



UMC
UNIVERSIDAD
MIGUEL DE CERVANTES

Trabajo Final para Obtener el Grado de Magíster en Educación Mención Gestión de
Calidad

**DIGNÓSTICO Y PLAN DE MEJORAMIENTO EDUCATIVO DE LA
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS, DE LA COMUNA DE ARICA, REGIÓN
DE ARICA Y PARINACOTA**

Candidato a magíster: Melissa Sepúlveda Carrasco

Tutor disciplinar: Dra. Amely Vivas Escalante

Tutor metodológico: Dra. Carmen Bastidas

Marzo, 2025

Índice

Resumen.....	ii
Introducción.....	1
Marco teórico.....	3
Marco contextual.....	8
Diagnóstico Institucional.....	11
Análisis de los resultados.....	35
Plan de mejoramiento.....	53
Conclusión.....	55
Bibliografía.....	58

Resumen

Presentación del Problema

En la Universidad Santo Tomás de Arica, los cursos de Inglés Básico I y II presentan un desbalance en el desarrollo de habilidades lingüísticas, priorizando *reading* y *writing* sobre *listening* y *speaking*. Esta situación limita la capacidad de los estudiantes para comunicarse eficazmente en entornos profesionales. La falta de recursos adecuados y estrategias metodológicas enfocadas en la comunicación oral agrava este problema, lo que hace necesario un diagnóstico que permita diseñar un plan de mejora.

Objetivo

Diseñar un plan de mejoramiento educativo para fortalecer las habilidades de *listening* y *speaking* en los cursos de Inglés Básico I y II, integrando estrategias innovadoras y recursos tecnológicos que favorezcan un aprendizaje más equitativo y funcional.

Metodología

Se utilizó un enfoque descriptivo y analítico basado en estándares indicativos de desempeño, organizados en cuatro dimensiones y tres subdimensiones. El diagnóstico se realizó mediante la evaluación de programas académicos, análisis de recursos disponibles y percepción de estudiantes sobre la enseñanza del inglés en la universidad.

Resultados

El diagnóstico reveló que los cursos analizados priorizan el desarrollo de *reading* y *writing* en detrimento de *listening* y *speaking*. Se identificó una escasez de recursos didácticos para la enseñanza de habilidades orales, metodologías poco centradas en la comunicación y una insuficiente capacitación docente en enfoques interactivos. Además, los estudiantes expresaron inseguridad al comunicarse en inglés debido a la falta de práctica oral en el aula.

Propuestas Remediales

Para abordar esta problemática, se plantea:

1. Implementación de metodologías activas como debates y juegos de roles.
2. Uso de tecnología para reforzar *listening* y *speaking* mediante plataformas interactivas y recursos multimedia.

3. Capacitación docente en estrategias comunicativas.
4. Creación de espacios de conversación en inglés dentro del campus.
5. Desarrollo de materiales complementarios con un enfoque equilibrado en todas las habilidades lingüísticas.

Introducción

El aprendizaje del inglés como lengua extranjera es un componente esencial en la formación profesional de los estudiantes universitarios, especialmente en contextos donde el dominio de este idioma es un requisito para acceder a mejores oportunidades académicas y laborales. En la Universidad Santo Tomás de Arica, los cursos de Inglés Básico I y II presentan un enfoque que prioriza el desarrollo de habilidades de lectura y escritura, dejando en un segundo plano las competencias de comprensión y producción oral. Esta situación genera una brecha en la formación de los estudiantes, quienes enfrentan dificultades para comunicarse en inglés en escenarios reales, tanto en su vida académica como profesional.

Diversos estudios han demostrado que el desarrollo equilibrado de las cuatro macrohabilidades del idioma (*reading, writing, listening y speaking*) es fundamental para lograr un aprendizaje efectivo. Autores como Richards (2008) y Harmer (2015) destacan la importancia de integrar metodologías activas y el uso de recursos tecnológicos para mejorar las habilidades comunicativas en inglés. Sin embargo, en el contexto de la Universidad Santo Tomás, la falta de estrategias específicas para fortalecer *listening* y *speaking* ha limitado el desempeño oral de los estudiantes, evidenciando la necesidad de un diagnóstico detallado y un plan de mejoramiento educativo en esta área.

Ante esta problemática, la presente investigación se plantea las siguientes preguntas: ¿Cuáles son los principales factores que limitan el desarrollo de las habilidades de comprensión y producción oral en los cursos de Inglés Básico I y II? ¿Qué estrategias pueden implementarse para fortalecer estas competencias dentro del plan de estudios actual? A partir de estos cuestionamientos, el objetivo general de este estudio es diseñar un plan de mejoramiento educativo que permita equilibrar el desarrollo de las cuatro habilidades lingüísticas, con énfasis en *listening* y *speaking*, mediante la implementación de estrategias innovadoras y recursos tecnológicos adecuados.

Para responder a estas interrogantes, la investigación se estructurará en cinco capítulos. En el primer capítulo, se presentará el marco teórico, en el que se abordarán conceptos clave sobre la enseñanza del inglés como lengua extranjera, enfoques metodológicos y estrategias efectivas para la enseñanza de habilidades orales. En el segundo capítulo, se detallará la metodología utilizada para el diagnóstico de la situación actual en la Universidad Santo Tomás, considerando instrumentos de recolección de datos y criterios de análisis. El tercer capítulo estará dedicado a la presentación y análisis de resultados, evidenciando las principales debilidades del programa actual. En el cuarto capítulo, se propondrá un plan de mejoramiento

educativo basado en los hallazgos del diagnóstico. Finalmente, en el quinto capítulo, se expondrán las conclusiones y recomendaciones, destacando la relevancia de la propuesta y sus implicaciones para la enseñanza del inglés en la institución.

Con esta investigación, se espera contribuir a la mejora de la enseñanza del inglés en la Universidad Santo Tomás de Arica, proporcionando herramientas que permitan a los estudiantes desarrollar competencias comunicativas más sólidas y acordes con las exigencias del mundo académico y laboral.

Marco Teórico

Para comenzar con esta investigación, se planteará un marco de referencia o revisión de la literatura para poder sustentar conceptualmente el diseño e implementación de un plan de mejoramiento educativo en el área de inglés para fines específicos, conocido también por sus siglas ESP (English for specific purposes) en las carreras de Psicología y Enfermería de la Universidad Santo Tomás, específicamente en las asignaturas de inglés básico I y II, asignaturas de formación transversal presentes en la malla curricular de todas las carreras, comuna de Arica, región de Arica y Parinacota. A continuación, se desarrollan las bases teóricas que fundamentan la presente propuesta.

1.1. English for Specific Purposes (ESP)

El ESP establece sus bases en el satisfacer las necesidades lingüísticas específicas de los estudiantes en función de su ámbito académico o profesional, pudiendo así encaminar un conocimiento sólido y enfocado a la futura área del futuro profesional en proceso de formación. Según Hutchinson y Waters (1987), “el ESP surge como una respuesta a demandas particulares de aprendizaje que no se abordan completamente en los cursos de inglés que son más bien generales y más estándar en su esquema o programa” (p. 12). Este enfoque posee ciertas características que difieren de un curso de inglés tradicional, detalles que se mencionan con mayor precisión a continuación:

- **Diseño centrado en el estudiante:** Las tareas, ejercicios y los materiales se desarrollan y enfocan para poder alinearse con los objetivos académicos y laborales de los futuros profesionales.
- **Relevancia contextual:** Los contenidos en cuestión, se adaptan al contexto profesional o académico del estudiante, promoviendo la transferencia directa de habilidades y conceptos claves del área o carrera en estudio.

Dudley-Evans y St. John (1998) “destacan que el ESP también se enfoca en una enseñanza más funcional y práctica, que enfoca las tareas reales y las competencias comunicativas específicas, lo cual es un elemento clave para carreras como la de

Psicología y Enfermería, donde el dominio del inglés puede ser fundamental al momento de acceder a literatura científica actual, en donde abundan los títulos en el idioma universal, así como también a la hora de interactuar en entornos internacionales ya sea dentro o fuera del país de residencia, dado el contexto de universalidad en ascenso cada año” (p. 5).

1.2. Desarrollo de Habilidades de *Listening* y *Speaking*

Las habilidades receptivas enmarcadas bajo el concepto de “*escuchar*” o como lo utilizamos los docentes del inglés “*listening*” y las productivas bajo el nombre de “*hablar*” o “*speaking*” son esenciales en el aprendizaje del idioma inglés y de cualquier idioma al momento de su adquisición, especialmente en el contexto del ESP. El enfoque comunicativo, descrito por Richards y Rodgers (2001), “enfatisa que estas habilidades deben integrarse de manera activa en el proceso de aprendizaje, promoviendo la interacción oral y auditiva en escenarios reales o bajo juego de roles” (p. 163). Es en este último punto, es donde el aprendizaje toma relevancia, dado que es el contexto ideal para que los estudiantes puedan adentrarse bajo una situación simulada, o incluso a una situación que podría sucederles ya cuando estén ejerciendo sus carreras profesionales.

Brown (2007) argumenta que el desarrollo del *listening* es crucial para poder comprender y acostumbrarse a interpretar la serie de mensajes de parte de los hablantes en diversos acentos, ritmos y contextos. Por su parte, el *speaking* permite a los estudiantes expresar ideas, intercambiar puntos de vista, negociar significados y participar en conversaciones ya sean cotidianas o académicas, habilidades que resultan indispensables en ámbitos como la psicoterapia en psicología o la comunicación con pacientes en enfermería (p. 319).

1.3. Evaluación y Calidad Educativa

Bastante se habla sobre la calidad educativa en instituciones de educación superior, sobre todo después de los últimos acontecimientos globales y sociales que han

acontecido en Chile y en el mundo durante esta última década. Cuando se habla de calidad, se debe procurar y garantizar el desarrollo integral de competencias que permitan a los estudiantes desempeñarse efectivamente en sus futuras áreas profesionales. Según Harvey y Green (1993), "la calidad puede definirse en términos de transformación, es decir, como la capacidad que tiene la educación para poder cambiar a los estudiantes mediante la adquisición de nuevos conocimientos, habilidades y actitudes y así ir moldeando un ser íntegro y completo en términos de profesionalismo" (p 22).

En el contexto de la presente investigación, el desarrollo de *listening* y *speaking* constituye un elemento fundamental de la transformación educativa. El implementar estrategias para mejorar estas áreas no solo fortalece las competencias lingüísticas, sino que también contribuye a elevar los estándares académicos y profesionales de los estudiantes durante su proceso formativo como profesionales, enmarcando lo relevante que es el idioma inglés y su dominio óptimo, pues abre una puerta de posibilidades hacia un futuro exitoso en cualquier área profesional, sea cual sea.

1.4. Materiales Educativos: "Q Skills for Success"

La serie de libros de estudio "Q Skills for Success 1 y 2" han sido seleccionados como recursos principales del programa de asignatura en las asignaturas de Inglés Básico I y II respectivamente, llevadas a cabo como material base de las clases llevadas a cabo a los estudiantes de la universidad Santo Tomás alrededor de todo el territorio nacional. Este set de libros tiene como característica el enfoque en el desarrollo equilibrado de las cuatro habilidades lingüísticas: leer, escribir, escuchar y hablar (*reading, writing, listening, speaking*) además del uso de tareas y ejercicios basados en el pensamiento crítico, habilidad fundamental para el perfil del profesional en formación. Dichas tareas tienen como objetivo desarrollar la capacidad que tiene el estudiante al momento de articular respuestas referidas a un tema, esto de la mano con el juego de roles, situaciones simuladas y todo ejercicio que permita prever al alumnado de un contexto similar del que se encontrarán cuando estén ejerciendo.

Sin embargo, una revisión preliminar en el componente principal indicado por el programa de asignatura, indica que el uso predominante de estos textos se ha centrado solamente en dos áreas de cuatro: el *writing* y *reading*, dejando un vacío significativo en áreas tan fundamentales como es el *listening* y *speaking*. Por lo tanto, esta propuesta busca optimizar el uso de estos recursos, complementándolos con estrategias pedagógicas específicas para potenciar las habilidades orales y auditivas y así poder centrarse en un desarrollo óptimo a lo largo del aprendizaje del estudiante durante el semestre académico, generando como resultado un mayor desempeño del estudiante y mayor confianza respecto a sus habilidades del uso y dominio de la segunda lengua.

1.5. Otras Fuentes de Referencia

Cuando se habla del ESP en contextos de adquisición del idioma inglés en contextos universitarios, no solamente se habla del enfoque en textos que son netamente de estudio y utilizados solamente en clases para la adquisición de habilidades gramaticales y lingüísticas, ya que también existen otros textos que pueden ofrecer otra panorámica respecto al estudio y la comprensión de la lengua inglesa a través de planteamientos que hacen reflexionar acerca de la forma en la cual se están moldeando y llevando a cabo las clases en dichos contextos. Fortanet Gómez (2012) “hace un hincapié en la reflexión de cómo se realizan las clases en la educación superior, en donde las sesiones son en su mayoría expositivas, el docente desempeña un rol central, transmitiendo conocimientos de manera oral con apoyo ocasional de recursos visuales, mientras que los estudiantes suelen limitarse a escuchar y tomar apuntes. Este formato, centrado en la labor del profesor, ha sido característico de la enseñanza universitaria durante años, estableciéndose como la norma y replanteando en cómo ya es hora de flexibilizar esta estructura rígida a la hora de enseñar un idioma extranjero” (p. 64).

House, S. (2013) menciona en su libro “Didáctica del inglés: classroom practice” que la competencia comunicativa debe considerarse un principio organizador esencial en el desarrollo de un programa de estudios y de las actividades relacionadas en el aula. El

punto de partida para planificar un programa de trabajo es el currículo oficial, que proporciona el marco general dentro del cual se construye el programa. Por lo que se deduce que es imposible dejar de lado las habilidades de producción durante la adquisición de un idioma, se pueden seccionar para distribuir los distintos objetivos de cada clase pero finalmente deberían de estar enlazados más no bien separados o aislados" (p. 82).

Marco Contextual

El contexto que envuelve la presente investigación describe las características del entorno académico, social y cultural en el lugar donde se desarrolla el estudio, centrándose en la Universidad Santo Tomás de la comuna de Arica, región de Arica y Parinacota. Esta institución educativa tiene una trayectoria significativa en la formación de profesionales que contribuyen al desarrollo no solo de la región, sino de todo el país, destacándose como una universidad con basta presencia nacional, donde miles de estudiantes deciden forjar sus futuros estudios profesionales en la institución.

2.1. Contexto Geográfico y Socioeconómico

Arica, es una ciudad ubicada en el extremo norte de Chile, es la puerta inicial de nuestro país, es decir, una ciudad fronteriza. Esta ciudad, también es conocida como la "ciudad de la eterna primavera" debido a su clima privilegiado durante todo el año. Esta región delimitante con Perú y Bolivia tiene una economía basada en el comercio internacional, la agricultura y el turismo. Sin embargo, la ciudad también enfrenta desafíos relacionados a la creciente crisis emigratoria, seguridad ciudadana y desempleo formal e informal. En cuanto a la educación, Arica enfrenta aspectos tan importantes como es el acceso equitativo a oportunidades educativas y laborales, especialmente en sectores vulnerables, en una ciudad que con el paso de los años, se está haciendo pequeña dado su creciente población, en donde cada uno de los actores de la sociedad, busca estabilidad a través del trabajo, sobre todo el trabajo profesional.

Es aquí donde la Universidad Santo Tomás se inserta en este contexto con un compromiso de contribuir al desarrollo local mediante programas académicos, especialmente los de pregrado, que atienden las necesidades específicas de la comunidad. En este marco, las carreras de Psicología y Enfermería juegan un papel clave al formar profesionales provenientes desde el sector joven de la comunidad, jóvenes esperanzados con poder hacer un cambio significativo en la sociedad, a través de la salud física y mental, que se ha visto deteriorada y en amenaza luego de la crisis social enfrentada durante la pandemia del covid-19.

2.2. Reseña Histórica de la Universidad Santo Tomás

La universidad Santo Tomás (UST), fundada en nuestro país durante el año 1988 con el objetivo de promover una educación accesible y de calidad, cuenta con una red de sedes a nivel nacional, que conforman una gran red conformada por un instituto profesional (IP) y un centro de formación técnica (CFT) además de la UST. En este contexto, la sede de Arica fundada en el año 2004 en el corazón de la ciudad. Esta institución ha destacado por su enfoque en la inclusión y la excelencia académica, ofreciendo programas adaptados a las particularidades de la región focalizándose en la oferta de carreras tanto sociales como del área de la salud, impulsadas a través de un proyecto pertinente que está en la constante búsqueda de mejorar y aportar a los desafíos sociales y económicos de la ciudad. A lo largo de su trayectoria, la institución ha logrado importantes avances en infraestructura y calidad educativa, entre ellos la ampliación en sus sedes dentro de la ciudad, acceso a gratuidad para los estudiantes más vulnerables y profesionales dotados de prestigio y buenas herramientas que puedan formar un profesional íntegro y completo, aunque también ha enfrentado desafíos en la retención de estudiantes y la adaptación a las demandas del mercado laboral.

2.3. Características de las Carreras de Psicología y Enfermería

Las carreras de Psicología e Enfermería se caracterizan por su énfasis en la formación integral de los estudiantes, donde aspectos tan importantes como la vinculación con el medio y prácticas de simulación cercanas a la realidad, comprenden solo algunas de las aristas que se pueden destacar dentro de la formación profesional de los jóvenes estudiantes. Lo anterior, combinando con conocimientos teóricos a través de un programa riguroso que enmarca una malla completa y actualizada, pretende moldear profesionales que puedan sentirse seguros de sus herramientas para que así puedan insertarse naturalmente a la sociedad y/o puedan seguir con un postgrado que complemente sus habilidades y destrezas relacionadas a su área en cuestión. Sin embargo, un aspecto que requiere atención es el desarrollo de competencias en aquellas habilidades blandas dentro del currículo, específicamente en el ramo de inglés

básico I y II, en competencias como es el *listening* y *speaking*, que son fundamentales para acceder a literatura académica actualizada y comunicarse en entornos no solo nacionales, debido a la creciente globalización.

2.4. Desafíos y Oportunidades

Entre los principales desafíos que enfrenta la Universidad Santo Tomás en cuanto a la composición de su malla, se encuentra el ramo de inglés básico I y II, es acá dentro de lo que es su programa de asignatura, tenemos dos componentes importantes que necesitan con urgencia la necesidad de mejorar dos puntos específicos para así los estudiantes puedan adquirir herramientas verdaderamente significativas y sientan que el tiempo invertido durante el semestre en la asignatura sea realmente valioso y lo puedan utilizar con seguridad y soltura. Estos dos desafíos comprenden los siguientes componentes detallados a continuación:

- Mejorar la calidad de la enseñanza del inglés para fines específicos (ESP), dentro de lo que son sus rutinas base que conforman cada clase, enfocándose cada clase a las cuatro habilidades del idioma de forma compacta, no aislada.
- Promover el uso activo de habilidades orales y auditivas en los cursos de inglés a través de clases interactivas, que promuevan la participación y el diálogo entre los estudiantes, motivándolos a seguir adelante y a adquirir un rol más activo dentro de las clases.

Al mismo tiempo, existen oportunidades para implementar estrategias innovadoras que fortalezcan estas áreas dentro de las clases, es lo que enmarca el objetivo general de esta investigación alineándose con los objetivos de desarrollo profesional de los estudiantes y las demandas del entorno socioeconómico de la ciudad de Arica.

Diagnóstico Institucional: Universidad Santo Tomás de Arica**Carreras: Psicología (Inglés Básico I) y Enfermería (Inglés Básico II)****Enfoque: Desarrollo de las habilidades de Listening y Speaking en ESP****Alcance del Diagnóstico Institucional**

El presente diagnóstico institucional estará enfocado exclusivamente en el Departamento de Formación General de la Universidad Santo Tomás, específicamente en los cursos que se imparten de inglés que abarcan desde el nivel Básico I hasta Avanzado II, asignaturas que están en todas las carreras dada la importancia y el paso que tiene el dominar un segundo idioma como aspecto clave para desenvolverse en la sociedad, aun así dadas las características de esta investigación, se centrará en dos carreras más prominentes de la sede, es decir, en las carreras de psicología y enfermería. Este enfoque busca identificar las fortalezas y debilidades en la enseñanza del idioma inglés dentro de este contexto, centrándose en dos aspectos clave como lo son las habilidades *de listening* y *speaking*. Este alcance es limitado ya que se busca el permitir un análisis más profundo y detallado de las áreas que requieren intervención en estos momentos en la universidad, y a su vez poder diseñar un plan de mejoramiento educativo viable y específico para este departamento.

Introducción

Para comenzar, es importante recalcar nuevamente que el propósito del diagnóstico en el contexto previamente mencionado, es identificar las fortalezas, debilidades y necesidades específicas de los estudiantes de las carreras de Psicología (cursando Inglés Básico I) y Enfermería (cursando Inglés Básico II) de la Universidad Santo Tomás de Arica, en relación directa con las habilidades de *listening* y *speaking* en el contexto de English for Specific Purposes (ESP). Si bien en el área universitaria de Santo Tomás encontramos una cantidad más extendida de carreras, solo dos fueron elegidas ya que las carreras previamente mencionadas han presentado una constante

demanda de matrícula, por la cual se espera que esta investigación sirva como una especie de piloto para ser adquirida más tarde en otras carreras. Para conseguir el objetivo principal de esta investigación, se emplearán los estándares Indicativos de desempeño, los cuales muestran aquellas que son las buenas prácticas de gestión educativa en las cuatro dimensiones principales mencionadas a continuación: Liderazgo, Gestión Pedagógica, Asuntos estudiantiles, y Gestión de Recursos. Este marco guiará la recopilación de información y permitirá identificar áreas débiles que puedan requerir intervención para mejorar la calidad del aprendizaje en las habilidades de *listening* y *speaking*.

Una vez obtenidos los resultados, se permitirá diseñar un plan de mejoramiento educativo que potencie estas competencias ligadas a la adquisición y estudio del idioma Inglés, tan importante como habilidad transversal en cualquier área ya sea relacionado al trabajo formal como informal, alineándose con las demandas académicas y profesionales de cada disciplina que forma parte de un todo en cuanto al perfil de egreso del alumnado.

Objetivos del Diagnóstico

1. Dimensionar el nivel actual de las competencias en *listening* y *speaking* de los estudiantes de acuerdo a su nivel de inglés.
2. Identificar las percepciones y necesidades de los estudiantes respecto a su a la adquisición del idioma inglés básico.
3. Detectar debilidades entre las habilidades esperadas por el programa de asignatura y las competencias reales de los estudiantes.
4. Reunir información sobre las estrategias pedagógicas utilizadas en los cursos de inglés Básico I y II.

Metodología

Dimensiones y Subdimensiones Analizadas

El diagnóstico propuesto se enfoca en analizar detalladamente los estándares indicativos de desempeño organizados en las cuatro dimensiones que forman parte de la gestión universitaria, específicamente en la universidad Santo Tomás. Estas dimensiones representan áreas fundamentales para comprender las prácticas y políticas que impactan directamente el proceso de enseñanza-aprendizaje y el desarrollo institucional total de la universidad. Además, se incorporan tres subdimensiones, cada una con sus respectivos estándares, que permiten realizar un análisis descriptivo y analítico del contexto en el cual se desarrollará esta investigación. Vale destacar también que, los conceptos y las tablas que se presentarán a continuación, fueron acomodados de tal forma que, estén acorde al contexto universitario, que difiere un poco en su organización en comparación a un colegio o escuela Chilena. La estructura planteada facilita una comprensión integral del entorno académico y administrativo, proporcionando una base sólida para diseñar y proponer acciones concretas que respondan a las necesidades detectadas en el contexto en donde se trabajará esta propuesta.

Ficha técnica

1. Escala evaluativa para el análisis de las áreas de proceso.

Describe la calidad de la instalación de las prácticas institucionales y/o pedagógicas que componen las diferentes dimensiones.

En la siguiente escala se definen los distintos niveles de calidad en que puede estar una práctica.

Valor	Nivel de calidad
1	Se realizan acciones cuyos propósitos son difusos para los actores del establecimiento educacional y se implementan de manera asistemática.
2	El quehacer incorpora un propósito que es explícito y claro para todos los actores del establecimiento educacional, cuyos propósitos son sistemáticos.
3	El quehacer incorpora un propósito que es explícito y claro para todos los actores del establecimiento educacional, con una sistematicidad y progresión secuencial de los procesos subyacentes y con una orientación a la mejora de los resultados institucionales, lo que define una práctica institucional o pedagógica.
4	La práctica incorpora la evaluación y el perfeccionamiento permanente de sus procesos.

Análisis de las áreas de proceso

1. Área de gestión del currículum

1.1. Dimensión: Gestión pedagógica

Proceso general a evaluar: Políticas, procedimientos y prácticas que lleva a cabo el equipo académico para organizar, planificar, monitorear y evaluar el proceso de enseñanza-aprendizaje en el contexto universitario.				
Prácticas	Nivel de calidad de la práctica			
	1	2	3	4
1. El equipo académico organiza la carga horaria de cada asignatura, incluyendo actividades enfocadas en <i>listening</i> y <i>speaking</i> , en función de los objetivos del programa de inglés ESP perteneciente al departamento de formación general y las necesidades de los estudiantes universitarios.			X	
2. El equipo académico asigna horarios y docentes especializados para el desarrollo de <i>listening</i> y <i>speaking</i> , considerando criterios pedagógicos como disponibilidad de recursos y experiencia docente en relación al ESP.			X	
3. El equipo académico y los docentes calendarizan objetivos de aprendizaje específicos para <i>listening</i> y <i>speaking</i> , en base a los conocimientos previos de los estudiantes y las exigencias del programa de asignatura.			X	
4. Se aseguran actividades efectivas para el			X	

desarrollo de las habilidades trasversales <i>listening</i> y <i>speaking</i> en las clases, implementando procedimientos para minimizar interrupciones y asignando tareas específicas para estas competencias en caso de ausencia docente.				
5. El equipo académico monitorea regularmente el progreso en cuanto a las habilidades de <i>listening</i> y <i>speaking</i> mediante evaluaciones específicas, ajustando las estrategias según los resultados obtenidos.			X	
6. Se proponen y acuerdan lineamientos metodológicos, estrategias didácticas (como simulaciones, prácticas orales y uso de recursos digitales), y formas de evaluar habilidades <i>listening</i> y <i>speaking</i> para maximizar el aprendizaje en las áreas en cuestión.			X	
7. Los docentes presentan planificaciones detalladas para las clases de inglés básico I y II, que incluyen actividades de <i>listening</i> y <i>speaking</i> con objetivos claros, estrategias didácticas específicas y evaluación de competencias comunicativas.			X	
8. El equipo académico revisa y mejora las planificaciones de clases en colaboración con los docentes, equilibrando las actividades que incluyan <i>listening</i> y <i>speaking</i> .			X	
9. Se implementan procedimientos de acompañamiento docente en el aula, incluyendo observación de actividades de <i>listening</i> y <i>speaking</i> , análisis del desempeño de los estudiantes y reflexión conjunta sobre estrategias de mejora.				X

10. Los docentes retroalimentan oportunamente los resultados de las actividades incluyendo <i>listening</i> y <i>speaking</i> a los estudiantes, fomentando un aprendizaje continuo.				X
11. El equipo académico organiza reuniones con los docentes para analizar los resultados en <i>listening</i> y <i>speaking</i> , identificando a los estudiantes que requieran apoyo adicional y ajustar las metodologías de enseñanza según las necesidades detectadas.				X
12. Se fomenta la reflexión técnica y el intercambio de buenas prácticas en la enseñanza tomando en cuenta el <i>listening</i> y <i>speaking</i> , promoviendo el desarrollo profesional entre los docentes.				X
13. Se promueve la reutilización, adaptación y mejora de materiales didácticos orientados a <i>listening</i> y <i>speaking</i> , asegurando su organización y accesibilidad para los docentes.				X

1.2 Análisis de las áreas de proceso: Dimensión Enseñanza y Aprendizaje en el Aula

Proceso general a evaluar: Estrategias utilizadas por los docentes en el aula para asegurar el logro de los aprendizajes esperados, especialmente en <i>listening</i> y <i>speaking</i> en los cursos de inglés ESP del departamento de formación general.				
Prácticas	Nivel de calidad de la práctica			
	1	2	3	4
1. Los profesores comunican claramente los objetivos de aprendizaje relacionados al <i>listening</i> y <i>speaking</i> al inicio de cada clase, estableciendo su conexión con las actividades programadas.			X	
2. Los profesores introducen nuevos conceptos lingüísticos y fonéticos en inglés con claridad, precisión y rigor, asegurando la comprensión de los estudiantes.				X
3. Los profesores aplican diversas estrategias de enseñanza en cuanto al <i>listening</i> y <i>speaking</i> , como la práctica de simulaciones, role-plays, debates, ejercicios de pronunciación y análisis de conversaciones en inglés.				X
4. Los docentes integran recursos tecnológicos como plataformas digitales, podcasts, videos y aplicaciones de aprendizaje de idiomas que potencian el aprendizaje y motivan a los estudiantes.				X
5. Los profesores motivan a los estudiantes a practicar <i>listening</i> y <i>speaking</i> a través de actividades progresivas, como ejercicios de comprensión auditiva básica hasta discusiones avanzadas, distribuidas de forma equilibrada a lo largo del curso.				X
6. Los profesores fomentan la participación activa de todos los estudiantes en actividades orales y auditivas, asegurando que cada uno tenga oportunidades de interactuar, hacer preguntas y responder en inglés.				X
7. Los profesores establecen un ambiente de respeto y aprendizaje en el aula, manejando interrupciones con eficacia y retomando las actividades sin afectar la dinámica de la clase.				X

8. Los profesores monitorean el progreso de las habilidades de <i>listening</i> y <i>speaking</i> , proporcionando retroalimentación constante, reforzando los logros individuales y grupales, y manteniendo altas expectativas sobre las capacidades de los estudiantes.				X
---	--	--	--	----------

1.3. Dimensión: Apoyo al desarrollo de los estudiantes

Proceso general a evaluar: Políticas, procedimientos y estrategias implementadas para apoyar el desarrollo académico, emocional y social de los estudiantes universitarios, considerando sus diferentes necesidades y la importancia de fortalecer las habilidades de <i>listening</i> y <i>speaking</i> en la asignatura de inglés básico I y II.				
Prácticas	Nivel de calidad de la práctica			
	1	2	3	4
1. La universidad cuenta con estrategias para identificar, apoyar y monitorear oportunamente a los estudiantes que presentan dificultades en <i>listening</i> y <i>speaking</i> , incluyendo tutorías y retroalimentación personalizada.				X
2. La universidad implementa estrategias para potenciar a estudiantes con habilidades destacadas en inglés básico I y II, ofreciéndoles oportunidades como presentaciones orales, proyectos grupales avanzados y concursos de idiomas.				X
3. La institución desarrolla estrategias para identificar y apoyar a los estudiantes que enfrentan dificultades emocionales o sociales que afectan su aprendizaje de inglés tomando en cuenta las habilidades de <i>listening</i> y <i>speaking</i> , incluyendo acceso a consejería estudiantil.				X
4. La universidad ofrece planes de trabajo individualizados para estudiantes con necesidades educativas específicas, integrando apoyos académicos diferenciados, ajustes en las evaluaciones y recursos adicionales para repasar <i>listening</i> y <i>speaking</i> .				X
5. La institución identifica a tiempo a estudiantes en riesgo de abandonar los cursos de inglés básico I y II, desarrollando acciones concretas, como reuniones de seguimiento y talleres de refuerzo, para garantizar su permanencia y éxito.				X
6. La universidad proporciona orientación académica que guía a los estudiantes sobre cómo las			X	

habilidades de <i>listening</i> y <i>speaking</i> en inglés pueden fortalecer sus oportunidades profesionales, incluyendo información sobre certificaciones y recursos adicionales de aprendizaje.				
--	--	--	--	--

Área Liderazgo Institucional

1.1. Dimensión: Liderazgo del rector

Proceso general a evaluar: El liderazgo del rector en relación con la definición de roles, establecimiento de metas, gestión de recursos y apoyo a las iniciativas académicas para el fortalecimiento de las habilidades internas de la asignatura de Inglés básico I y II tomando en cuenta las habilidades de *listening* y *speaking*.

Prácticas	Nivel de calidad de la práctica			
	1	2	3	4
1. El rector define claramente los roles y atribuciones del equipo directivo y académico encargado del departamento de inglés área de formación general, y asegura el cumplimiento de estas funciones.			X	
2. El rector establece metas claras y medibles para el desarrollo de las habilidades de inglés básico I y II, incluyendo las habilidades de <i>listening</i> y <i>speaking</i> en los estudiantes de Psicología e Enfermería.			X	
3. El rector mantiene canales fluidos de comunicación con el equipo directivo y académico, respondiendo a inquietudes, gestionando solicitudes y proporcionando información oportuna sobre iniciativas en inglés básico I y II.			X	
4. El rector asegura la entrega oportuna de los recursos comprometidos para fortalecer las áreas de <i>listening</i> y <i>speaking</i> , incluyendo materiales, tecnologías y capacitación docente.				X
5. El rector gestiona eficazmente los apoyos necesarios para implementar estrategias de mejora en los cursos de inglés básico I y II, garantizando un impacto positivo en los resultados de aprendizaje.				X

2. Dimensión: Liderazgo formativo y académico del director

Proceso general a evaluar: El liderazgo del director en relación con la promoción de una comunidad universitaria comprometida con el Proyecto Educativo Institucional, el desarrollo de una cultura de altas expectativas, la mejora de las prácticas pedagógicas y la conducción efectiva del equipo docente y académico.

Prácticas	Nivel de calidad de la práctica			
	1	2	3	4
1. El director se compromete con el logro de altos resultados académicos en inglés básico I y II, priorizando el desarrollo de habilidades de <i>listening</i> y <i>speaking</i> como competencias esenciales para los estudiantes.			X	
2. El director alinea a la comunidad universitaria con los objetivos formativos y académicos definidos en el Proyecto Educativo Institucional, promoviendo su implementación en los programas de inglés básico I y II.				X
3. El director fomenta una cultura de altas expectativas en el aprendizaje de inglés básico I y II, estableciendo metas desafiantes y demostrando confianza en la capacidad de los docentes y estudiantes para lograrlas.				X
4. El director lidera de manera efectiva la gestión pedagógica de los cursos de inglés básico I y II, definiendo prioridades, coordinando acciones, identificando problemas y asegurando soluciones que optimicen los resultados de aprendizaje en habilidades de <i>listening</i> y <i>speaking</i> .				X
5. El director impulsa el desarrollo profesional continuo de los docentes, promoviendo espacios de aprendizaje, reflexiones pedagógicas, desafíos académicos y retroalimentación constructiva, especialmente en estrategias para mejorar áreas de inglés básico I y II como lo son el <i>listening</i> y <i>speaking</i> .				X

6. El director gestiona procesos de cambio y mejora en la enseñanza de inglés básico I y II, identificando prácticas ineficaces y liderando la implementación de estrategias innovadoras para abordar áreas de mejora.				X
7. El director promueve una ética de trabajo basada en el compromiso, la excelencia académica y la colaboración, tanto en el equipo docente como en la comunidad universitaria.				X

1.3. Dimensión: Planificación y gestión de resultados

Proceso general a evaluar: Definición de los lineamientos estratégicos de la universidad, procesos de planificación y monitoreo del cumplimiento de metas relacionadas con el desarrollo de competencias en inglés básico I y II tanto en habilidades <i>writing</i> y <i>reading</i> así como en <i>listening</i> y <i>speaking</i> , utilizando datos y evidencia para la toma de decisiones en cada etapa.				
Prácticas	Nivel de calidad de la práctica			
	1	2	3	4
1. La universidad cuenta con un Proyecto Educativo Institucional que incluye objetivos claros para el fortalecimiento de las habilidades de inglés básico I y II, incluyendo el <i>listening</i> y <i>speaking</i> , y establece un perfil de egreso alineado con las necesidades profesionales de las carreras de Psicología y Enfermería.			X	
2. El equipo directivo realiza un proceso anual de autoevaluación que incluye la revisión de los programas de inglés básico I y II, con énfasis en las áreas de <i>listening</i> y <i>speaking</i> , para elaborar el Plan de Mejoramiento Educativo.				X
3. La universidad desarrolla un Plan de Mejoramiento Educativo que define prioridades, metas específicas, estrategias, recursos necesarios y plazos relacionados con el desarrollo de competencias comunicativas en inglés básico I y II.				X
4. La institución implementa un sistema de monitoreo periódico para evaluar el avance de las metas establecidas en el Plan de Mejoramiento Educativo, especialmente en el logro de habilidades de <i>listening</i> y <i>speaking</i> .			X	
5. La universidad recopila y sistematiza datos relevantes, como resultados de evaluaciones en las asignaturas de inglés básico I y II dándole importancia a las áreas de <i>listening</i> y <i>speaking</i> , tasas de participación en actividades orales, y retroalimentación de estudiantes y docentes, utilizándolos para la toma de decisiones en la gestión educativa.			X	

6. La institución cuenta con un sistema organizado, seguro y accesible para almacenar y consultar los datos recopilados, permitiendo un análisis eficiente que respalde las estrategias de mejora en los programas de inglés básico I y II.				X
---	--	--	--	----------

Área: Asuntos estudiantiles

1.1. Dimensión: Formación

Proceso general a evaluar: Políticas, líneas de acción y prácticas implementadas para promover la formación integral de los estudiantes, incluyendo aspectos afectivos, sociales, éticos y profesionales, con énfasis en el desarrollo de competencias en inglés básico I y II.

Prácticas	Nivel de calidad de la práctica			
	1	2	3	4
1. La universidad traduce los lineamientos formativos establecidos en el Proyecto Educativo Institucional en estrategias concretas, como talleres de habilidades comunicativas en inglés, actividades interdisciplinarias y programas de orientación profesional.				X
2. La universidad cuenta con un equipo de Asuntos Estudiantiles con funciones claras, que incluye la mediación y seguimiento de actividades formativas, especialmente aquellas que refuercen el aprendizaje de <i>listening</i> y <i>speaking</i> en inglés.				X
3. La institución fomenta y modela maneras constructivas de interacción entre los estudiantes, promoviendo actividades colaborativas como debates y simulaciones orales en inglés.				X
4. La universidad implementa programas para el desarrollo de habilidades socioemocionales y de comunicación en inglés, asegurando su seguimiento y evaluación de resultados.				X
5. La institución promueve prácticas de autocuidado y prevención de riesgos, asegurando que estas actividades incluyan un componente intercultural y lingüístico que fomente el uso del inglés como herramienta profesional.			X	
6. El equipo de Asuntos Estudiantiles colabora con docentes y coordinadores académicos para orientar a los estudiantes en su formación integral, enfatizando el uso del inglés como una competencia clave para su desarrollo profesional y académico.				X

1.2. Dimensión: Asuntos estudiantiles

Proceso general a evaluar: Políticas, procedimientos y prácticas implementadas para garantizar un ambiente de respeto, inclusión y seguridad en los espacios académicos y administrativos de la universidad.				
Prácticas	Nivel de calidad de la práctica			
	1	2	3	4
1. La universidad promueve y exige un ambiente de respeto y buen trato entre todos los miembros de la comunidad universitaria en todos los espacios formativos, como aulas, bibliotecas, laboratorios y actividades extracurriculares.				X
2. El equipo directivo y académico valora de manera sistemática la riqueza de la diversidad cultural y lingüística, promoviendo actividades inclusivas que integren prácticas de <i>listening</i> y <i>speaking</i> en inglés.				X
3. La institución cuenta con un Manual de Convivencia Universitaria que explicita las normas para garantizar un ambiente inclusivo y seguro, conocido y respetado por toda la comunidad universitaria.				X
4. La universidad implementa procedimientos y rutinas organizativas que facilitan el desarrollo efectivo de las actividades académicas y extracurriculares, asegurando que estas promuevan un clima propicio para el aprendizaje colaborativo.				X
5. La institución provee condiciones para garantizar un ambiente seguro, tanto física como psicológicamente, para los estudiantes, con infraestructura adecuada, personal de apoyo y protocolos claros para la gestión de conflictos.				X
6. La universidad previene y aborda conductas antisociales o conflictivas mediante estrategias consensuadas, promoviendo el diálogo y la resolución pacífica de problemas.				X
7. La institución implementa medidas preventivas y reactivas para combatir el acoso, la discriminación y el bullying en la comunidad universitaria, asegurando el bienestar de todos sus miembros.				X

1.3. Dimensión: Participación

Proceso general a evaluar: Políticas, procedimientos y prácticas implementadas por la universidad para desarrollar un sentido de pertenencia y compromiso entre todos los miembros de la comunidad universitaria, fomentando la participación activa en la vida académica e institucional.				
Prácticas	Nivel de calidad de la práctica			
	1	2	3	4
1. La universidad genera un sentido de pertenencia en los estudiantes, motivándolos a participar activamente en iniciativas relacionadas con el Proyecto Educativo Institucional y actividades que refuercen el aprendizaje de inglés básico I y II.				X
2. La institución promueve espacios de encuentro y participación para estudiantes, docentes y personal administrativo, fortaleciendo los lazos dentro de la comunidad universitaria.				X
3. La universidad fomenta entre sus estudiantes un sentido de responsabilidad con su entorno social y profesional, motivándolos a realizar aportes concretos a través de proyectos interdisciplinarios y actividades de voluntariado.				X
4. La institución valora y fomenta la expresión de ideas, el debate fundamentado y reflexivo entre los estudiantes, integrando estas actividades en espacios académicos y extracurriculares, como talleres y foros en inglés.				X
5. La universidad garantiza la participación activa de todos los estamentos a través de órganos de representación como el Consejo Académico, asegurando que estos espacios sean funcionales y representativos.				X
6. La institución promueve la participación de los estudiantes mediante el Centro de Estudiantes y otras organizaciones, asegurando procesos democráticos y transparentes para la elección de representantes.			X	
7. La universidad apoya la participación activa de los docentes en reuniones periódicas y foros académicos, utilizando estas instancias para discutir y mejorar la implementación de estrategias				X

relacionadas con el Proyecto Educativo Institucional y el aprendizaje de inglés básico I y II.				
8. La institución mantiene canales de comunicación fluidos y accesibles para estudiantes y docentes, facilitando la recepción de sugerencias, inquietudes y críticas, así como la gestión de colaboraciones y aportes.				X
9. La universidad cuenta con canales de comunicación efectivos para informar a los estudiantes y otros miembros de la comunidad universitaria sobre su funcionamiento, programas y actividades académicas.				X
10. La institución es receptiva a las necesidades e intereses de los estudiantes, asegurando que existan canales claros para recibir sugerencias, inquietudes y críticas, además de gestionar colaboraciones y otras formas de participación.				X

Área Gestión de Recursos

1.1. Dimensión: Gestión del recurso humano

Proceso general a evaluar: Políticas, procedimientos y prácticas para garantizar que la universidad cuente con un cuerpo docente idóneo, comprometido y motivado, capaz de implementar estrategias pedagógicas eficaces en inglés básico I y II.

Prácticas	Nivel de calidad de la práctica			
	1	2	3	4
1. La universidad cuenta con el personal docente necesario para implementar los programas de inglés básico I y II, cumpliendo con las normativas vigentes y definiendo roles y funciones claras para cada cargo.				X
2. La institución implementa mecanismos para reducir la tasa de ausentismo docente y asegura un sistema eficiente de reemplazos en casos de licencias o ausencias imprevistas.				X
3. La universidad desarrolla estrategias efectivas para atraer y retener a docentes especializados en inglés básico I y II, ofreciendo condiciones laborales atractivas y oportunidades de desarrollo profesional.				X
4. La institución cuenta con procesos sistemáticos de evaluación y retroalimentación del desempeño docente, orientados a mejorar las prácticas pedagógicas en el desarrollo de habilidades de <i>listening</i> y <i>speaking</i> .				X
5. La universidad realiza diagnósticos periódicos de las necesidades de formación continua de los docentes, diseñando e implementando políticas de perfeccionamiento profesional en áreas clave como inglés básico I y II, además de tecnologías educativas.				X
6. El equipo directivo reconoce y valora el trabajo del cuerpo docente mediante sistemas de reconocimiento que promuevan el compromiso y la excelencia profesional.				X
7. La universidad cuenta con protocolos claros para gestionar desvinculaciones, incluyendo advertencias previas en casos de incumplimiento de las normativas o compromisos laborales.				X

8. La institución fomenta un clima laboral positivo, colaborativo y respetuoso, propiciando espacios de diálogo y cooperación entre los docentes y los equipos académicos.				X
--	--	--	--	----------

1.2. Dimensión: Gestión de recursos financieros y administración

Proceso general a evaluar: Políticas y procedimientos implementados para garantizar una gestión financiera y administrativa ordenada, eficiente y alineada con las necesidades académicas y formativas de la universidad.				
Prácticas	Nivel de calidad de la práctica			
	1	2	3	4
1. La universidad gestiona eficientemente la matrícula y la asistencia de estudiantes en los programas de inglés básico I y II, asegurando el máximo aprovechamiento de los cupos disponibles y un alto nivel de participación en clases.				X
2. La institución cuenta con un presupuesto que equilibra las necesidades de los diferentes estamentos, priorizando recursos para el desarrollo de habilidades de <i>listening</i> y <i>speaking</i> .			X	
3. La universidad ejecuta los gastos conforme al presupuesto establecido y lleva un control periódico para garantizar su cumplimiento durante el año académico.			X	
4. La institución lleva la contabilidad de manera ordenada, rindiendo cuentas públicamente sobre el uso de recursos, conforme a las normativas establecidas por los organismos reguladores.				X
5. La universidad asegura el cumplimiento de la legislación vigente, evitando sanciones o incumplimientos normativos relacionados con su gestión financiera y administrativa.				X
6. La institución gestiona programas de apoyo financiero y académico que se alinean con el Proyecto Educativo Institucional y el Plan de Mejoramiento, potenciando el aprendizaje en inglés básico I y II			X	
7. La universidad genera alianzas estratégicas y utiliza redes nacionales e internacionales en beneficio de estudiantes y docentes, promoviendo la mejora continua en las áreas académicas y administrativas.			X	

1.3. Dimensión: Gestión de recursos educativos

Proceso general a evaluar: Condiciones y procedimientos implementados para garantizar la provisión, organización y uso adecuado de los recursos educativos necesarios para el desarrollo académico de los estudiantes, con un énfasis en inglés básico I y II.

Prácticas	Nivel de calidad de la práctica			
	1	2	3	4
1. La universidad dispone de instalaciones y equipamiento adecuados que facilitan el aprendizaje de inglés básico I y II, promoviendo el bienestar de los estudiantes, como laboratorios de idiomas y salas tecnológicas.			X	
2. La institución cuenta con recursos didácticos suficientes, como libros especializados, plataformas digitales y materiales audiovisuales, para potenciar el aprendizaje en <i>listening</i> y <i>speaking</i> en todos los niveles académicos.			X	
3. La universidad cuenta con una biblioteca operativa que incluye materiales específicos para inglés básico I y II, apoyando el aprendizaje autónomo de los estudiantes.			X	
4. La institución dispone de recursos TIC en funcionamiento, como software educativo, acceso a internet y herramientas interactivas, para apoyar el aprendizaje de los estudiantes y la operación administrativa.				X
5. La universidad implementa un sistema eficiente para gestionar el equipamiento y los recursos educativos, asegurando su mantenimiento, reposición y control de inventario de forma periódica.				X

Análisis de resultados

Para el diagnóstico institucional, se consideraron seis dimensiones clave: gestión pedagógica, enseñanza y aprendizaje en el aula, apoyo al desarrollo de los estudiantes, liderazgo institucional, asuntos estudiantiles y gestión de recursos. Cada una de estas áreas fue cuidadosamente analizada con el objetivo de identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que impactan la enseñanza del inglés en los cursos de Inglés Básico I y II en las carreras de Psicología y Enfermería.

El análisis FODA permitió visualizar tanto los aspectos positivos que pueden potenciarse como aquellos que requieren intervenciones estratégicas para mejorar la calidad de la enseñanza en estas asignaturas. A través de este ejercicio, se obtuvo una visión integral del contexto educativo y se sentaron las bases para la formulación de un plan de mejoramiento que responda a las necesidades identificadas. A continuación, se presenta el análisis detallado para cada una de las dimensiones evaluadas.

Dimensiones	Análisis FODA
Gestión pedagógica	Fortalezas: Programa estructurado de inglés ESP con objetivos claros en la formación de los estudiantes. Uso de materiales didácticos reconocidos (<i>Q Skills for Success 1 y 2</i>), con enfoque en desarrollo lingüístico. Existencia de estándares indicativos de desempeño, que permiten evaluar la gestión pedagógica y proponer mejoras.
	Oportunidades Incorporación de estrategias innovadoras: Uso de <i>role-plays</i> , debates y simulaciones para fortalecer <i>listening</i> y <i>speaking</i> .

	<p>Capacitación docente en ESP: Formación en metodologías activas y tecnologías educativas.</p> <p>Aprovechamiento de herramientas digitales para mejorar el aprendizaje y la evaluación de las habilidades auditivas y orales.</p>
	<p>Debilidades</p> <p>Falta de integración de <i>listening</i> y <i>speaking</i> en la planificación: Estas habilidades no están sistemáticamente consideradas en la enseñanza.</p> <p>Evaluación deficiente de las competencias orales y auditivas, lo que impide un monitoreo del progreso de los estudiantes.</p> <p>Desbalance en el uso de materiales: Predomina <i>reading</i> y <i>writing</i>, dejando de lado <i>listening</i> y <i>speaking</i>.</p>
	<p>Amenazas</p> <p>Resistencia al cambio en la metodología docente, lo que podría dificultar la implementación de nuevas estrategias.</p> <p>Limitaciones en la asignación de tiempo para clases prácticas, lo que dificulta integrar actividades de comunicación oral.</p> <p>Falta de recursos tecnológicos o acceso a plataformas adecuadas que permitan potenciar estas habilidades.</p>

Dimensiones	Análisis FODA
Enseñanza y Aprendizaje en el Aula	<p>Fortalezas</p> <p>Docentes con formación en enseñanza del inglés, con conocimientos sobre <i>reading</i> y <i>writing</i>.</p> <p>Ambiente de aprendizaje estructurado, con planificaciones establecidas.</p>
	<p>Oportunidades</p> <p>Mayor interacción oral en el aula mediante debates y actividades colaborativas.</p> <p>Uso de estrategias activas como el aprendizaje basado en tareas y proyectos.</p> <p>Integración de evaluaciones formativas para medir el desarrollo de <i>listening</i> y <i>speaking</i>.</p>
	<p>.Debilidades</p> <p>Poca diversificación en las estrategias didácticas, predominando la enseñanza expositiva.</p> <p>Falta de monitoreo y retroalimentación en el desempeño oral de los estudiantes.</p> <p>Escasa motivación de los estudiantes debido a metodologías poco dinámicas.</p>

	<p>Amenazas</p> <p>Limitaciones en infraestructura y acceso a recursos digitales, lo que dificulta el aprendizaje autónomo.</p> <p>Altas cargas académicas en otras asignaturas, lo que puede afectar el compromiso de los estudiantes con la asignatura de inglés.</p>
Dimensiones	Análisis FODA
Apoyo al Desarrollo de los Estudiantes	<p>Fortalezas</p> <p>Presencia de un sistema de tutorías y apoyo académico en otras áreas.</p> <p>Interés de los estudiantes en mejorar sus habilidades en inglés por su relevancia profesional.</p> <hr/> <p>Oportunidades</p> <p>Desarrollo de tutorías específicas para <i>listening</i> y <i>speaking</i>.</p> <p>Creación de espacios de práctica oral como clubes de conversación o talleres extracurriculares.</p> <p>Uso de certificaciones internacionales como incentivo para los estudiantes.</p> <hr/> <p>.Debilidades</p> <p>Falta de un sistema de seguimiento para estudiantes con dificultades en <i>listening</i> y <i>speaking</i>.</p> <p>Pocas oportunidades de práctica real, lo que limita la confianza de los estudiantes.</p> <p>Ausencia de un plan de refuerzo para estudiantes con niveles bajos de inglés.</p>

	<p>Amenazas</p> <p>Dificultades en la disponibilidad de docentes para tutorías individuales.</p> <p>Desigualdad en el acceso a recursos tecnológicos entre los estudiantes.</p>
--	--

Dimensiones	Análisis FODA
Liderazgo Institucional	<p>Fortalezas</p> <p>Compromiso institucional con la calidad educativa, reflejado en la existencia de un Proyecto Educativo.</p> <p>Canales de comunicación entre docentes y directivos que permiten la gestión de mejoras.</p>
	<p>Oportunidades</p> <p>Desarrollo de políticas institucionales que prioricen la enseñanza integral del inglés.</p> <p>Mayor inversión en recursos específicos para <i>listening</i> y <i>speaking</i>.</p> <p>Fortalecimiento de la coordinación entre docentes y directivos para mejorar la planificación académica.</p>
	<p>Debilidades</p> <p>Falta de una estrategia clara desde la dirección académica para potenciar estas habilidades.</p> <p>Limitada evaluación institucional sobre el impacto de la enseñanza del inglés ESP en el desempeño profesional</p>

	de los egresados.
	<p>Amenazas</p> <p>Falta de alineación entre las prioridades institucionales y las necesidades específicas de los estudiantes.</p> <p>Restricciones presupuestarias que pueden afectar la implementación de mejoras.</p>

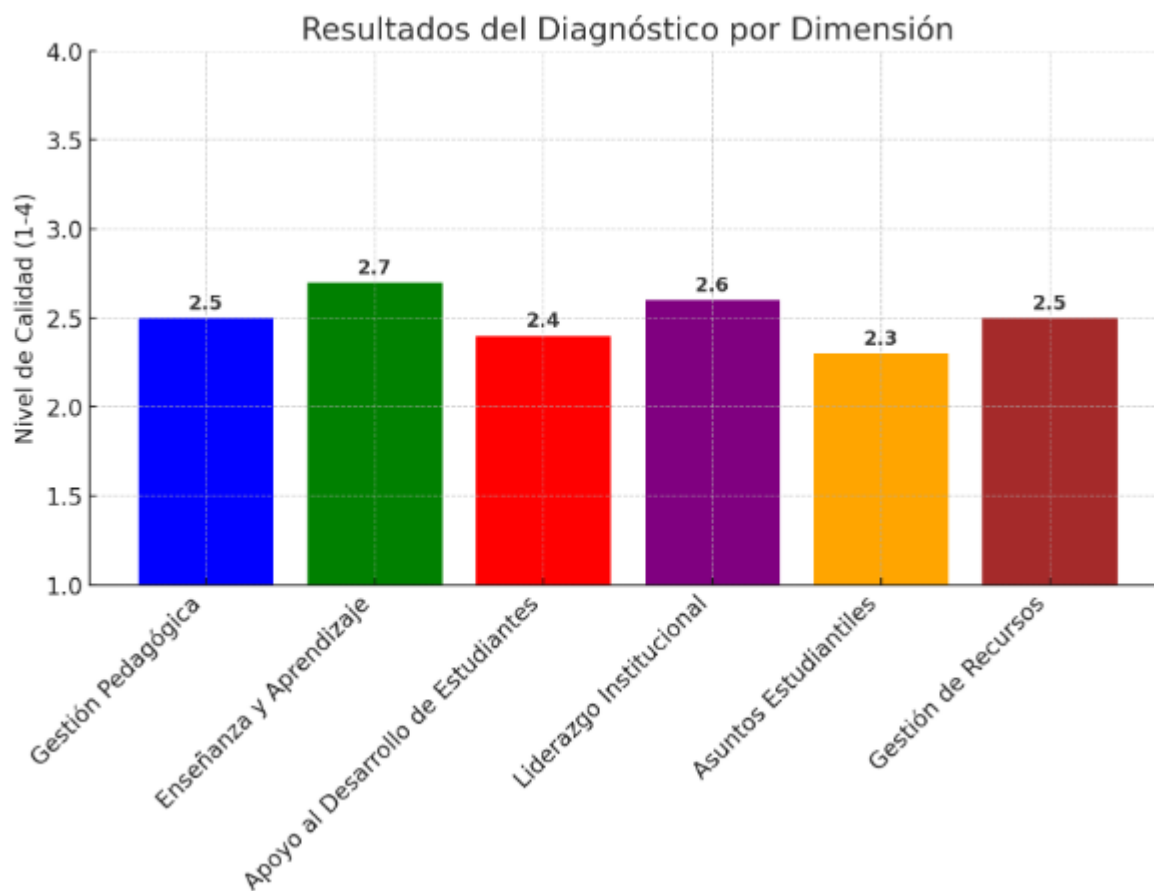
Dimensiones	Análisis FODA
Asuntos Estudiantiles	<p>Fortalezas</p> <p>Existencia de programas de bienestar estudiantil y orientación académica.</p> <p>Políticas de inclusión y diversidad en la enseñanza del inglés.</p>
	<p>Oportunidades</p> <p>Fomentar el uso del inglés en actividades extracurriculares y eventos universitarios.</p> <p>Promover espacios de participación estudiantil donde el inglés sea el idioma principal.</p>
	<p>Debilidades</p> <p>Baja participación de los estudiantes en actividades complementarias de inglés.</p> <p>Falta de incentivos que motiven a los estudiantes a mejorar su desempeño oral.</p>

	<p>Amenazas</p> <p>Falta de interés de los estudiantes en la adquisición de un segundo idioma.</p> <p>Prioridades académicas enfocadas en otras asignaturas, dejando el inglés en segundo plano.</p>
--	---

Dimensiones	Análisis FODA
Gestión de Recursos	<p>Fortalezas</p> <p>Infraestructura universitaria con bibliotecas y espacios de estudio adecuados.</p> <p>Disponibilidad de materiales de aprendizaje estructurados (libros, guías, etc.).</p>
	<p>Oportunidades</p> <p>Inversión en plataformas digitales para mejorar la enseñanza de inglés.</p> <p>Creación de un centro de aprendizaje de idiomas dentro de la universidad.</p>
	<p>Debilidades</p> <p>Falta de laboratorios de idiomas con equipos modernos.</p> <p>Uso limitado de herramientas digitales para la enseñanza de <i>listening</i> y <i>speaking</i>.</p>
	<p>Amenazas</p> <p>Falta de financiamiento para implementar mejoras significativas en infraestructura y tecnología.</p>

	Dependencia de materiales impresos sin diversificación en formatos de aprendizaje.
--	--

Análisis de resultados



Análisis de Resultados por Dimensión

1. Gestión Pedagógica

Resultado general: 2.5/4

Esta área encuentra en un nivel intermedio, lo que indica que hay una base estructurada y fuertes, pero aún hay oportunidades de mejora que se espera puedan tener oportunidad de desarrollo y mejora, ya que existe un programa de inglés ESP y materiales de estudio adecuados tales como el libro y los software que constituyen el aula virtual, instancia donde los estudiantes pueden conectar con TICs y con el idioma

al mismo tiempo. Aun así y por otra parte, existe una falta de integración sistemática de *listening* y *speaking* en la planificación y evaluación de la asignatura

2. Enseñanza y Aprendizaje en el Aula

Resultado general: 2.7/4

Es la dimensión con mejor resultado, lo que indica que los docentes están aplicando estrategias relativamente efectivas para poder llevar a cabo los objetivos de los planes y programas de la asignatura. Se destaca el uso de algunas estrategias interactivas y hay claridad en los objetivos de enseñanza empleados. Un aspecto fundamental donde hay que prestar énfasis en la mejora es el diversificar más las metodologías y reforzar la retroalimentación en habilidades orales.

3. Apoyo al Desarrollo de los Estudiantes

Resultado general: 2.4/4

Se encuentra en la parte baja de todo el análisis, lo que muestra que aún falta un sistema sólido de apoyo académico dirigido a los estudiantes universitarios. Hay presencia de interés por mejorar las habilidades lingüísticas, de hecho, es algo genuino en la comunidad Tomasina, lo que quiere decir que se requieren estrategias específicas de tutoría y seguimiento para los estudiantes con dificultades en *listening* y *speaking* y así poder desarrollar las cuatro habilidades del idioma de forma equitativa y sostenida a través del tiempo.

4. Liderazgo Institucional

Resultado general: 2.6/4

En esta área encontramos una fuerte presencia de un escenario que indica que hay un liderazgo presente, pero con oportunidades de fortalecimiento en desarrollo que pueden ser potenciadas. Existe un marco institucional que apoya la educación en inglés y hay una preocupación por parte de la institución de que se cumpla el programa

de asignatura, por lo que existen oportunidades para la mejora y abrir diálogo a mejorar la asignatura en todas sus aristas. Aun así, se debe establecer una política clara para priorizar la enseñanza integral del idioma.

5. Asuntos Estudiantiles

Resultado general: 2.3/4

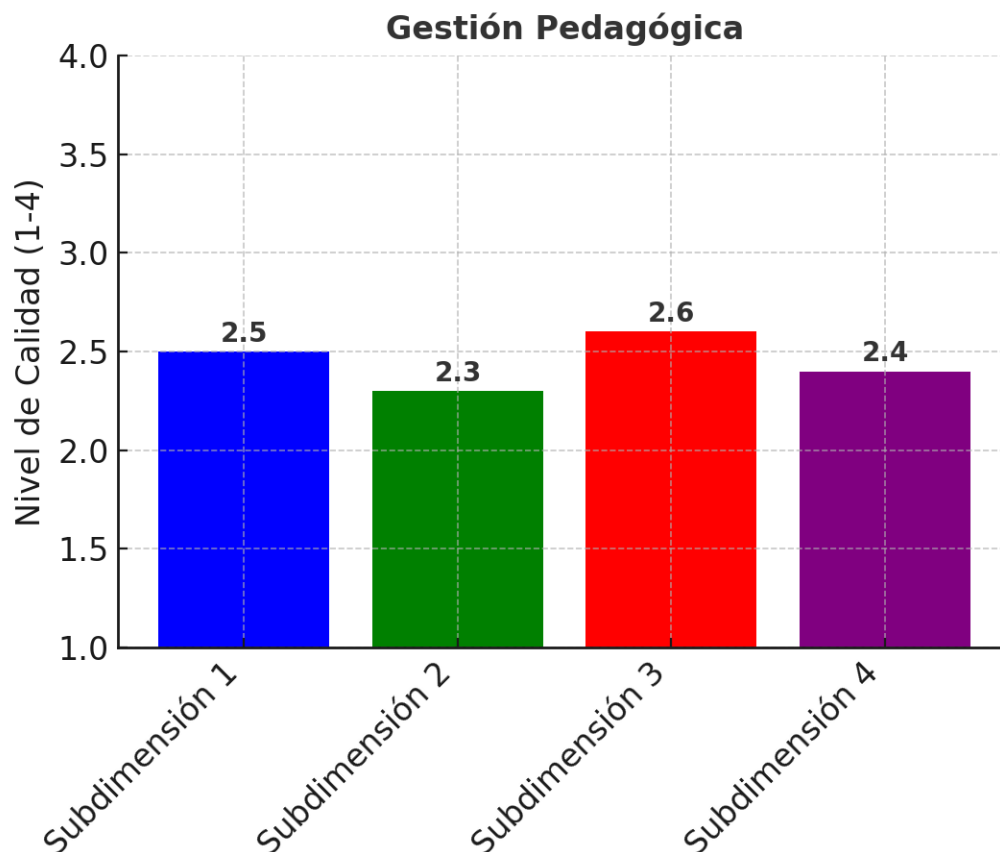
Es la dimensión más baja de todas las analizadas, lo que muestra poca participación y compromiso de los estudiantes en la materia en cuestión. Aun así, se han identificado espacios para la mejora, que podrían impulsar significativamente esta área, como por ejemplo el fomentar más actividades extracurriculares en inglés y generar incentivos.

6. Gestión de Recursos

Resultado general: 2.5/4

Acá queda en evidencia que existen algunos recursos, pero que aún son insuficientes para un aprendizaje óptimo e integral de las asignaturas inglés básico I y II. Un aspecto destacable es que se cuenta con materiales básicos de estudio, que favorecen a los estudiantes el tener el material a mano en cada una de sus clases durante su proceso de aprendizaje. Por otro lado, es necesario invertir en laboratorios de idiomas y plataformas digitales más eficientes que en vez de dificultar la vida del estudiante, pueda potenciarla y complementarla más allá de las clases expositivas llevadas a cabo por los docentes de inglés.

1. Gestión Pedagógica

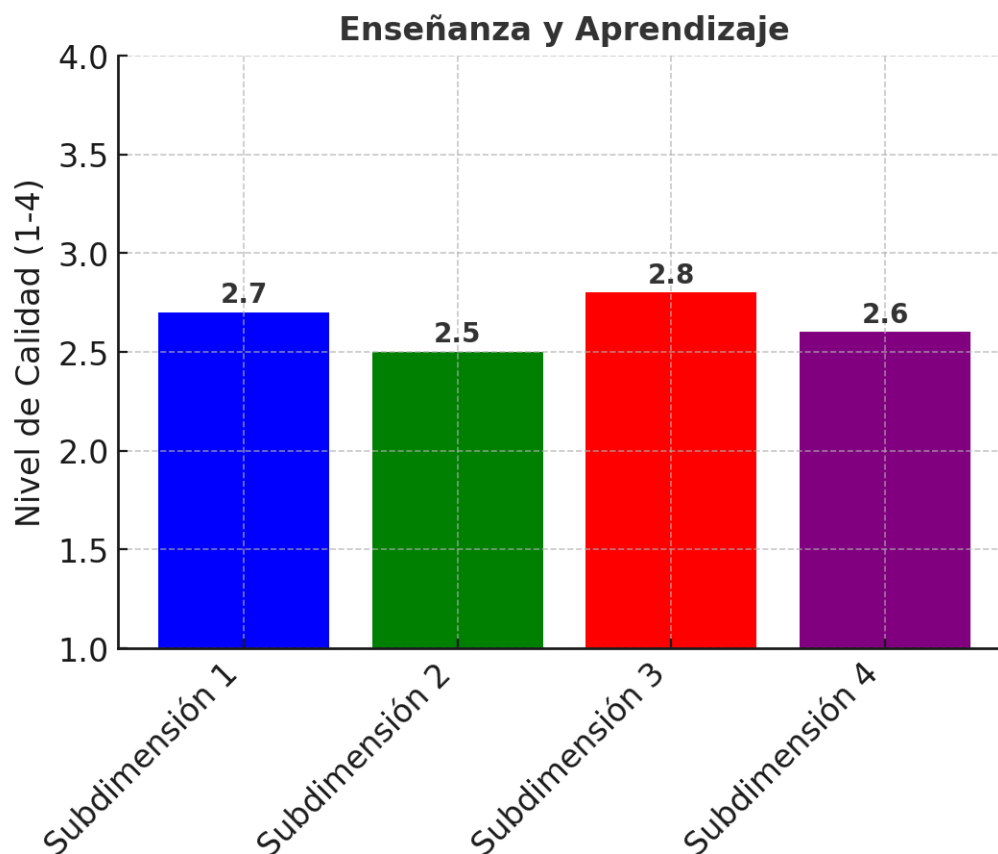


Resultados:

- Subdimensión 1: 2.5
- Subdimensión 2: 2.3
- Subdimensión 3: 2.6
- Subdimensión 4: 2.4

La Subdimensión 3 es la mejor evaluada, lo que indica que algunos procesos pedagógicos están estructurados y bien encaminados, pero las Subdimensiones 2 y 4 presentan áreas de mejora, lo que quiere decir que para asegurar una mejora en la calidad, se necesita fortalecer la integración sistemática de *listening* y *speaking* no solo en la planificación sino que también en la evaluación.

2. Enseñanza y Aprendizaje en el Aula



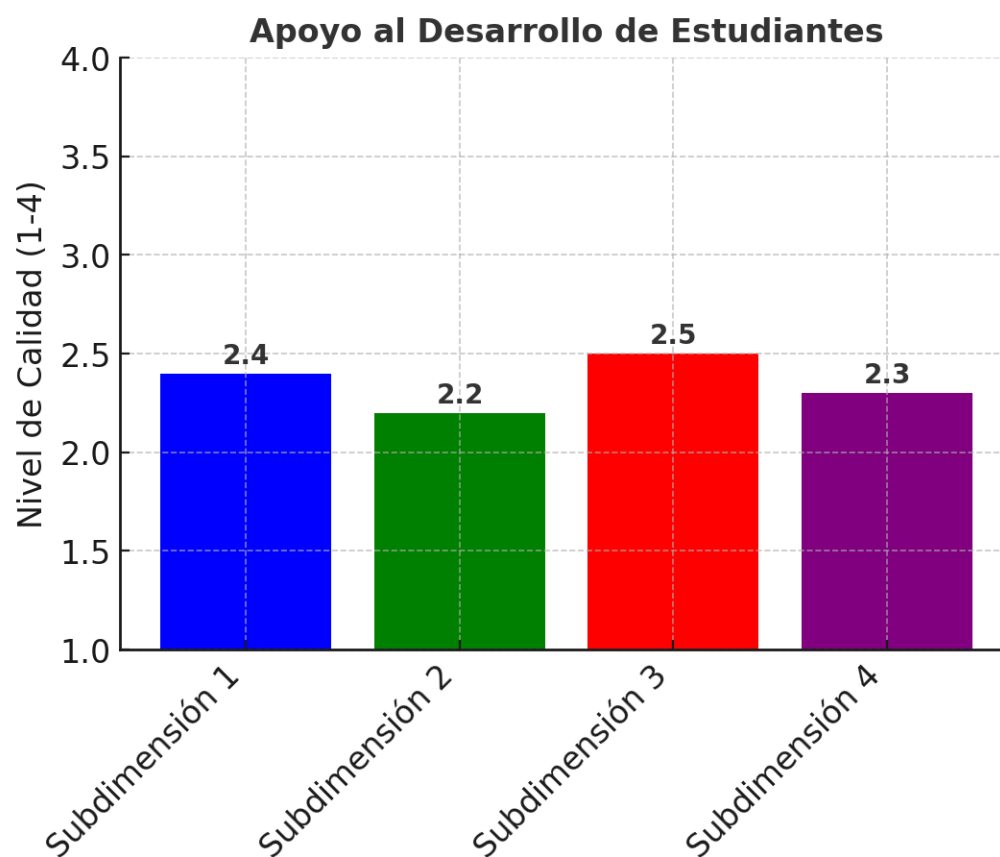
Resultados:

- Subdimensión 1: 2.7
- Subdimensión 2: 2.5
- Subdimensión 3: 2.8
- Subdimensión 4: 2.6

Es la dimensión con mejores resultados, destacándose la Subdimensión 3, lo que sugiere que hay estrategias efectivas en ciertas áreas. Sin embargo, la Subdimensión 2 es la más baja, lo que indica la necesidad de diversificar aún más las metodologías, es necesario y de suma urgencia dejar lo tradicional de lado y atreverse a innovar para poder impulsar la mejora y la calidad de la enseñanza de la asignatura inglés básico I y

II en las carreras de enfermería y psicología y así como también mejorar la retroalimentación en *listening* y *speaking*, pues no solo basta con implementar e implementar sino que también es importante una adecuada retroalimentación

3. Apoyo al Desarrollo de los Estudiantes



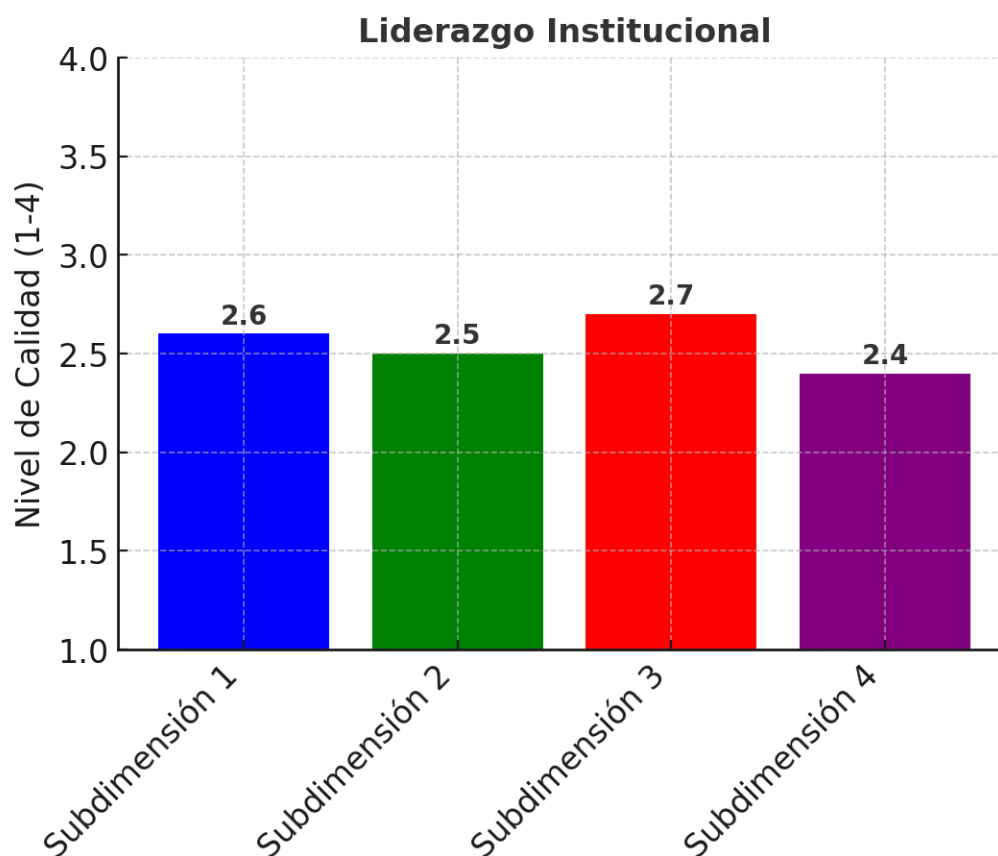
Resultados:

- Subdimensión 1: 2.4
- Subdimensión 2: 2.2
- Subdimensión 3: 2.5
- Subdimensión 4: 2.3

Desafortunadamente es una de las dimensiones con resultados más bajos, lo que indica falta de apoyo académico y acompañamiento para mejorar las habilidades orales

y auditivas, situación lamentable que muchas veces desmotivan a los estudiantes incluso a la hora de asistir a clases de forma regular, debido a la falta de motivación originada por el mismo entorno. La Subdimensión 2 es la más crítica, lo que sugiere que se requiere un mejor sistema de tutorías y estrategias de seguimiento para los estudiantes con dificultades en *listening* y *speaking*, pues al momento de que un estudiante se encuentra en complicaciones respecto a su rendimiento en la asignatura, es sumamente difícil poder acceder a algún programa de tutoría, reforzamiento o cualquier tipo de apoyo exterior a parte del básico plan de estudio o programa de asignatura.

4. Liderazgo Institucional



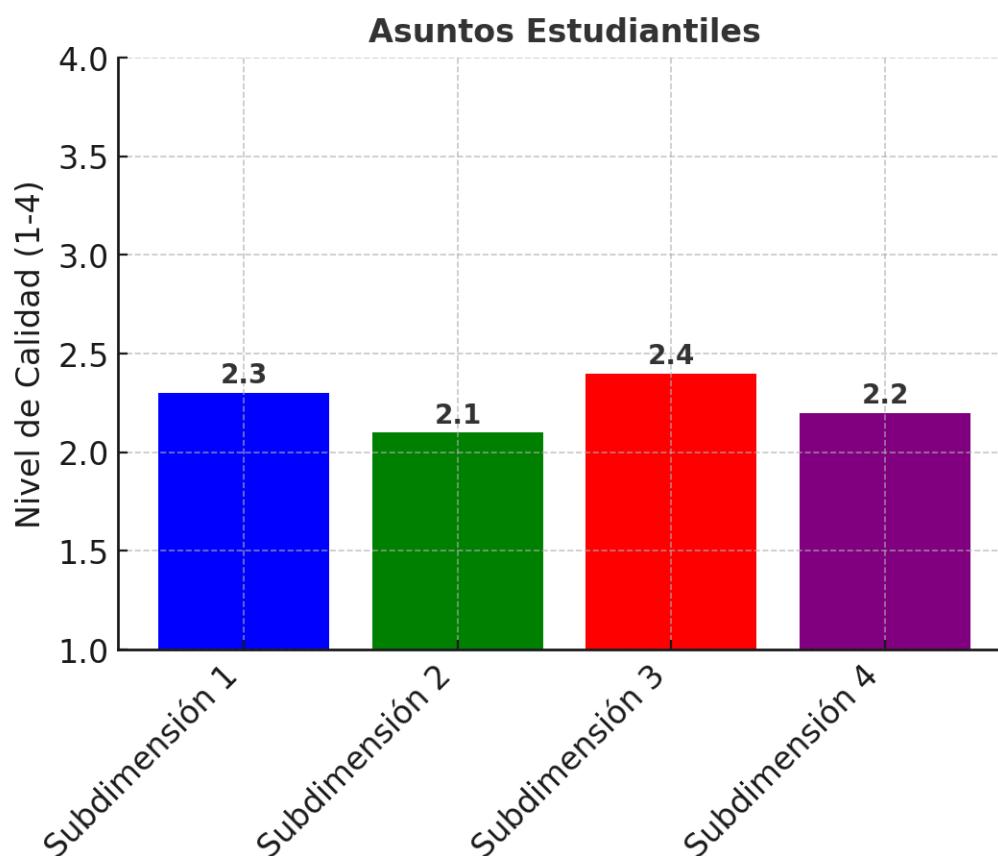
Resultados:

- Subdimensión 1: 2.6

- Subdimensión 2: 2.5
- Subdimensión 3: 2.7
- Subdimensión 4: 2.4

El liderazgo institucional tiene un desempeño moderado, con la Subdimensión 3 como la mejor evaluada. Sin embargo, la Subdimensión 4 muestra que aún falta un compromiso institucional claro para priorizar la enseñanza integral del idioma inglés, lo que afecta la implementación de estrategias de mejora y mantiene el escenario en una fase de estancamiento que impide que haya mejoras en el proceso de la aseguración de la calidad.

5. Asuntos Estudiantiles



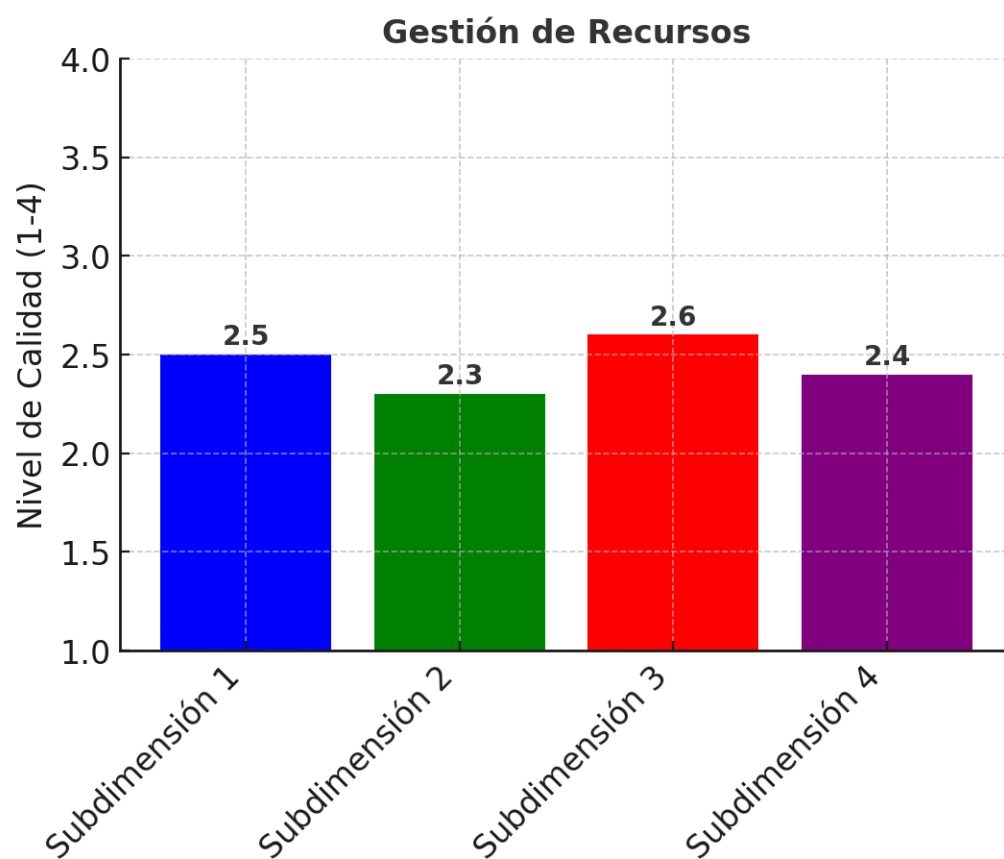
Resultados:

- Subdimensión 1: 2.3

- Subdimensión 2: 2.1
- Subdimensión 3: 2.4
- Subdimensión 4: 2.2

A primera vista, es la dimensión con resultados más bajos, lo que indica una baja participación y compromiso de los estudiantes en actividades relacionadas con el inglés. La Subdimensión 2 es la más crítica, reflejando la necesidad de generar incentivos y espacios extracurriculares donde los estudiantes puedan practicar el idioma en un entorno más dinámico y motivador como lo podrían ser talleres interactivos, espacios de conversación y ferias bilingües que incluso puedan estar articuladas con otras asignaturas dentro de la malla curricular inserta en las carreras de psicología y enfermería.

6. Gestión de Recursos



Resultados:

- Subdimensión 1: 2.5
- Subdimensión 2: 2.3
- Subdimensión 3: 2.6
- Subdimensión 4: 2.4

Hay una disponibilidad básica de recursos al alcance, pero la distribución y accesibilidad no es óptima ni la más organizada. La Subdimensión 3 es la mejor evaluada, lo que indica que algunos recursos están bien gestionados, pero la Subdimensión 2 sugiere que aún hay deficiencias en la inversión en laboratorios de idiomas y plataformas digitales para fortalecer *listening* y *speaking*.

Plan de mejoramiento

Dimensiones	Subdimensiones	Objetivo	Meta	Acción	Responsable
Gestión pedagógica	Desarrollo de habilidades comunicativas en inglés	Mejorar las competencias de listening y speaking en los estudiantes de Psicología y Enfermería	Al menos un 70% de los estudiantes alcanzará un nivel satisfactorio en listening y speaking según rúbricas de evaluación	Implementación de actividades interactivas en clases, uso de material audiovisual y tecnología para prácticas autónomas	Docentes de inglés, Coordinador de Formación General
Enseñanza y aprendizaje	Metodologías innovadoras en la enseñanza del inglés	Incorporar estrategias de enseñanza basadas en el enfoque comunicativo	Aplicación de estrategias activas en el 100% de las clases de inglés básico I y II	Capacitación docente en metodologías activas y herramientas digitales para fortalecer listening y speaking	Coordinación de inglés, Docentes de inglés
Apoyo al desarrollo de estudiantes	Recursos y materiales de aprendizaje	Brindar apoyo complementario a los estudiantes para mejorar	Crear y distribuir material adicional de práctica en un 100% de	Desarrollo de una plataforma virtual con recursos de listening y	Coordinación de inglés, Unidad de TIC

		sus habilidades orales y auditivas	los cursos	speaking, incluyendo podcasts y actividades interactivas	
Liderazgo institucional	Compromiso con la calidad del aprendizaje del inglés	Asegurar la implementación efectiva del plan de mejoramiento	Revisión periódica de avances y ajustes al plan de mejoramiento cada semestre	Creación de un comité de seguimiento y evaluación del plan de mejoramiento	Dirección de carrera, Coordinación de Formación General
Asuntos estudiantiles	Motivación y participación estudiantil	Fomentar la participación activa de los estudiantes en actividades de inglés	Implementar al menos dos actividades extracurriculares semestrales de inmersión en inglés	Creación de clubes de conversación, talleres y simulaciones clínicas en inglés	Coordinación de inglés, Centro de Estudiantes
Gestión de recursos	Infraestructura y herramientas tecnológicas	Asegurar acceso a tecnología y espacios adecuados para el desarrollo de listening y speaking	Asegurar acceso a tecnología y espacios adecuados para el desarrollo de listening y speaking	Adquisición y mantenimiento de software especializado en enseñanza de idiomas y uso de laboratorios	Dirección de la universidad, Coordinación de inglés, Área de TI

Conclusión

La presente investigación ha permitido realizar un diagnóstico integral sobre la enseñanza del inglés en los cursos de Inglés Básico I y II para las carreras de Psicología y Enfermería en la Universidad Santo Tomás, con un enfoque particular en el desarrollo de las habilidades de listening y speaking. A partir del análisis de las dimensiones institucionales clave, se identificaron fortalezas y áreas de mejora que permitieron estructurar un plan de mejoramiento educativo orientado a optimizar la calidad de enseñanza en estos cursos. Los hallazgos evidencian que, si bien existe un marco programático establecido para la enseñanza del inglés, la priorización de las habilidades de lectura y escritura sobre las de escucha y expresión oral genera una brecha en la formación comunicativa de los estudiantes. Esta situación impacta directamente en su desempeño académico y profesional, especialmente en carreras donde la comunicación efectiva en inglés es una competencia clave.

Desde una perspectiva evaluativa, la investigación revela que la implementación de metodologías innovadoras y recursos tecnológicos resulta fundamental para mejorar la enseñanza de listening y speaking. A través del análisis FODA y la formulación del plan de mejoramiento, se identificó la necesidad de fortalecer la capacitación docente, incorporar estrategias activas de enseñanza y proporcionar a los estudiantes recursos adicionales de práctica. Además, se evidenció la importancia del liderazgo institucional y la gestión de recursos para garantizar la sostenibilidad del plan de mejoramiento. La evaluación de estos factores permitió diseñar un enfoque integral que no solo atienda las deficiencias actuales, sino que también establezca las bases para un modelo educativo más dinámico y efectivo en la enseñanza del inglés en contextos universitarios.

De cara al futuro, la implementación del plan de mejoramiento educativo propuesto representa un desafío y una oportunidad para la Universidad Santo Tomás. Su éxito dependerá en gran medida del compromiso de los docentes, la disposición institucional para asignar recursos y el nivel de participación estudiantil en las estrategias propuestas. En este sentido, es crucial establecer mecanismos de monitoreo y

evaluación continua que permitan ajustar las acciones en función de los resultados obtenidos. Asimismo, la integración de tecnologías emergentes y el fortalecimiento de espacios de inmersión lingüística podrían ampliar las oportunidades de aprendizaje para los estudiantes, asegurando así una formación más integral y alineada con las demandas del mundo profesional. Con estos esfuerzos, se espera que la universidad logre consolidar un modelo de enseñanza del inglés más equitativo, efectivo y acorde a las necesidades del siglo XXI.

Bibliografía

Brown, H. D. (2007). *Teaching by principles: An interactive approach to language pedagogy* (3rd ed.). Pearson Education.

Dudley-Evans, T., & St. John, M. J. (1998). *Developments in English for Specific Purposes: A multi-disciplinary approach*. Cambridge University Press.

Fortanet Gómez, I. (2012). *Hablar inglés en la universidad: Docencia e investigación*. Universitat Jaume I.

Harvey, L., & Green, D. (1993). *Defining quality*. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9-34. <https://doi.org/10.1080/0260293930180102>

House, S. (2013). *Didáctica del inglés: Classroom practice*. Richmond.

Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes: A learning-centred approach*. Cambridge University Press.

Richards, J. C., & Rodgers, T. S. (2001). *Approaches and methods in language teaching* (2nd ed.). Cambridge University Press.

Lynn, S., Boyle, M., Oxenden, C., Caplan, N. A., & Douglas, S. R. (2020). *Q Skills for Success 1 & 2*. Oxford University Press.