no aplica**. Este indicador **se cumple** en un **74%**.



Gráfica 28. Resultados del indicador “la Metodología de Enseñanza que se ofrece en los cursos del Centro de Idiomas enriquece la calidad de los mismos”

Respecto a la Metodología de Enseñanza y Aprendizaje se concluye que los estudiantes se encuentran satisfechos con la misma, pues les brinda espacios para una formación oportuna y de calidad, fundamentada en los objetivos de los Planes de Estudios del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.

Cumplimiento de la característica: 74.3%

Calificación: 3.7

Grado de Cumplimiento: Bueno

2.4.1.5 Característica 23: Sistemas de Evaluación de Estudiantes

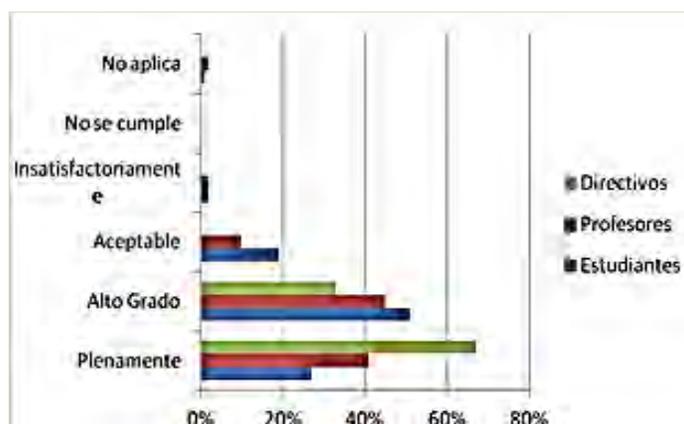
Indicador b₁) Las Formas de Evaluación Académica realizadas a los estudiantes son coherentes con la naturaleza del curso.

Tabla 34

Resultados del indicador b₁)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	27%	51%	19%	2%		1%	100%
Profesores	41%	45%	10%	2%		2%	100%
Directivos	67%	33%					100%

En lo referente a si **las Formas de Evaluación Académica realizadas a los estudiantes son coherentes con la naturaleza del curso**: el 27% de los estudiantes, el 41% de los profesores y el 67% de los directivos manifiestan que **se ha cumplido plenamente**. El 51% de los estudiantes, el 45% de los profesores y el 33% de directivos están de acuerdo con **alto grado de cumplimiento**. El 19% de los estudiantes y el 10% de los profesores demuestran que **se cumple aceptablemente**. El 2% de los estudiantes y el 2% de los profesores demuestran que **se cumple insatisfactoriamente**. Finalmente, el 1% de los estudiantes y el 2% de los profesores demuestran que este parámetro **no aplica**. Este indicador **se cumple** en un **88%**.



Gráfica 29. Resultados del indicador “Las Formas de Evaluación Académica realizadas a los estudiantes son coherentes con la naturaleza del curso”.

Indicador b2) La Correspondencia entre las Formas de Evaluación Académica realizadas a los estudiantes y los Métodos Pedagógicos empleados para el desarrollo del curso.

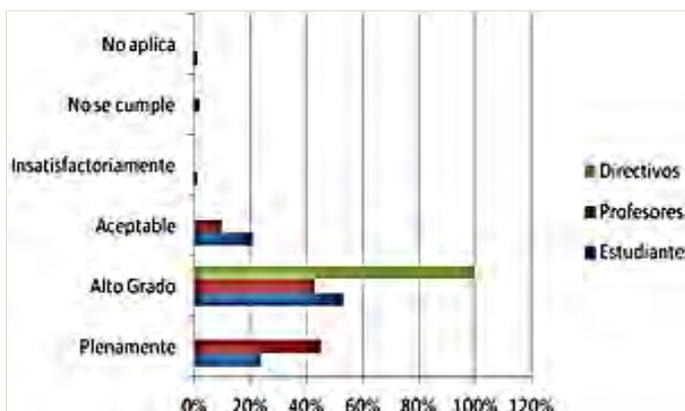
Tabla 35

Resultados del indicador b2)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	24%	53%	21%	1%		1%	100%
Profesores	45%	43%	10%		2%		100%
Directivos		100%					100%

En referencia a si **existe correspondencia entre las Formas de Evaluación Académica realizadas a los estudiantes y los Métodos Pedagógicos empleados para el desarrollo del curso**: los resultados nos indican que el 24% de los estudiantes y el 45% de los profesores manifiestan que **se ha cumplido plenamente**. El 53% de los estudiantes, el 43% de los profesores y el 100% de directivos están de acuerdo con **alto grado de cumplimiento**. El 21% de los estudiantes y el 10% de los profesores demuestran que **se cumple aceptablemente**. El 1% de los estudiantes demuestra que **se cumple insatisfactoriamente**. El 2% de los profesores dice

que este parámetro **no se cumple**. Finalmente, el 1% de los estudiantes demuestra que este parámetro **no aplica**. Este indicador **se cumple** en un **88.3%**.



Gráfica 30. Resultados del indicador “La Correspondencia entre las Formas de Evaluación Académica realizadas a los estudiantes y los Métodos Pedagógicos empleados para el desarrollo del curso”.

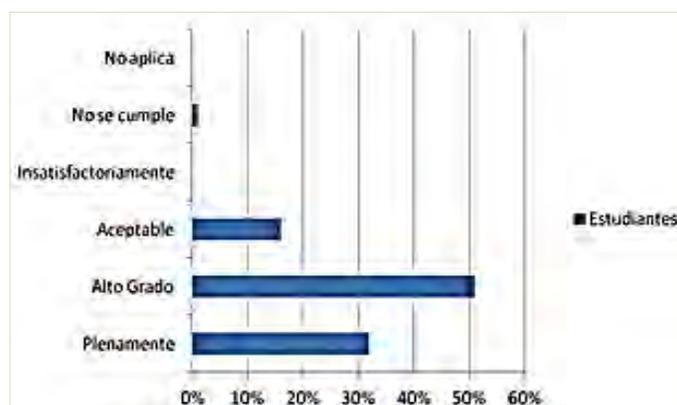
Indicador c) El Sistema de Evaluación Académica se aplica con transparencia y equidad.

Tabla 36

Resultados del indicador c)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	32%	51%	16%		1%		100%

Respecto a si **el Sistema de Evaluación Académica se aplica con transparencia y equidad**: los estudiantes respondieron que **se cumple plenamente** en un 32%; **en alto grado**: el 51%; **aceptablemente**: el 16%. Solamente el 1% afirma que **no se cumple**. Este indicador **se cumple** en un **83%**.



Gráfica 31. Resultados del indicador “El Sistema de Evaluación Académica se aplica con transparencia y equidad”.

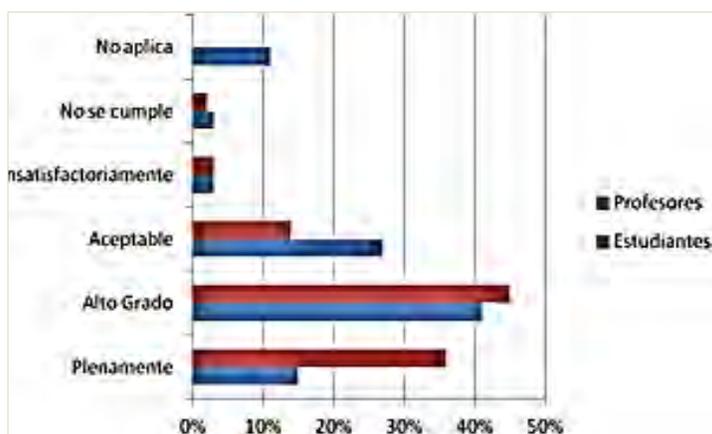
Indicador e) El Sistema de Evaluación de una lengua extranjera responde a los estándares internacionales

Tabla 37

Resultados del indicador e)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	15%	41%	27%	3%	3%	11%	100%
Profesores	36%	45%	14%	3%	2%		100%

Con respecto a si **el Sistema de Evaluación de una lengua extranjera responde a los estándares internacionales: se cumple plenamente** según el 15% de profesores y según el 36% de estudiantes. **Se cumple en alto grado** según el 41% de los estudiantes y el 45% de los profesores. **Se cumple aceptablemente** según el 27% de los estudiantes y según el 14% de los profesores. Para un 3%, tanto de estudiantes como de profesores, **es insatisfactorio**. **No se cumple** para un 3% de los estudiantes y para un 2% de los profesores y **no aplica** para un 11% de los estudiantes. Este indicador **se cumple** en un **68.5%**



Gráfica 32. Resultados del indicador “El Sistema de Evaluación de una lengua extranjera responde a los Estándares Internacionales”.

Se observó que entre los sistemas de evaluación utilizados por los docentes, en el aula de clase, se encuentran la Evaluación Sumativa, a través de exámenes periódicos, y la Evaluación Formativa, por medio de actividades, portafolios, entre otros. Esto con el fin de garantizar un proceso evaluativo integral y equilibrado.

Cumplimiento de la característica: 81,9%

Calificación: 4.1

Grado de Cumplimiento: Sobresaliente

2.4.1.6 Característica 24: Trabajos de los Estudiantes

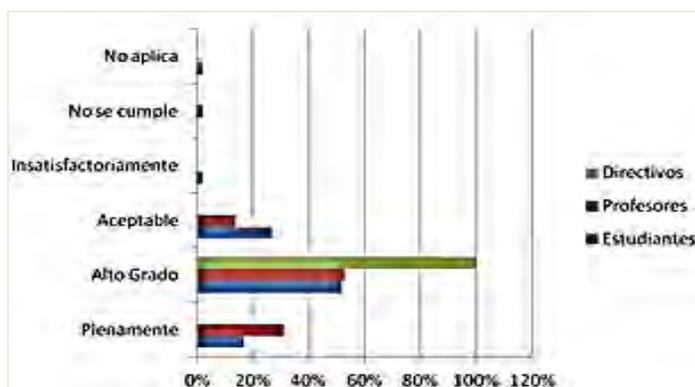
Indicador b) Existe un Alto Grado de correspondencia entre los Trabajos Académicos realizados por los estudiantes y los Objetivos del Programa.

Tabla 38

Resultados del indicador b)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	17%	52%	27%	2%		2%	100%
Profesores	31%	53%	14%		2%		100%
Directivos		100%					100%

Con respecto al indicador referente a la existencia de un **Alto Grado de correspondencia entre los Trabajos Académicos realizados por los estudiantes y los Objetivos del Programa: se cumple plenamente** para el 17% de los estudiantes y para el 31% de los profesores. **En alto grado** para el 52% de estudiantes, para el 53% de los profesores y para el 100% de los directivos. **Aceptablemente** para el 27% de los estudiantes y para el 14% de los profesores. **Insatisfactoriamente** para un 2% de estudiantes; **no se cumple** para un 2% de los profesores y **no aplica** para el 2% de los estudiantes. Este indicador **se cumple** en un **84,3%**.



Gráfica 33. Resultados del indicador “Existe un Alto Grado de Correspondencia entre los Trabajos Académicos realizados por los estudiantes y los Objetivos del programa”.

Como conclusión, se considera que los trabajos que realizan los estudiantes se desarrollan de manera pertinente. Estos son de tipo académico: reflejan la producción oral y escrita y se caracterizan por la promoción de un pensamiento crítico y reflexivo.

De esta manera, se evidencia la concordancia existente entre los trabajos realizados por los estudiantes y los objetivos del Programa que especifican de manera clara la base del proceso de aprendizaje de una Lengua Extranjera promoviendo un acercamiento cultural a la lengua objeto de estudio, innovación pedagógica mediante investigación permanente para mejorar la metodología y alcanzar procesos eficientes de aprendizaje.

Cumplimiento de la característica: 84,3%

Calificación: 4.2

Grado de Cumplimiento: Sobresaliente

2.4.1.7 Característica 25: Evaluación y Autorregulación del Programa

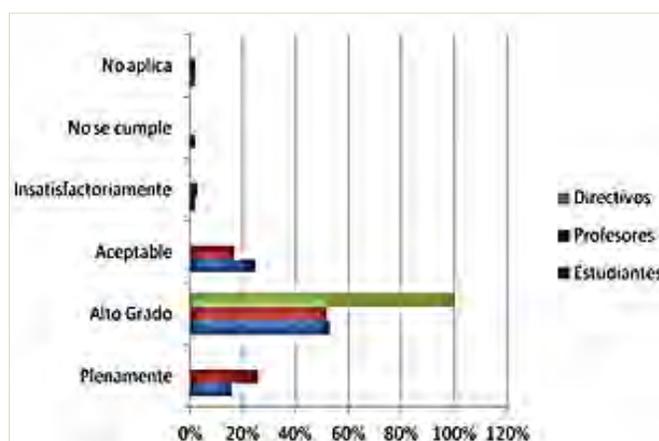
Indicador d) Los Sistemas de Evaluación y de Autorregulación que tiene el Programa del Centro de Idiomas contribuyen al fortalecimiento de su calidad.

Tabla 39

Resultados del indicador d)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	16%	53%	25%	2%	2%	2%	100%
Profesores	26%	52%	17%	3%		2%	100%
Directivos		100%					100%

Con respecto a si **los Sistemas de Evaluación y de Autorregulación que tiene el Programa del Centro de Idiomas contribuyen al fortalecimiento de su calidad: se cumple plenamente** de acuerdo con el 16% de los estudiantes y con el 26% de los profesores; **en alto grado**: el 53% de los estudiantes, el 52% de los profesores y el 100% de los directivos; **se cumple aceptablemente**: el 25% de los estudiantes y el 17% de los profesores. Este indicador **se cumple insatisfactoriamente** para un 2% de estudiantes y para un 3% de profesores; **no se cumple** para un 2% de estudiantes y **no aplica** para un 2% de estudiantes y profesores. Este indicador **se cumple** en un **82.3%**.



Gráfica 34. Resultados del indicador “los Sistemas de Evaluación y de Autorregulación que tiene el Programa del Centro de Idiomas contribuyen al fortalecimiento de su calidad”.

Cumplimiento de la característica: 82.3%

Calificación: 4.1

Grado de Cumplimiento: Sobresaliente

2.4.1.8 Característica 28: Extensión o Proyección Social

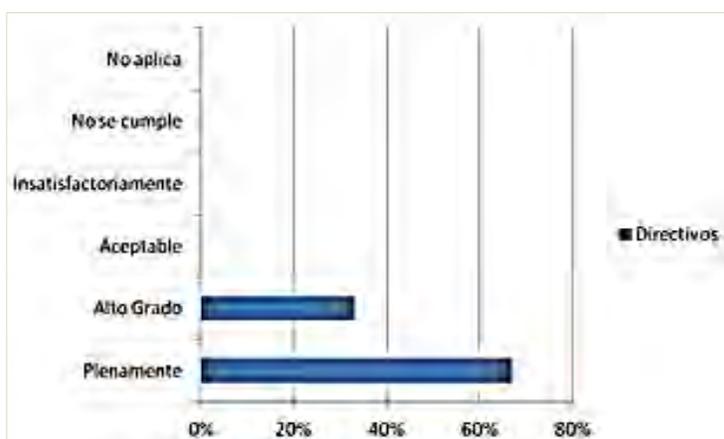
Indicador b) Existen y se utilizan Mecanismos para la Participación en el Estudio de Problemas del Entorno y en la Formulación de Proyectos de Proyección Social que contribuyan a su solución.

Tabla 40

Resultado del indicador b)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Directivos	67%	33%					100%

Respecto a si **existen y se utilizan Mecanismos para la Participación en el Estudio de Problemas del Entorno y en la Formulación de Proyectos de Proyección Social que contribuyan a su solución**: los directivos respondieron que **se cumple plenamente** en un 67% y **en alto grado**: el 33%. Este indicador **se cumple** en un **100%**.



Gráfica 35. Resultados del indicador “Existen y se utilizan Mecanismos para la Participación en el Estudio de Problemas del Entorno y en la Formulación de Proyectos de Proyección Social que contribuyan a su solución”.

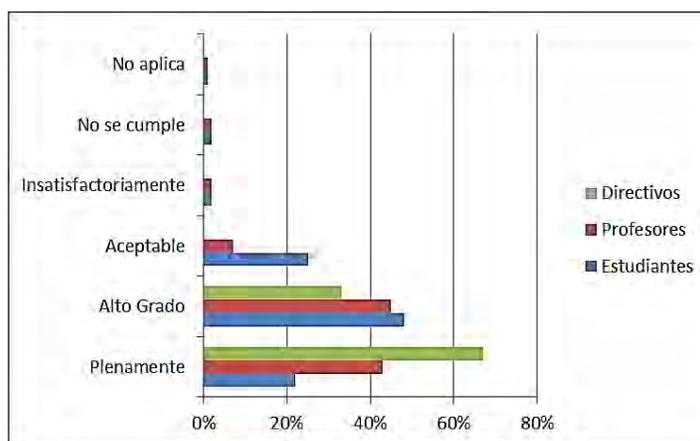
Indicador f) Los Cursos del Centro de Idiomas han generado impacto positivo en la región.

Tabla 41

Resultados del indicador f)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	22%	48%	25%	2%	2%	1%	100%
Profesores	43%	45%	7%	2%	2%	1%	100%
Directivos	67%	33%					100%

En referencia a si **los Cursos del Centro de Idiomas han generado impacto positivo en la región**: los resultados indican que este indicador **se cumple plenamente** según el 22% de los estudiantes y según el 43% de los profesores. **En alto grado** según el 48% de los estudiantes y según el 45% de los profesores. **Aceptablemente**: para el 25% de los estudiantes y para el 7% de los profesores. **Se cumple insatisfactoriamente** para el 2% de los estudiantes y de los profesores. **No se cumple** para el 2% de los estudiantes y de los profesores, y **no aplica** para el 1% de los estudiantes y de los profesores. Este indicador **se cumple** en un **86%**.



Gráfica 36. Resultados del indicador “Los Cursos del Centro de Idiomas han generado impacto positivo en la región”.

Entre los Beneficiarios del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño se encuentran:

Tabla 42

Beneficiarios Centro de Idiomas

BENEFICIARIOS	DESCUENTO %
BENEFICIARIOS DE TRABAJADORES OFICIALES UNIVERSIDAD DE NARIÑO (Convención Colectiva de Trabajo)	100%
EMPLEADOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA Y DE CONTRATO DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO (Convención Colectiva de Trabajo y Solicitudes Respetuosas)	100%
BENEFICIARIOS DE EMPLEADOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA Y DE CONTRATO DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO (Solicitudes Respetuosas)	50%
ESTUDIANTES DE NIVEL I DE INGLES DEL LICEO UNIVERSIDAD DE NARIÑO (Compromiso Académico)	50%
ESTUDIANTES DE LOS NIVELES II, III, IV, V DE INGLES DEL LICEO UNIVERSIDAD DE NARIÑO CON CALIFICACIÓN IGUAL O SUPERIOR A 4.5 (Compromiso Académico)	100%
EGRESADOS DISTINGUIDOS (Acuerdo N° 023 del Consejo Superior Universitario)	100%
DESPLAZADOS (Ley de Víctimas 1448 de 2011 – Decreto Reglamentario 4800)	50%
SENA - TRABAJADORES Y BENEFICIARIOS SENA (Convenio Universidad de Nariño – SENA)	80%
ESTUDIANTES UNIVERSIDAD DE NARIÑO A PARTIR DEL 3° NIVEL (Acuerdo 137 del H. Consejo Académico del 28 de junio de 2004 Centro de Idiomas).	50%
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO QUE CURSEN OTRO IDIOMA NIVELES I Y II (Acuerdo Centro de Idiomas)	50%
DOCENTES TIEMPO COMPLETO Y HORA CÁTEDRA UNIVERSIDAD DE NARIÑO (Cualificación Docente)	50%
HIJOS DE DOCENTES TIEMPO COMPLETO Y HORA CÁTEDRA UNIVERSIDAD DE NARIÑO	50%
ESTUDIANTES DEL LICEO UNIVERSIDAD DE NARIÑO CON CALIFICACIÓN INFERIOR A 4,5 Y SUPERIOR A 3 (Compromiso Académico)	50%

Cumplimiento de la característica: 93%

Calificación: 4.6

Grado de Cumplimiento: Excelente

2.4.1.9 Característica 29: Recursos Bibliográficos

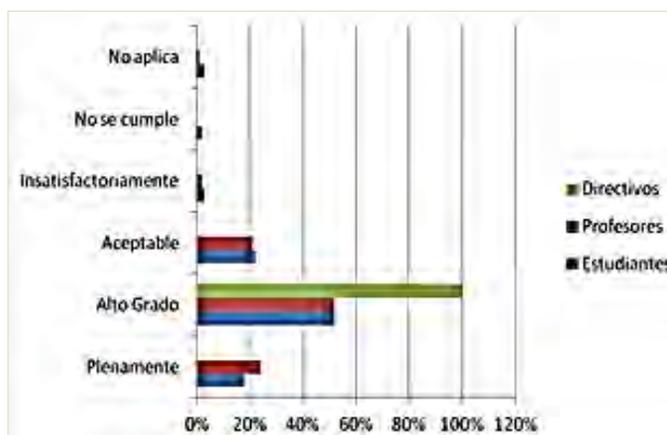
Indicador c1) El Material Bibliográfico es pertinente con la naturaleza de los cursos.

Tabla 43

Resultados del indicador c1)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	18%	52%	22%	3%	2%	3%	100%
Profesores	24%	52%	21%	2%		1%	100%
Directivos		100%					

En referencia a si **el Material bibliográfico es pertinente con la naturaleza de los cursos:** los resultados indicaron que **se cumple plenamente** para el 18% de los estudiantes y para el 24% de los profesores. **En alto grado** para el 52% de los estudiantes y de los profesores y para el 100% de los directivos. **Se cumple aceptablemente** para el 22% de los estudiantes y para el 21% de los profesores; **se cumple insatisfactoriamente** para el 3% de los estudiantes y para el 2 % de los profesores. **No se cumple** para un 2% de los estudiantes. Para el 3% de los estudiantes y para el 1% de los profesores **no aplica**. Este indicador **se cumple** en un **82%**.



Gráfica 37. Resultados del indicador “El Material Bibliográfico es pertinente con la naturaleza de los cursos”.

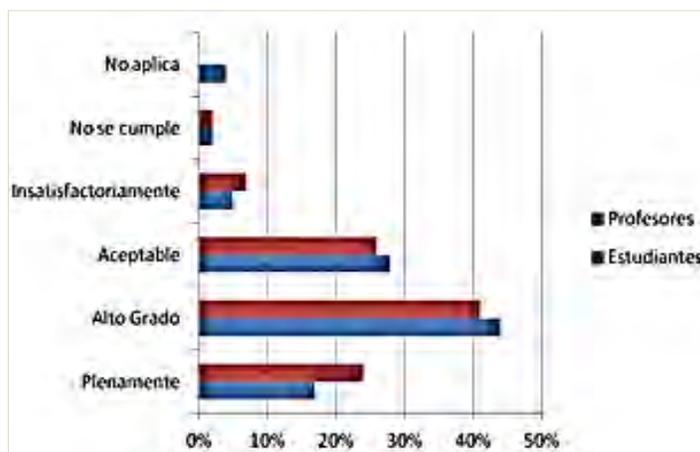
Indicador c2) El Material Bibliográfico es suficiente para las necesidades de los cursos.

Tabla 44

Resultados del indicador c2)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	17%	44%	28%	5%	2%	4%	100%
Profesores	24%	41%	26%	7%	2%		100%

Con respecto a si **el Material Bibliográfico es suficiente para las necesidades de los cursos**: los resultados nos indican que el 17% de los estudiantes y el 24% de los profesores manifiestan que **se ha cumplido plenamente**; el 44% de los estudiantes y el 41% de los profesores están de acuerdo con un **alto grado de cumplimiento**. El 28% de los estudiantes y el 26% de los profesores demuestran que **se cumple aceptablemente**; para el 5% de los estudiantes y para el 7% de los profesores **se cumple insatisfactoriamente**; no se cumple para el 2% de los estudiantes y de los profesores, y finalmente para el 4% de los estudiantes **no aplica**. Este indicador **se cumple** en un **63%**



Gráfica 38. Resultado del indicador “El Material Bibliográfico es suficiente para las necesidades de los cursos”.

Los estudiantes y docentes del Centro de Idiomas cuentan con material bibliográfico actualizado y pertinente acorde con las necesidades y con los últimos avances en cuanto a la Didáctica de la lengua extranjera, permitiendo desarrollar un aprendizaje que lleve a los estudiantes al conocimiento eficiente de la lengua extranjera y a los docentes a sustentar su metodología a través de recursos didácticos apropiados.

Cumplimiento de la característica 72.5%.

Calificación: 3.6

Grado de Cumplimiento: Bueno

2.4.1.10 Característica 30: Recursos Informáticos y de Comunicaciones

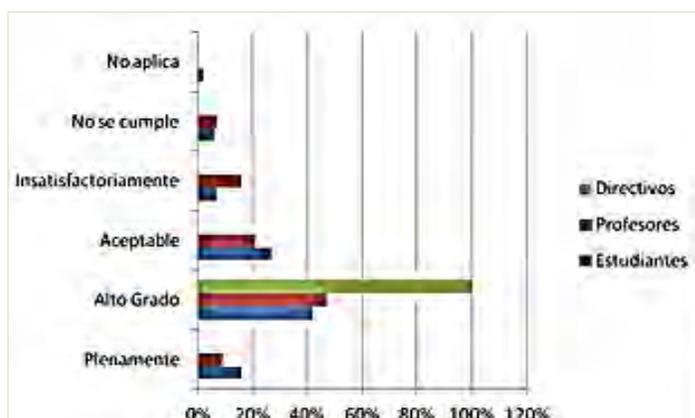
Indicador c1) Los Recursos Informáticos existentes satisfacen las necesidades del Programa.

Tabla 45

Resultados del indicador c1)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	16%	42%	27%	7%	6%	2%	100%
Profesores	9%	47%	21%	16%	7%		100%
Directivos		100%					100%

En lo referente a si **los Recursos Informáticos existentes satisfacen las necesidades del Programa**: los resultados nos indican que el 16% de los estudiantes y el 9% de los profesores manifiestan que **se ha cumplido plenamente**; el 42% de los estudiantes, el 47% de los profesores y el 100% de directivos están de acuerdo con **un alto grado de cumplimiento**. El 27% de los estudiantes y el 21% de los profesores demuestran que **se cumple aceptablemente**; para el 7% de los estudiantes y para el 16% de los profesores **se cumple insatisfactoriamente**; **no se cumple** para el 6% de los estudiantes y para el 7% de los profesores y, finalmente, para el 2% de los estudiantes **no aplica**. Este indicador **se cumple** en un **71.3%**.



Gráfica 39. Resultados del indicador “Los Recursos Informáticos existentes satisfacen las necesidades del Programa”.

Indicador c2) Los Recursos Informáticos de la Universidad son actualizados y están a la disposición de docentes y de estudiantes.

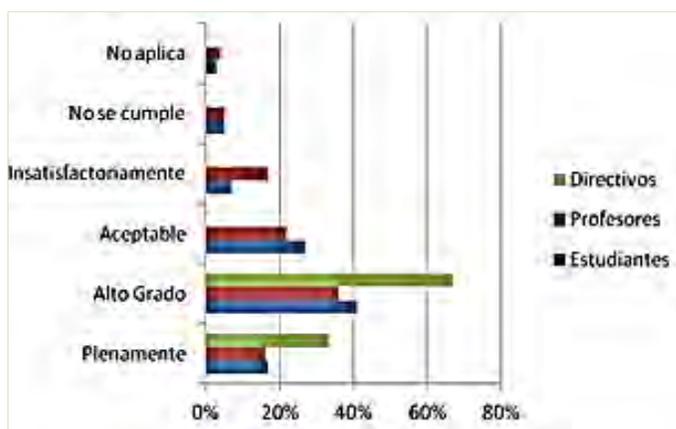
Tabla 46

Resultados del indicador c2)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	17%	41%	27%	7%	5%	3%	100%
Profesores	16%	36%	22%	17%	5%	4%	100%
Directivos	33%	67%					100%

Respecto a si **los Recursos Informáticos de la Universidad son actualizados y están a la disposición de docentes y de estudiantes:** los resultados indicaron que **se cumple plenamente** para el 17% de los estudiantes, para el 16% de los profesores y para el 33% de los directivos. **En alto grado** para el 41% de los estudiantes, para el 36% de los profesores y para el 67% de los directivos. **Aceptablemente** para el 27% de los estudiantes y para el 22% de los profesores. **Se cumple insatisfactoriamente** para el 7% de los estudiantes y para el 17% de los profesores. **Se cumple** para el 5% de los estudiantes y de los profesores y, finalmente, **no**

aplica para el 3% de los estudiantes y para el 4% de los profesores. Este indicador **se cumple** en un **70%**.



Gráfica 40. Resultados del indicador “Los Recursos Informáticos de la Universidad son actualizados y están a la disposición de docentes y de estudiantes.”

El Centro de Idiomas posee dos aulas de informática que están al servicio tanto de docentes como de estudiantes de la Unidad Académica. En ellas se lleva a cabo actividades complementarias que fortalecen la labor realizada en el aula de clase, por ende, los encuestados consideraron que estas aulas se encuentran suficientemente dotadas y actualizadas para realizar las tareas mencionadas.

Cumplimiento de la característica: 71%

Calificación: 3.6

Grado de Cumplimiento: Bueno

Tabla 47

Grado de Cumplimiento del Factor 4: Características Asociadas a los Procesos Académicos

Factor	Característica	Calificación	Porcentaje Característica
Características Asociadas a los Procesos Académicos	18. Integralidad del Currículo	4,3	87%
	19. Flexibilidad del Currículo	4,1	82,3%
	21. Relaciones Nacionales e Internacionales del Programa	2,5	50,5%
	22. Metodología de Enseñanza y Aprendizaje	3,7	74,3%
	23. Sistema de Evaluación de Estudiantes	4,1	81,9%
	24. Trabajos de los Estudiantes	4,2	84.3%
	25. Evaluación y Autorregulación del Programa	4,1	82.3%
	28. Extensión o Proyección Social	4,6	93%
	29. Recursos Bibliográficos	3,6	72,5%
	30. Recursos Informáticos y de Comunicación	3,6	71%

Promedio 3,9

Grado de
Cumplimiento Del
Factor Bueno

2.4.2 Resultado Cualitativo

El Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño se ha caracterizado por presentar un Currículo donde se evidencia la organización de los procesos académicos con el fin de alcanzar las metas de formación propuestas. Esto se ve reflejado en el trabajo mancomunado de la Dirección, de la Coordinación Académica, de Administrativos, del Cuerpo Docente y de los Estudiantes de la Unidad Académica que han demostrado este esfuerzo semestralmente.

No obstante, se observa que de acuerdo con lo expresado por los docentes, no todos tienen conocimiento del Plan de Estudios, a pesar de que este se encuentra publicado en la Página Web de la Universidad de Nariño y una copia impresa que reposa en la oficina de la Dirección del Centro de Idiomas.

Los profesores manifiestan que en algunos casos los estudiantes no adquieren el nivel deseado que afectan la formación académica y el desempeño en la lengua extranjera. Por lo tanto, es necesario llevar a cabo procesos idóneos que permitan conocer la situación real del estudiante.

En este sentido, los docentes sugieren que se establezcan criterios claros por cada Nivel. Sin embargo, aunque éstos existen, la deficiencia de algunos estudiantes al no adquirir el nivel deseado puede deberse al desconocimiento de los docentes de los contenidos programáticos como se mencionó anteriormente.

Igualmente, los profesores demuestran preocupación por la calidad académica de los estudiantes y sugieren que éstos se encuentren realmente preparados antes de cursar el siguiente Nivel, con el fin de evitar inconvenientes que afectan el ritmo de aprendizaje de los demás estudiantes.

En el caso del idioma francés se observa que los docentes no siguen el mismo patrón establecido, puesto que utilizan diferentes referencias bibliográficas y no siguen el contenido programático del Centro de Idiomas. Los profesores afirman que el libro-texto sugerido (Reflets) no es accesible y por otra parte “precisa actualización”.

Con respecto a la Flexibilidad Curricular, los docentes manifiestan que aunque existen algunos estudiantes que no aprueban un Nivel en el curso de lengua extranjera de acuerdo con la calificación obtenida durante todo el semestre, son promovidos al presentar y aprobar un examen de nivelación autorizado por la estructura académica del programa. Los docentes sugieren que se aplique un examen estandarizado elaborado por un equipo de docentes y que garantice el desempeño del estudiante en las cuatro habilidades para ser promovido al siguiente Nivel.

En cuanto a las Relaciones Nacionales e Internacionales del Programa existe convenio con el British Council y con ETS para la presentación, en el Centro de Idiomas, de exámenes internacionales de la lengua inglesa. Sin embargo, los docentes sugieren que se amplíen los vínculos con otras instituciones como Kaplan y aquellas relacionadas con campamentos. Esto con el fin de ampliar la proyección cultural y académica de los estudiantes contribuyendo a su formación integral.

Con referencia a la capacitación de los docentes del Centro de Idiomas, se realiza semestralmente un taller sobre estrategias de enseñanza del inglés y manejo del libro-texto, por parte de Pearson. Adicionalmente, los docentes solicitan que se genere otros espacios de

desarrollo profesoral como diplomados, seminarios, entre otros. De la misma manera, solicitan se les conceda permiso para asistir a eventos académicos en otras ciudades.

Respecto al libro utilizado para los cursos de inglés del Centro de Idiomas, se considera, por parte de los docentes, como una herramienta útil y actualizada aunque requiere adaptarlo al contexto académico en el cual se desarrolla el proceso de aprendizaje.

De acuerdo con la visión de los docentes, es necesario evaluar el tiempo de instrucción asignado para cubrir los contenidos del texto, puesto que es pertinente establecer un período de tiempo conveniente para el desarrollo adecuado de las unidades de trabajo dado que la eficiencia del conocimiento de una lengua extranjera precisa de un componente teórico-práctico que debe llevarse a cabo en lapsos y espacios apropiados que permitan alcanzarla. De esta manera, se garantizaría que los estudiantes adquieran el desempeño esperado en la lengua extranjera por cada nivel.

En este sentido, los docentes sugieren que se “homologue criterios” con el fin de fortalecer el proceso de formación de los estudiantes desde el Nivel Básico, estimulando en el estudiante el “espíritu de autocrítica que le permita evaluar sus fortalezas y sus debilidades”.

Adicionalmente, los docentes opinan que: “los profesores de Primer Nivel tendríamos que reunirnos, proponer y programar actividades y contenidos; estrategias para poner en práctica la transdisciplinariedad, buscar complementos del libro y la clase magistral; a los muchachos les gusta hacer teatro, cantar; el ejercicio de la lengua extranjera hay que hacerlo sobre temas diversos, concretos y pertinentes: valores, convivencia, derechos humanos, equidad de género, arte y tecnología, el Proceso de Paz en Colombia, el conflicto entre Occidente y el Estado Islámico, la ética y la política, la higiene, el racismo... ; hay que trabajar en la lengua como una herramienta fundamental en la formación de hombres y mujeres que no se limitan a la

acumulación de la ganancia o a presumir de su erudición; tenemos que reunirnos para establecer criterios con respecto a la evaluación.”. Esto demuestra que el proceso de aprendizaje debe realizarse de manera integral donde se lleve a cabo un aprendizaje significativo que trascienda el componente cultural, político, económico y social del ser humano.

2.5 Factor 6: Características Asociadas a la Organización, Administración y Gestión del Programa

De la misma manera, en el primer objetivo específico se propuso “Determinar el Estado Actual del Factor Organización, Administración y Gestión del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño”. En esta sección se abordaron los componentes cuantitativo y cualitativo correspondientes al sexto Factor analizado considerando las características que lo integran.

2.5.1 Resultado Cuantitativo

A continuación, se presentan de manera detallada los resultados cuantitativos obtenidos por medio de las encuestas aplicadas.

2.5.1.1 Característica 33: Organización, Administración y Gestión del Programa.

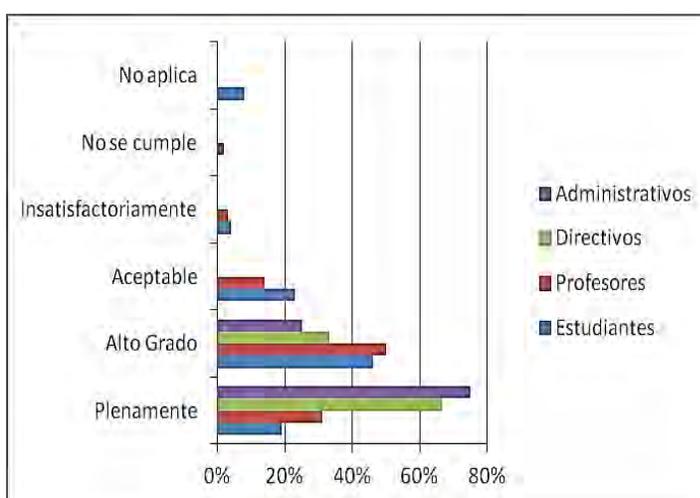
Indicador b1) La Organización, Administración y Gestión en el Centro de Idiomas es coherente con los fines de docencia.

Tabla 48

Resultados del indicador *b₁*)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	19%	46%	23%	4%		8%	100%
Profesores	31%	50%	14%	3%	2%		100%
Directivos	67%	33%					100%
Administrativos	75%	25%					100%

Con respecto a si **la Organización, Administración y Gestión en el Centro de Idiomas es coherente con los fines de docencia**: los resultados señalaron que **se cumple plenamente** según el 19% de los estudiantes, el 31% de los profesores, el 67% de los directivos y el 75% de los administrativos. **En alto grado** según el 46% de los estudiantes, el 50% de los profesores, el 33% de los directivos y el 25% de los administrativos. **Se cumple aceptablemente** para el 23% de los estudiantes y para el 14% de los profesores. **Se cumple insatisfactoriamente** para el 4% de los estudiantes y para el 3% de los profesores. **No se cumple** para el 2% de los profesores y no aplica para el 8% de los estudiantes. Este indicador **se cumple** en un **93,7%**.



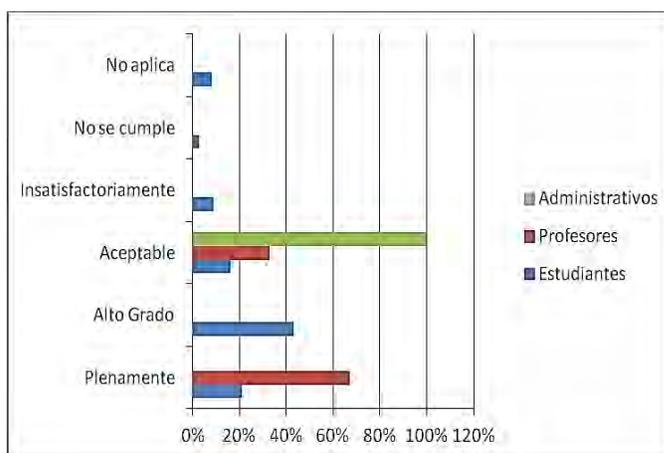
Gráfica 41. Resultados del indicador “La Organización, Administración y Gestión en el Centro de Idiomas es coherente con los fines de docencia”.

Indicador b2) La Organización, Administración y Gestión en el Centro de Idiomas es coherente con los fines de investigación.

Tabla 49
Resultados del indicador b2)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	21%	43%	16%	9%	3%	8%	100%
Profesores	67%		33%				100%
Administrativos			100%				100%

Con respecto a si **la Organización, Administración y Gestión en el Centro de Idiomas es coherente con los fines de investigación:** los resultados indicaron que **se cumple plenamente** para el 21% de los estudiantes y para el 67% de los profesores. **Se cumple en alto grado** para el 43% de los estudiantes. **Se cumple aceptablemente** para el 16% de los estudiantes, para el 33% de los profesores y para el 100% de los administrativos. **Se cumple insatisfactoriamente** para el 9% de los estudiantes. **No se cumple** para el 3% de los estudiantes y **no aplica** para el 8% de los estudiantes. Este indicador **se cumple** en un **65.5%**.



Gráfica 42. Resultados del indicador “La Organización, Administración y Gestión en el Centro de Idiomas es coherente con los fines de investigación”.

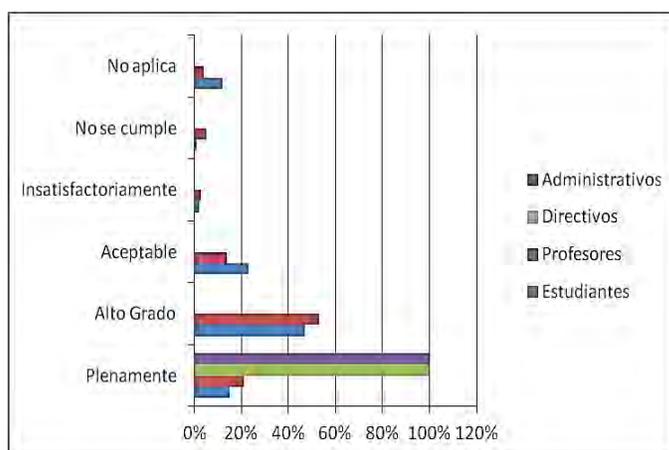
Indicador b₃) La Organización, Administración y Gestión en el Centro de Idiomas es coherente con los fines de extensión.

Tabla 50

Resultados del indicador b₃)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	15%	47%	23%	2%	1%	12%	100%
Profesores	21%	53%	14%	3%	5%	4%	100%
Directivos	100%						100%
Administrativos	100%						100%

En referencia a si **la Organización, Administración y Gestión en el Centro de Idiomas es coherente con los fines de extensión**: el 15% de estudiantes, el 21% de los profesores, el 100% de los directivos y el 100% de administrativos consideran que **se cumple plenamente**. El 47% de los estudiantes y el 53% de los profesores afirman que **se cumple en alto grado**. El 23% de los estudiantes y el 14% de los profesores señalan que **se cumple aceptablemente**. El 2% de los estudiantes y el 3% de los profesores indican que **se cumple insatisfactoriamente**. El 1% de los estudiantes y el 5% de los profesores afirman que este indicador **no se cumple** y, finalmente, **no aplica** para el 12% de los estudiantes y para el 4% de los profesores. Este indicador **se cumple** en un **91,3%**.



Gráfica 43. Resultados del indicador “La Organización, Administración y Gestión en el Centro de Idiomas es coherente con los fines de extensión”.

Indicador b4) La Organización, Administración y Gestión en el Centro de Idiomas es coherente con los fines de proyección social.

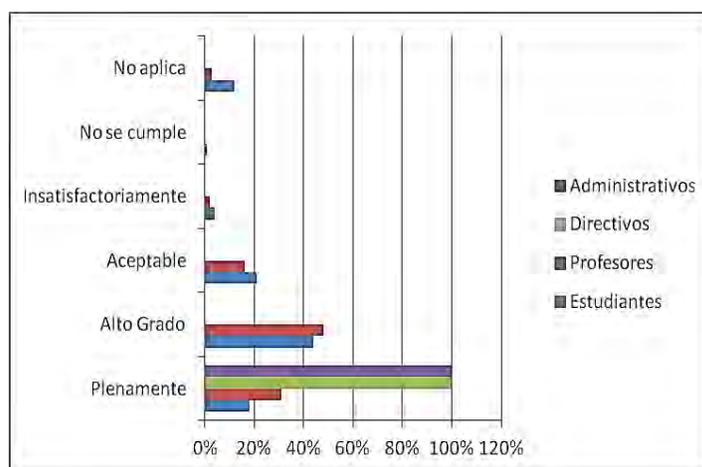
Tabla 51

Resultados del indicador b4)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	18%	44%	21%	4%	1%	12%	100%
Profesores	31%	48%	16%	2%		3%	100%
Directivos	100%						
Administrativos	100%						

En referencia a si **la Organización, Administración y Gestión en el Centro de Idiomas es coherente con los fines de Proyección Social:** el 18% de estudiantes, el 31% de los profesores, el 100% de los directivos y el 100% de administrativos consideran que **se cumple plenamente**. El 44% de los estudiantes y el 48% de los profesores afirman que **se cumple en alto grado**. El 21% de los estudiantes y el 16% de los profesores señalan que **se cumple aceptablemente**. El 4% de los estudiantes y el 2% de los profesores indican que **se cumple insatisfactoriamente**. El 1% de

los estudiantes afirman que este indicador **no se cumple** y, finalmente, **no aplica** para el 12% de los estudiantes y para el 3% de los profesores. Este indicador **se cumple** en un **93%**.



Gráfica 44. Resultados del indicador “La Organización, Administración y Gestión en el Centro de Idiomas es coherente con los fines de Proyección Social”.

Indicador b5) La Organización, la Administración y la Gestión en el Centro de Idiomas es coherente con los fines de Cooperación Internacional.

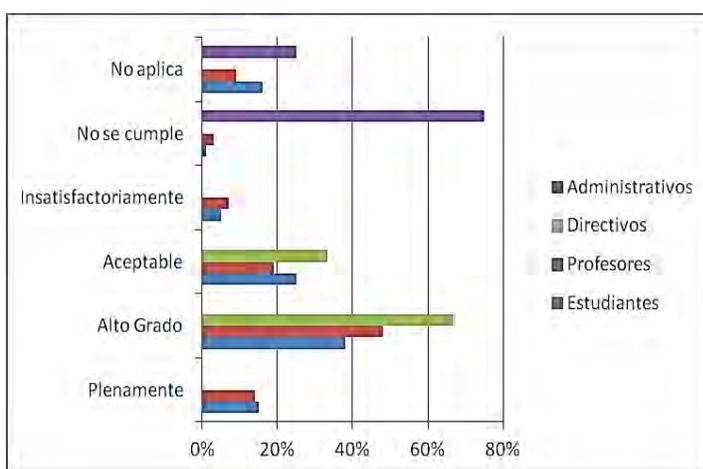
Tabla 52

Resultados del indicador b5)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	15%	38%	25%	5%	1%	16%	100%
Profesores	14%	48%	19%	7%	3%	9%	100%
Directivos		67%	33%				100%
Administrativos					75%	25%	100%

En referencia a si **la Organización, la Administración y la Gestión en el Centro de Idiomas es coherente con los fines de Cooperación Internacional**: el 15% de estudiantes, el 14% de los profesores consideran que **se cumple plenamente**. El 38% de los estudiantes y el 48% de los profesores y 67% de los directivos afirman que **se cumple en alto grado**. El 25% de los

estudiantes, el 19% de los profesores y el 33% de los directivos señalan que **se cumple aceptablemente**. El 5% de los estudiantes y el 7% de los profesores indican que **se cumple insatisfactoriamente**. El 1% de los estudiantes, el 3% de los profesores y 75% de los administrativos afirman que este indicador **no se cumple** y, finalmente, **no aplica** para el 16% de los estudiantes y para el 9% de los profesores y para el 25% de los administrativos. Este indicador **se cumple** en un **60,7%**.



Gráfica 45. Resultados del indicador “La Organización, la Administración y la Gestión en el Centro de Idiomas es coherente con los fines de Cooperación Internacional”.

Indicador d1) La Gestión Administrativa del Programa favorece el logro de sus objetivos.

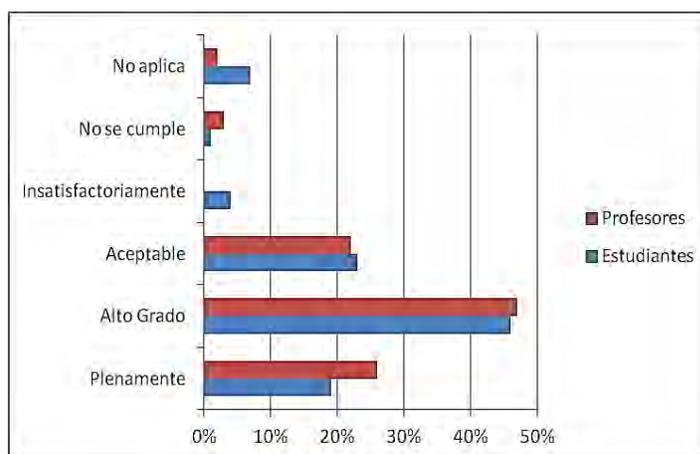
Tabla 53

Resultado del indicador d1)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	19%	46%	23%	4%	1%	7%	100%
Profesores	26%	47%	22%		3%	2%	100%

En lo referente a si **la Gestión Administrativa del Programa favorece al logro de sus objetivos**: para el 19% de los estudiantes y para el 26% de los profesores **se cumple**

plenamente. Para el 46% de los estudiantes y para el 47% de los profesores **se cumple en alto grado.** Para el 23% de los estudiantes y para el 22% de los profesores **se cumple aceptablemente.** Para el 4% de los estudiantes **se cumple insatisfactoriamente.** **No se cumple** para el 1% de los estudiantes y para el 3% de los profesores, y **no aplica** para el 7% de los estudiantes y para el 2% de los profesores. Este indicador **se cumple** en un **69%.**



Gráfica 46. Resultados del indicador “La Gestión Administrativa del Programa favorece al logro de sus objetivos”.

Indicador d2) Las Funciones que se le encomiendan al Personal Administrativo son claras y están articuladas con las necesidades y objetivos del Programa.

Tabla 54

Resultado del indicador d2)

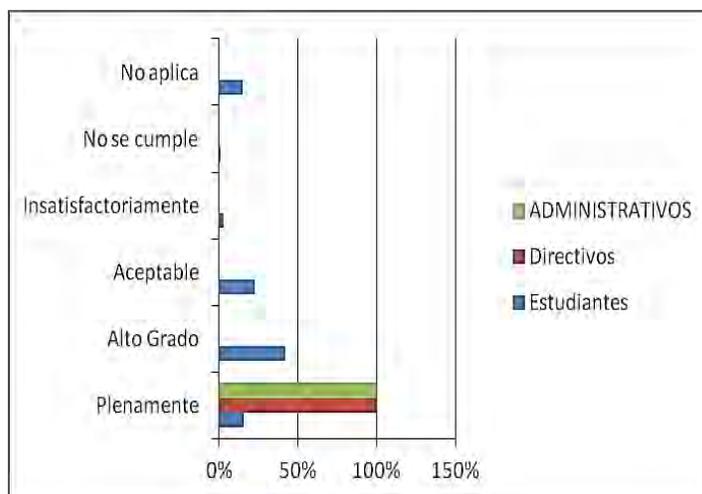
Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	16%	42%	23%	3%	1%	15%	100%
Directivos	100%						100%
Administrativos	100%						100%

Respecto al indicador **las Funciones que se le encomiendan al Personal**

Administrativo son claras y están articuladas con las necesidades y objetivos del Programa:

para el 16% de los estudiantes, para el 100% de los directivos y para el 100% de los

administrativos **se cumple plenamente**. Para el 42% de los estudiantes **se cumple en alto grado**. Para el 23% de los estudiantes **se cumple aceptablemente**. Sólomente el 3% de los estudiantes evalúa el cumplimiento de este indicador **como insatisfactorio**. Para el 1% de los estudiantes **no se cumple** y para un 15% de estudiantes no aplica. Este indicador **se cumple en un 86%**.



Gráfica 47. Resultados del indicador “Las Funciones que se le encomiendan al Personal Administrativo son claras y están articuladas con las necesidades y objetivos del Programa”.

Indicador e) El Programa del Centro de Idiomas se administra con claros Lineamientos de Eficiencia.

Tabla 55

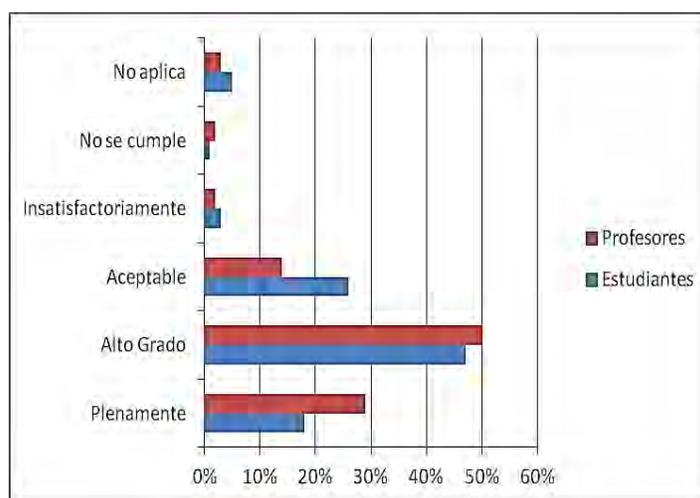
Resultados del indicador e)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	18%	47%	26%	3%	1%	5%	100%
Profesores	29%	50%	14%	2%	2%	3%	100%

En referencia a si **el Programa del Centro de Idiomas se administra con claros**

Lineamientos de Eficiencia: el 18% de estudiantes, el 29% de los profesores consideran que se

cumple plenamente. El 47% de los estudiantes y el 50% de los profesores afirman que **se cumple en alto grado.** El 26% de los estudiantes y el 14% de los profesores señalan que **se cumple aceptablemente.** El 3% de los estudiantes y el 2% de los profesores indican que **se cumple insatisfactoriamente.** El 1% de los estudiantes, el 2% de los profesores afirman que este indicador **no se cumple** y, finalmente, **no aplica** para el 5% de los estudiantes y para el 3% de los profesores. Este indicador **se cumple en un 72%.**



Gráfica 48. Resultados del indicador “El Programa del Centro de Idiomas se administra con claros Lineamientos de Eficiencia”.

La administración del Centro de Idiomas promueve el proceso de autoevaluación como requisito para la acreditación de los Programas de la Universidad de Nariño. En este sentido, se da cumplimiento a la directriz de modernizar la gestión administrativa de la Universidad de Nariño consignada en el Plan de Desarrollo 2008-2020.

La organización, la administración y la gestión del Programa facilitan la consecución de los fines de docencia, de la investigación, de la Proyección Social y de la Cooperación

Internacional al ejecutar políticas encaminadas a cumplir con los lineamientos administrativos y al logro de los objetivos tanto de la Unidad Académica como de la Universidad de Nariño.

Cumplimiento de la característica: 78,9%

Calificación: 3.9

Grado de Cumplimiento: Bueno

2.5.1.2 Característica 34: Sistemas de Comunicación y de Información

Indicador a) Los Sistemas de Información y los Mecanismos de Comunicación son eficientes al interior del Programa.

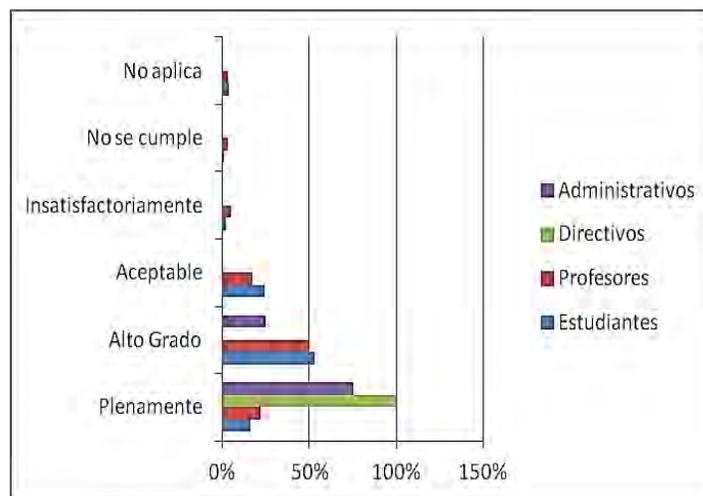
Tabla 56

Resultados del indicador a)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	16%	53%	24%	2%	1%	4%	100%
Profesores	22%	50%	17%	5%	3%	3%	100%
Directivos	100%						100%
Administrativos	75%	25%					100%

Con respecto a si **los Sistemas de Información y los Mecanismos de Comunicación son eficientes al interior del Programa**: los resultados indican que **se cumple plenamente** para el 16% de los estudiantes, para el 22% de los profesores, para el 100% de los directivos y para el 75% de los administrativos. **Se cumple en alto grado** para el 53% de los estudiantes, para el 50% de los profesores y el 25% para los administrativos; **se cumple aceptablemente** para el 24% de los estudiantes y para el 17% de los profesores. **Se cumple insatisfactoriamente** para el

2% de los estudiantes y para el 5% de los profesores. **No se cumple** para el 1% de los estudiantes y para el 3% de los profesores y **no aplica** para el 4% de los estudiantes y para el 3% de los profesores. Este indicador **se cumple** en un **90,7%**.



Gráfica 49. Resultados del indicador “Los Sistemas de Información y los Mecanismos de Comunicación son eficientes al interior del Programa”.

El Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño cuenta con medios de comunicación e información al interior del Programa como la página Web de la Universidad, el correo electrónico de esta Unidad Académica, la plataforma de mensajería interna de la Universidad (Lync), y el uso de circulares, informativos y volantes. Esto facilita el contacto directo y continuo con los estamentos del Centro de Idiomas contribuyendo a una comunicación eficiente y al cumplimiento de los objetivos del Programa.

Cumplimiento de la característica: 90,7%

Calificación: 4.5

Grado de Cumplimiento: Sobresaliente

2.5.1.3 Característica 35: Dirección del Programa

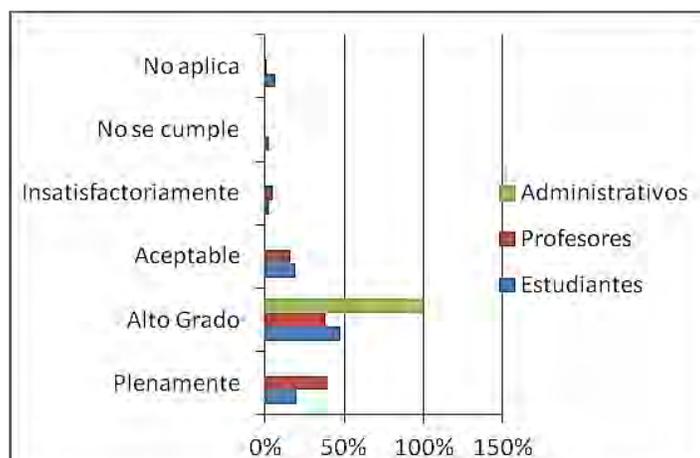
Indicador a1) La Orientación Académica que imparten los directivos del Centro de Idiomas es pertinente con la naturaleza del mismo.

Tabla 57

Resultados del indicador a1)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	20%	48%	19%	3%	3%	7%	100%
Profesores	40%	38%	16%	5%		1%	100%
Administrativos		100%					100%

En cuanto a si **la Orientación Académica que imparten los directivos del Centro de Idiomas es pertinente con la naturaleza del mismo**: los resultados indican que se cumple plenamente para el 20% de los estudiantes y para el 40% de los profesores. **Se cumple en alto grado** para el 48% de los estudiantes, para el 38% de los profesores y para el 100% de los administrativos. **Se cumple aceptablemente** para el 19% de los estudiantes y para el 16% de los profesores. **Se cumple insatisfactoriamente** para el 3% de los estudiantes y para el 5% de los profesores. **No se cumple** para el 3% de los estudiantes y **no aplica** para el 7% de los estudiantes y para el 1% de los profesores. Este indicador **se cumple** en un **82%**.



Gráfica 50. Resultados del indicador “La Orientación Académica que imparten los directivos del Centro de Idiomas es pertinente con la naturaleza del mismo”.

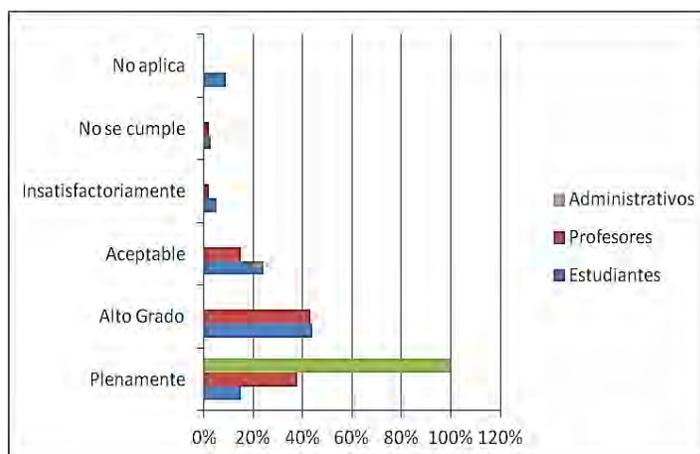
Indicador a2) El Director del Centro de Idiomas tiene un reconocido liderazgo en la orientación del mismo.

Tabla 58

Resultados del indicador a2)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	15%	44%	24%	5%	3%	9%	100%
Profesores	38%	43%	15%	2%	2%		100%
Administrativos	100%						100%

En cuanto al **Director del Centro de Idiomas tiene un reconocido liderazgo en la orientación del mismo: se cumple plenamente** para el 15% de los estudiantes, para el 38% de los profesores y para el 100% de los administrativos; **se cumple en alto grado** para el 44% de los estudiantes y para el 43% de los profesores; **se cumple aceptablemente** para el 24% de los estudiantes y para el 15% de los profesores. **Se cumple insatisfactoriamente** para el 5% de los estudiantes y para el 2% de los profesores; **no se cumple** para el 3% de los estudiantes y para el 2% de los profesores, y **no aplica** para el 9% de los estudiantes. Este indicador **se cumple** en un **80%**.



Gráfica 51. Resultados del indicador “El Director del Centro de Idiomas tiene un reconocido liderazgo en la orientación del mismo”.

Indicador c) Las Políticas que orientan la Gestión del Centro de Idiomas son conocidas ampliamente por la comunidad de la Unidad Académica.

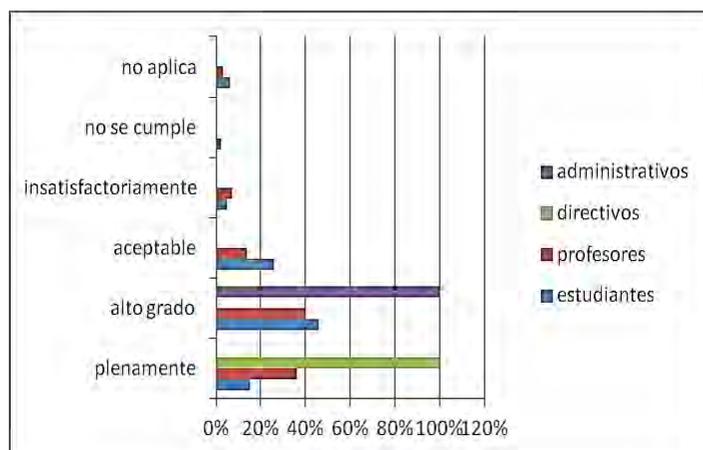
Tabla 59

Resultados del indicador c)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	15%	46%	26%	5%	2%	6%	100%
Profesores	36%	40%	14%	7%		3%	100%
Directivos	100%						100%
Administrativos		100%					100%

Con respecto a si **las Políticas que orientan la Gestión del Centro de Idiomas son conocidas ampliamente por la comunidad de la Unidad Académica:** los resultados indican que para el 15% de los estudiantes, para el 36% de los profesores y para el 100% de los directivos **se cumple plenamente**. Para el 46% de los estudiantes, para el 40% de profesores y para el 100% de administrativos **se cumple en alto grado**. Para el 26% de los estudiantes y para el 14% de profesores **se cumple aceptablemente**. Para el 5% de los estudiantes y para el 7% de

los profesores **se cumple insatisfactoriamente**; para el 2% de estudiantes **no se cumple** y **no aplica** para el 6% de los estudiantes y para el 3% de los profesores. Este indicador **se cumple** en un **92%**.



Gráfica 52. Resultados del indicador “Las Políticas que orientan la Gestión del Centro de Idiomas son conocidas ampliamente por la comunidad de la Unidad Académica”.

Respecto a la dirección de la Unidad Académica se destaca notablemente el papel que desempeña el Director del Centro de Idiomas en la orientación académica del mismo a través de políticas de gestión que han contribuido a posicionarlo como una de las principales instituciones líderes en la enseñanza de las Lenguas Extranjeras en la región.

La capacidad de liderazgo del Director ha llevado a fortalecer los Programas ofrecidos por la Unidad Académica, hecho que se refleja en la formación profesional y experiencia administrativa cumpliendo con los Objetivos, Misión y Visión del Centro de Idiomas y logrando altos niveles de calidad de los cursos ofrecidos.

Cabe mencionar que la orientación administrativa del Programa ha sido un factor determinante para llevar a cabo la política de Proyección Social de la Universidad de Nariño con un decidido apoyo a la comunidad de la región y en ella a la población vulnerable.

Adicionalmente, el Director del Centro de Idiomas ha gestionado convenios con Instituciones Educativas del Municipio que han permitido llevar los cursos a otras instancias académicas y de esta manera desarrollar procesos de fortalecimiento de Lengua Extranjera para sus estudiantes.

Cumplimiento de la característica: 84,7%

Calificación: 4.2

Grado de Cumplimiento: Sobresaliente

2.5.1.4 Característica 36: Promoción del Programa

Indicador a) El Centro de Idiomas tiene Criterios y Políticas claras para la difusión de sus cursos.

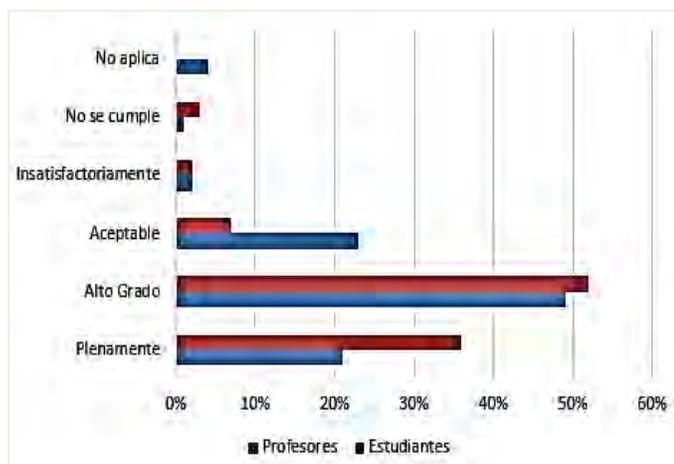
Tabla 60

Resultados del indicador a)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	18%	50%	23%	4%	2%	3%	100%
Profesores	41%	45%	7%	2%	5%		100%
Directivos	100%						100%

En cuanto a si existen **Criterios y Políticas claras para la difusión de los cursos del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño**: el resultado de las encuestas demuestra lo siguiente. **Se cumple plenamente** para el 18% de los estudiantes, para el 41% de los profesores y para el 100% de los directivos. Este indicador **se cumple en alto grado** para el 50% de los estudiantes y el 45% de los profesores. **Se cumple aceptablemente** para el 23 % de los estudiantes y el 7% para los profesores. **Se cumple insatisfactoriamente** para el 4% de los

estudiantes y el 2% para los profesores. **No se cumple** para el 2% de los estudiantes y para el 5% de los profesores, y **no aplica** para el 3% de los estudiantes. Este indicador **se cumple** en un **84,7%**.



Gráfica 53. Resultados del indicador “El Centro de Idiomas tiene Criterios y Políticas claras para la difusión de sus cursos.”

Indicador c) Difusión que se hace de los cursos del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.

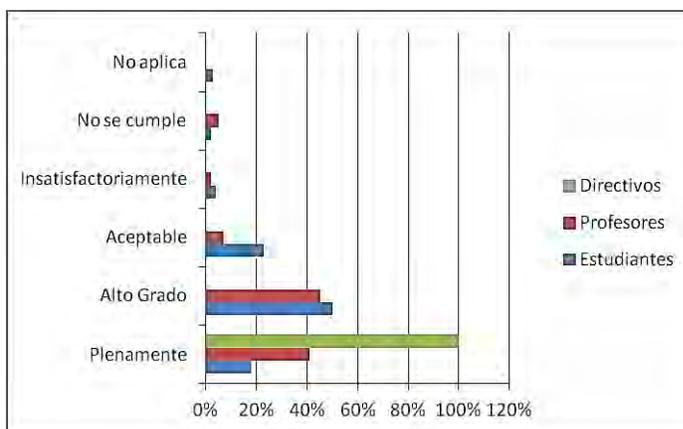
Tabla 61

Resultados del indicador c)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	21%	49%	23%	2%	1%	4%	100%
Profesores	36%	52%	7%	2%	3%		100%

Con respecto a la **difusión que se hace de los cursos del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño**: los resultados de las encuestas nos indican que **se cumple plenamente** para el 21% de los estudiantes y para el 36% de los profesores. Este indicador **se cumple en alto grado** para el 49% de los estudiantes y para el 52% de los profesores. **Se cumple**

aceptablemente para el 23% de los estudiantes y para el 7% de los profesores. **Se cumple** **insatisfactoriamente** para el 2% tanto de estudiantes como de profesores. **No se cumple** para el 1% de los estudiantes y para el 3% de los profesores, y **no aplica** para el 4% de los estudiantes. Este indicador **se cumple** en un **79%**.



Gráfica 54. Resultados del indicador “Difusión que se hace de los cursos del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño”.

En referencia a la promoción del Programa del Centro de Idiomas de la Universidad Nariño existen diversas estrategias para la difusión de los cursos ofrecidos por esta Unidad Académica. Entre ellas se encuentran:

- A. Informativos que se elaboran semestralmente para informar a la comunidad sobre los cursos ofrecidos, los horarios, el procedimiento de matrícula y sus respectivos costos.
- B. Plegables que incluyen la Misión, la Visión y los Objetivos del Centro de Idiomas, información sobre los cursos, los horarios y los costos.
- C. La página web del Centro de Idiomas <http://cidiomas.udenar.edu.co> donde se encuentra una completa información de la Unidad Académica, incluyendo una breve reseña histórica, la Misión, la Visión y los Objetivos del Programa; información sobre el proceso de matrícula,

consultas de aula y calificaciones estudiantiles, contenidos programáticos, un **link** de acceso a la evaluación docente por parte de los estudiantes y el correo electrónico de la Unidad Académica: cidiomasudenar@gmail.com.

Cumplimiento de la característica: 81,8%

Calificación: 4.1

Grado de Cumplimiento: Sobresaliente

Tabla 62

Grado de Cumplimiento del Factor 6: Características Asociadas a la Organización, Administración y Gestión del Programa

Factor	Característica	Calificación	Porcentaje Característica
Características Asociadas a la Organización, Administración y Gestión	33. Organización, Administración y Gestión del Programa	3,9	78,9%
	34. Sistemas de Comunicación e Información	4,5	90,7%
	35. Dirección del Programa	4,2	84,7%
	36. Promoción del Programa	4,1	81,8%
Promedio		4,3	
Grado de Cumplimiento del Factor		Sobresaliente	

2.5.2 Resultado Cualitativo

La organización administrativa del Centro de Idiomas se ha caracterizado por establecer una estructura clara para lograr los objetivos propuestos por la Unidad Académica creando espacios de participación para cada uno de los miembros que la integran. Según Terry (1980) “la organización es el establecimiento de relaciones efectivas de comportamiento entre personas de manera que puedan trabajar juntas con eficacia y puedan obtener una satisfacción personal al hacer tareas seleccionadas bajo condiciones ambientales, dadas para el propósito de alcanzar alguna meta u objetivo”.

De acuerdo con la información obtenida en los Grupos Focales, los docentes del Centro de Idiomas manifiestan que su relación con el personal administrativo es cordial y se ha creado un clima de colaboración mutua que ha permitido en gran medida el desarrollo de los procesos académicos.

Sin embargo, los docentes sugieren que se organicen ciertas funciones específicas que no son parte de su labor, por ejemplo, la carnetización y el control de la compra del libro de texto, puesto que esto limita a los profesores en cuanto al normal desempeño de las clases.

Por otra parte, los profesores afirman que debe fortalecerse la visibilidad del Centro de Idiomas con el propósito de enaltecer la calidad y la oferta académica contribuyendo a la promoción de los cursos ofrecidos.

2.6 Factor 8: Características Asociadas a los Recursos Físicos y Financieros

En el primer objetivo específico también se propuso “Determinar el estado actual del Factor Recursos Físicos y Financieros del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño”. En esta sección se abordaron los componentes cuantitativo y cualitativo correspondientes al octavo Factor analizado considerando las características que lo integran.

2.6.1 Resultado Cuantitativo

A continuación, se presentan de manera detallada los resultados cuantitativos obtenidos por medio de las encuestas aplicadas.

2.6.1.1 Característica 40: Recursos Físicos

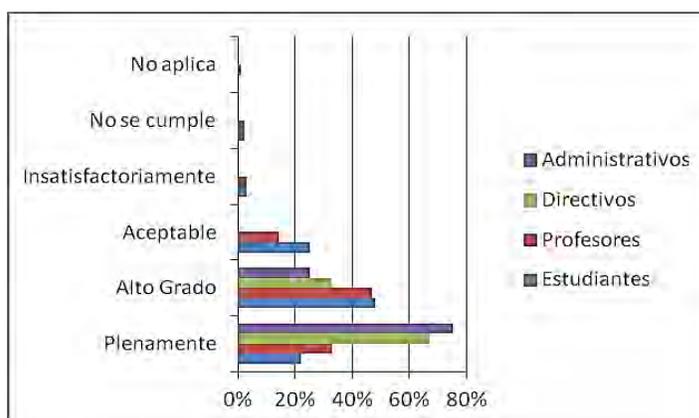
Indicador b₁) Las Características de la Planta Física en cuanto a su accesibilidad son adecuadas.

Tabla 63

Resultados del indicador b₁)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	22%	48%	25%	3%	2%		100%
Profesores	33%	47%	14%	3%	2%	1%	100%
Directivos	67%	33%					100%
Administrativos	75%	25%					100%

Con relación a las **Características de la Planta Física en cuanto a su accesibilidad:** se observa que **se cumple plenamente** para el 22% de los estudiantes, para el 33% de los profesores, para el 67% de los directivos y para el 75% de los administrativos. El 48% de los estudiantes, el 47% de los profesores, el 33% de los directivos y 25% de los administrativos manifiestan que **se ha cumplido en alto grado**. El 25% de los estudiantes y el 14% de los profesores demuestran que **se cumple aceptablemente**. **Se cumple insatisfactoriamente** tanto para el 3% de los estudiantes como de los profesores; **no se cumple** para el 2% de los estudiantes y para el 2% de los profesores, y **no aplica** para el 1% de los profesores. Este indicador **se cumple en un 93,3%.**



Gráfica 55. Resultados de los indicadores “Las Características de la Planta Física en cuanto a su accesibilidad son adecuadas”.

Indicador b2) Las Características de la Planta Física en cuanto a su diseño son adecuadas.

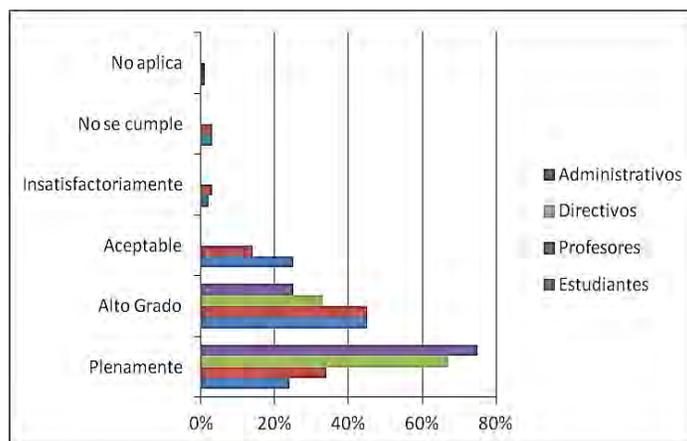
Tabla 64

Resultados del indicador b2)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	24%	45%	25%	2%	3%	1%	100%
Profesores	34%	45%	14%	3%	3%	1%	100%
Directivos	67%	33%					100%
Administrativos	75%	25%					100%

Con respecto a las **Características de la Planta Física en cuanto a su diseño**: los resultados de las encuestas demuestran lo siguiente. **Se cumple plenamente** para el 24% de los estudiantes, para el 34% de los profesores, para el 67% de los directivos y para el 75% de los administrativos. Este indicador **se cumple en alto** grado para el 45% de los estudiantes, para el 45% de los profesores, para el 33% de los directivos y para el 25% de los administrativos; **se cumple aceptablemente** para el 25 % de los estudiantes y para el 14% de los profesores; **se cumple insatisfactoriamente** para el 2% de los estudiantes y para el 3% de los profesores; **no se**

cumple para el 3% tanto de estudiantes como de profesores y **no aplica** para el 1% de los estudiantes y el 1% de los profesores. Este indicador **se cumple** en un **93%**.



Gráfica 56. Resultados de los indicadores “Las Características de la Planta Física en cuanto a su diseño son adecuadas”.

Indicador b3) Las Características de la Planta Física en cuanto a su capacidad son adecuadas.

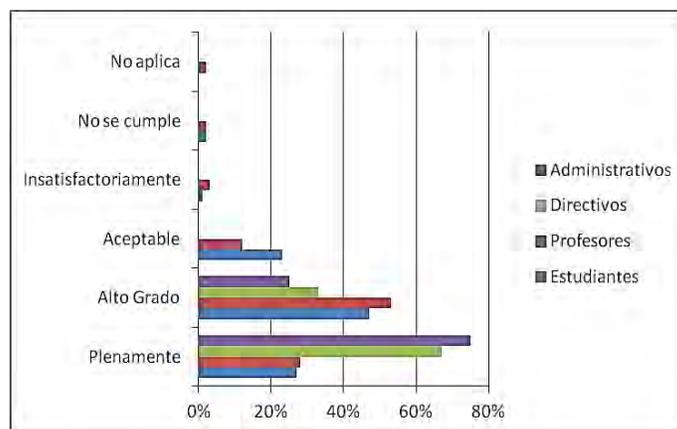
Tabla 65

Resultados del indicador b3)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	27%	47%	23%	1%	2%		100%
Profesores	28%	53%	12%	3%	2%	2%	100%
Directivos	67%	33%					100%
Administrativos	75%	25%					100%

Con respecto a **las Características de la Planta Física en cuanto a su capacidad: se cumple plenamente** para el 27% de los estudiantes, para el 28% de los profesores, para el 67% de los directivos y para el 75% de los administrativos; asimismo, **se cumple en alto grado** para el 47% de los estudiantes, para el 53% de los profesores, para el 33% de los directivos y para el

25% de administrativos; **se cumple aceptablemente** para el 23 % de los estudiantes y para el 12% de los profesores; **se cumple insatisfactoriamente** para el 1% de los estudiantes y para el 3% de los profesores; **no se cumple** tanto para el 2% de los estudiantes como de los profesores, y **no aplica** para el 2% de los profesores. Este indicador **se cumple** en un **93,7%**.



Gráfica 57. Resultados de los indicadores “Las Características de la Planta Física en cuanto a su capacidad son adecuadas”.

Indicador b4) Las Características de la Planta Física en cuanto a la Ventilación son adecuadas.

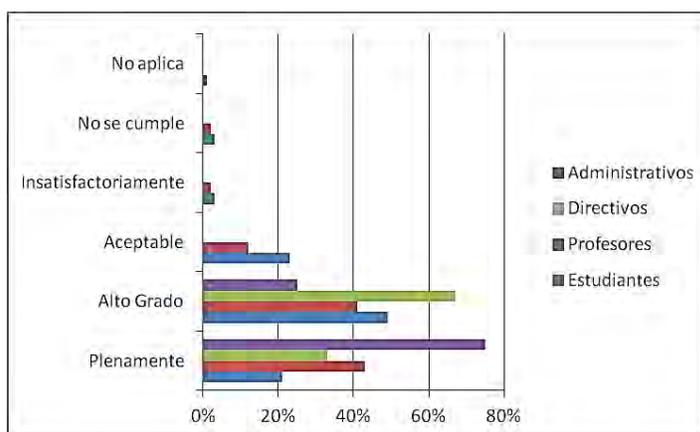
Tabla 66

Resultados del indicador b4)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	21%	49%	23%	3%	3%	1%	100%
Profesores	43%	41%	12%	2%	2%		100%
Directivos	33%	67%					100%
Administrativos	75%	25%					100%

Con relación a la Ventilación de la Planta Física: se observa que este indicador **se cumple plenamente** para el 21% de los estudiantes, para el 43% de los profesores, para el 33% de los directivos y para el 75% de los administrativos. El 49% de estudiantes, el 41% de los

profesores, el 67% de los directivos y el 25% de los administrativos manifiestan que **se cumple en alto grado**. El 23% de los estudiantes y el 12% de los profesores demuestran que **se cumple aceptablemente**; **se cumple insatisfactoriamente** para el 3% de los estudiantes y para el 2% de los profesores; **no se cumple** para el 3% de los estudiantes y para el 2% de los profesores, y **no aplica** para el 1% de los estudiantes. Este indicador **se cumple** en un **94,7 %**.



Gráfica 58. Resultados de los indicadores “La Ventilación de la Planta Física”.

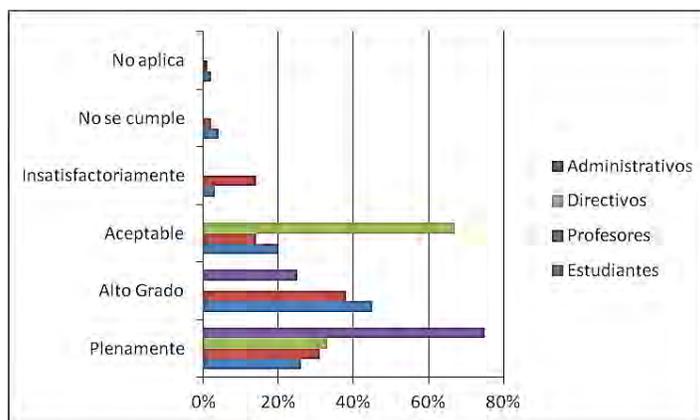
Indicador b5) Las Características de la Planta Física en cuanto a la Iluminación son adecuadas

Tabla 67

Resultados del indicador b5)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Estudiantes	26%	45%	20%	3%	4%	2%	100%
Profesores	31%	38%	14%	14%	2%	1%	100%
Directivos	33%		67%				100%
Administrativos	75%	25%					100%

En cuanto a **la Iluminación de la Planta Física**: los resultados de las encuestas demuestran lo siguiente: para el 26% de los estudiantes, para el 31% de los profesores, para el 33% de los directivos y para el 75% de los administrativos **se cumple plenamente**; para el 45% de los estudiantes, para el 38% de los profesores y para el 25% de los administrativos **se cumple en alto grado**; para el 20 % de los estudiantes, para el 14% de los profesores y para el 67% de los directivos **se cumple aceptablemente** ; para el 3% de los estudiantes y para el 14% de los profesores **se cumple insatisfactoriamente**; para el 4% de los estudiantes y para el 2% de los profesores **no se cumple**, y para el 2% de los estudiantes y el 1% de los profesores **no aplica**. Este indicador **se cumple** en un **67,3%**



Gráfica 59. Resultados de los indicadores “La Iluminación de la Planta Física”.

“La sede Panamericana cuenta con 1600 m2 para aulas de clase y tiene vías de acceso pavimentadas vehiculares y peatonales. La sede cuenta con área construida y en uso, de la cual las aulas ocupan un espacio de 204.94 m2” (Arciniegas, M. & Navarro, P. 2013).

Los resultados obtenidos por las encuestas demuestran que los participantes están de acuerdo con la existencia de una planta física adecuada con características apropiadas vitales

para el desarrollo de las funciones administrativas, académico-pedagógicas y de Proyección Social.

Los estudiantes tienen acceso al laboratorio de idiomas, a las aulas de informática que están equipados con dispositivos propicios para la práctica y el desarrollo de actividades complementarias. Adicionalmente, el Centro de Idiomas cuenta con un espacio en el que se almacenan los equipos como grabadoras y reproductores de video para préstamo a los profesores para el desarrollo de sus clases.

Cumplimiento de la característica: 88,4%

Calificación: 4.4

Grado de Cumplimiento: Sobresaliente

2.6.1.2 Característica 41: Presupuesto del Programa

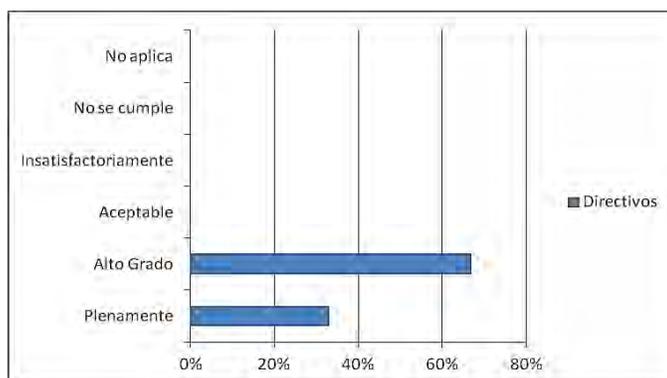
Indicador b) La Distribución de los Recursos Físicos y Financieros para el Programa se hace acorde con su desarrollo Académico, Investigativo y de Proyección Social.

Tabla 68

Resultados del Indicador b)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Directivos	33%	67%					100%

Respecto a este indicador, **la Distribución de los Recursos Físicos y Financieros para el Programa se hace acorde con su desarrollo Académico, Investigativo y de Proyección Social:** Los directivos respondieron que se cumple plenamente en un 33% y **en alto grado:** el 67%. Este indicador **se cumple** en un **100%**.



Gráfica 60. Resultados de los indicadores “La Distribución de los Recursos Físicos y Financieros para el Programa se hace acorde con su desarrollo Académico, Investigativo y de Proyección Social”.

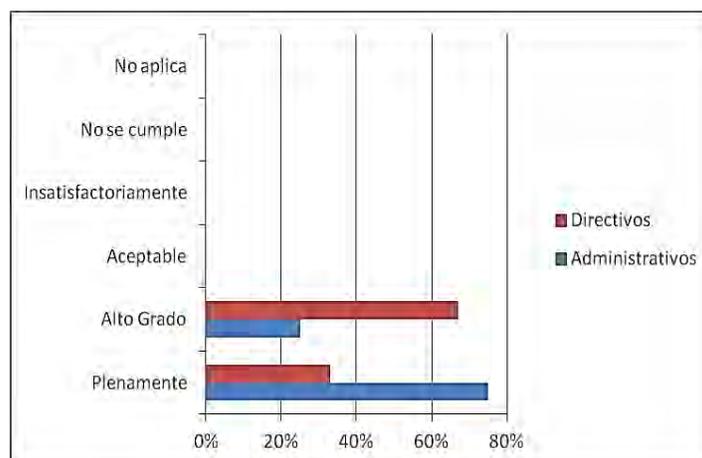
Indicador d) El Centro de Idiomas cuenta con suficientes Recursos Presupuestales.

Tabla 69

Resultados del indicador d)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Administrativos	75%	25%					100%
Directivos	33%	67%					100%

Respecto a este indicador, **el Centro de Idiomas cuenta con suficientes Recursos Presupuestales**: Los administrativos respondieron que **se cumple plenamente** en un 75% y los directivos en un 33%. Asimismo, los administrativos informaron que el indicador **se cumple en alto grado** en un 25% y los directivos en un 67%. Este indicador **se cumple en un 100%**.



Gráfica 61. Resultados de los indicadores “El Centro de Idiomas cuenta con suficientes Recursos Presupuestales”.

Los estamentos participantes de las encuestas están de acuerdo con que el Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño cuenta con los recursos presupuestales suficientes para el funcionamiento de esta Unidad Académica, así como también para las inversiones requeridas facilitando el cumplimiento de los objetivos del Programa.

Al Centro de Idiomas le ingresan recursos económicos por los siguientes aspectos: matrículas, certificados y constancias, exámenes de nivelación, exámenes de eficiencia, diplomas y aportes por Convenios con entidades.

Los egresos corresponden a: pago de honorarios por prestación de servicios, obligaciones de Ley, mantenimiento de edificios, servicios públicos y gastos de inversión.

En términos generales, los ingresos del Centro de Idiomas alcanzan a cubrir las obligaciones que semestre tras semestre se ocasionan por los diferentes servicios que esta Unidad Académica ofrece. Para mayor detalle mirar los anexos.

Cumplimiento de la característica: 100%

Calificación: 5

Grado de Cumplimiento: Excelente

2.6.1.3 Característica 42: Administración de Recursos

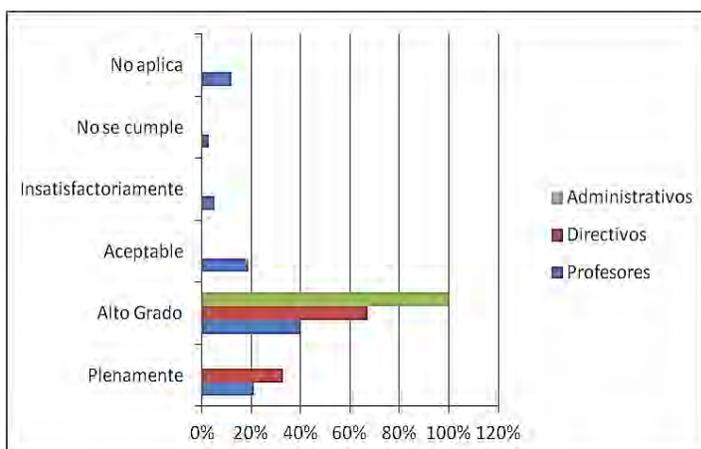
Indicador c) Los Recursos Físicos y Financieros se asignan con equidad en la Institución.

Tabla 70

Resultados del indicador c)

Encuestados	Plenamente	Alto Grado	Aceptable	Insatisfactoriamente	No se cumple	No aplica	Total
Profesores	21%	40%	19%	5%	3%	12%	100%
Directivos	33%	67%					100%
Administrativos		100%					100%

En cuanto a los **Recursos Físicos y Financieros**: los resultados de las encuestas demuestran lo siguiente: **se cumple plenamente** para el 21% de los profesores y para el 33% de los directivos; **se cumple en alto grado** para el 40% de los profesores, para el 67% de los directivos y para el 100% de los administrativos; **se cumple aceptablemente** para el 19 % de los profesores e **insatisfactoriamente** para el 5% de los mismos; **no se cumple** para el 3% de los profesores y **no aplica** para el 12% de los mismos. Este indicador **se cumple** en un **87%**



Gráfica 62. Resultados de los indicadores “los Recursos Físicos y Financieros se asignan con equidad en la Institución.

Se concluye que la administración de los Recursos Físicos y Financieros del Centro de Idiomas se asigna con mecanismos de equidad y transparencia teniendo en cuenta las políticas establecidas en la Institución, por ejemplo:

- * Definición de políticas financieras para el corto, mediano y largo plazos.
- * Definición de políticas para la generación de recursos propios.
- * Revisión de la normativa interna relacionada con el proceso de gestión financiera.
- * Desarrollo del proceso de programación presupuestal

Cumplimiento de la característica: 87%

Grado de Cumplimiento: Sobresaliente

Calificación: 4,3

Tabla 71

Grado de Cumplimiento del Factor 8: Características Asociadas a los Recursos físicos y financieros

Factor	Característica	Calificación	Porcentaje Característica
Características Asociadas a los Recursos Físicos y Financieros	40. Recursos Físicos	4,4	88,4%
	41. Presupuesto del Programa	5	100%
	42. Administración de Recursos	4,3	87%
Promedio		4,6	
Grado de Cumplimiento del Factor		Excelente	

2.6.2 Resultado Cualitativo

De acuerdo con lo manifestado por los Grupos Focales, los docentes consideran que se debe mejorar la infraestructura con respecto a la planta física por cuanto no existen suficientes aulas para albergar a los estudiantes afectando la promoción de la oferta académica del Centro de Idiomas. Asimismo, se precisa de un manejo apropiado de la planta física para desarrollar las diferentes actividades del Centro de Idiomas, el Pre-universitario y los Programas del Departamento de Lingüística e Idiomas.

Adicionalmente, los docentes sugieren la implementación de un “Self-Access Room, un salón en el que los estudiantes puedan tener acceso a diferentes materiales para que ellos por

iniciativa propia practiquen el idioma”. De esta manera, tanto estudiantes como profesores tendrían la oportunidad de hacer uso de tecnologías, materiales, actividades, entre otros, que promuevan un aprendizaje significativo.

Los docentes manifiestan que no conocen el presupuesto del Centro de Idiomas. Sin embargo, al ser esta una Unidad Académica que percibe recursos propios, los profesores sugieren que parte de estos recursos se utilicen para mejorar el funcionamiento de la dependencia y, por consiguiente, incrementar los recursos generados en beneficio de sí misma y de la Universidad de Nariño.

Discusión

En esta sección discutiremos los resultados obtenidos con la bibliografía consultada.

Factor 1: Características Asociadas a la Misión de la Unidad Académica.

Según Thompson et al. (2012) la Misión es útil para ponderar los servicios ofrecidos por parte de la Institución y las necesidades de los usuarios a quienes trata de servir; por lo tanto, el Factor Misión Institucional refleja lo expuesto en relación a la información y actualización de la Misión del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño, a través de la difusión de la misma por medio de la página web de la Universidad.

En este sentido, se visibiliza la Misión por medio de los objetivos y logros de esta Unidad Académica en lo establecido en la normativa presente en el Acuerdo 137 del 28 junio de 2004, donde se revela la coherencia y pertinencia que incorpora la excelencia académica y la calidad en todas sus funciones misionales emitiendo así una vocación de servicio a toda la sociedad, en el desarrollo de la personalidad, en la difusión de pensamiento y en las libertades de enseñanza, aprendizaje e investigación metodológica, entre otros.

Por otro lado, se comprueba que la Misión del Centro de Idiomas comprende e incorpora los criterios que integran los objetivos del Programa respecto a los cursos que se ofrecen a la comunidad en general, señalando y corroborando de esta manera los procesos misionales que enmarcan la excelencia académica articulada en los procesos educativos, programas académicos, en el ámbito regional y nacional relacionados entre sí los contextos sociales, el compromiso social, eficiencia, transparencia y equidad en los procesos administrativos.

Finalmente, con respecto a lo mencionado por los docentes en los Grupos Focales con respecto a la actualización de la Misión, el Informe de Autoevaluación Institucional 2005-2012 (2012) de la Universidad del Valle menciona: “La Universidad debe continuar su fortalecimiento institucional y a la luz de los nuevos desarrollos y demandas de la ciencia, tecnología e innovación, es importante actualizar el Proyecto Institucional, la Misión y el Estatuto General.” (p.22). Por lo tanto, el Centro de Idiomas debe ajustar continuamente su Misión considerando las condiciones del mundo presente.

Factor 2: Características Asociadas a los Estudiantes

En nuestro medio, la enseñanza del inglés como lengua extranjera ha llevado a comprender el sistema educativo como un proceso que interactúa en las bases de la formación y que garantiza los estándares de aprendizaje, donde el profesor juega un papel importante puesto que permite fomentar una estrategia constructivista donde el estudiante sea el coautor de su propio aprendizaje, fomentando como lo expresaba Hernández (2003) “aprenda a aprender” y “aprenda a pensar”.

Por otra parte, se ha señalado que la construcción social del conocimiento debe estar acorde con los procesos de admisión que se llevan a cabo, dado que el número de estudiantes

incide positiva o negativamente en el proceso de aprendizaje. A partir de ahí, los profesores, dada su experiencia y conocimientos sobre la enseñanza de la lengua extranjera, están capacitados para afrontar circunstancias diversas siguiendo las pautas de Richards and Rogers para tal efecto, teaching large clases, teaching multiple proficiency levels in the same class, compromising with the institution, discipline, cheating. (Brown, H.D. (2007).

Así mismo, es imprescindible comprender que los requisitos de admisión al Centro de Idiomas son aspectos fundamentales puesto que permiten medir el impacto sobre los logros académicos y la responsabilidad de los mismos. A este respecto, el CNA menciona que los mecanismos de selección e ingreso se consideran:

Teniendo en cuenta las especificidades y exigencias del Programa académico, la Institución aplica mecanismos universales y equitativos de ingreso de estudiantes, que son conocidos por los aspirantes y que se basan en la selección por méritos y capacidades intelectuales, en el marco del Proyecto Institucional. (Ramírez et al., 2012, p. 21).

Por otra parte, los docentes sugieren la implementación y ejecución de un Reglamento Interno de la Unidad Académica que establezca políticas claras respecto a los deberes y a los derechos de los estudiantes. En cuanto a lo anterior, el CNA afirma:

La Institución aplica y divulga adecuadamente los reglamentos estudiantil y académico, oficialmente aprobados, en los que se definen, entre otros aspectos, los deberes y derechos, el régimen disciplinario, el régimen de participación en los organismos de dirección y las condiciones y exigencias académicas de permanencia y graduación. (Ramírez et al., 2012, p. 23).

Factor 3: Características Asociadas a los Profesores

Los docentes del Centro de Idiomas cumplen con los requisitos exigidos en la Norma Técnica Colombiana de Programas de Formación para el Trabajo en el Área de Idiomas, donde se menciona:

Los Programas de Formación para el Trabajo en el Área de Idiomas deben contar con el personal docente, facilitador o tutor idóneo para desarrollar las competencias previstas en el perfil de egresado esperado, por tanto, éste deberá demostrar:

Formación pedagógica y disciplinar en lenguas extranjeras en el nivel profesional, o demostrar realización de cursos que acrediten su competencia pedagógica y disciplinar, según las disposiciones legales vigentes. (ICONTEC, 2007, p. 10).

Igualmente, la vinculación de los docentes al Centro de Idiomas se rige de acuerdo con el Capítulo VIII del Acuerdo Número 137 de Junio 28 de 2004:

CAPITULO VIII PROFESORES DEL CENTRO DE IDIOMAS

A. Los profesores del Centro de Idiomas serán los docentes de Tiempo Completo del Departamento de Lingüística e Idiomas y los profesores Hora Cátedra vinculados por concurso.

B. Los profesores Hora Cátedra se vincularán teniendo en cuenta la reglamentación vigente de la Universidad de Nariño y con base en los requisitos específicos que pruebe el Consejo de Facultad, previa proposición del Comité Asesor del Centro de Idiomas.

C. En los casos extremadamente excepcionales que se considere necesario vincular profesores Hora Cátedra sin concurso, los candidatos deberán haber obtenido un puntaje mínimo de 80/100 en un examen estandarizado internacionalmente (ejemplo: Michigan Test, TOEFL, FCE) o en la prueba interna que administre el Departamento de Lingüística e Idiomas. (p. 11).

Por otra parte, debe tenerse en cuenta que la asignación docente depende del número de estudiantes inscritos y de la formación de los grupos que cumpla con un número de estudiantes.

En este sentido, el ICONTEC señala:

El número de docentes, facilitadores o tutores requeridos deberá definirse, de acuerdo con estándares de docente por estudiante, según la normatividad vigente, el número de estudiantes inscritos y la complejidad de las competencias por desarrollar.

El programa deberá contar con criterios de asignación académica por docente, facilitador o tutor y mecanismos para disponer del número requerido de docentes, facilitadores o tutores para atender a los estudiantes inscritos. Además, deberá contar con un sistema para cubrir la ausencia temporal o definitiva de los profesores.

La asignación académica por docente, facilitador o tutor deberá documentarse y ser revisada periódicamente, para garantizar los ajustes requeridos.

(ICONTEC, 2007, p. 10-11).

Los docentes del Centro de Idiomas solicitaron en los Grupos Focales que se considerara el derecho que tienen los egresados distinguidos para ser vinculados por la Institución. El Acuerdo No. 023 DE 2001 del Consejo Superior de la Universidad de Nariño, reza:

Los Egresados Distinguidos podrán participar en los concursos convocados para cubrir las plazas de profesores de tiempo completo y hora cátedra sin el cumplimiento de la exigencia de los dos años de experiencia profesional estipulado en el Artículo 26 del Acuerdo No. 057 de 1994 Estatuto de Personal Docente. (p. 2)

Adicionalmente, cabe mencionar que el Centro de Idiomas realiza evaluación periódica del desempeño de los docentes de la Unidad Académica dando cumplimiento a la norma vigente.

La Institución debe establecer los criterios de la evaluación de desempeño del docente, facilitador o tutor e incluirá como mínimo los siguientes requisitos:

- a) el nivel de desempeño frente a las competencias comunicativas requeridas;
- b) los resultados de los procesos de aprendizaje, en términos de las competencias adquiridas por los estudiantes;
- c) las percepciones de satisfacción de los estudiantes con el personal docente, facilitador o tutor;
- d) la autoevaluación del docente;
- e) la evaluación por el jefe inmediato, y
- f) la capacitación y actualización docente.

Esta evaluación deberá realizarse como mínimo una vez al año. (ICONTEC, 2007, p. 11).

En cuanto a la interacción académica de los profesores, ellos sugieren crear ambientes de participación al interior de la Unidad Académica que les permita compartir experiencias y

fomentar su labor docente para fortalecer los procesos de enseñanza y dar solución mancomunada a los problemas que se presenten. En este sentido, la Universidad del Valle en el Informe de Autoevaluación 2005-2012, destaca:

Al interior de la Universidad, se han venido conformando comunidades académicas con distintos objetivos entre ellos: organización, elaboración de propuestas de planes de desarrollo o de inversión, propuestas de programas o eventos académicos, elaboración y desarrollo de propuestas de investigación, creación de programas académicos interdisciplinarios y elaboración de documentos de política institucional. Se destaca, por ejemplo, el grupo de análisis y discusión alrededor de la reforma de la Ley 30, cuyos resultados fueron socializados en un foro en el que se invitó a toda la comunidad. (Universidad del Valle, 2012, p.67).

Factor 4: Características Asociadas a los Procesos Académicos

El Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño se caracteriza por presentar un Plan de Estudios con un alto grado de calidad académica, como parte de un Currículo Integral que ofrece la formación en lengua extranjera a la comunidad de la región. En cuanto al componente curricular, el Consejo Nacional de Acreditación, afirma:

El currículo contribuye a la formación en competencias generales y específicas, valores, actitudes, aptitudes, conocimientos, métodos, capacidades y habilidades de acuerdo con el estado del arte de la disciplina, profesión, ocupación u oficio, y busca la formación integral del estudiante, en coherencia con la misión institucional y los objetivos del programa. (Consejo Nacional de Acreditación, 2013. p. 29)

En este sentido, los docentes han desempeñado un rol determinante porque han aplicado sus conocimientos y profesionalismo para dar cumplimiento con los objetivos propuestos por la Unidad Académica. Adicionalmente, se han destacado por sus calidades humanas, reflejado en el buen trato a los estudiantes y motivándolos en su proceso de formación. Según Bastidas, J. (2002: 38) “ El profesor debe luchar por integrar el contenido de una materia con las dimensiones del desarrollo personal en el curriculum, pues muchos contenidos se relacionan con los sentimientos, las creencias, los valores, las necesidades, las experiencias, los recuerdos, las esperanzas, las aspiraciones y las fantasías de los estudiantes.

Por otra parte, Norma Técnica Colombiana (NTC 5580) para Programas de Formación para el Trabajo en el Área de Idiomas, menciona:

La organización curricular de los Programas debe responder a los siguientes aspectos: perfiles de ingreso y egreso, competencias comunicativas por desarrollar, el enfoque pedagógico y metodológico, los planes de estudio, los contextos de aprendizaje y los mecanismos para la articulación con el aprendizaje anterior, sobre todo en tramos de contacto entre la educación básica (primaria, secundaria) media, superior y educación para el trabajo y el desarrollo humano. (Icontec, 2007, p. 6)

En cuanto a los perfiles de ingreso, el Centro de Idiomas ha establecido mecanismos para la admisión de sus estudiantes, considerando sus conocimientos previos, sus competencias generales y comunicativas y su edad de ingreso. En el perfil de egresado, los estudiantes deben cumplir con los requisitos de las cuatro habilidades básicas para alcanzar el nivel B1 (Usuario Independiente) del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

En lo referente a la estrategia metodológica, ésta se encuentra acorde con la metodología del Programa (presencial) y, a través del Plan de Estudios propuesto y de la orientación pedagógica de los docentes, se enfatiza en el desarrollo de las competencias comunicativas teniendo en cuenta los niveles de formación. A este respecto, se corrobora lo estipulado en el Plan Nacional de Bilingüismo cuando afirma que “...es necesario crear estrategias para el desarrollo de competencias comunicativas en inglés.” (Ministerio de Educación Nacional, Programa Nacional de Bilingüismo 2014-2019: 6).

Adicionalmente, los Planes de Estudio proponen actividades de aprendizaje apoyadas en el libro-texto utilizado para el desarrollo de los cursos y otorgando autonomía al docente para poner en práctica el enfoque metodológico que considere conveniente con estrategias pertinentes.

En los contextos de aprendizaje, se deben tener en cuenta, de acuerdo con la Norma Técnica Colombiana, “los espacios, recursos y talento humano para la formación” (Icontec, 2007, p. 9). El Centro de Idiomas provee estos elementos, a través del ofrecimiento de la infraestructura universitaria, de un proceso de selección de docentes calificados para la puesta en marcha de los cursos y de recursos informáticos que, en opinión de los docentes de la Unidad Académica, deben incrementarse.

Con referencia a las relaciones nacionales e internacionales del Programa, El Consejo Nacional de Acreditación señala:

El programa promueve la interacción con otros programas académicos del nivel nacional e internacional y coordina la movilidad de profesores adscritos al programa y estudiantes, entendida ésta como el desplazamiento temporal, en doble vía con propósitos

académicos. Estas interacciones son coherentes con los objetivos y las necesidades del programa. (op. Cit., p. 39).

Esto constata la percepción negativa de los docentes frente a la falta de Programas que permitan la movilidad de estudiantes a nivel nacional o internacional como complemento a su proceso de aprendizaje.

En lo concerniente al aspecto evaluativo, los docentes del Centro de Idiomas sugieren que se elabore una prueba estandarizada para aquellos estudiantes que requieran certificar el nivel correspondiente en las cuatro habilidades para aprobar al siguiente nivel. Respecto a esto,

Las pruebas estandarizadas que miden el nivel de inglés...sirven para evaluar el conocimiento y manejo de la lengua extranjera de las personas cuya lengua nativa no es el inglés. Esta evaluación se hace en varios aspectos como vocabulario, gramática, lectura, comprensión de escucha, producción oral, composición escrita, entre otras. (Benavides, J. 2011, p. 28).

En otro aspecto, considerando la evaluación y autorregulación del Programa, de acuerdo con Arciniegas, M. & Navarro, P. (2013)

En el Plan de Desarrollo 2008-2020, se explicitan las políticas en materia de evaluación y autorregulación: la evaluación debe hacerse con base al impacto social en la creación de valor público, propio y para la sociedad; para ello debe recurrir a la evaluación y a la autoevaluación dentro de las exigencias de la acreditación, en la perspectiva de la autorregulación (p.31). De igual manera, es necesaria la “Apropiación de una cultura de

autorregulación para generar pertenencia y voluntad para la ciencia, para lo público y para la eticidad”.

En el Proyecto Educativo Institucional, en el aparte denominado “Evaluación”, se expresa que: “La Universidad debe impulsar procesos continuos de evaluación, heteroevaluación y autoevaluación académica y administrativa, que permitan la renovación, la autorregulación, el ajuste, el fortalecimiento, la actualización y el mejoramiento permanente de la Institución”. “La autoevaluación institucional y de programas adquiere la connotación de proceso permanente de reflexión, análisis y autocrítica, orientado al mejoramiento institucional de las funciones de docencia, investigación e interacción social”

(...) Así mismo, por Acuerdo 011 del 5 de febrero de 2003 del Consejo Superior, se crea el Sistema de Autoevaluación y Desarrollo Institucional y por resolución 1078 de marzo 21 de 2003, el Rector de la Universidad de Nariño, reglamenta el Sistema de Autoevaluación y Desarrollo Institucional y por Acuerdo 081 de marzo 15 de 2005 del Consejo Académico, se aprueba el proceso de autoevaluación permanente de la calidad de los Programas Académicos para su Reconocimiento Social y Acreditación”

De esta manera, el Centro de Idiomas participa de la iniciativa que permitirá a la Universidad de Nariño acreditar todos sus Programas partiendo por la autoevaluación de las Unidades Académicas que la conforman.

Considerando la extensión o Proyección Social de la Unidad Académica, el Plan de Desarrollo Institucional 2008-2020 de la Universidad de Nariño señala:

La Universidad de Nariño definirá políticas, estrategias, acciones y una estructura administrativa para la proyección social mediante el diálogo de saberes entre la academia y el entorno socio histórico y cultural; para ello, la docencia y la investigación, desarrolladas por las diferentes unidades académicas, son acciones integradoras a este propósito. (p. 12).

Se observa que el Centro de Idiomas hace parte del Plan para apoyar el desarrollo de la región contribuyendo a la formación en lengua extranjera a la comunidad académica universitaria y en general a la población de la comarca proyectando a sus habitantes a nuevas posibilidades formativas, económicas y culturales.

Factor 6: Características Asociadas a la Organización, Administración y Gestión

El Centro de Idiomas desarrolla un trabajo efectivo que se reconoce en el aprecio por parte de profesores y de estudiantes sobre la eficiencia, eficacia y orientación de los procesos administrativos y que se articulan a los lineamientos del CNA:

Las personas encargadas de la administración del programa son suficientes en número y dedicación, poseen la idoneidad requerida para el desempeño de sus funciones y entienden su vocación de servicio al desarrollo de las funciones misionales del programa (Ramírez et al., 2012, p. 44).

Es preciso mencionar que la labor del Centro de Idiomas en cuanto a su organización, administración y gestión es coherente con las políticas y criterios que rigen a la educación nacional y por tanto boyante para el Alma Mater. En efecto, se evidencia en esta Unidad Académica las exigencias del CNA, al señalar que:

Un programa de alta calidad requiere una estructura administrativa y procesos de gestión al servicio de las funciones misionales del programa. La administración no debe verse en sí misma, sino en función de su vocación al programa y su proyecto educativo. (Ramírez et al., 2012, p. 44).

En este sentido, es preciso apuntar que la Administración ha sido eficiente en cuanto a su gestión en la toma de decisiones sobre asignación de cargos, responsabilidades y procedimientos; destacándose la gestión, la orientación y la experiencia de su Director, Mg. Armando Agreda. Por otra parte, ha abierto la posibilidad de desarrollar investigación dentro y fuera de sus aulas para finalmente consolidar su labor en gestiones de inclusión o de Proyección Social lo cual ha beneficiado a la región en el conocimiento y en el desarrollo de las lenguas extranjeras como medio para acceder a mejores oportunidades.

Factor 8: Características Asociadas a los Recursos Físicos y Financieros

Respecto a este factor, se observa que el Centro de Idiomas sigue los parámetros establecidos por el CNA, por cuanto establece lo siguiente:

Existencia y uso adecuado de aulas, laboratorios, talleres, sitios de estudio para los alumnos, salas de cómputo, oficinas de profesores, sitios para la creación artística y cultural, auditorios y salas de conferencias, oficinas administrativas, cafeterías, baños, servicios, campos de juego, espacios libres, zonas verdes y demás espacios destinados al bienestar en general.

Esto se observa en la apreciación de directivos, profesores, estudiantes y personal administrativo del Programa sobre las características de la planta física, desde el punto de

vista de su accesibilidad, diseño, capacidad, iluminación, ventilación y condiciones de seguridad e higiene. (Ramírez et al., 2012, p. 48)

Finalmente, en cuanto al presupuesto del Centro de Idiomas, cabe señalar que esta Unidad Académica está conforme con los parámetros que estipula el CNA porque “dispone de recursos presupuestales suficientes para funcionamiento e inversión, de acuerdo con su naturaleza y objetivos” (Ramírez et al., 2012, p. 48).

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones

A continuación, se presenta las respectivas conclusiones y las recomendaciones teniendo en cuenta los resultados previos y la discusión.

Conclusiones

Factor 1: Misión Institucional

Misión del Centro

“El Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño tiene como Misión la de promover el aprendizaje de los Idiomas extranjeros, de la lengua materna y de las lenguas indígenas para contribuir a la formación científica e intercultural de sus participantes con base en la continua investigación y experimentación metodológica”.

Encontramos que este Factor, se cumple a nivel sobresaliente, hecho que lo dan a conocer tanto los Directivos como los Estudiantes y en menor grado los Docentes del Centro de Idiomas. A pesar de que para estos últimos, se debe actualizar el planteamiento concerniente al aprendizaje de lenguas indígenas y de lengua materna para extranjeros, debido a que en la actualidad no se ofrecen. Sin embargo, estos cursos se ofrecerían siempre y cuando la comunidad los solicite.

Por otra parte, es fácilmente identificable que la Misión del Centro de Idiomas tiene una alta difusión tanto dentro de la Universidad de Nariño como fuera de ella, gracias a la página Institucional de la que hace parte esta Unidad Académica y en donde se encuentra estipulada la Misión del Centro de Idiomas.

Cabe destacar que la Misión del Centro de Idiomas se ajusta a la Misión tanto de la Universidad de Nariño, de la Facultad de Ciencias Humanas como la del Departamento de Lingüística e Idiomas, en el sentido de promover el aprendizaje de lenguas extranjeras generando

conocimiento a través de la investigación y llevándolo a contextos sociales, hecho que se visualiza semestre tras semestre con la puesta en marcha de los diferentes cursos de lengua extranjera ofrecidos a niños, adolescentes y adultos de la comunidad en general. Así mismo, es acorde con la

Misión del Departamento de Lingüística e Idiomas al apoyarse en las innovaciones metodológicas de sus egresados.

Identificación de Fortalezas y Oportunidades de Mejora

Tabla 72

Fortalezas y Oportunidades de Mejora del Factor 1

Factor	Fortalezas	Oportunidades de Mejora
<p>Características Asociadas a la Misión de la Unidad Académica</p>	<p>La Misión y Visión del Centro de Idiomas son adecuadas con relación a su difusión.</p>	<p>Falta actualización de la Misión del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño.</p>

Factor 2: Estudiantes

Encontramos que este Factor tiene un buen grado de cumplimiento, dado a conocer tanto por los docentes como por los directivos del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño. Igualmente, se resalta que gran parte de los estudiantes que ingresan al Centro de Idiomas presentan una alta motivación para el aprendizaje de una lengua extranjera; sus propósitos son variados destacando la necesidad de mejorar el perfil profesional, la participación en programas

de becas, la realización de viajes y el refuerzo de los conocimientos en el área de Inglés en el caso de los estudiantes de las distintas Instituciones Educativas de la región.

Cabe destacar los fundamentos humanístico, social y cultural que el Centro de Idiomas promueve en la formación para el diálogo y para la comunicación, constituyéndose en pilares fundamentales en la interacción social, además de la aceptación de la pluralidad y de las distintas formas de ser y de pensar de cada persona, logrando con ello fomentar los procesos de aprendizaje que se articulan día a día en la Unidad Académica.

Identificación de Fortalezas y Oportunidades de Mejora

Tabla 73

Fortalezas y Oportunidades de Mejora del Factor 2

Factor	Fortalezas	Oportunidades de Mejora
<p>Características Asociadas a los Estudiantes</p>	<p>Motivación en el aprendizaje de una lengua extranjera.</p>	<p>Número adecuado estudiantes (máximo 20) para garantizar la calidad de la educación.</p>
	<p>En su gran mayoría los estudiantes presentan metas claras en su proceso de adquisición de una lengua extranjera.</p>	<p>Políticas claras de comportamiento y de bienestar de los estudiantes. Existencia y divulgación del Estatuto Estudiantil.</p>
	<p>Los estudiantes tienen un alto grado de perseverancia debido a la escasa deserción.</p>	
	<p>El ingreso de los estudiantes al Centro de Idiomas está abierto al público en general.</p>	

Factor 3: Profesores

Este Factor presenta un buen grado de cumplimiento, destacando en primer lugar que los docentes con que cuenta el Centro de Idiomas se distinguen por su calidad humana y espíritu crítico y propositivo a la hora de evaluar su quehacer como educadores dentro de la Unidad Académica.

En este sentido, existen criterios académicos definidos para la selección y vinculación de profesores, como se estipula en el capítulo VIII del Acuerdo 137 del 28 de junio de 2004, que toman en cuenta la naturaleza académica del Programa; asimismo, en conformidad con la estructura organizativa de la Unidad Académica y con las especificaciones del Programa teniendo en cuenta el número de profesores, la dedicación y nivel de formación, requeridos para el desarrollo de las actividades de docencia, investigación y Proyección Social con que cuenta el Centro de Idiomas.

Igualmente, el Centro de Idiomas establece un Programa Curricular acorde con los objetivos y necesidades de la Unidad Académica que logran proyectar una formación integral, flexible, actualizada e interdisciplinar.

Identificación de Fortalezas y Oportunidades de Mejora

Tabla 74

Fortalezas y Oportunidades de Mejora del Factor 3

Factor	Fortalezas	Oportunidades de Mejora
Características Asociadas a los Profesores	<p>Calidad humana, espíritu crítico y propositivo.</p> <p>Son profesionales idóneos en la enseñanza de la lengua extranjera.</p> <p>Dedicación y compromiso con su quehacer docente.</p> <p>Los docentes poseen capacidad para la</p>	<p>El tipo de contratación es desequilibrado en cuanto a su remuneración por el pago de Pensión y Salud.</p> <p>No hay relaciones entre colegas y con la comunidad académica son muy escasas.</p> <p>La Institución no apoya al docente para financiar cursos, talleres, diplomados y</p>

<p>producción de material académico.</p> <p>Participación en seminarios, ponencias, congresos y talleres que contribuyen a su desarrollo profesional.</p> <p>Oferta de trabajo a los profesionales en idiomas egresados del Departamento de lingüística e idiomas.</p>	<p>postgrados.</p> <p>Se estima contratar más personal docente para dividir los grupos de tal manera que estos cumplan con el número máximo de estudiantes.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Factor 4: Procesos Académicos

El Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño se ha caracterizado por presentar un Currículo donde se evidencia la organización de los procesos académicos con el fin de alcanzar las metas de formación propuestas. Esto se ve reflejado en el trabajo mancomunado de la dirección, los administrativos, los docentes y los estudiantes de la Unidad Académica.

Con respecto a la flexibilidad curricular, esta Unidad Académica ofrece a los estudiantes la posibilidad de tomar el examen de nivelación al inicio del Programa, con el fin de ubicarlos en el nivel correspondiente teniendo en cuenta los conocimientos previos en el idioma de estudio. Adicionalmente, el Centro de Idiomas permite a los estudiantes que han realizado cursos de idiomas en otras instituciones o en el extranjero, continuar con su proceso de formación realizando la equivalencia de los estudios cursados, previa entrega de la constancia de los niveles alcanzados.

En cuanto a las relaciones nacionales e internacionales del Centro de Idiomas se observa que hasta el semestre A 2015, no se tiene identificado un Programa que permita proyectar a nivel nacional o internacional el proceso académico de los estudiantes del Centro de Idiomas; de allí el bajo resultado cuantitativo de esta característica.

Por otra parte, los docentes en su desempeño pedagógico se han caracterizado por ser facilitadores del conocimiento y por construir relaciones humanas apropiadas con sus estudiantes destacando aspectos como valores, sentimientos, creencias y actitudes que destacan el perfil humanista de los docentes en beneficio de una educación integral y motivadora que impulsa el aprendizaje.

Considerando las metodologías de enseñanza y aprendizaje, cabe mencionar que los docentes del Centro de Idiomas utilizan diversos métodos y enfoques para lograr los objetivos de aprendizaje; en lo particular se utiliza el enfoque comunicativo que promueve en los estudiantes el desarrollo de las cuatro macro habilidades: Listening, Speaking, Reading and Writing y las 3 micro habilidades: Vocabulary, Grammar and Pronunciation, con el fin de lograr el propósito de aprendizaje establecido.

En cuanto a los sistemas de evaluación de los estudiantes, se observa que tanto docentes, estudiantes y directivos están de acuerdo con los procesos de evaluación que se llevan a cabo en esta Unidad Académica; esto se ve reflejado en la transparencia y equidad de los mecanismos utilizados para evaluar y que se encuentran acordes con los contenidos programáticos.

En los Grupos Focales los docentes sugieren que frente al bajo nivel presentado por algunos estudiantes en los exámenes de eficiencia en inglés, se hace necesario aplicar evaluaciones estandarizadas en cada nivel (pre-while-post) con el fin de identificar avances y falencias y realizar las correcciones académicas pertinentes, a tiempo, por cada nivel.

En lo concerniente a la evaluación y a la autorregulación del Programa, el Centro de Idiomas promueve actividades en pro de su realización. Esto se evidencia en el apoyo realizado al proceso de autoevaluación que se ha llevado a cabo con el trabajo denominado: “HACIA UN MEJORAMIENTO DEL CENTRO DE IDIOMAS A PARTIR DE UN PROCESO DE AUTOEVALUACION” con el fin de identificar las Fortalezas y Oportunidades de mejora que sienten las bases para lograr cambios orientados a fomentar la calidad de los procesos que se llevan a cabo en esta Unidad Académica.

Con respecto al eje de Proyección Social descrito en el Plan de Desarrollo Udenar 2008-2020 se destaca el rol del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño en su decidido apoyo a través de la prestación de sus servicios al sector rural y urbano, a la niñez y a la población desplazada. Los Programas de lengua extranjera del Centro de Idiomas permiten a la comunidad universitaria y a los habitantes de la región adquirir un conocimiento que les permita extender sus perspectivas en cuanto a las actividades académica, económica, productiva o científica.

Lo anterior tiene incidencia en la estrategia de creación de la Unidad de Proyección Social propuesta en el Plan de Desarrollo Udenar 2008-2020, destacando al Centro de Idiomas por su gran acogida con la comunidad nariñense en general y por su contribución en los planes de desarrollo social sostenible de la región en los que la formación en idiomas representa una herramienta para afrontar el desafío de los programas nacionales de bilingüismo e internalización.

En otro aspecto importante, cabe mencionar que el Centro de Idiomas brinda espacios de participación y formación investigativa, tanto a profesores de la Unidad Académica como a estudiantes del Departamento de Lingüística e Idiomas, en el campo de las Lenguas Extranjeras

y la pedagogía para desarrollar propuestas educativas innovadoras que den solución a problemas que se presentan en este ámbito.

Identificación de Fortalezas y Oportunidades de Mejora

Tabla 75

Fortalezas y Oportunidades de Mejora del Factor 4

Factor	Fortalezas	Oportunidades de Mejora
Características Asociadas a los Procesos Académicos	<p>El Centro de Idiomas presenta un Currículo donde se evidencia la organización de los procesos académicos y administrativos con el fin de alcanzar las metas de formación propuestas.</p> <p>Trabajo mancomunado de la dirección, la coordinación académica, los administrativos, el cuerpo docente y los estudiantes de la Unidad Académica.</p> <p>Capacitación al profesorado y estudiantes de la Universidad.</p> <p>El examen de nivelación permite a los estudiantes ser ubicados en un determinado nivel.</p> <p>Flexibilidad en la metodología empleada por los docentes.</p> <p>Entrega de Certificación de</p>	<p>Desconocimiento del contenido programático de los cursos de idiomas por parte de algunos docentes.</p> <p>El contenido programático de los cursos de francés esta desactualizado.</p> <p>El número de horas para los cursos de los sábados es limitado.</p> <p>Los canales de comunicación entre estudiantes y docentes no son existentes.</p> <p>Llevar acabo sesiones de refuerzo para los estudiantes cuando sea necesario.</p> <p>No existe un seguimiento exhaustivo al desarrollo de los contenidos programáticos por cada nivel.</p> <p>Los procesos de evaluación no se ajustan a los estándares</p>

<p>eficiencia del idioma respectivo al terminar el curso. Este es aceptado por varias instituciones de educación superior.</p>	<p>internacionales. Los docentes no realizan procesos de investigación en el Centro de Idiomas.</p>
<p>Convenio con The British Council y ETS para la presentación de exámenes internacionales de inglés.</p>	<p>El curso de niños en el nivel 1 debe apoyarse en el libro de texto correspondiente al primer nivel de la serie.</p>
<p>Se promueve temas diversos concretos y pertinentes que promueven la indagación y el pensamiento crítico en los estudiantes tales como: Derechos Humanos, equidad de género, arte y tecnología entre otros.</p>	<p>El Centro de Idiomas no posee banco de recursos (rompecabezas, juegos, flashcards, etc). Los equipos de trabajo no son suficientes y/o son obsoletos.</p>
<p>Desarrollo de actividades que fomentan el aprendizaje significativo.</p>	<p>Habilitar las redes Wi-Fi en el bloque de aulas. No hay acceso al Centro de Recursos.</p>
<p>Existencia de evaluación docente como parte del proceso evaluativo del Programa del Centro de Idiomas.</p>	<p>El laboratorio del Centro de Idiomas es obsoleto.</p>
<p>El Centro de Idiomas es un lugar apropiado para realizar proyectos de investigación.</p>	
<p>Existen criterios definidos en materia de extensión y de Proyección Social dado que se permite y se apoya el acceso a la capacitación en el Centro de Idiomas de estudiantes que provienen de población vulnerable,</p>	

víctimas del conflicto,
población desplazada,
indígenas y negritudes.

Factor 6: Organización, Administración y Gestión

Este Factor se cumple a nivel sobresaliente, resaltando la organización administrativa del Centro de Idiomas, que se ha caracterizado por establecer una estructura clara para lograr los objetivos propuestos por la Unidad Académica creando espacios de participación para cada uno de los miembros que la integran.

El Centro de Idiomas sirve de vínculo para articular el trabajo institucional de la Universidad con los planes de desarrollo nacional, regional, municipal y local, lo mismo que con las diferentes organizaciones civiles urbanas y rurales. Adicionalmente, contribuye a articular a la Universidad de Nariño con programas académicos internacionales para docentes y estudiantes que lo requieran, con entidades de cooperación internacional o con diversas organizaciones no gubernamentales. Finalmente, favorece la presencia de la Universidad en el Departamento de Nariño a través de cursos de idioma extranjero respondiendo a las expectativas, necesidades, potencialidades y capacidades de la comunidad universitaria y de la comunidad en general.

El Centro de Idiomas cuenta con mecanismos de comunicación apropiados que permiten la divulgación de la información producida en la Unidad Académica.

Se demuestra un trabajo continuo por parte de la estructura organizativa y administrativa del Centro de Idiomas para el cumplimiento de sus funciones a partir del desarrollo de sus sistemas académicos, de información y de comunicación.

De acuerdo con los fundamentos institucionales consignados en el Proyecto Educativo Institucional de la Universidad de Nariño, en particular, en el artículo 5 (Fundamento Educativo), el Centro de Idiomas contribuye a la generación de un proyecto democrático de transformación social y en permanente intercambio científico y cultural ofreciendo al estudiante la posibilidad de relacionarse con el entorno natural, social, político, cultural y económico de la región y acercarse al mundo dinámico de las ciencias y de la tecnología a través del aprendizaje de lenguas extranjeras.

En el Mapa de Procesos de la Universidad de Nariño, el Centro de Idiomas se encuentra inmerso dentro del Proceso Misional enmarcado en la Proyección Social:

Mapa de Procesos - Universidad de Nariño



Grafica 63. Mapa de Procesos – Universidad de Nariño.

Identificación de Fortalezas y Oportunidades de Mejora

Tabla 76

Fortalezas y Oportunidades de Mejora del Factor 6

Factor	Fortalezas	Oportunidades de Mejora
<p>Características Asociadas a la Organización, Administración y Gestión</p>	<p>La organización administrativa del Centro de Idiomas se ha caracterizado por presentar una estructura clara con el fin de alcanzar los objetivos propuestos por la Unidad Académica.</p>	<p>El proceso de pago de honorarios de los docentes es engorroso debido al trámite que se debe realizar de manera mensual.</p> <p>El proceso de carnetización está delegado a los docentes.</p>
	<p>Promueve espacios de participación con los miembros de la comunidad académica.</p>	<p>Asignar una identificación a los profesores.</p> <p>Asignar una identificación a los profesores.</p>
	<p>Se resalta las cualidades humanas del personal administrativo que se refleja en la buena atención a docentes, estudiantes y padres de familia. Su oportuna gestión se manifiesta en situaciones concretas como la expedición de documentos, la respuesta oportuna a solicitudes realizadas, entre otros.</p>	<p>Se presentan cruces de aulas.</p> <p>Los encargados del préstamo de equipos audiovisuales no se encuentran en toda la jornada.</p> <p>No existe un Coordinador de Convivencia.</p>
	<p>La Universidad de Nariño ha implementado políticas de modernización de la gestión administrativa de</p>	

sus Programas.

Existencia de la
Plataforma Académica y
Financiera del Centro de
Idiomas.

Cumplimiento a cabalidad
en la intensidad horaria
ofrecida en los cursos.

Presentación de informes
actualizados a otras
dependencias y entes de
control universitario en el
momento de su solicitud.

Apoyo académico a los
beneficiarios de la
Universidad de Nariño.

Factor 8: Recursos Físicos y Financieros

Este factor se cumple en grado sobresaliente, teniendo en cuenta que el Centro de Idiomas para el desarrollo de las clases de los diferentes cursos cuenta con 37 aulas en buen estado y adecuadas para la prestación del servicio. Cada aula tiene un área promedio de 40 m² y una capacidad para 35 personas.

El Centro de Idiomas cuenta con un laboratorio y una sala de cómputo, así mismo, los profesores y los estudiantes cuentan con los sitios para la creación artística y cultural, auditorios y salas de conferencias, oficinas administrativas, cafetería, baños, campos de juego, espacios libres, zonas verdes y demás espacios destinados al bienestar en general de la Universidad de Nariño.

La oficina de Planeación de la Institución, maneja los planes y proyectos en ejecución para la conservación, expansión, mejoras y mantenimiento de la planta física para los cursos del Centro de Idiomas, de acuerdo con las normas técnicas respectivas.

De acuerdo con la opinión de directivos, docentes y estudiantes, existe una adecuada accesibilidad a la infraestructura física, la cual posee un buen diseño, adecuadas condiciones de iluminación, ventilación e higiene; con buenas condiciones de seguridad.

En cuanto al Presupuesto del Centro de Idiomas, éste dispone de recursos presupuestales suficientes para su apropiado funcionamiento e inversión, de acuerdo con su naturaleza y objetivos, siendo una Unidad Académica autofinanciada cuyos recursos provienen de: matrículas, certificados y constancias, exámenes de nivelación, exámenes de eficiencia, diplomas y Convenios.

Los mecanismos de seguimiento y verificación a la ejecución presupuestal son llevados a cabo por las dependencias de la Universidad de Nariño destinadas para este fin: Planeación, Contabilidad, Presupuesto, Control Interno y Tesorería.

La apreciación de los directivos sobre la suficiencia de los recursos presupuestales de que se dispone y sobre la ejecución presupuestal es plenamente satisfactoria teniendo en cuenta que existe viabilidad financiera del Programa, ante todo por su autofinanciación y por la eficacia, transparencia y equidad en la asignación y el manejo de los recursos financieros, evidenciados en las oficinas de Contabilidad y Presupuesto de la Universidad de Nariño.

Factor 8: Identificación de Fortalezas y Oportunidades de Mejora

Tabla 77

Fortalezas y Oportunidades de Mejora del Factor 8

Factor	Fortalezas	Oportunidades de Mejora
<p>Características Asociadas a los Recursos Físicos y Financieros</p>	<p>El Centro de Idiomas cuenta con una planta física</p> <p>El Centro de Idiomas es una Unidad Académica financieramente auto sostenible.</p>	<p>Insuficiente número de aulas para la cantidad de estudiantes que se matriculan en el Centro de Idiomas.</p> <p>Las baterías sanitarias del bloque de aulas funcionan en un 10%</p> <p>No existen espacios específicos para cada uno de los Programas académicos que funcionan en la Sede “las Acacias”, a saber, 4 Programas de Licenciaturas, Cursos del Centro de Idiomas, Cursos Pre-universitario y Post-gradados.</p>

Recomendaciones

Factor 1: Características Asociadas a la Misión

Promover la difusión de la Misión del Centro de Idiomas, tanto en profesores como en estudiantes, por medio de métodos de difusión masiva como el informativo semestral que se entrega a los interesados en el proceso de matrícula. Este informativo de igual modo se debe repartir a todos los estudiantes, docentes y funcionarios de la Universidad de Nariño.

Por otro lado, pese al reporte positivo que reflejan los resultados de este estudio, en cuanto a la Misión del Centro de Idiomas, consideramos que ésta se debe ampliar, especialmente

en lo referente a la importancia del inglés en el mundo actual, como un instrumento internacional de comunicación y de fomento de los procesos de pensamiento.

En cuanto al primer ítem, conviene señalar que en la actualidad se estima que más de un billón de personas en el mundo hablan este idioma, pero sólo una tercera parte de ellas lo habla como lengua materna; las otras dos terceras partes lo han adquirido como segunda lengua o lengua extranjera en algún momento de sus vidas. Estas cifras revelan la importancia del inglés en el mundo de hoy y lo posicionan como la primera lengua internacional. En efecto, este idioma se ha constituido, como en su momento lo fuera el latín, en el código común para acceder a información sobre los últimos avances tecnológicos y científicos por medios informáticos. Además, dicho idioma constituye un requisito indispensable para solicitar becas, empleos con entidades nacionales e internacionales e incluso para optar títulos de pregrado y postgrado.

Con respecto al segundo aspecto antes citado, conviene anotar que hablar una lengua extranjera, significa no hablar de mundos que se encuentran contruidos ni de verdades irrefutables. Hablar dicha lengua, más bien, es un ejercicio mental que equivale a imaginar mundos posibles, a buscar puntos de encuentro o de distanciamiento entre la certeza y la incertidumbre, a explorar lo novedoso, a asumir posiciones para instalarse en este mundo, porque sólo en lo inédito existe espacio para la imaginación humana. Hablar un idioma diferente al nativo demanda comprenderlo.

Los presupuestos que se acaban de anotar implican que cuando se domina un idioma extranjero, éste se constituye en un referente cardinal para asumir una posición crítica frente al conocimiento y a la misma existencia. Esto equivale a lo que Zemelman denomina hacer uso del idioma como un medio de pensamiento para instalarse en este mundo.

Factor 2: Características Asociadas a los Estudiantes

Teniendo en cuenta las especificaciones, exigencias y los mecanismos del Programa para el ingreso de estudiantes, es necesario que se cumplan los criterios como edad y habilidades lectoras para la admisión de estudiantes; pese a que los mecanismos de ingreso son reconocidos como transparentes y equitativos, existen algunas reacciones, expresadas por los docentes "... que se cumpla el requerimiento de la edad de los niños que ingresan al Centro de Idiomas, que se cumplan las disposiciones del Centro de Idiomas en cuanto a la edad y que tengan una aptitud aceptable para la lectura y la escritura".

No obstante, pese a que al Centro de Idiomas se rige por el Estatuto Estudiantil de la Universidad de Nariño, falta divulgación de un reglamento estudiantil interno en el que se definan entre otros aspectos: los deberes y derechos de los estudiantes y políticas de disciplina claras que lleven a fortalecer la calidad educativa que presta esta Unidad Académica.

Se recomienda brindar a los estudiantes oportunidades de realizar Convenios con otras instituciones y de facilitar información para programas de cursos de verano, intercambios, becas, etc.

Factor 3: Características Asociadas a los Profesores

Se considera imprescindible que el Centro de Idiomas facilite la capacitación y formación permanente de los docentes, mediante la participación a congresos, seminarios, cursos u otras actividades de actualización del conocimiento, y como una de las principales recomendaciones: mantener el cuerpo profesoral e incentivar los proyectos investigativos de los profesores del Centro de Idiomas.

Se considera pertinente contratar mayor personal docente para realizar una distribución equitativa donde los grupos de estudiantes no superen el número de 20 para cada nivel.

Factor 4: Características Asociadas a los Procesos Académicos

Se considera necesario entregar los contenidos programáticos del Centro de Idiomas a cada docente antes de iniciar el curso para evitar desconocimiento de los mismos.

Igualmente, se precisa la actualización de los materiales para la enseñanza del idioma francés, del alemán, del italiano y del portugués.

Se requiere que los libros de texto del idioma inglés en los grupos de infantes inicien desde el nivel 1 y no desde el nivel 3 como esta en el momento.

Se sugiere ajustar los procesos de formación y evaluación siguiendo el estándar internacional establecido por el Marco Común Europeo.

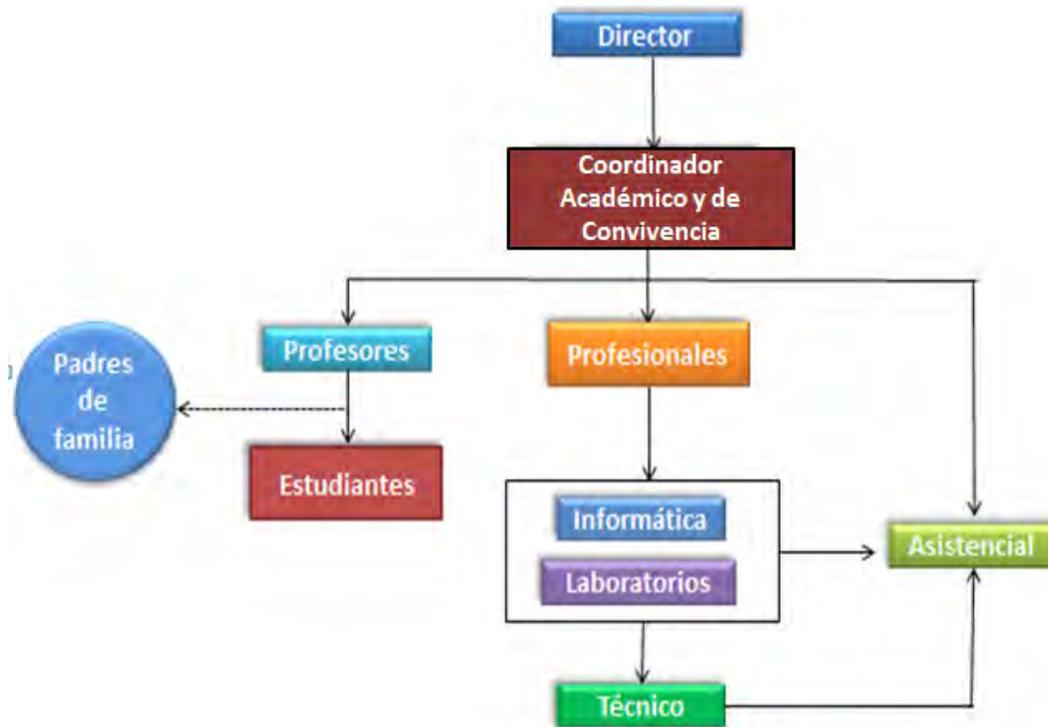
Se solicita crear un Banco de Recursos; así mismo, actualizar los equipos audiovisuales, habilitar las redes Wi-Fi en el bloque de aulas y tener acceso a redes sociales como YouTube, Facebook, Blogs, etc.

Se sugiere tener acceso al Centro de Recursos.

Factor 6: Características Asociadas a la Organización, Administración y Gestión

Teniendo en cuenta que lo manifestado por parte de profesores y estudiantes, tanto en las encuestas como en los Grupos Focales, sobre las funciones específicas del personal que labora en el Centro de Idiomas, con el fin de recurrir de manera oportuna y dar solución a diversas situaciones tanto de carácter académico, como administrativo y de convivencia que se presentan cotidianamente en el quehacer educativo, se acogió la consolidación y la sustentación de las funciones de los cargos necesarios para el logro de los objetivos del Centro de Idiomas, en cada

uno de los procesos que se llevan a cabo en esta Unidad Académica y, por lo tanto, se recomienda el siguiente organigrama y se incluyen las funciones respectivas (ver anexos).



Gráfica 64. Organigrama Centro de Idiomas.

Por otra parte, en cuanto al proceso de carnetización se considera necesario designar a un funcionario para encargarse de la logística del mismo.

De igual manera, se recomienda realizar las gestiones pertinentes para permitir a los profesores y a estudiantes del Centro de Idiomas la utilización de material bibliográfico del Centro de Recursos del Departamento de Lingüística e Idiomas mediante el uso del carnet.

Estos y otros importantes aspectos detectados como necesidades sentidas de la Comunidad Académica del Centro de Idiomas, están planteados también dentro del Plan de Mejoramiento, incluido en este documento.

Plan de Mejoramiento

El Proyecto: “HACIA UN MEJORAMIENTO DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO MEDIANTE UN PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN” tuvo como finalidad mostrar las Fortalezas y Oportunidades de mejora de esta Unidad Académica al personal que dirige y labora en esta Dependencia adscrita al Departamento de Lingüística e Idiomas. El proyecto, fiel al proceso de Acreditación de Alta Calidad Institucional, lo asume el Centro de Idiomas voluntaria y autónomamente como un Proceso de Autoevaluación con fines de mejoramiento.

De esta manera, los encargados de realizar la presente investigación, bajo un compromiso ético, asumieron que los resultados arrojados en este proceso son y serán veraces, para que de esta forma los ajustes que se implementen sean los más adecuados para enriquecer el quehacer educativo de esta Unidad Académica.

Este trabajo recoge lo que el Centro de Idiomas ha venido haciendo desde los principios consignados en la Misión y, sobre todo, en la experiencia y prestigio de sus docentes, en la responsabilidad y en el compromiso de sus estudiantes y en la apertura de sus directivos quienes han recepcionado los resultados de esta investigación para proponer soluciones a corto, mediano y largo plazos adaptando los factores del CNA, que en el presente trabajo constituyen los objetivos específicos dando como resultado el siguiente Plan de Mejoramiento.

Bibliografía

- Abanto, W. (2012): Guía Metodológica en Investigación Científica. Retrieved from http://facultaddeeducacioneidiomas1.bligoo.pe/media/users/19/972855/files/227730/GUIA_DE_INVESTIGACION.pdf
- Acosta, A., & Diaz, A. F. (1996). Educación, asesoría y seguimiento de proyectos. San Juan de Pasto: Cinde -Universidad de Nariño.
- Aja, J. M. et al. (1999). Enciclopedia General de la Educación. Tomo II. Barcelona: Editorial Océano.
- Averbug, E. et al. (1988). Enciclopedia práctica de pedagogía. Tomo IV. Barcelona: Editorial Planeta.
- Bastidas, J.A. (2006). Propuesta para la Diversificación e Innovación de los Programas de Pregrado en Lenguas Extranjeras. Documento inédito. Universidad de Nariño. Pasto.
- Buendía & Berrocal. (2001). La Ética de la Investigación Educativa. Retrieved from http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/6606/Etica_de_la_investigacion_educativa.pdf?sequence=2.
- Bustamente, G., & Jurado, F. (1996). Reflexiones sobre la evaluación. En: Perez, M. Evaluación Escolar. Resultados o procesos. Bogotá: Editorial Magisterio.
- Cely, R. et al., (2012). Programa Nacional de Bilingüismo, Cartilla talleres de socialización. Retrieved from http://issuu.com/graparte/docs/cartilla_socializacion_bunny_bonita
- Cerda, H. (2001). El proyecto de aula. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio. 1.
- Congreso De Colombia, Ley 1651 del 12 de Julio de 2013.
- Consejo Nacional De Acreditacion. (2006). Autoevaluación con Fines de Acreditación de

- Programas de Pregrado. Cuarta Edición. Retrieved from http://www.pregrado.unal.edu.co/docs/acreditacion/general/cna_autoevaluacion.pdp
- Escobar, J., y Bonilla, F. (2009). Grupos Focales: Una Guía Conceptual y Metodológica. Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología, Vol. 9 No. 1. Bogotá.
- Estévez, C. (1997). Evaluación integral por procesos. Bogotá: Cooperativa editorial Magisterio.
- Ministerio de Educación Nacional, ICFES. (2003). Evaluar para Transformar.
- Gento, S. (1998). Marco Referencial para la evaluación de un proyecto educativo. Facultad de educación, Madrid: UNED, 106.
- Gómez, H. (1998). Educación La Agenda del Siglo XXI. Santafé de Bogotá: Tercer Mundo Editores.
- Gómez, M. (2006). Consideraciones Iniciales a la Autoevaluación del Centro de Idiomas (Documento de Trabajo 1).
- Guazmayán, C., y Ramírez, R. (2000). Elementos conceptuales para la formación de docentes en las facultades de educación. San Juan de Pasto: Editorial Graficolor.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. Quinta edición. Mexico, D.F: McGraw-Hill.
- Hidalgo, H. (2012). La Enseñanza del Inglés en el Departamento de Lenguas Modernas: 1966-1998, 1.
- Iafrancesco G. (2005). Nuevos fundamentos para la transformación curricular: a propósito de los estándares. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.
- ICONTEC. (2007). Norma Técnica Colombiana de Programas de Formación para el Trabajo en el Área de Idiomas. Retrieved from <http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles->

157089_archivo_pdf_NTC_5580.pdf

Legislación Educativa. (2002). Bogotá D.C.: Promotora Cultural Ediciones.

Marco, R. (2004). La calidad en la enseñanza actual, 5. Retrieved from

http://www.educarm.es/documents/246424/461838/revista8_01.pdf/c5bad541-3fe5-4403-a4ee-ef7eb276105b

Ministerio De Educación Nacional. (2005). Bases para una Nación Bilingüe y Competitiva.

Al tablero, 37 (3). Retrieved from

<http://augusta.uao.edu.co/reapi/paginas/estandares/AT37.pdf>

Ministerio De Educación Nacional. (1994) Decreto 1860 de agosto 3 de 1994. Artículo 47.

Ministerio de Educación Nacional. (2002) Estándares para la Excelencia en Educación. Bogotá.

D.C. Editorial Creamos alternativas Ltda.

Ministerio De Educación Nacional. (2006). Formar en Lenguas Extranjeras: ¡El Reto! En:

Ministerio de Educación Nacional. Retrieved from

http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles115174_archivo_pdf.pdf

Ministerio De Educación Nacional. (2008). Programa Nacional de Innovación Educativa con

Uso de TIC. Programa Estratégico para la Competitividad.

Ministerio De Educación Nacional. (No Date). Serie Lineamientos Curriculares Idiomas

Extranjeros. En: Ministerio de Educación Nacional. Retrieved from

http://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/articles-89869_archivo_pdf4.pdf

Murcia, F. J. (1995). Proceso Pedagógico y Evaluación. Santafé de Bogotá: Ediciones Antropos

Ltda.

Pérez, R. (1995). Evaluación de Programas Educativos, en A. Medina Rivilla y L.M. Villar

Angulo (Edits). Evaluación de Programas Educativos, Centros y Profesores. Madrid:

- Univérsitas, 73-106.
- Pérez, R. (2000). Evaluación de Programas Educativos. *Revista de Investigación Educativa*, 266 – 268.
- Peters, T.J. & Waterman, R.H. (1993). *In Search of Excellence*. New York: Harper Collins (1st. edition, 1982), 29.
- Plante, J. (1994). *Evaluation de Pro-gramme*. Laval (Canadá): Université Laval, 50.
- Powell, R. R. (2006). *Evaluation Research: An overview*. *Library Trends* The Board of Trustees, University of Illinois ,55, 102-120.
- Ramírez et al. (2012). *Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado*, 6. Retrieved from www.cna.gov.co/1741/articles-86359_pregrado_2013.pdf.
- Richards, J., & Schmidt, R. (2010). *Longman Dictionary of Language Teaching and Applied Linguistics*. Harlow: Longman, 151.
- Roldan, O. (1999). *La evaluación en el nuevo espíritu de la educación. Módulo 8. Manizales: CINDE*.
- Saez, J. (1995): *Evaluación de Programas y Proyectos Educativos o de Acción social, Directrices para el diseño y ejecución*. *Revista de Pedagogía Social*.
- Secretaría de Educación de Bogotá. (1999). *La Evaluación de Competencias Básicas: Herramientas para la liderar el mejoramiento de la calidad de la educación. Evaluación para la excelencia*. Red Publicación.
- Selltiz, et al (1980): *Capitulo III Metodología de la Investigación*. Retrieved from http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/016813/016813_Cap3.pdf, 63.
- Serna, H. (1984) *Autoevaluación Institucional*. MEN Segunda edición, Bogotá, D.C.
- Stevens, P. D. (1977). *New orientations in the teaching of English*. Oxford: Oxford University

Press.

Thompson et al. (2012). Administración estratégica. México D.F: McGraw Hill.

Universidad de Nariño. (2001). Acuerdo Numero 023 de Abril 27 de 2001.

Universidad de Nariño. (2004). Acuerdo Numero 137 de Junio 28 de 2004.

Universidad de Nariño. (2013). Proyecto Educativo Institucional.

Universidad del Valle (2012). Informe de Autoevaluación Institucional 2005-2012.

Retrieved from http://salud.univalle.edu.co/pdf/informe_de_autoevaluacion.pdf.