



Universidad de Nariño

REVISTA HECHOS Y PROYECCIONES DEL LENGUAJE  
Volumen 21 ISSN Impreso 0121-3350

## Hacia un mejoramiento de los procesos académicos del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño, Colombia

\*Adriana Erazo Ruiz, María de los Ángeles Calderón, Henry Mauricio Figueroa, Fernando Andrés Guerrero y \*\*Jesús Alirio Bastidas A.

\*Licenciados en Educación Básica: Humanidades, Lengua Castellana e Inglés de la Universidad de Nariño. E-mail: aerasoruiz@gmail.com, angel09492@hotmail.com, henryk22855@gmal.com, fer491@hotmail.com

\*\*Jesús Alirio Bastidas A. es Ph.D in Language, Learning & Literacy de la University of Southern California, Los Angeles, USA y Profesor Titular de la Universidad de Nariño. E-mail: jabas3@yahoo.es

---

**Citar:** Erazo, Calderón, Figueroa, Guerrero y Bastidas. (2015). Hacia un mejoramiento de los procesos académicos del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño, Colombia  
*Hechos y Proyecciones del Lenguaje*. 21(1), 62- 77

### Resumen

Dada la importancia del "Proceso de Autoevaluación con fines de Mejoramiento y Acreditación Institucional" de la Universidad de Nariño, el Centro de Idiomas, como Unidad Académica de Interacción Social del Alma Mater, asumió la autoevaluación como una estrategia importante para su mejoramiento. El objetivo general de la investigación fue analizar las fortalezas y oportunidades de mejora teniendo en cuenta los diferentes factores establecidos por el CNA, a saber: Misión y Proyecto Institucional; Estudiantes; Profesores; Procesos Académicos; Organización, Administración y Gestión; egresados e impacto sobre el medio y Recursos Físicos y Financieros. Este artículo se refiere a un objetivo específico relacionado con el análisis de las fortalezas y las oportunidades de mejora del factor denominado Procesos Académicos. La investigación se fundamentó en el paradigma cuantitativo, utilizando tanto técnicas cuantitativas como cualitativas. Los resultados indicaron que cuantitativamente el factor estudiado obtuvo un grado de cumplimiento "Bueno". La característica que más se destacó fue la de extensión o proyección social con un resultado sobresaliente. Las demás características obtuvieron una buena evaluación, a excepción de la de relaciones nacionales e internacionales que obtuvo una evaluación deficiente. Por lo tanto, en cada una de las anteriores características los participantes hicieron observaciones que seguramente servirán para la mejora del Centro de Idiomas en el futuro.

**Palabras Clave:** Autoevaluación, Procesos Académicos, Enseñanza-Aprendizaje, Centro de Idiomas.

### Abstract

Given the importance of the "Self-evaluation Process for the Improvement and Institutional Accreditation" of the University of Nariño, the Language Center, as the academic unit of Social Interaction of the Alma Mater, assumed self-evaluation as an important strategy for its betterment. The general objective of the research study was to analyze the strengths and opportunities for improvement taking into account the different factors established by the CNA (Consejo Nacional de Acreditación), namely: Mission and Institutional Project; Students; Teachers; Academic Processes; Organization,

Administration and Management; alumni and impact on the social context, and Physical and Financial Resources. This article refers to a specific objective related to the analysis of the strengths and opportunities for improvement of the Academic Processes factor. The research was based on the quantitative paradigm, using both quantitative and qualitative techniques. Quantitatively, the results indicated that the studied factor obtained a "Good" degree of achievement. The characteristic that stood out most was the social extension or projection with a remarkable result. The other characteristics obtained a good mark, with the exception of the national and international relations which obtained a poor result. Therefore, in each of the above characteristics the participants made observations which will surely serve for the improvement of the Language Center in the future.

**Key Words:** Self-evaluation, Academic Processes, Teaching-Learning, Language Center.

## Introducción

**Contexto General.** Con la emisión de la Ley 30 de 1992 sobre la organización del servicio público de la Educación Superior y la Ley 115 de 1994 o Ley General de Educación se sientan las bases para el inicio de varios procesos de evaluación de la calidad en todos los niveles de la educación colombiana. En el sector de Educación Superior esta evaluación se refleja en el cumplimiento de una serie de requisitos para la obtención de la acreditación previa de los programas de licenciatura en educación y de los registros calificados de todos los programas profesionales. Además, se establece el proceso de acreditación de alta calidad, el cual si bien es voluntario, paulatinamente se ha ido convirtiendo en una obligación, tanto para las instituciones como para cada uno de los programas que ofrecen las universidades del país.

A partir del 2000, la Universidad de Nariño acoge los procesos anteriores a través de la obtención de la acreditación previa de todos los programas de Licenciatura en Educación, dando así cumplimiento a las exigencias estatales establecidas en el decreto 272 del 11 de febrero de 1998, así como también de la acreditación de los programas de Zootecnia y de Agronomía en el 2001. Los antecedentes anteriores sirven de motivación a los demás programas para adelantar paulatinamente sus procesos de auto-evaluación (AE) con propósitos de obtención de los registros calificados de todos sus programas y luego de acreditación de alta calidad de varios programas. Hasta el 2015 la Universidad de Nariño ha logrado acreditar 18 programas de pregrado con resultados positivos. La AE ha sido un proceso esencial para la identificación de una variedad de fortalezas, tanto de la institución como de los programas y un número importante de oportunidades de mejora que han servido de base para el diseño de planes de mejoramiento.

Otro antecedente importante de la presente investigación fue la propuesta de unas políticas de mejoramiento de la calidad de la enseñanza del inglés a través del denominado Programa Nacional de Bilingüismo (PNB) por parte del MEN en el 2004. Este programa busca desarrollar la capacidad de comprender otras culturas y de lograr una comunicación más efectiva, tanto en lengua materna como en otros idiomas. La Política de Bilingüismo se basa en tres grandes pilares: el lenguaje, la comunicación y la cultura según Cely et al (2012).

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 de Referencia, MCER (Consejo Europeo, 2002) como fundamento teórico y conceptual de medición internacional para el contexto local.

El PNB se formuló con el propósito de elevar la competencia comunicativa en inglés en todo el sistema educativo y de esta manera contribuir a la competitividad nacional en el contexto internacional. El PNB se basa en unos ejes de acción enfocados en tres aspectos: la evaluación, los estándares y el mejoramiento del aprendizaje del inglés en todos los niveles educativos del sistema colombiano, así: para los estudiantes de grado undécimo el nivel B1, para los profesores de inglés de primaria y de secundaria el nivel B2, para los estudiantes de pregrado de carreras profesionales el nivel B2 y para los estudiantes de las carreras de idiomas el nivel C1. (Cely et al., 2012). Además, el programa incluyó en sus metas y planes de mejoramiento, la certificación y acreditación de los centros, academias e institutos de idiomas, aspecto que se oficializó mediante la emisión del Decreto 3870 del 2 de noviembre de 2006 por parte del MEN.

En el 2015 el anterior programa pasó a denominarse “Colombia Very Well!: Programa Nacional de Inglés 2015 - 2025”, el cual busca 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 para que logren un nivel intermedio de inglés. Además, este proyecto se fundamenta en los lineamientos planteados por el MEN en la Ley de Bilingüismo, Ley 1651 de 2013.

En cuanto a la calidad de las instituciones educativas que ofrezcan capacitación en idiomas, el anterior documento precisa:

*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).*

El Centro de Idiomas (CI) de la Universidad de Nariño, que cuenta con casi 25 años de

funcionamiento (Obando, 1993), 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 la comunidad local y regional. Sin embargo, a pesar de la tradición del centro, se observó que éste no evidenciaba la realización de un proceso de AE que permitiese identificar el estado de desarrollo de sus aspectos académicos y

administrativos, a excepción de algunas iniciativas como el trabajo denominado “Consideraciones Iniciales a la Autoevaluación del Centro de Idiomas” de Gómez (2006), pero que no se logró su ejecución. Así mismo, se identificó la existencia de una nueva reglamentación del centro promovida por Bastidas, en su calidad de Decano (2002-2005) de la Facultad de Ciencias Humanas, y que se plasmó en el Acuerdo No 137 de 28 de junio de 2004. En consecuencia, el objetivo específico de la presente investigación fue analizar el estado actual de los factores académicos del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño para establecer las fortalezas y oportunidades de mejora y contribuir al diseño de un plan de mejoramiento de esta unidad académica.

## Marco Conceptual

La sustentación teórica de la presente investigación se basa en tres conceptos centrales: evaluación, auto-evaluación y procesos académicos. A continuación nos referimos al concepto de evaluación.

**La Evaluación.** Esta es una actividad que los seres humanos la realizan, tanto en su vida diaria como en su trabajo. Diariamente evaluamos cuando emitimos un concepto informal sobre lo que vemos o lo que hacemos. En el trabajo evaluamos cuando decimos que un producto es de buena calidad y en educación, los profesores evalúan los resultados del aprendizaje de sus estudiantes periódicamente. Sin embargo, en los contextos formales, los autores coinciden en la definición de evaluación al considerarla como la recolección de información de carácter sistemático con el objeto de emitir juicios sobre un determinado proceso o producto. Por ejemplo, Richards & Schmidt (2010) así la define:

*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 referentes que se han establecido previamente y las variables que hacen parte del proceso formativo, hecho que permite tomar acciones de mejora (Pérez, 1995). La evaluación generalmente se ha centrado en el producto del aprendizaje de los estudiantes en el ámbito escolar, sin embargo, con el énfasis en los procesos de obtención de registro calificado y acreditación, en el presente siglo se ha hecho mucho énfasis en dos tipos de evaluación: evaluación y auto-evaluación (AE) de los currículos o de los programas.

*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 y Nieto, 1994).

*La AE de Programas* también se asume como un proceso sistemático de recolección de información efectuada por los propios miembros del Programa: directivos, profesores, estudiantes y padres de familia con propósitos de mejoramiento. 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, (Gento, 1998).

**La Autoevaluación en el marco de la Acreditación o de Registro Calificado (CNA).** En el año 2003, el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) presentó un documento sobre los “Lineamientos para la Acreditación de Programas” de pregrado. El documento surgió de la necesidad de fortalecer el sistema educativo en políticas que aseguren la alta calidad en los procesos y en los servicios ofrecidos. En la revisión del mismo documento en el 2013, se buscó 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” (CNA, 2013:5).

La Acreditación se presenta, por tanto, como un reconocimiento, por parte del Estado, a 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. Para verificar la calidad de cada uno de los programas, el CNA ha establecido 8 factores, a saber: misión y proyecto institucional; estudiantes; profesores; procesos académicos; bienestar institucional; organización, administración y gestión; egresados e impacto sobre el medio y recursos físicos y financieros. Teniendo en cuenta que hasta la fecha no se habían establecido unos criterios oficiales para la evaluación de los centros de idiomas, se decidió utilizar algunos de los factores para la realización de la presente investigación, entre los cuales se encuentra el factor de *procesos académicos*.

### **Procesos Académicos**

Aunque en los documentos del CNA no se encontraron referentes conceptuales sobre los procesos académicos, de las características y de los aspectos a evaluar se deduce que éstos se refieren al currículo o al proyecto educativo de un programa académico. Por lo tanto, estos currículos o programas incluyen la misión y los objetivos, los contenidos organizados en planes de estudio, los aspectos metodológicos para la enseñanza y el aprendizaje, los materiales didácticos y la evaluación. Estos currículos son diseñados, implementados y evaluados por los principales estamentos de una institución, tales como estudiantes, profesores y personal directivo y administrativo. Además, en el proceso de AE debe invitarse a sus egresados y a los representantes de los empleadores y de las entidades educativas locales.

Para el proceso de acreditación, el CNA (2003) propone el uso de 13 características de AE: integralidad del currículo, flexibilidad del currículo, interdisciplinariedad, relaciones nacionales e internacionales del programa, metodologías de enseñanza y aprendizaje, sistema de evaluación de estudiantes, trabajos de los estudiantes, evaluación y autorregulación del programa, investigación formativa, compromiso con la investigación, extensión o proyección social, recursos bibliográficos, recursos informáticos y de comunicación y recursos de apoyo docente.

## **Método**

**Diseño de la Investigación.** La presente investigación se desarrolló dentro de los procesos y lineamientos estipulados por la Universidad de Nariño para la obtención de la Acreditación Institucional de Alta Calidad. Para el caso particular del CI, se trabajó mediante la recolección y el análisis de información suministrado por los instrumentos aplicados, 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.

**Enfoque.** Se utilizó el paradigma cuantitativo apoyado en técnicas del paradigma cualitativo, lo que 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., 2010:21).

**Tipo de Investigación.** Para llevar a cabo el estudio se optó por la investigación evaluativa que consiste en la recopilación de datos para tomar decisiones sobre las debilidades y las fortalezas de los programas, planes y proyectos, así como 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 proporcionar un mejor servicio, para cumplir con una necesidad particular o para identificar problemas específicos. La elección de la investigación evaluativa contribuye a los esfuerzos de planificación del CI 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.

**Técnicas de Investigación.** La recolección de la información se la realizó mediante la técnica del cuestionario. Los cuestionarios se elaboraron con preguntas abiertas y cerradas, expresadas con claridad, precisión y brevedad para garantizar la comprensión de los participantes y evitar la mayor distracción posible. Por otra parte, el trabajo investigativo se

apoyó en grupos focales como técnica de recolección de datos mediante una entrevista grupal semi-estructurada que giró alrededor de una temática propuesta por los investigadores. El propósito principal fue hacer que surjan actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones en los participantes. (Escobar & Bonilla, 2009:52).

**Población, Muestra y Lugar.** La *población* objeto de investigación fue: 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.

**Procedimiento.** Para iniciar el estudio de autoevaluación del CI se consideró fundamental la conformación de un grupo de AE para estructurar y materializar su aplicación, constituyéndose en un verdadero macro proyecto. Este grupo fue conformado por el Director del CI, cuatro estudiantes del programa de Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Humanidades, Lengua Castellana e Inglés, entre quienes se encontraba un administrativo del CI.

Posteriormente, se identificaron cada uno de los pasos que harían parte del proyecto en términos de su desglosamiento en tareas que permitieron evaluar el desempeño en cada una de las variables que conformaron el estudio con el aval del Comité Curricular del Departamento de Lingüística e Idiomas de la Universidad de Nariño.

Las actividades desarrolladas fueron las siguientes:

1. Revisión de Proyecto según observaciones del asesor y los evaluadores.
2. Realización del Estudio Piloto.
3. Socialización del Proyecto con los profesores del CI.
4. Aplicación de los cuestionarios a la población del CI (directivos, personal administrativo, profesores y estudiantes).
5. Análisis estadísticos de los resultados de los cuestionarios.
6. Escritura del informe.

Así mismo, se determinaron las siguientes etapas del Proceso de Autoevaluación:

**Etapas 1: Sensibilización.** El CI puso en marcha el ejercicio de AE gracias a que, en el año 2013, la Universidad de Nariño asume la Acreditación como un componente vital para garantizar una educación de alto nivel.

**Etapa 2: Elaboración del Proyecto y Socialización.** El Proyecto presentado por los estudiantes de Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Humanidades, Lengua Castellana e Inglés fue acogido por el Director del Centro de Idiomas, Mg. Armando Agreda Martínez, gracias a su alto compromiso universitario y reconocido liderazgo. Así mismo, fue designado como asesor el Dr. Jesús Alirio Bastidas Arteaga, quien acompañó este proceso con su reconocida calidad humana y amplia experiencia en el campo de la investigación.

### **Etapa 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) se cumple en alto grado; (c) se cumple aceptablemente; (d) se cumple 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

**Criterios de Validación.** El estudio buscó validar sus resultados a través de la realización de un estudio piloto y de la triangulación de las técnicas de recolección de la información.

El estudio piloto se realizó con el propósito principal de evaluar los instrumentos de recolección de la información (cuestionarios) y 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 AE del Centro de Idiomas, seleccionando un pequeño grupo de profesores y/o estudiantes para que desarrollen y realicen las correcciones y ajustes correspondientes.

Finalmente, se buscó 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.



**Aspectos Éticos.** Se consideraron los elementos que permitieron asegurar el bienestar tanto de los investigadores como de las personas que participaron y que fueron 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 CI.

## Resultados y Discusión

Los resultados de la investigación se presentan con base en la información 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, administrativos, profesores y estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño. Para el segundo caso, se resume la información recogida en los Grupos Focales, con la participación de los docentes de la Unidad Académica.

### Escala de Medición

En la investigación los resultados cuantitativos se expresaron mediante tablas correspondientes a las respuestas suministradas por los participantes con base en la escala de valoración, sugerida por el CNA (2003). 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, adaptado tal como se indica en la Tabla 1.

Tabla 1. Escala de valoración adaptada de la propuesta por el CNA.

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

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.

En el primer objetivo específico del proyecto se propuso “Analizar 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 según el CNA (2003), pero seleccionando aquellas características que se aplican al Centro de Idiomas, dada su calidad de educación no formal (ver Tabla 2).

**Tabla 2. Grado de Cumplimiento del Factor 4: Características Asociadas a los Procesos Académicos**

Factor	Característica	Calificación	Porcentaje Característica
Características Asociadas a los Procesos Académicos	Flexibilidad del Currículo	4,1	82,3%
	Relaciones Nacionales e Internacionales del Programa	2,5	50,5%
	Metodología de Enseñanza y Aprendizaje	3,7	74,3%
	Sistema de Evaluación de Estudiantes	4,1	81,9%
	Evaluación y Autorregulación del Programa	4,1	82,3%
	Extensión o Proyección Social	4,6	93%
	Recursos Bibliográficos	3,6	72,5%
	Recursos Informáticos y de Comunicación	3,6	71%
<b>Promedio</b>	<b>3,8</b>	<b>75.97</b>	

**Grado de  
Cumplimiento del  
Factor**

**Bueno**

Con respecto a la *flexibilidad curricular*, el buen resultado obtenido nos indica el reconocimiento de los participantes de los mecanismos de flexibilidad que el CI ha establecido para la movilidad de los estudiantes como son: el reconocimiento de su nivel inicial con la presentación de una certificación de una prueba estandarizada y la posibilidad de aceptar evaluar a un estudiante para reubicarse en otro nivel si así lo solicita y lo demuestra con la aprobación de la respectiva prueba. Lo anterior nos indica que el CI cumple con uno de los indicadores del CNA sobre movilidad que sugiere la optimización del tránsito de los estudiantes por el programa (CNA, 2003).

Sin embargo, los docentes manifiestan que existen algunos estudiantes que, aunque 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 dirección académica del programa. Los docentes sugieren que se aplique un examen elaborado por un equipo de docentes que garantice el desempeño del estudiante en las cuatro habilidades para ser promovido al siguiente nivel. Esta sugerencia se tendrá en cuenta en el Plan de Mejoramiento.

Los resultados sobre las *relaciones nacionales e internacionales del CI* evaluados con 2.5, indican que hay necesidad de hacer ajustes en aquéllos aspectos que sea posible, dada las limitaciones de un programa de educación no formal. Sin embargo, es pertinente aclarar que la organización del currículo y los contenidos de los cursos se han ido revisando de manera continua para alinearlos con las exigencias del MCER (2002), tal como lo ha recomendado el MEN (2004). Sin embargo, el CI no ha realizado actividades que estimulen el contacto con entidades y con autoridades académicas distinguidas del orden nacional e internacional que contribuyan al mejoramiento del programa (CNA, 2003). Sin embargo, existen convenios con el British Council y con ETS para la presentación de exámenes internacionales de la lengua inglesa.

Al respecto, los docentes solicitan que se amplíe los vínculos con otras instituciones como Kaplan y aquellas relacionadas con campamentos con el fin de extender la proyección cultural y académica de los estudiantes para contribuir a su formación integral. Sin embargo, dada la variedad de procedencia de los estudiantes y las diferentes edades, es posible que este tipo de programas no sean de su interés.

Respecto a la *metodología de enseñanza y aprendizaje*, el resultado obtenido de 3.7 es bueno e indica que los estudiantes se encuentran satisfechos con la misma, ya que les brinda espacios para una formación oportuna y de calidad, fundamentada en los objetivos de

los planes de estudios del CI de la Universidad de Nariño. En esta característica, el CI siempre se ha preocupado por mantenerse actualizado en las metodologías de enseñanza acorde con las tendencias internacionales. Actualmente, se sigue una metodología fundamentada en el Enfoque Comunicativo respondiendo así a los planteamientos del MCER (2002), del MEN (2004) y de autoridades reconocidas a nivel nacional e internacional (Bastidas, 2002; Larsen – Freeman, 2011; Richards y Rodgers, 2001). Además, el CI se preocupa por mantener actualizada la formación de los profesores y su conocimiento de las ofertas de materiales AV, para hacer los cambios respectivos cuando lo consideren pertinente.

Sin embargo, no hay que desconocer que hay un 25.7% de estudiantes que demuestran cierta insatisfacción, que es necesario tenerla en cuenta para propósitos de mejoramiento. Al respecto, también es importante tener en cuenta la opinión de los profesores, ya que ellos son los directamente responsables de la toma de decisiones en la planeación, en la selección de los materiales, en la implementación de los cursos y en la evaluación del aprendizaje.

En la característica sobre los *sistemas de evaluación de los estudiantes* se obtuvo un buen resultado con un 81.9% de satisfacción de todos los participantes. Este resultado demuestra el reconocimiento de la aplicación de procesos evaluativos, tanto formativos como sumativos, con el fin de garantizar un proceso evaluativo integral y equilibrado. Además, el CI paulatinamente ha ido incorporando pruebas de tipo estandarizado con el objeto de tener indicadores que nos permitan compararnos con resultados de las pruebas internacionales.

Sobre la *evaluación y autorregulación del Programa* los participantes en la AE consideran que el CI cumple adecuadamente, ya que el 82.3%, en promedio, la evaluaron con una media de 4.1. Este resultado sustenta que los participantes consideran que la AE evaluación adelantada contribuye al mejoramiento de la calidad de todos los procesos académico-administrativos.

Sin embargo, si tenemos en cuenta que el CNA (2003) sugiere que la institución debe tener criterios y procedimientos claros para la evaluación periódica de sus programas, es pertinente que el CI continúe con este proceso, por lo menos cada dos o tres años, es decir, al término de cada cohorte de estudiantes, ya que como se indicó en este documento, a pesar de las intenciones que se han tenido en el Departamento de Lingüística e Idiomas de promoverla (Gómez, 2006), ésta se la realizó por primera vez en el 2014 con motivo del planteamiento de la presente investigación.

Respecto a la *extensión o proyección social*, el 93% de los participantes la evaluaron con un 4.6, lo que equivale a un resultado *sobresaliente*. Para la institución este resultado es muy satisfactorio ya que reconoce la naturaleza de esta unidad académica, la cual desde su creación en 1993 se ha dedicado a responder a una necesidad continua e importante de la sociedad nariñense, no solamente de aprender inglés, sino también de otros idiomas, tales como el francés, el italiano, el alemán y ahora el portugués. Sin desconocer que ha habido

periodos críticos en el desarrollo de la unidad, en el siglo XXI podemos afirmar que el CI sigue siendo una unidad de reconocida calidad académica y administrativa que semestralmente atrae más de mil estudiantes para tomar cursos de idiomas.

Con relación a los *recursos bibliográficos e informáticos y de comunicación* los resultados también fueron buenos, ya que se obtuvo una evaluación de 3.6. Lo anterior es el reconocimiento a que, por una parte, los estudiantes y los docentes 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. En lo concerniente a la capacitación de los docentes del CI, se desarrolla semestralmente un taller sobre estrategias de enseñanza del inglés y manejo del texto, por parte de la Editorial Pearson. Sin embargo, los docentes solicitan que se genere otros espacios de desarrollo profesoral como diplomados, seminarios, entre otros. Además, piden que se les conceda permiso para asistir a eventos académicos en otras ciudades.

Con relación al texto utilizado para los cursos de inglés del CI se considera, por parte de los docentes, como una herramienta útil y actualizada, aunque necesita ser adaptado al contexto académico en el que 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 libro de texto, debido a que es pertinente establecer un período de tiempo conveniente para el desarrollo adecuado de las unidades de trabajo, dado que la eficiencia en una lengua extranjera precisa de un componente teórico-práctico que debe llevarse a cabo en tiempos y espacios apropiados que permitan alcanzarla. Así, se garantizaría que los estudiantes adquieran el desempeño esperado en la lengua extranjera por cada nivel.

Por otra parte, el CI 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 dotadas y actualizadas para realizar las tareas mencionadas.

Sin embargo, es importante que el CI revise sus procesos de desarrollo docente de sus profesores en lo que concierne al uso de las TIC, ya que éste es un campo muy dinámico y de constante actualización e innovación para que incorpore actividades de entrenamiento semestral a los profesores para un uso mucho más eficiente de todas las herramientas que actualmente existen en la internet, no solamente para la enseñanza y el aprendizaje del inglés, sino también de los demás idiomas que actualmente ofrece el centro.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

El Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño se ha caracterizado por su constante preocupación por mejorar sus procesos académicos y administrativos. En lo académico, ha buscado mantener un currículo donde se evidencia la organización y actualización de los procesos académicos con el fin de alcanzar las metas de formación propuestas. En lo administrativo, la dirección y todo el personal han contribuido a mejorar continuamente la eficiencia y eficacia de todos los procedimientos. Como resultado, la unidad ha cumplido con los requerimientos de la Oficina de Calidad de nuestra institución, siendo resaltada por su organización y cumplimiento sobresaliente de todas las normas. Como resultado de todo proceso de AE, el centro debe comprometerse a mantener sus fortalezas demostradas en todas las características del factor de procesos académicos y en especial de extensión o proyección social, tal como la denomina el CNA. Así mismo, se sugiere que tenga en cuenta las recomendaciones de las demás características, ya que éstas son grandes oportunidades de mejoramiento.

En primer lugar, en la característica de flexibilidad curricular, los profesores manifiestan preocupación por la calidad académica de los estudiantes y sugieren que se verifique que los estudiantes realmente estén preparados antes de cursar el siguiente nivel, con el fin de evitar inconvenientes que afecten el ritmo de aprendizaje de los demás estudiantes. Es decir, que la flexibilidad curricular no debe afectar el nivel académico de los estudiantes.

En segundo lugar, en cuanto a las relaciones nacionales e internacionales se observó que hasta el semestre A 2015 el CI no tiene establecidos unos lineamientos claros sobre su interacción con diferentes comunidades que le permita utilizarlas como referentes y oportunidades de intercambio de profesores y de estudiantes. Por lo tanto, hay necesidad de que se mejore sustancialmente los indicadores de esta característica. Al respecto, es importante que el CI participe en la convocatoria anual de la Comisión Fulbright para tener la posibilidad de contar con un experto americano que lo asesore durante un semestre en todos los aspectos académicos del programa. También se le recomienda promover un encuentro de directores de centros de idiomas de las universidades del país para intercambiar experiencias, seleccionar iniciativas y llevarlas a cabo, en especial en lo que respecta a las relaciones nacionales e internacionales.

En tercer lugar, en lo referente a la metodología de enseñanza y aprendizaje, los materiales bibliográficos y los materiales informáticos y de comunicación es importante que el CI continúe realizando esfuerzos para proporcionar los talleres de actualización de los profesores en metodologías actuales, en el manejo apropiado de materiales de enseñanza y en la selección y adaptación de las tecnologías de la información y de la comunicación aplicados a la enseñanza de las lenguas extranjeras. Así mismo, es importante continuar haciendo esfuerzos conjuntos con las demás unidades académicas de la sede Las Acacias para mejorar la calidad de la conectividad, de tal manera que los profesores hagan uso de la internet en sus salones de clase, los cuales deben disponer de buenas pantallas.

En quinto lugar, es importante introducir la aplicación de pruebas estandarizadas al término de cada uno de los niveles, según el MCER, a saber: primer nivel (128 hrs): A2; segundo nivel (128hrs) y tercer nivel (128hrs): B1; tercero (128hrs) y cuarto nivel (128hrs): B2 y quinto nivel (128 hrs) y sexto nivel (128hrs): C1. Esta propuesta implica la necesidad de considerar la posibilidad de ofrecer un sexto nivel o aumentar el número de horas semanales en los niveles anteriores para que los estudiantes obtengan su eficiencia con el nivel C1. También se recomienda retomar la oferta de cursos especialmente diseñados para la toma de pruebas estandarizadas internacionalmente.

En sexto lugar, la evaluación y la autorregulación del Programa que ofrece el CI Idiomas deben convertirse en actividades semestrales o anuales, de tal manera que se conviertan en actividades permanentes y preparen a sus integrantes para el proceso de AE formal que debería ser realizado al término de cada una de las cohortes, es decir cada dos o tres años.

Finalmente, el CI debe mantener sus grandes fortalezas en lo que hoy se denomina interacción social, ofreciendo un servicio de preparación en lenguas extranjeras, incluido el español como lengua extranjera, de una alta calidad académica para seguir siendo una entidad líder en el Departamento de Nariño. Lo anterior constituye una gran contribución para la creación y fortalecimiento de la Unidad de Proyección Social, propuesta en el Plan de Desarrollo Udenar 2008-2020 y en el nuevo estatuto general de la Universidad de Nariño que está en discusión. Además, con el mejoramiento de todos los aspectos indicados en cada uno de los factores estudiados en la AE general del CI se puede tramitar ante la Secretaria de Educación del Municipio su acreditación.

## Referencias Bibliografía

- Bastidas, J. A. (2002). *Opciones metodológicas para la enseñanza de los idiomas*. Pasto: JABA Ediciones.
- Buendía, L., & Berrocal, E. (2001). La Ética de la Investigación Educativa. *Agora Digital*, No.1, 1-14.  
Retrieved from:  
[http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/6606/Etica\\_de\\_la\\_investigacioi\\_edu\\_cativa.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/6606/Etica_de_la_investigacioi_edu_cativa.pdf?sequence=2).
- Cely, R. M., et al. (2012). *Programa Nacional de Bilingüismo: Cartilla talleres de socialización*.  
Retrieved from [http://issuu.com/graparte/docs/cartilla\\_socializacion\\_bunny\\_bonita](http://issuu.com/graparte/docs/cartilla_socializacion_bunny_bonita)
- Congreso de Colombia. (1992). *Ley 30 de 1992*. (Organización de la Educación Superior).
- Consejo de Europa. (2002). *Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas*. Madrid: Instituto Cervantes.
- Consejo Nacional de Acreditación, CNA. (2003). *Lineamientos para la acreditación de programas*. Bogotá, D.C.: Corcas Editores Ltda.
- Consejo Nacional de Acreditación, CNA. (2013). *Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado*. Retrieved from [www.cna.gov.co/1741/articles-86359\\_pregrado\\_2013.pdf](http://www.cna.gov.co/1741/articles-86359_pregrado_2013.pdf).
- Escobar, F., & Bonilla, F. I. (2009). Grupos Focales: Una Guía Conceptual y Metodológica. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, Vol. 9 (1), 51 - 67.
- Gento, S. (1998). *Marco referencial para la evaluación de un proyecto educativo*. Madrid: UNED, 106, 93-127.
- Gómez, M. (2006). *Consideraciones iniciales a la autoevaluación del Centro de Idiomas*. (Documento de Trabajo 1). Pasto: Universidad de Nariño.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta

- Edición. Mexico, D.F.: McGraw-Hill.
- Larsen-Freeman, D. (2011). *Techniques and principles in language teaching*: Third Edition. Oxford: Oxford University Press.
- Ministerio de Educación Nacional. (2004). *Programa Nacional de Bilingüismo: Colombia 2004 – 2019*. Retrieved from: [https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-132560\\_recurso\\_pdf\\_programa\\_nacional\\_bilinguismo.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-132560_recurso_pdf_programa_nacional_bilinguismo.pdf)
- Ministerio de Educación Nacional. (2004). *Ley 115 de 1994* (Ley General de Educación).
- Ministerio de Educación Nacional. (2006). *Decreto 3870 del 2 de noviembre de 2006*. (Reglamento de la organización y funcionamiento de los programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano en el área de idiomas).
- Ministerio de Educación Nacional MEN. (2015). *Colombia very well!: Programa nacional de inglés 2015 – 2025*. Retrieved from: [http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles-343287\\_recurso\\_1.pdf](http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles-343287_recurso_1.pdf)
- Ministerio de Educación Nacional. (2013). *Ley 1651 de 2013*. (Ley de Bilingüismo).
- Obando, P. V. (1993). *Centro de Idiomas de la Universidad de Nariño*. Documento Inédito. Pasto: Universidad de Nariño.
- Pérez, R. (1995). Evaluación de programas educativos. En A. Medina Rivilla y L.M. Villar Angulo (Eds.). *Evaluación de Programas Educativos* (pp. 73-106). Madrid: Universitat.
- Presidencia de la República. (1998). *Decreto 272 del 11 de febrero de 1998*. (Requisitos de creación y funcionamiento de los programas académicos de pregrado y postgrado en Educación).
- Richards, J. C., & Schmidt, R. (2010). *Longman Dictionary of Language Teaching and Applied Linguistics*. Harlow: Longman.
- Richards, J. C, Rodgers, T. (2001). *Approaches and methods in language teaching*. Second Edition. Cambridge: Cambridge University Press.
- Saez, J. y Nieto, J. (1994). Evaluación de programas y proyectos educativos o de acción social: Directrices para el diseño y ejecución. *Pedagogía Social*. No. 10, 141- 169.
- Universidad de Nariño. (2004). Acuerdo No. 137 de Junio 28 de 2004. (Reglamentación del Centro de Idiomas).