



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniero de Empresas

TEMA: “Caracterización de la Gestión de Talento Humano de los centros de formación de idioma inglés”

AUTOR: Nelson David Ger Zuleta

TUTOR: Ing. Edwin César Santamaría Díaz, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Abril 2019



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Edwin César Santamaría Díaz, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Caracterización de la Gestión de Talento Humano de los centros de formación de idioma inglés**” presentado por el señor **Nelson David Ger Zuleta** para optar por el título de Ingeniero de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 07 de abril del 2019

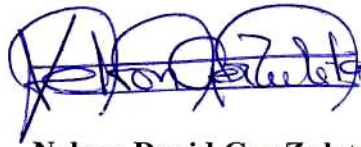


Ing. Edwin César Santamaría Díaz, Mg.

C.I. 1801609445

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Nelson David Ger Zuleta**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Nelson David Ger Zuleta

C.I. 1804089850

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramirez, Mg.
C.I. 1803845385



Ing. Andrés Francisco López Gómez, MBA
C.I. 1804225629

Ambato, 07 de abril del 2019

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Nelson David Ger Zuleta

C.I. 1804089850

AGRADECIMIENTO

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a mi familia que han sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez y a mi esposa Danielita por su apoyo y paciencia en este proyecto de estudio.

Y por supuesto a mi querida Universidad y a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guía, en el desarrollo de esta investigación.

DEDICATORIA

Todo este esfuerzo está dedicado a mi Madre querida porque sé que ella me ayudó en las buenas y en las malas y lo sigue haciendo, además de haberme dado la vida, siempre confió en mí y nunca me abandonó. Te quiero mamita.

A mi esposa por ser el apoyo incondicional en mi vida que, con su amor y respaldo, me ayuda alcanzar mis objetivos.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	Pág.
PORTADA.....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	III
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	IV
DERECHOS DE AUTOR.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
DEDICATORIA	VII
ÍNDICE GENERAL.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XII
RESUMEN EJECUTIVO	XIII
ABSTRACT.....	XIV
INTRODUCCIÓN	1
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
2. Objetivos de la Investigación.....	5
2.1 Objetivo General.....	5
2.2 Objetivos Específicos.....	5
3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
3.1 Gestión del Talento Humano	6
3.1.1 Dimensiones de la Gestión del Talento Humano.....	8
3.1.2 Procesos de la Gestión del Talento Humano.....	9
3.1.3 Planificación de los Recursos Humanos (HRP).....	13
3.1.4 Caracterización de la gestión del talento humano.....	13
3.1.5 Caracterización de las prácticas de Talento Humano	16
3.1.6 Indicadores de Calidad en la Gestión del Personal	19
3.2 Centros de Capacitación o centros de formación.....	22
3.3 Competencias del Talento Humano (docente del idioma inglés).....	24
4. METODOLOGÍA	27
4.1 Enfoque epistemológico.....	27
4.2 Enfoque de investigación	28

4.3 Método de investigación	29
4.3.1 Investigación descriptiva.....	29
4.3.2 Investigación transversal	30
4.4 Población y muestra	30
4.4.1 Cálculo del tamaño de la muestra	32
4.5 Recolección de información.....	34
4.5.1 Técnica	34
4.5.2 Instrumento de Recolección de Datos.....	34
4.5.3 Instrumento de recolección	35
4.5.4 Validación del instrumento de recolección	36
4.6 Procesamiento de la información	37
5. RESULTADOS.....	39
5.1 Encuesta realizada en los Centros de Enseñanza del idioma inglés, que funcionan en la ciudad de Ambato.....	39
5.1.1 Tiempo de Funcionamiento del Centro de Enseñanza.....	39
5.1.2 Tipo de Institución	40
5.1.3 Docentes con los que cuenta el Centro de Enseñanza.....	41
5.1.4 Títulos que tienen los docentes	42
5.1.5 Infraestructura de los Centros de Enseñanza	43
5.1.6 Modalidad de estudio ofertado.....	44
5.1.7 Material utilizado en los procesos de enseñanza.....	45
5.2 Encuesta aplicada a los estudiantes del idioma inglés	46
5.2.1 Características del estudiante	46
5.2.2 Orientación al estudiante.....	47
5.2.3 Infraestructura y servicios de la institución	48
5.2.4 Actividades de enseñanza del docente	49
5.2.5 Planificación de la enseñanza y de actividades autónomas.	50
5.2.6 Desempeño del docente en el proceso de enseñanza.	51
5.2.7 Uso de recursos en el proceso de enseñanza.....	52
5.2.8 Procesos de Evaluación.....	53
5.2.9 Empatía del docente.	54
5.2.10 Análisis de las Competencias del docente y su grado de importancia.....	55
5.3 Comprobación de hipótesis	58

5.3.1 Hipótesis.....	58
5.3.2 Nivel de significancia.....	58
5.3.3 Prueba estadística.....	58
5.3.4 Toma de decisión	59
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
6.1 Conclusiones	60
6.2 Recomendaciones.....	61
Bibliografía	63
Anexos.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cantón Ambato: Población de 5 años y más, según niveles de instrucción .	32
Tabla 2 Estratificación de la muestra por nivel de instrucción.	33
Tabla 3 Alfa de Cronbach	37
Tabla 4 Análisis de competencias del docente del idioma inglés	56
Tabla 5 Variables – Pregunta de la encuesta a estudiantes	58
Tabla 6 Pruebas de chi-cuadrado	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensiones de la Gestión del Talento Humano	9
Figura 2 Procesos de Gestión del Talento Humano	10
Figura 3 Procesamiento de datos en una investigación.....	38
Figura 4 Tiempo de Funcionamiento Centro de Enseñanza del Idioma Inglés en Ambato.....	39
Figura 5 Tipo de Institución.....	40
Figura 6 Docentes en los Centros de Enseñanza.....	41
Figura 7 Título que tienen los docentes.	42
Figura 8 Infraestructura: a.- Proyector, b.- Laboratorios; c.- Biblioteca.....	43
Figura 9 Modalidad de estudio ofertado	44
Figura 10 Material utilizado en los procesos de enseñanza	45
Figura 11 Características del usuario de los centros de enseñanza del Idioma Inglés: a.- Género; b.- Edad; c.- Estado civil; d.- Instrucción.....	46
Figura 12 Orientación al estudiante	47
Figura 13 Infraestructura y servicios.....	48
Figura 14 Cómo realiza el docente sus actividades de enseñanza	49
Figura 15 Planificación de la enseñanza y actividades autónomas.....	50
Figura 16 Desempeño del docente en el proceso de enseñanza.....	51
Figura 17 Uso de recursos en el proceso de enseñanza.	52
Figura 18 Procesos de Evaluación.	53
Figura 19 Empatía del docente con los estudiantes.	54
Figura 20 Perfil del Docente del idioma inglés en la ciudad de Ambato.....	57

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se desarrolló como parte del Proyecto de investigación “Creación de perfiles de consumidores para el aprendizaje del idioma inglés en modalidad abierta para la ciudad de Ambato”, auspiciado por el Centro de Investigaciones Científica, CENI de la Universidad Técnica de Ambato, organismo creado para: “..... fomentar y coordinar las actividades de Investigación Científica y Transferencia Tecnológica, y como apoyo del nivel académico de la Universidad Técnica de Ambato ”, (Fragmento del Art. 1 de su reglamento).

Las organizaciones, sin importar cual sea su misión, han determinado que uno de los caminos hacia su desarrollo, es el estudio del idioma inglés, por ello muchas empresas inclusive el estado a través del Ministerio de Educación han desarrollado planes especiales para que su gente se prepare en idiomas; hecho que originó el apareamiento de centros de capacitación del idioma inglés y la necesidad de docentes preparados para este fin. ¿Pero, cómo saber las características del talento humano para esta tarea?

Se construyó dos encuestas, que se validaron con alfa de Cronbach, una dirigida a los directivos de los centros de estudio y otra a los estudiantes. Se realizó un análisis descriptivo con tablas y gráficos.

Se logró definir las características de: los Centros de Estudio del Idioma Inglés y las del talento humano desde la óptica de sus usuarios. Además, con una prueba de hipótesis, se encontró evidencia estadística de una relación directa entre las variables, con 95% de confianza.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, CENTROS DE ESTUDIO, INGLÉS, TALENTO HUMANO

ABSTRACT

This research was developed as part of the research project "Creation of consumer profiles for learning English in an open mode for the city of Ambato", sponsored by the Scientific Research Center, CENI of the Technical University of Ambato, created to: "..... encourage and coordinate the activities of Scientific Research and Technological Transfer, and as support of the academic level of the Technical University of Ambato", (Fragment of Art. 1 of its regulation).

Organizations, regardless of their mission, have determined that one of the paths to their development is the study of the English language, which is why many companies, including the state through the Ministry of Education, have developed special plans so that their people can prepare in languages; fact that led to the emergence of English language training centers and the need for teachers prepared for this purpose. But, how to know the characteristics of human talent for this task?

Two surveys were constructed, which were validated with Cronbach's alpha, one addressed to the directors of the study centers and the other to the students. A descriptive analysis with tables and graphs was carried out.

It was possible to define the characteristics of: English Language Study Centers and those of human talent from the perspective of its users. In addition, with a hypothesis test, we found statistical evidence of a direct relationship between the variables, with 95% confidence.

KEY WORDS: RESEARCH, STUDY CENTERS, ENGLISH, HUMAN TALENT

INTRODUCCIÓN

El desarrollo del presente proyecto de investigación está dividido en partes como se detallan a continuación:

En la primera parte, se trabaja sobre el análisis del problema que analiza de manera teórica y práctica el desarrollo del problema y partes de este de forma que se establece los elementos de este.

En la segunda parte, se plantea los objetivos que guiaran la investigación teórica y de campo.

En la tercera parte, se estudia las referencias teóricas que inician con el análisis de las variables de la investigación proporcionando elementos teóricos que permitan el estudio de los consumidores del idioma inglés.

En la cuarta parte, se plantea la metodología de estudio de manera que se establece el proceso de recopilación y procesamiento de información a partir de una muestra de estudio y el respectivo instrumento.

En la quinta parte se plantean los resultados a través de estadística descriptiva con tablas o gráficos que permitan el análisis e interpretación, posteriormente se plantea la hipótesis.

En la sexta parte, se establece las conclusiones y recomendaciones del proyecto de investigación que parten desde los objetivos planteados previamente.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En los últimos tiempos, los procesos se han globalizado, creando la necesidad de adaptación inmediata para que las empresas sigan funcionando, como la tecnología, la comunicación, el transporte y otros. Dentro del aspecto comunicación, el idioma ocupa un papel preponderante, por ello es necesario que la gente se prepare en el aprendizaje de idiomas extranjeros, como el idioma inglés.

Quesada, A, (2013), hace un recuento de los esfuerzos que realiza Costa Rica a través del Ministerio de Educación Pública, las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales (ONGs), y las instituciones públicas y privadas de nivel superior, para la capacitación permanente del profesional en la enseñanza y el aprendizaje del inglés, pues el mundo de hoy plantea la necesidad y el reto de comunicarse en un segundo idioma como el inglés. Las oportunidades de trabajo al servicio de empresas multinacionales, el entendimiento entre culturas, y el espacio común de comunicación e interacción entre personas de habla inglesa requieren un mejoramiento del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se estima que la extensión de la enseñanza y el aprendizaje del inglés permite una mejor calidad de vida para los costarricenses, ya que la adquisición de este idioma desde los primeros niveles de aprendizaje hasta el nivel superior les permitirá alcanzar los trabajos más cotizados y de mayor remuneración en el campo laboral.

En este contexto, Uribe, J. (2012), en su estudio evidencia la importancia que tiene la adopción del idioma inglés como primera lengua extranjera en las instituciones de educación superior, para estar acorde a las exigencias que se viven en la actualidad tanto a nivel empresarial como investigativo y aprovechar las oportunidades que ofrece el entorno.

López - Montero, R. (2014), en su informe sobre el impacto del proyecto ED-2884 Idiomas para la Comunicación Internacional de la Sede Regional del Pacífico: Arnoldo Ferreto Segura, establece que para acortar distancias y reducir disparidades sociales es indispensable guiar a la provincia de Puntarenas al camino del multilingüismo, porque esta es una herramienta fundamental en un mundo

globalizado.

Habiéndose establecido la necesidad del aprendizaje de otros idiomas, como una estrategia para el desarrollo de las empresas y con ello el de sus colaboradores, se hace evidente la importancia de la caracterización de la Gestión del Talento Humano de los centros de formación del idioma inglés, dado que se han presentado dificultades en el aprendizaje de otros idiomas como el inglés.

Montes de Oca, R. (2005), establece la importancia que reviste la parte afectiva en el aprendizaje, de una lengua extranjera como el inglés, por lo que logra relacionar lo que la ciencia cognoscitiva y las corrientes humanísticas proponen como la autoestima y el aprendizaje de una lengua extranjera se refiere, concluyendo que “Las evidencias sugieren que existe una correlación significativa entre autoestima y rendimiento académico”.

Los centros de formación superior ya preparan a sus estudiantes en el uso de otros idiomas, como el inglés. Sin embargo, las empresas tienen adultos como colaboradores y a quienes deben preparar, son personas adultas, con necesidades propias.

Rodríguez, L. – Flores L., (2008), en su estudio, aborda la enseñanza de idioma inglés para adultos en las escuelas de superación profesional, dada la gran importancia que reviste la utilización de esta lengua en la vida comercial de una empresa. Los autores toman como punto de partida el análisis de las características e individualidades de la personalidad del alumno adulto que contribuyen al mejoramiento de su aprendizaje. Y utilizan el enfoque comunicativo de la enseñanza de lenguas como método para guiar la actividad. En el trabajo también se describen actividades en las que se desarrollan habilidades de auto aprendizaje que hacen que el alumno se involucre directamente en el proceso docente-educativo y eleve su motivación ante la adquisición de la lengua extranjera, al incrementarse sus necesidades de aprendizaje. Concluyen, que el alumno de esta forma dedica gran parte de su tiempo libre a investigar y estudiar solo, usando ideas, grabaciones y el diccionario bilingüe.

Los centros de enseñanza o formación del idioma inglés han tenido que preparar programas y métodos de enseñanza, particularizados según las necesidades del cliente.

Pupo Ferrás, S. (2005), indica que su programa, “English for Drivers” dirigida a los transportistas del turismo y los clientes, contribuye no solo a elevar el nivel cultural e instructivo de los transportista-estudiantes, sino también la calidad de los servicios en la esfera del transporte; eleva el nivel motivacional de los estudiantes a través de una enseñanza personificada. En el año 2006, sustenta la tesis de que, si se aplica un enfoque sistémico-comunicativo centrado en las necesidades de los estudiantes, este es el enfoque idóneo para la enseñanza del inglés con fines ocupacionales, así lo demuestra el éxito obtenido con el aprendizaje de los transportistas del turismo.

Entonces nos preguntamos: ¿Cómo se gestiona el talento humano de los centros de formación del idioma inglés?

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Objetivo General

- Caracterizar la gestión del Talento Humano de los centros de formación de idioma inglés.

2.2 Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente la gestión del Talento Humano en los centros de formación de idioma inglés.
- Identificar los centros de formación de idioma inglés en modalidad abierta.
- Analizar las características del Talento Humano en los centros de formación del idioma inglés.
- Relacionar las características del Talento Humano con las de los centros de formación en el idioma inglés, en los centros de enseñanza en modalidad abierta.

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

3.1 Gestión del Talento Humano

Chiavenato, I.; (2009) Define la Gestión del talento humano como: «el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño».

Dessler, Gary (2011) Afirma que son las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía.

Mondy, R Wayne (2010) Afirma que la gestión o administración de talento humano corresponde a la utilización de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales. Sostiene que es una actividad que depende de menos jerarquías, órdenes y mandatos y señala la importancia de una participación de todos los trabajadores de la empresa. Es una actividad que implica tomar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores con los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a estos y una formación profesional.

Mejía, A. - Jaramillo, M. (2006), estudiaron la relación entre la formación del talento humano y su efecto sobre la productividad y la competitividad en las organizaciones. Partiendo del concepto de talento humano, plantean cómo se enlazan los procesos de innovación y formación de manera efectiva para incrementar la productividad y la competitividad sostenibles en las organizaciones.

Terán, W. y Leal, M.; (2009), determinan la relación entre la gestión del talento humano y la cultura organizacional en las empresas aseguradoras de la Costa Oriental del Lago de Maracaibo. Concluyéndose y evidenciándose una correlación moderada para ambas fuentes de información, planteándose que una cultura

organizacional puede desarrollarse en la medida que se ejecute una gestión del talento humano efectiva. Los autores recomiendan entonces que la alta gerencia debe motivar constantemente al personal para involucrarlos directamente en las acciones que se realizan en la organización, y esto sólo se logra cediendo poder de decidir, lo cual brinda la posibilidad que el personal se sienta identificado con sus funciones y se convierta en fuente de ventaja competitiva.

Barceló J.C., (2019), en su artículo 10 procesos clave en la gestión del talento, manifiesta que la gestión del talento (GTH), se define como un conjunto de procesos de recursos humanos integrados y diseñados para atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de una organización, sobre todo para dar solución al problema de retención de empleado.

Es un proceso que surgió en los años 20 y se ha ido desarrollando y creciendo su importancia a medida que las empresas se han dado cuenta de que lo que impulsa el éxito de su negocio son el talento y las habilidades de sus empleados.

Juan Carlos Barceló, así mismo asegura que, se valora aún más la gestión del talento (GTH), cuando las organizaciones descubren que resulta tres veces más caro para ellas realizar una nueva contratación que retener alguno de sus activos más valiosos. Ejemplo de ello son los datos proporcionados por **expertos en gestión de personas**:

- Hasta seis meses pueden ser necesarios para que un empleado nuevo llegue a adquirir la **productividad** adecuada en un trabajo.
- Se necesitan nada menos que dieciocho meses para integrarlo a la cultura de la empresa.
- Tienen que transcurrir veinticuatro meses para que el nuevo miembro del equipo alcance a conocer la estrategia y la actividad de la empresa en la que ha entrado a formar parte.

El hecho de **conseguir o retener talentos para la organización** es una estrategia sobre todo de las empresas más competitivas y que buscan crecer por medio de los recursos humanos que desempeñan un papel importante en la empresa y aumentan su

valor. Una organización con talentos es una empresa más competitiva y dispuesta a enfrentarse a otras situaciones.

Moreno J. (2015-1), dice, es necesario entender que, gerenciar el recurso humano es tomar al ser humano en su integralidad; intelecto, capacidad de pensamiento, habilidades físicas y motrices con las cuales pueden conformar un capital para las organizaciones de inmenso valor.

Este autor sigue señalando que hay pocas organizaciones en Venezuela, que han comprendido la relación valor – conocimiento, como base fundamental para la conceptualización del capital humano, pero aquellas que lo han hecho, han involucrado una importante cantidad de recursos para entrenar de forma continua a quienes en su plantilla están presente.

Moreno J. (2015-2), Las personas encargadas de esta función, ya sea por experiencia adquirida y/o por conocimientos obtenidos en cursos y seminarios, se convertirán en especialistas, al lidiar y trabajar con prácticas relativas al reclutamiento y selección de personal, entrenamiento, evaluación del desempeño y evaluación de los cargos, entre otras. Sin embargo, todavía predomina en muchas gerencias de recursos humanos aquella preocupación exclusiva por la nómina y el control (tipo “vigilancia”) de personal, sin considerar plenamente la condición humana del trabajador.

3.1.1 Dimensiones de la Gestión del Talento Humano.

Matheus C., (2015); en su artículo Dimensiones de la Gestión del Talento Humano, menciona que la gestión del talento humano (GTH), es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo **“es obtener la máxima creación de valor para la organización”**, a través de una conjugación de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivos en el entorno actual y futuro. Para comprender el enfoque de la gestión del talento humano, la analiza desde la óptica de dos dimensiones fundamentales: Interna y Externa.

Dimensión Interna

En la dimensión interna de la gestión del talento humano se aborda todo lo concerniente a la composición del personal, esto es: conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes; indicadores éstos que denotan la manera de gestionar el recurso humano en cualquier organización.

Dimensión Externa

En la dimensión externa de la gestión del talento humano se aborda todo lo concerniente a los elementos o factores del entorno que inciden en la selección, desarrollo y permanencia del personal en las organizaciones, incluye el estudio del clima laboral, perspectiva de desarrollo profesional, condiciones de trabajo, reconocimiento y estimulación.

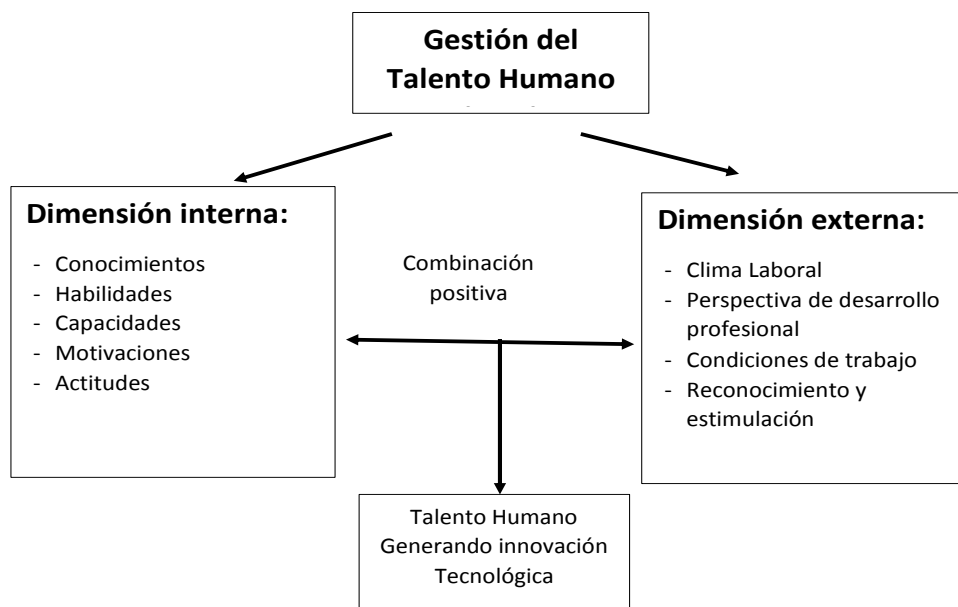


Figura 1 Dimensiones de la Gestión del Talento Humano
Fuente: Matheus C., (2015)

3.1.2 Procesos de la Gestión del Talento Humano

Chiavenato (2009), indica que la gestión de talento humano GTH, se realiza en seis pasos básicos: admisión de personas, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo, el autor concluye diciendo que estos procesos son

específicos de cada organización, de acuerdo con la situación, y de aspectos como la cultura, las características del contexto ambiental, el negocio, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.



Figura 2 Procesos de Gestión del Talento Humano
Fuente: Chiavenato (2009)

De acuerdo con Chiavenato (2009), si la organización quiere alcanzar sus objetivos (crecimiento sostenido, rentabilidad, calidad en los productos y servicios, competitividad, entre otros.) de la mejor manera posible, debe saber canalizar los esfuerzos de las personas para que estas también alcancen sus objetivos individuales (mejores salarios, beneficios, estabilidad, satisfacción en el trabajo, oportunidad de crecimiento, entre otros.) y, de ese modo, se beneficien ambas partes.

La gestión del talento humano busca crear, mantener y desarrollar un grupo humano con talento, habilidad y motivación para lograr las metas de la organización con eficiencia y un ambiente adecuado para que las personas crezcan y alcancen sus objetivos individuales. Debido a esto, sus objetivos son diversos y para que estos se alcancen es necesario que los gerentes traten a las personas como promotoras de la eficacia organizacional.

Dentro de algunos de los objetivos tipificados por Chiavenato (Ob.cit) para la gestión del talento humano se mencionan: **Logro de objetivos y alcance de misión, Mayor**

competitividad, Personal entrenado motivado, Satisfacción en el trabajo, Desarrollo de la calidad de vida en el trabajo, 6.- Establecimiento de políticas éticas,

Para Chiavenato (2009), la gestión del talento humano busca proporcionar competitividad a la organización, esto significa saber emplear las habilidades y la capacidad de la fuerza laboral.

Según Dolan y Cabrera (2007), la gestión de talento humano se encarga de desarrollar y administrar las políticas, programas y procedimientos que provea una estructura organizativa, trabajadores capaces, oportunidades de progreso, satisfacción y seguridad de todos los empleados.

Los mismos autores hacen referencia a que las funciones y actividades vinculadas a la gestión del talento humano son importantes por el efecto e incidencia que tienen en la consecución de los objetivos y actividades organizacionales. Siendo estas funciones, aquellas que ayudan a la organización a realizar su misión, alcanzar sus objetivos, desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo, establecer políticas éticas, desarrollar comportamientos socialmente responsables e incrementar la productividad.

Después de revisar diversos autores, se puede inferir que gestión del talento humano, es el conjunto de procesos necesarios para dirigir a las personas o recursos humanos dentro de la empresa, partiendo del reclutamiento, selección, capacitación, recompensas, evaluación del desempeño, salud ocupacional y bienestar, entre otros, que conduzcan a la obtención de valor agregado para la empresa, los empleados y el entorno.

Por tanto, gestionar el talento humano se ha convertido en la clave para el éxito empresarial.

Romero N. (2016) en su artículo “Los procesos de Gestión de Recursos Humanos”, indica que cada organización trabaja hacia la realización de una visión, a través del

diseño cuidadoso de los siguientes procesos de recursos humanos:

- La planificación de los recursos humanos
- Reclutamiento
- Selección
- Contratación
- Capacitación
- Inducción
- Orientación
- Evaluación
- Promoción

El diseño eficiente de estos procesos, aparte de otras cosas depende del grado de correspondencia de cada uno de estos. Esto significa que cada proceso es subordinado a otro.

A parte de los procesos aplicados a mejorar las relaciones con los empleados, como: Derecho del Trabajo y Relaciones, ambiente de trabajo, la salud y la seguridad de los empleados, la gestión de conflictos Manejo de conflictos, calidad de vida laboral, remuneración de los trabajadores, Bienestar de los empleados y los programas de asistencia, el asesoramiento sobre el estrés ocupacional. Todos estos son críticos para la retención de empleados aparte del dinero que es sólo un factor secundario.

Juneja, P., (2018), en su artículo “Processes in Human Resource Management”, dice que cada organización trabaja hacia la realización de una visión, a través de estrategias en cuya base y con relación a la Gestión de Recursos Humanos, se encuentran los siguientes procesos:

- Planificación de recursos humanos (Reclutamiento, Selección, Contratación, Capacitación, Inducción, Orientación, Evaluación, Promoción y Despido).
- Remuneración de los empleados y administración de beneficios.
- Gestión del rendimiento.
- Relaciones con los empleados.

3.1.3 Planificación de los Recursos Humanos (HRP)

Juneja, P., (2018-2), en su artículo “¿What is Human Resource Planning?”, escribe: “La Planificación de Recursos Humanos (HRP) es el proceso de pronosticar los requisitos de los futuros recursos humanos de la organización y determinar cómo se puede utilizar la capacidad de los recursos humanos existente en la organización para cumplir con estos requisitos. Por lo tanto, se enfoca en el concepto básico de economía, demanda y oferta en contexto a la capacidad de recursos humanos de la organización.

Es el proceso HRP el que ayuda a la administración de la organización a satisfacer la demanda futura de recursos humanos en la organización con el suministro de las personas adecuadas en números apropiados en el momento y lugar apropiados. Además, solo después de un análisis adecuado de los requisitos de recursos humanos, el proceso de reclutamiento y selección puede ser iniciado por la gerencia. Además, el HRP es esencial para lograr con éxito las estrategias y objetivos de la organización. De hecho, como el elemento de las estrategias y los objetivos a largo plazo de la organización están ampliamente asociados con la planificación de recursos humanos en estos días, la planificación de recursos humanos se ha convertido en planificación estratégica de recursos humanos.

González A., y Tapia N., (2016), manifiestan que uno de los factores clave para el crecimiento y desarrollo organizacional, es la Gestión de Talento Humano (GTH), así lo demostraron en su estudio, encontrando que las empresas que poseen y llevan a cabo una adecuada Gestión de Talento Humano tuvieron un crecimiento en las ventas anuales en alrededor del 10% como promedio.

3.1.4 Caracterización de la gestión del talento humano

En el Centro Nacional Coordinador de Ensayos Clínicos de Cuba, Garcia-Milian, A., Alonso-Carbonell, L., López-Puig, P., Amador-González, A., & Marrero-Miragaya, M. (2018), en su estudio se propusieron , caracterizar la gestión del talento humano en el Centro Nacional Coordinador de Ensayos Clínicos, para ello participaron

trabajadores con más de 1 año de antigüedad, concluyéndose que la percepción sobre la gestión del talento humano en la institución es positiva aunque existen reservas de mejora identificables, en especial aquellas relacionadas con la escasez de recursos materiales, y el pobre estímulo por las nuevas ideas lo que genera ambientes laborales y situaciones no deseables para una adecuada gestión del talento.

Así mismo, se encontró que de los encuestados fueron, el 72.7% femenino y 23.7% masculino; 66.7% en rango de edades 30 y 49 años. El 72.7% refirió que siempre recibían evaluaciones sobre sus competencias y resultados de trabajo y el 60.6% reconoció que se evaluó su adecuación al puesto. Una motivación para permanecer es la posibilidad de alcanzar un desarrollo técnico y profesional (81.8%). La organización se caracteriza por una buena dirección (66.7%) y existencia de problemas laborales desafiantes (45.5%). El 66.7% señala que no siempre los recursos materiales son suficientes y el 48.5% que solo en ocasiones sentían tener libertad y control no excesivo del trabajo.

López Puig, Pedro, Díaz Bernal, Zoe, Segredo Pérez, Alina María, & Pomares Pérez, Yagén. (2017), en su artículo: Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano, manifiestan que la gestión del talento es una actividad particular dentro de los procesos de gestión integral del capital humano, poco estudiado en los servicios de salud cubanos, se plantearon como objetivo, evaluar la gestión del talento humano en un área hospitalaria, en una muestra, intencional por criterios, integrada por 32 trabajadores. Aplicaron un cuestionario ad hoc validado por expertos donde se exploraron 68 ítems vinculados a: evaluación del desempeño, motivadores para el anclaje laboral, predictores de práctica exitosa, cultura organizacional y estilo de liderazgo. Se emitieron juicios de valor según las respuestas a partir de una escala prefijada. Obteniendo los siguientes resultados:

Predominaron juicios de valor positivos alrededor de la gestión del talento. Existían reservas de mejora para la evaluación de la gestión del conocimiento en los trabajadores y las necesidades de autorrealización. Desestimularon el anclaje, la poca autonomía para la toma de decisiones y el tiempo libre disponible. Los predictores de éxito con poco desarrollo fueron las publicaciones y la percepción de reconocimiento

por pares. El 78,1 % cuestionó su grado de inteligencia. Los recursos fueron una limitante para el desarrollo del talento. La mayoría consideró que recibían recompensas precarias por su esfuerzo. La burocracia puede ser excesiva y los directivos desplegaban una gestión bien enfocada al desarrollo del talento.

Concluyen que la percepción sobre la gestión del talento humano en la institución es positiva, aunque existen reservas de mejora identificables.

Matabajoy-Montilla, J., Matabachoy-Tulcán, S., & Obando-Guerrero, L. (2018), indican que, los trabajadores en la organización desempeñan un papel fundamental en el cumplimiento de los objetivos corporativos, en ese sentido, es importante identificar los procesos de desarrollo de talento humano en el sector salud puesto que éstos contribuyen en el desarrollo humano y organizacional, y realizan un estudio en el que su objetivo es caracterizar los procesos de desarrollo de talento humano, capacitación, calidad de vida laboral, salud laboral, clima organizacional y evaluación de desempeño en una clínica de especialidades de la ciudad de Pasto-Colombia. El estudio lo desarrollan desde el paradigma cuantitativo de tipo descriptivo con una muestra de 211 colaboradores. Construyeron la escala denominada “Percepción de los procesos de desarrollo del talento humano”, cuyo alfa de Cronbach fue de 0,97.

En el análisis de resultados, encontraron diferencias estadísticamente significativas en la categoría de capacitación, calidad de vida laboral y evaluación de desempeño. Con ello llegan a la conclusión de que es necesario fortalecer los procesos de capacitación, calidad de vida laboral y evaluación de desempeño.

Majad Rondón, M. (2016), La gestión del talento humano es una filosofía gerencial sobre valores, creencias, roles, organizaciones, sociedad. La investigación evalúa por qué las organizaciones son lentas al asumir cambios y desarrollar gestión. Es un modelo de gestión del talento humano en organizaciones educativas. Su estudio lo realizó en una población de 20 escuelas estatales del municipio San Cristóbal; las unidades informantes fueron 431 docentes, 40 directivos. Utilizó encuestas recolectar datos. Los instrumentos se validaron con Alfa de Cronbach siendo 0,95. Se

evidenciaron necesidades en las dimensiones gestión, talento humano y trabajo corporativo. Se concluyó que el proceso administrativo de inserción del componente humano, en función de las competencias individuales y de los objetivos organizacionales, no se da de manera idónea, lo que justifica el diseño de un modelo de gestión del talento humano. Luego de su estudio llegó a la conclusión de que el proceso administrativo de inserción del componente humano en las organizaciones educativas estudiadas, en función de las competencias individuales de cada persona y para la consecución de los objetivos organizacionales, respetando las etapas de planificación, ejecución y control bajo los principios de identidad, cultura y filosofía, no se da de manera idónea, por ello es viable el diseño de un modelo de gestión del talento humano para el fortalecimiento del trabajo corporativo.

En tal sentido, Majad Rondón, M., al proponer el modelo de gestión, asegura que se tiende a transformar la administración de personal en una interrelación humana, donde la inducción es un proceso constante de adaptación y conocimiento general y la evaluación del desempeño se transforma en una oportunidad de crecimiento, tomando en cuenta, en función de los principios y objetivos organizacionales, que los planes se realicen con base en gustos y aptitudes de cada quien, además de que los reconocimientos se fijen por capacidades, conocimientos y productividad. Es decir, la capacitación se parecerá más a la educación; las normas serán paulatinamente remplazadas por los criterios y los manuales se convertirán en guías de trabajo. De esta manera, se gestionarán seres humanos y no recursos.

3.1.5 Caracterización de las prácticas de Talento Humano

Agudelo B., (2015), realizó un estudio en varias empresas del Valle del Cauca, manifiesta en su investigación que, las organizaciones de este siglo deben caracterizarse por su adaptación al medio en el que compiten, aprovechando las habilidades que su talento humano coloca en práctica en el ejercicio de sus funciones. De allí la importancia de conocer a través de esta investigación, de tipo descriptivo, cómo la organización realiza los procesos de gestión de su talento humano, con el fin de definir acciones de mejoramiento tendientes a que ésta cumpla un rol verdaderamente estratégico. Al aplicar entonces el cuestionario a 25 empresas del

Valle del Cauca obtuvo entre otros hallazgos, que la mayoría de las empresas cuentan con un plan estratégico formal pero no con uno de gestión humana; el rol del área de gestión humana sigue siendo operativo; no existe una cultura de atracción y retención de buenos talentos; y por tanto se hace necesario que las empresas adopten una visión más holística respecto a la forma de gestionar el talento.

En cuanto a los resultados obtenidos se destaca que el reclutar personal a través de recomendaciones y referencias conlleva a un menor nivel de incertidumbre, dado el conocimiento previo que se tiene de la persona que es referenciada.

Así mismo, determinó que las empresas tienden a cubrir sus vacantes de nivel directivo y mandos medios, mediante reclutamiento externo. Evidenció que algunas empresas poseen programas de inducción solo para directivos o carecen de él. Aspecto que debe mejorarse dada la importancia de este proceso no solo para dar a conocer la organización sino también iniciar el lazo de conexión con el nuevo colaborador; pero es de resaltar que las empresas que lo tienen fundamentan su política retributiva en el desempeño de los empleados.

Muchas empresas deben establecer criterios para determinar los rangos de los puestos de trabajo, así como los niveles salariales, factor determinante para la promoción del personal y la competitividad de la empresa para atraer talentos. En las empresas analizadas, la formación está dejando de ser una actividad operativa para convertirse en un factor estratégico, de importancia relevante para el desarrollo organizacional, pues el 56% de ellas cuentan con un plan estratégico de capacitación; sin embargo, falta mucho por hacer; También evidenció que las empresas que han definido un plan estratégico formal han adoptado un modelo conceptual de liderazgo como política institucional, lo cual es consecuente con la definición del plan estratégico del área de gestión humana y del plan de capacitación; lo que necesariamente debe derivar en la formación interna del personal, con miras a aumentar sus competencias y su nivel de autonomía y motivación.

También es importante mencionar que las empresas que utilizan el sistema tradicional de compensación destinan menos del 5% del presupuesto de capacitación

a programas de desarrollo del liderazgo; lo cual ratifica la postura respecto de la conciencia por parte de la gerencia, de los requerimientos organizacionales en muchos ámbitos de la gestión del talento humano; pero que a la hora de convertir éstos en acciones, la mayoría de las organizaciones quedan realmente en deuda.

Respecto de la evaluación del desempeño se evidencia que casi el 70% de las empresas participantes, cuentan con un método para medirlo; y que el tamaño determina su existencia; es decir que las empresas con mayor número de empleados tienen una herramienta formal para medir el desempeño.

Sin embargo, se espera que este trabajo sea fuente de consulta para estudiantes, académicos y empresarios, que quieran ahondar en la gestión del talento humano, a partir de estudios “criollos”, es decir investigaciones que dan cuenta de la situación de las empresas de la región, de sus necesidades y expectativas a futuro.

García M., Murillo G., y González C. (2017), indican que la gestión humana involucra procesos y actividades estratégicas que sirven como apoyo y soporte para la Dirección de la Organización. En esta investigación demuestran cómo mediante el establecimiento de políticas, planes y programas, se puede seleccionar, formar, retribuir, desarrollar y motivar el personal de la organización con el fin de potencializar el ser humano como factor fundamental de la ventaja competitiva de la organización y la generación de valor en su interior.

La clasificación de los procesos de acuerdo con su objetivo o fin determinado en macroprocesos, le dan un nuevo enfoque a la gestión humana al identificar y describir cinco de ellos en un orden lógico secuencial, aunque también pueden presentarse de manera simultánea, lo cual demuestra que los procesos no pueden verse de manera aislada y que esta agrupación es fundamental en la búsqueda del desarrollo y la competitividad organizacional.

Así mismo aseguran que una organización adquiere una ventaja competitiva trascendental cuando dedica parte de sus actividades, recursos y tiempo a la formación y gestión eficiente de su talento humano. Por ello, es necesario que el área

de la empresa encargada de la gestión humana tenga claramente definidos los procesos y actividades que se deben llevar a cabo para mantener una adecuada relación entre la organización y las personas que desempeñan diversas funciones en la misma, con el fin de generar valor en su interior.

Los autores presentan lo que ha denominado macroproceso; consideran que la agrupación debe tener un fin u objetivo y debe existir una interrelación entre los procesos que permitan el logro de los objetivos de la organización, identificando 5 de ellos: Organización y Planificación del Área de Gestión Humana; Incorporación y Adaptación de las Personas a la Organización; Compensación, Bienestar y Salud de las Personas; Desarrollo del Personal; y Relaciones con el Empleado.

Los procesos que componen el desarrollo de la gestión del talento humano son: la planificación del talento humano, el análisis y diseño de puestos de trabajo, la cobertura de las necesidades del talento humano de la organización, el reclutamiento y la selección, la iniciación de los nuevos empleados en la organización, la socialización, la capacitación para empleados nuevos en un puesto, la mejora del desempeño en el trabajo, la obtención de cooperación creativa y el desarrollo de buenas relaciones de trabajo, el aumento del potencial y desarrollo del individuo, la evaluación.

3.1.6 Indicadores de Calidad en la Gestión del Personal

Zapata M. y col. En su artículo “Indicadores de calidad en la gestión del personal”, indican que el desarrollo de sistemas de evaluación que midan el desempeño y motiven al cumplimiento de las metas institucionales es fundamental en la gestión del personal. Ellos han desarrollado indicadores de calidad y productividad que pueden ser utilizados con este fin. La reducción de recursos o la necesidad de incrementar la productividad o cambios en los procesos hacen imprescindible un aumento en las competencias del personal de las unidades involucradas.

De acuerdo con los autores, los activos de las distintas organizaciones se pueden clasificar en activos tangibles que corresponden a las distintas maquinarias, edificios,

instalaciones, stocks, etc., que pueden ser valorizadas en forma objetiva contable. Además, existen los activos intangibles, como son la marca, el prestigio y el capital humano, entre otros. El capital humano está formado por los conocimientos, habilidades, valores y actitudes de las personas, que en forma conjunta van constituyendo la cultura de las organizaciones.

Los líderes de las organizaciones deben ser capaces de gestionar este capital humano con el fin de maximizarlo y desarrollarlo en beneficio de los intereses de la organización.

La gestión del conocimiento en el nuevo paradigma

La aparición de la economía basada en el conocimiento supone que la capacidad de una empresa de crear valor ya no depende exclusivamente de su capacidad financiera y de producción. Desde hace algunos años se viene constatando que la información y el conocimiento son una fuente primordial para la creación de renta y de riqueza. No es de extrañar entonces, que empiecen a ser necesarias políticas adecuadas para lograr una buena gestión del conocimiento y de la información.

Los autores en su estudio utilizan los siguientes indicadores: productividad, calidad de los exámenes, calidad técnica en sala, cumplimiento de normas de enfermería, desempeño docente, nivel de perfeccionamiento y evaluación administrativa.

Luego de una primera fase de estudio, evaluaron en base a nuevos indicadores, tales como:

- | | |
|----------------|--|
| Financieros: | - Productividad por TM |
| De desarrollo: | - Capacitación interna
- Capacitación externa |
| Procesos : | - Normas infecciones intrahospitalarias
- Cumplimiento de control dosimétrico
- Cumplimiento de protocolos
- Evaluación técnica |

- Cliente externo: - Evaluación de servicios
 - Evaluación alumnos
- Cliente interno: - Evaluación cadena de servicio
 - Evaluación docente

Se determinó como exigencia, en forma conjunta con el grupo de Técnicos Médicos, el manejo de inglés medio avanzado.

En este trabajo demuestran de forma efectiva cómo el desarrollo de un mecanismo de evaluación basado en el cuadro de mando integral con indicadores balanceados que den cuenta de los distintos objetivos de la organización en forma cuantificable permite una mejora en la productividad tanto en lo asistencial como demuestra el caso de TC y Rx, así como en el ámbito de la formación de los profesionales, demostrado por el alto porcentaje de capacitación del grupo de TM.

Las descripciones precisas y bien concebidas de los puestos de trabajo mejoran la efectividad de la organización.

Diversos estudios de la American Society for Training and Development demuestran que toda cantidad que se invierte en capacitación y desarrollo genera ingresos equivalentes a tres veces el monto original. Nuestro estudio llega a las mismas conclusiones al relacionar el aumento cercano a un 30% en la productividad de las unidades intervenidas.

Por último, concluyen diciendo que las grandes organizaciones deben ser capaces de crear modelos de desarrollo profesional a través de los cuales circulen los integrantes de la organización y se comprometan con ella. Peter F. Drucker, hace una clara diferenciación entre el trabajador manual y el trabajador del conocimiento; a este último le confiere cualidades trascendentales como autonomía, autogestión, innovación y aprendizaje continuos, en los que la calidad es tanto o más importante que la cantidad, lo que invita a concebir al trabajador como un activo y no como un gasto.

3.2 Centros de Capacitación o centros de formación

Los centros de capacitación o centros de formación son llamados Operadores de Capacitación (OC).

En la Resolución No. SO-01-009-2018, de la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales un “Operador de capacitación calificado” (OC), es una Persona natural o jurídica, pública, privada, de economía mixta, popular o solidaria, con o sin fines de lucro, con capacidad legal para obligarse, que tenga entre sus objetivos, fines, atribuciones, funciones o competencias, la capacitación o enseñanza y que ha cumplido con una norma o estándar de calificación expedida para el efecto por el Comité Interinstitucional del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales.

Los centros de capacitación llamados “Operadores de Capacitación”, han tenido dificultades en el aprendizaje del idioma inglés.

Mera, T.; (2013), afirma, es un hecho inexorable que, a pesar de que el estudiante posea una aptitud e inteligencia óptimas, no habrá lugar para un aprendizaje eficaz si tiene dificultades en la esfera afectiva. La inestabilidad en el área afectiva (falta de autoestima, seguridad y confianza en uno mismo, creencias negativas, estados de ansiedad, etc.) limita enormemente la parte cognitiva del alumno. Por tanto, para que el aprendizaje tenga lugar es indispensable que los componentes cognitivos y los afectivo-motivacional actúen conjuntamente y guiados hacia un mismo fin.

En otros casos las dificultades en el aprendizaje del idioma, se debe al profesor.

Valenzuela, M.; Romero, K.; Vidal, C.; Philominraj, A.; (2016), estudiaron el efecto que tienen: el profesor, las herramientas de apoyo y la dependencia educacional de procedencia, en el aprendizaje del inglés. De esta forma se puede concluir que, a pesar del desarrollo de sistemas computacionales para el aprendizaje, el profesor sigue siendo un factor determinante dentro de este ámbito.

Alvarez, J., Castillo, L.; (2014), en su estudio realizado en los Centros de Capacitación para el Trabajo Industrial de San Luis Potosí, se comprueba la influencia de factores propios del alumno de bajo rendimiento en el aprendizaje del idioma inglés. Los factores investigados, fueron, la exposición formal al idioma inglés, la ansiedad generada durante el proceso de aprendizaje y el uso del idioma, y la necesidad del alumno de usar el idioma, para concluir que estos se encuentran presentes en los alumnos de la muestra influyendo negativamente en su proceso de aprendizaje.

En conclusión, los factores que afectan negativamente el aprendizaje y adquisición del idioma inglés en los alumnos de la muestra son: Inicio del aprendizaje del idioma inglés en la adolescencia tardía, ya que este proceso es más difícil conforme aumenta la edad. Reprobación de cursos de inglés, debido a que se retrasa el aprendizaje y aumenta el temor a equivocarse. Indefinición de la necesidad de aplicación real del idioma en la vida presente de los alumnos. Temor al error y a la crítica de terceros.

Sainz, R., Zermeño, G., Cruz, A, Mejía, U.; (2001), indican que existen una gran variedad de métodos de enseñanza y teorías lingüísticas, aplicadas en diferentes partes del mundo en la enseñanza de lenguas extranjeras, pero la práctica ha demostrado que al menos en los países como Cuba, y particularmente en los centros de educación médica superior donde se enseña el inglés como lengua extranjera, muchos egresados de estos cursos son incapaces de comunicarse correctamente.

Sainz, R., Zermeño, G., Cruz, A, Mejía, U.; (2001), indican que existen una gran variedad de métodos de enseñanza y teorías lingüísticas, aplicadas en diferentes partes del mundo en la enseñanza de lenguas extranjeras, pero la práctica ha demostrado que al menos en los países como Cuba, y particularmente en los centros de educación médica superior donde se enseña el inglés como lengua extranjera, muchos egresados de estos cursos son incapaces de comunicarse correctamente.

En el presente estudio nos planteamos entonces caracterizar como se está gestionando el talento humano en los centros de capacitación u operadores de capacitación.

3.3 Competencias del Talento Humano (docente del idioma inglés).

Jiménez L.; Rubio A., (2017), separan las competencias que debe tener un docente, en dos grupos: competencias para el aprendizaje del estudiante y competencias para la buena praxis docente.

En la primera, ubica a más de las propuestas por Perrenoud, (2004, p.p. 12-13), “1. Organizar y animar situaciones de aprendizaje. 2. Gestionar la progresión de los aprendizajes. 3. Elaborar y hacer evolucionar dispositivos de diferenciación. 4. Implicar a los alumnos en su aprendizaje y su trabajo. 5. Trabajar en equipo. 6. Participar en la gestión de la escuela. 7. Informar e implicar a los padres. 8. Utilizar las nuevas tecnologías. 9. Afrontar los deberes y los dilemas éticos de la profesión. 10. Organizar la propia formación continua.”, entender y ser capaz de desarrollar teorías referentes a la práctica docente, usar las teorías para resolver problemas pedagógicos que la realidad ofrece, conocer el área que se va a enseñar y reconocer según el contexto, el tipo de enseñanza que se requiere para lograr el aprendizaje.

En la segunda, se orienta a la conciencia que tiene el docente sobre su práctica haciendo uso de la competencia crítico-reflexiva para poder realizar una revisión frente a cómo se está impartiendo el conocimiento y si está teniendo un impacto positivo en las realidades de los estudiantes. Además, flexibilidad pedagógica y competencia comunicativa.

Izquierdo, J.; Aquino, S.; García, V.; Garza, G., Minami, H. & Adame, A.; (2014), establecen las competencias de un docente del idioma inglés, basados en las 11 competencias que se describen a continuación:

Competencia 1: Domina los contenidos de enseñanza del currículo y los componentes para el desarrollo de las habilidades intelectuales y pensamiento complejo en los estudiantes.

Competencia 2: Domina los referentes, funciones y estructura de su propia lengua y sus particularidades en cada una de las asignaturas.

Competencia 3: Identifica sus procesos de aprendizaje y los procesos transferibles a otros campos y áreas para su uso en los procesos de apoyo al aprendizaje de sus estudiantes.

Competencia 4: Promueve la innovación y el uso de diversos recursos didácticos en el aula para estimular ambientes para el aprendizaje e incentiva la curiosidad y el gusto por el conocimiento en los estudiantes.

Competencia 5: Contribuye a la formación de una ciudadanía democrática, llevando al aula formas de convivencia y de reflexión acordes con los principios y valores de la democracia.

Competencia 6: Atiende de manera adecuada la diversidad cultural, lingüística, estilos de aprendizaje y puntos de partida de los estudiantes, así como relaciones tutoras que valoran la individualidad y potencializan el aprendizaje con sentido.

Competencia 7: Trabaja en forma colaborativa y crea redes académicas en la docencia para el desarrollo de proyectos de innovación e investigación educativa.

Competencia 8: Reflexiona permanentemente sobre su práctica profesional en individual y colectivo y genera espacios de aprendizaje compartido.

Competencia 9: Incorpora las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos de formación profesional y en los procesos de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.

Competencia 10: Organiza su propia formación continua y se involucra en procesos de desarrollo personal y autoformación profesional, así como en colectivos docentes de manera permanente, vinculando a ésta los desafíos que cotidianamente le ofrece su práctica educativa.

Competencia 11: Domina una segunda lengua.

Matamoros L., Zamora M., (2015), indican que el docente del idioma inglés debe tener un conocimiento pleno del idioma inglés, en términos de pedagogía, gramática, pronunciación, debe ser planificador, asesor, apoyo, promotor, consejero, etc.; pero es imprescindible que el docente tenga pasión, vocación y una actitud correcta hacia la enseñanza del idioma inglés.

El docente debe contar con una serie de competencias para poder tener un alto desempeño educativo y lograr que el estudiante disfrute la experiencia del aprendizaje. Aspectos como la motivación, conocimiento pedagógico, ambiente, monitoreo constante y permanente, actividades de aprendizaje, apoyo, instrucción, vínculos, comunicación asertiva y buenas relaciones interpersonales.

Además, los docentes deben tener creatividad, dinamismo, facilidad de palabra, flexibilidad, adaptación al cambio, comunicación asertiva, conocimiento de las necesidades modernas y comprensión de las diferentes personalidades de los estudiantes. Debe existir una relación saludable entre el docente y los estudiantes, y es el docente quien debe esforzarse en cultivar esta relación. El docente debe buscar cómo ayudar a los estudiantes. Manejar la paciencia, tolerancia, empatía, sensibilidad, confianza y el respeto. El docente debe ser sensible a las diferencias y a las diferentes formas de aprendizaje que tiene cada estudiante (inteligencias múltiples).

4. METODOLOGÍA

La investigación se basa en el empirismo, una doctrina que afirma que todo conocimiento se basa en la experiencia, experimentos, en definitiva es el conocimiento de la realidad externa, sensible, material, cuantificable, permitiendo al investigador una serie de procedimientos prácticos con el objeto de estudio, accesibles a la detención de la percepción a través de procedimientos prácticos con el objeto y diversos métodos de estudio, también conlleva efectuar el análisis preliminar de la información, así como verificar y comprobar las concepciones teóricas. (García J., 2014).

4.1 Enfoque epistemológico

Castañeda y Castañeda (2007) señalan que “investigar proviene del latín in (en, hacia) y vestigare (hallar, inquirir, indagar, seguir vestigios) lo que conduce al concepto más elemental de descubrir” (p.6). La Ciencia cuyo término se traduce en conocimiento, es la búsqueda de nuevas sapiencias para la descripción y explicación de fenómenos o realidad, a través de la sistematización de teorías, fundamentos y prácticas, estructurados por medio de un método.

Por otra parte, consideran que la Epistemología estudia el conocimiento en general, desde un punto de vista filosófico, que pasa por una catarsis individual asociado a un proceso de reflexión libre, que trata de interpretar esa realidad u objeto de estudio; para luego convertirlo en una meta teórica ciencia fáctica y así poder entender el fenómeno de la ciencia.

En este sentido, el autor desarrolla una hipótesis basada en el concepto de “enfoques epistemológicos”, según la cual “las variaciones observables en los procesos de producción científica obedecen a determinadas convicciones acerca de qué es el conocimiento y de sus vías de producción y validación, sistemas que tienen un carácter pre teórico, ahistórico y universal, denominados ‘enfoques epistemológicos’. Las variaciones observables generadas por estos enfoques pueden estandarizarse en ‘paradigmas’, los cuales tienen lugar a lo largo de la historia de la ciencia y se

sucedan unos a otros en el control de los estándares científicos de las épocas” (Padrón 2007:5).

4.2 Enfoque de investigación

La Investigación Cuantitativa se afianzó con características bien marcadas y diferenciadas. La realidad es dividida en partes para su estudio, se establecen variables cuantificables a través de herramientas matemáticas y estadísticas, en donde el sujeto investigador actúa como ente independiente observador de esa realidad, llegando a establecer patrones que pueden definirlas (Torres K., 2015).

La Investigación Cualitativa en los años 70, introduciendo elementos que lo definen como: sujeto, objeto, interacción sujeto-objeto, sujeto-mundo que lo rodea, experiencias con el mundo exterior, observación de ese mundo u objeto, conjugaciones que derivan en distintos enfoques; todas partiendo de ese individuo o colectivo de individuos que buscan entender y crear conocimiento. Maldonado (ob.cit.) define a las ciencias sociales como “una naturaleza humana perfectamente distinta a la naturaleza en el sentido primero de la palabra” (p.149).

Trata de abordar la realidad social desde una perspectiva humanista, basada en la concepción de la vida como una creación compartida de individuos, en donde el mundo no es una fuerza exterior, sino que forma parte implícita de esta; los individuos son agentes activos de la construcción de la realidad y no entes ajenos.

Montero (1984) considera a esta investigación como una serie de “descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos observables. Además, incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones” (p.19).

Epistemológicamente, en la Investigación Cualitativa las experiencias subjetivas del investigador se incorporan a la misma como valoración de lo subjetivo.

4.3 Método de investigación

4.3.1 Investigación descriptiva

Veiga de Cabo, Jorge, Fuente Díez, Elena de la, & Zimmermann Verdejo, Marta. (2008), Indican que en teoría toda investigación va asociada a una verificación de una pregunta mediante la experimentación. Sin embargo, en estudios, donde el objeto de investigación es el ser humano, no es siempre posible la experimentación, por ello han proliferado y se han consolidado otros tipos de diseño basados en la observación.

Este planteamiento nos lleva directamente a la primera división entre los distintos tipos de estudios que se pueden presentar: los estudios experimentales y los estudios observacionales.

Los estudios observacionales pretenden describir un fenómeno dentro de una población de estudio y conocer su distribución en la misma. En este tipo de estudios, no existe ninguna intervención por parte del investigador, el cual se limita a medir el fenómeno y describirlo tal y como se encuentra presente en la población de estudio.

A su vez, los estudios observacionales pueden ser Descriptivos o Analíticos, en función de los objetivos que persigan y el diseño para alcanzarlos. En los estudios descriptivos, el investigador se limita a medir la presencia, características o distribución de un fenómeno dentro de la población de estudio como si de un corte en el tiempo se tratara.

La primera finalidad de estos estudios, como bien indica su nombre, es describir la frecuencia y las características más importantes de un problema de salud en una población. Su segunda función es proporcionar datos sobre los que basar hipótesis razonables.

La investigación descriptiva es aquella que implica la descripción de algún objeto, sujeto o fenómeno en total o parte del mismo, en este tipo de investigación parte del supuesto que la descripción que se va a realizar no ha sido ejecutada con anterioridad

por lo tanto esta parte de la investigación de la investigación documental (Salinas, 2014)

4.3.2 Investigación transversal

La investigación transversal, se basa en observaciones recogidas de una muestra específica en un único período determinado en el tiempo también es denominado *seccional o sincrónico*.

Diseño transversal con encuestas: es un Plan de Investigación con encuestas que tiene por objetivo describir una población en un momento dado. (Del Río Sadornil Dionisio, 2016).

Bernal C., (2006), en relación con el tiempo o número de veces en que se obtiene información del objeto de estudio, existen dos tipos de investigación: la seccional o transversal y la longitudinal.

De las investigaciones transversales, se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra), una única vez en un momento dado. Para el autor son una especie de “fotografías instantáneas” del fenómeno objeto de estudio. Esta investigación puede ser descriptiva o explicativa.

4.4 Población y muestra

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc.; para estos últimos, podría ser más adecuado utilizar un término análogo, como *universo de estudio*. Es importante especificar la población de estudio porque al concluir la investigación a partir de una muestra de dicha población, será posible generalizar o extrapolar los resultados obtenidos del estudio

hacia el resto de la población o universo. (Arias, Villacís & Miranda 2016).

La población es un conjunto de elementos que contienen ciertas características que se pretenden estudiar, (Fuentelsaz, 2004). Por esa razón, entre la población y la muestra existe un carácter inductivo (de lo particular a lo general), esperando que la parte observada (en este caso la muestra) sea representativa de la realidad (entiéndase aquí a la población); para de esa forma garantizar las conclusiones extraídas en el estudio, (Ventura, 2017).

Así mismo, Fuentelsaz C. (2004), indica que existen dos niveles de población, el primero, la *población diana*, que generalmente es muy grande y el investigador no logra tener acceso a ella y el segundo, la *población accesible*, en donde el número de elementos es menor y está delimitado por criterios de inclusión y exclusión. Es en la última población en la que se realiza el muestreo y tamaño muestral.

De utilizarse una muestra, se debe indicar, el tipo de muestreo, si este fue probabilístico o no probabilístico. En caso de usar el primero, se debe referir si es: simple, sistemático, estratificado y conglomerado; en caso del segundo, si es por cuota, conveniencia o intencional. (Henríquez E, Zepeda M., 2004).

En un estudio previo realizado por López & Santamaría Freire, (2018), *Proyecto Creación de perfiles de consumidores para el aprendizaje del idioma inglés en modalidad abierta para la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato, se identifican 28 centros de formación del idioma inglés, con estructura empresarial.

Como parte del presente estudio se realizó un barrido de la ciudad de Ambato, en todas las parroquias urbanas, buscando centros de formación del idioma inglés con estructura empresarial. Se identificó 40 centros, los que se utilizaron como universo de estudio o población. Por el número de elementos, se utilizaron todos como parte del presente estudio, es decir no se considera una muestra..

En cuanto a los posibles clientes de dichos centros de formación se construyó una

encuesta para ser aplicada a 383 estudiantes secundarios o universitarios, o que tengan la necesidad de cursar estudios de inglés, con una edad entre 16 y 33 años, y de una clase media-alta. Según el siguiente cálculo:

Según datos del INEC (2010), en la Tabla 1, se observa que el 23,5% de la población de Ambato, estudia en el nivel secundario, 0,7% en post bachillerato, 12,0% en el nivel superior, y el 0,3% en postgrado obteniéndose un total del 36,5% de la población de Ambato según el censo del 2010 son estudiantes candidatos a optar por una preparación en Inglés, siendo esta nuestra población objetivo, a partir de la cual se calculó el tamaño de muestra.

Tabla 1 Cantón Ambato: Población de 5 años y más, según niveles de instrucción

Nivel de Instrucción	Total 2010	%	Proyección al 2018	Población objetivo
ninguno	25.095	7,3%	27.732	
centro de alfabetización	1.407	0,4%	1.555	
primario	174.527	51,0%	192.869	
secundario	80.347	23,5%	88.791	137 777***
post bachillerato	2.235	0,7%	2.470	
superior	41.039	12,0%	45.352	
postgrado	1.054	0,3%	1.165	
no declarado	16.822	4,9%	18.590	
TOTAL	342 526*	100,0%	378 523**	

* Población Censo 2010 INEC, **Población proyectada al 2018, ***Número de Estudiantes = Población objetivo 2018

Fuente: INEC Censo 2010

Adaptación: Autor

4.4.1 Cálculo del tamaño de la muestra

Utilizaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 P Q N}{(N - 1) e^2 + z^2 P Q}$$

Para el estudio se ha seleccionado un nivel de significancia $\alpha = 0,05$, que corresponde a un nivel de confianza del 95% y para este nivel se utiliza un valor de $z = 1,96$. El margen de error (e), diferencia entre el valor obtenido en la muestra y el que se hubiese obtenido si la medida se realizaba en toda la población, generalmente se utilizan entre 0,05 (5%) y 0,10 (10%), para el presente estudio utilizamos el

promedio es decir 0,075 (7,5%).

En la fórmula anterior:

n = Tamaño de la muestra (estudiantes a encuestar)

N = Tamaño de la población = 137 777 estudiantes

z = valor de z para un nivel de confianza 95% = 1,96

P = Probabilidad de éxito = 0,5

Q = Probabilidad de fracaso = 1 – P = 0,5

e = error = 0,075 (7.5%)

$$n = \frac{(1,96^2) (0,5) (0,5) (137\,777)}{(137\,777 - 1) (0,075^2) + (0,075^2) (0,5) (0,5)}$$

n = 165 estudiantes a ser encuestados

La muestra se estratificó por el nivel de instrucción, de acuerdo con la Tabla 2, es decir que se encuestaron 106 estudiantes de nivel secundario, 3 de post bachillerato, 54 estudiantes universitarios y 2 (por redondeo) de post grado, dando un total de 165 encuestas.

Tabla 2 Estratificación de la muestra por nivel de instrucción.

Nivel de Instrucción	Población objetivo	%	Muestra*
Secundario	88.791	64,4%	106
post bachillerato	2.470	1,8%	3
Superior	45.352	32,9%	54
Postgrado	1.165	0,8%	2
TOTAL	137.777	100,0%	165

* Distribución de la muestra por nivel de instrucción

Fuente: INEC 2018

Elaboración: Autor

4.5 Recolección de información

4.5.1 Técnica

Falcón y Herrera (2005), se refieren al respecto que "se entiende como técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información".

La aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser resguardada mediante un instrumento de recolección de datos.

Romero N. (2016), plantea realizar una programación rigurosa de los procesos, empezando por lo que específicamente él lo llama: "La planificación de los recursos humanos".

En el presente estudio nos enfocamos en la tarea de caracterizar los requisitos de un docente de enseñanza del idioma inglés desde la perspectiva del cliente o estudiante, como parte de dicha planificación y previo a la primera etapa del proceso de Gestión del Talento Humano que Chiavenato llama "Admisión de Personas".

4.5.2 Instrumento de Recolección de Datos

Según los autores antes mencionados "son dispositivos o formatos (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información".

Ejemplos de instrumentos

Un cuestionario en cuya estructura queda registradas las respuestas suministradas por el encuestado (formulario para rellenar).

Una libreta en la que el investigador anota lo observado.

Computadora portátil con sus respectivos medios de almacenaje.

Dispositivos como cámara fotográfica, video-filmadora, grabador de audio, etc.

Corrales, M. (2010), indica que este conjunto de recursos metodológicos tiene en común el uso de datos que solo pueden ser manejados en términos de análisis

del discurso, para llegar a algún tipo de relación, interpretación, síntesis o categorización; de ahí, la condición explícita de cualitativo, para hacer la diferencia con otros datos que pueden cuantificarse y luego realizar cálculos estadísticos sobre ellos.

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por un analista para desarrollar sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevista, encuesta, cuestionario, observación, diagrama de flujo o diccionario de datos (Lebet, 2016).

4.5.3 Instrumento de recolección

La encuesta sería el “método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (Buendía y otros, 1998, p.120). De este modo, puede ser utilizada para entregar descripciones de los objetos de estudio, detectar patrones y relaciones entre las características descritas y establecer relaciones entre eventos específicos, (Rodríguez 2012).

En relación a su papel como método dentro de una investigación, las encuestas pueden cumplir tres propósitos:

1. Servir de instrumento exploratorio para ayudar a identificar variables y relaciones, sugerir hipótesis y dirigir otras fases de la investigación
2. Ser el principal instrumento de la investigación, de modo tal que las preguntas diseñadas para medir las variables de la investigación se incluirán en el programa de entrevistas.
3. Complementar otros métodos, permitiendo el seguimiento de resultados inesperados, validando otros métodos y profundizando en las razones de la respuesta de las personas.

J.Casas, J., Repullo, J., Donado J., (2003), definen la encuesta como una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. Entre sus características se pueden destacar las siguientes: 1. La información se obtiene mediante una observación indirecta de los hechos, por lo que cabe la posibilidad de que la información obtenida no siempre refleje la realidad, 2. La encuesta permite aplicaciones masivas, que mediante técnicas demuestre o adecuadas pueden hacer extensivos los resultados a comunidades enteras. 3. El interés del investigador no es el sujeto concreto que contesta el cuestionario, sino la población a la que pertenece, 4. Permite la obtención de datos sobre una gran variedad de temas.

4.5.4 Validación del instrumento de recolección

En los estudios de investigación, cuanto mayor sea la variabilidad, menor será la precisión de las conclusiones y generalizaciones derivadas de los resultados del mencionado instrumento. Surge entonces la necesidad de controlar la variabilidad de los puntajes en el proceso de construcción de instrumentos escritos. En este sentido, en la literatura se han tratado varios enfoques para cuantificar ese tipo de variabilidad. El coeficiente alfa de Cronbach es una de esas fórmulas propuestas, siendo además el recurso numérico más utilizado para evaluar la consistencia interna (Soler Cárdenas, Silvio Faustino, & Soler Pons, Lisbet, 2012)

Llopis Pérez J., (2016), refiere que Alfa de Cronbach es un método para comprobar la fiabilidad, la sintonía, de una serie de medidas realizadas a alguna característica. Se basa en el cálculo de un índice que va del 0 al 1 y que refleja el grado de sintonía, de paralelismo, en una serie de medidas que pretenden ser equivalentes, que pretenden ser diferentes formas de medir lo mismo.

Así mismo, González Alonso J., Pazmiño. Santacruz M., (2015), indican que este Alfa también es usada con frecuencia para ver la consistencia, la adecuación, de una encuesta. El que la Alfa sea próxima a 1 indica que se trata de preguntas que están en

una relación paralela, lo que indica que los diferentes encuestados las entienden. Una encuesta con baja Alfa sería una encuesta en la que existe una aleatoriedad a la hora de responder. Es evidente que en una encuesta la principal componente será siempre los que contestan alto y bajo, pero de forma paralela, homogénea.

Dentro de este mismo contexto, González Alonso J., Pazmiño. Santacruz M., (2015), manifiestan que el criterio establecido y señalado por diferentes autores, es que un valor del alfa de Cronbach, entre 0.70 y 0.90, indica una buena consistencia interna para una escala unidimensional. El alfa de Cronbach aparece así, frecuentemente en la literatura, como una forma sencilla y confiable para la validación del constructo de una escala y como una medida que cuantifica la correlación existente entre los ítems que componen esta.

En la Tabla 3, se indica el valor del Alfa de Cronbach obtenido para el instrumento utilizado en el presente estudio, 0,772 para elementos, lo que significa un valor aceptable para el instrumento utilizado demostrando que hay consistencia y que puede utilizarse para emitir conclusiones aceptables y sobre todo que se puedan inferir a toda la población

Tabla 3 Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,772	7

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Autor

4.6 Procesamiento de la información

Debemos entender que los datos sin un adecuado procesamiento estadístico no sirven y se quedan solo como datos, sin ningún valor útil, al procesarlos se transforman en información, que si se han seguido un proceso correcto será muy valiosa para el investigador, pues le permitirá concluir y tomar decisiones adecuadas, con pocas probabilidades de equivocarse, lo expresado se sintetiza en la Figura 3.

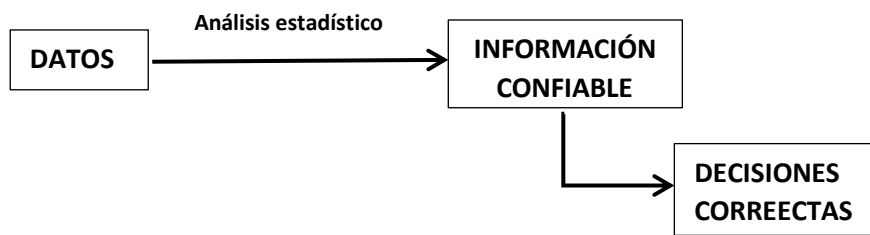


Figura 3 Procesamiento de datos en una investigación
Elaboración: Autor

Para lograr una “Información Confiable” es necesario condicionantes como: un instrumento confiable, plan de recolección de datos, datos reales (respuestas verdaderas), aplicación correcta de técnicas estadísticas apropiadas a la investigación, interpretación correcta de resultados, toma de decisiones.

5. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a través de dos encuestas, la primera, realizada a los Centros de Enseñanza del idioma inglés, que funcionan en la ciudad de Ambato y la segunda dirigida a los clientes de los centros es decir a los estudiantes del idioma inglés.

5.1 Encuesta realizada en los Centros de Enseñanza del idioma inglés, que funcionan en la ciudad de Ambato.

5.1.1 Tiempo de Funcionamiento del Centro de Enseñanza

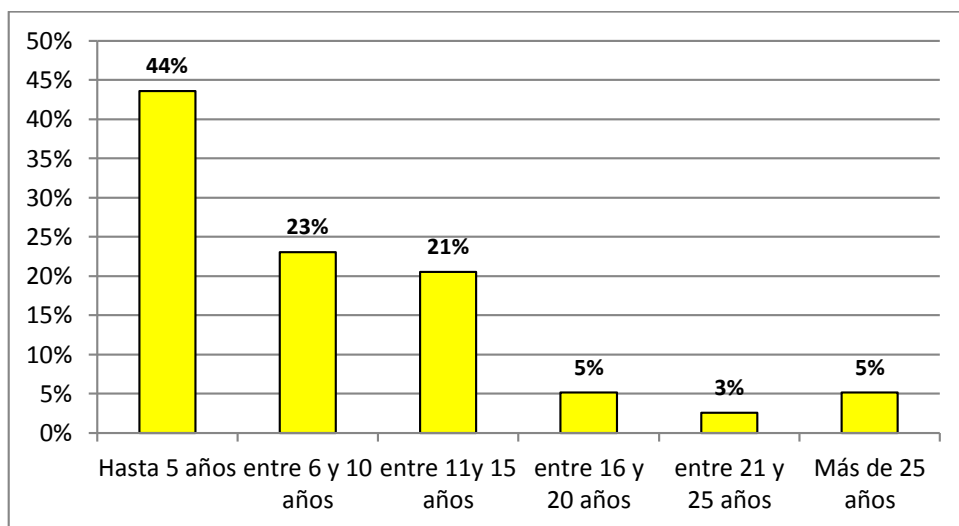


Figura 4 Tiempo de Funcionamiento Centro de Enseñanza del Idioma Inglés en Ambato
Fuente: Encuesta aplicada a los Centros de Enseñanza
Elaboración: Autor

En la Figura 4, puede observarse que, de las instituciones de enseñanza del idioma inglés, ubicadas en la ciudad de Ambato, el 44% tienen un tiempo de creación de hasta 5 años, el 23% entre 6 y 10 años, el 21% entre 11 y 15 años, el 13% funcionan más de 15 años.

Podemos decir entonces, que la mayoría de ellos, el 66% funcionan durante más de 5 años y tomándose en cuenta lo señalado por Marcelo Lebendiker, (2012), presidente de Parque TEC, la tasa de mortalidad de emprendimientos en los primeros tres años de vida es del orden del 80%, (cuatro de cada cinco), los Centros de enseñanza han llegado a un estado de madurez y por lo tanto son confiables.

5.1.2 Tipo de Institución

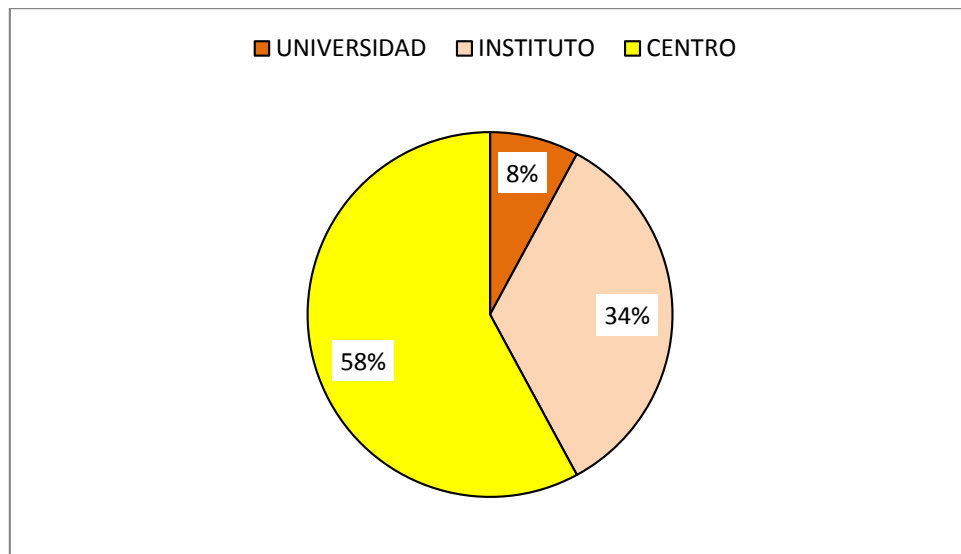


Figura 5 Tipo de Institución

Fuente: Encuesta aplicada a los Centros de Enseñanza

El 58% son Centros de Enseñanza del Idioma Inglés, 34% son Institutos y en el 8% la enseñanza está en las Universidades.

Esto nos lleva a decir que la gran mayoría (92%), son Centros de enseñanza e Institutos, todos de tipo particular, es decir que se han creado con fines de lucro, por ello y con mayor razón deben ser administrados eficientemente, bajo una estructura empresarial.

5.1.3 Docentes con los que cuenta el Centro de Enseñanza

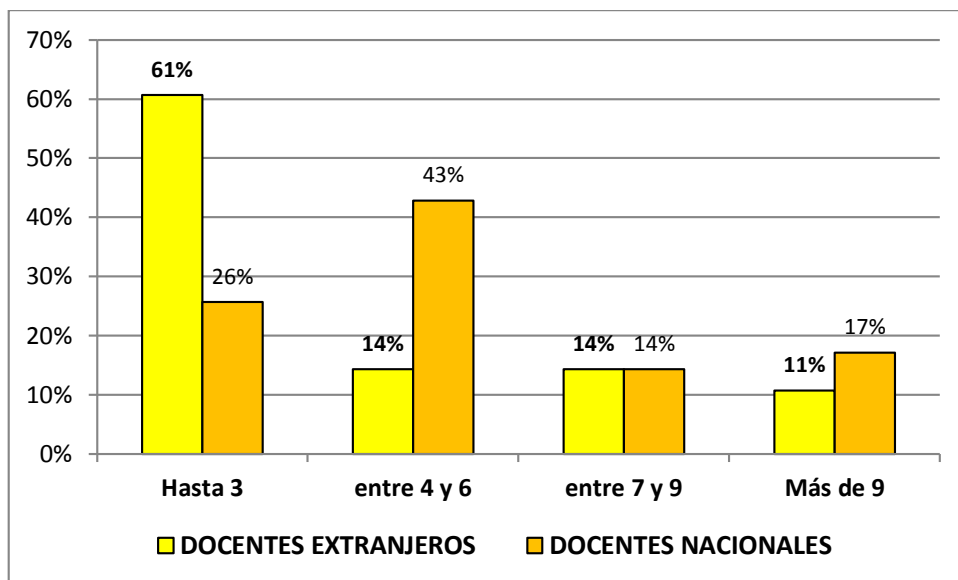


Figura 6 Docentes en los Centros de Enseñanza.
Fuente: Encuesta aplicada a los Centros de Enseñanza

El 61% de los Centros de estudio de inglés tienen hasta tres docentes extranjeros, el 14% entre 4 y 6 profesores de lengua nativa, el 14% entre 7 y 9, y el 11% han contratado más de 9 extranjeros. En cuanto a los docentes nacionales, el 26% de los centros de enseñanza, tienen hasta 3 profesores ecuatorianos, el 43% entre 4 y 6, en el 14% de instituciones laboran entre 7 y 9 profesores nacionales, y en el 17% de ellos, más de 9.

Estos datos son un indicativo de que las organizaciones se preocupan por el aprendizaje eficaz de sus alumnos, poniendo a su disposición el talento humano con suficiente experiencia y conocimientos.

5.1.4 Títulos que tienen los docentes

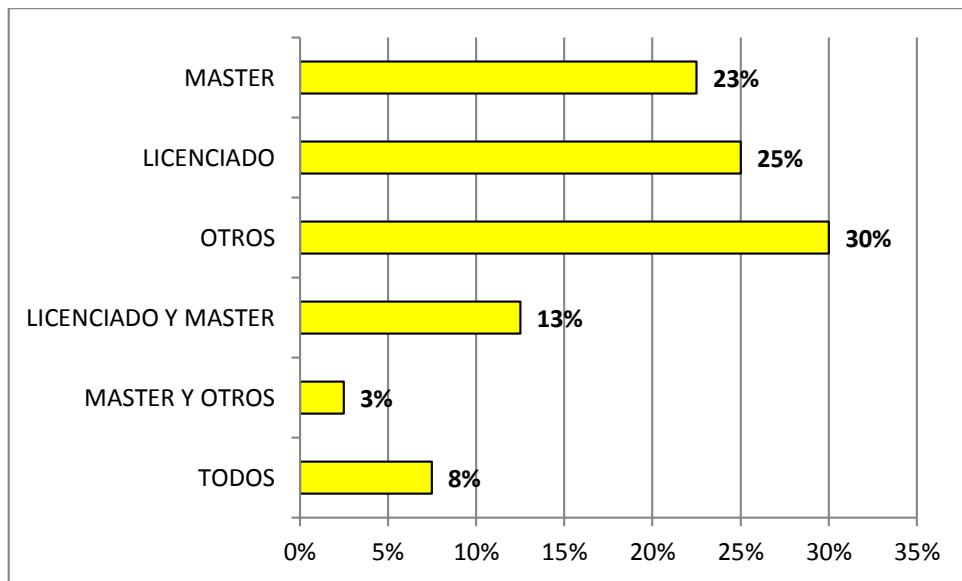


Figura 7 Título que tienen los docentes.
Fuente: Encuesta aplicada a los Centros de Enseñanza

Sumando los porcentajes de los profesores que tienen título de tercer nivel, licenciatura y/o maestrías, tenemos un respetable 70%, dejando el 30% restante para profesores que han logrado sus conocimientos mediante cursos, diplomados o especialidades.

Esto indica un alto nivel de preparación por parte de los docentes que van a enseñar inglés, un gran esfuerzo por parte de sus directivos que como estrategia de competencia han optado por esta línea.

5.1.5 Infraestructura de los Centros de Enseñanza

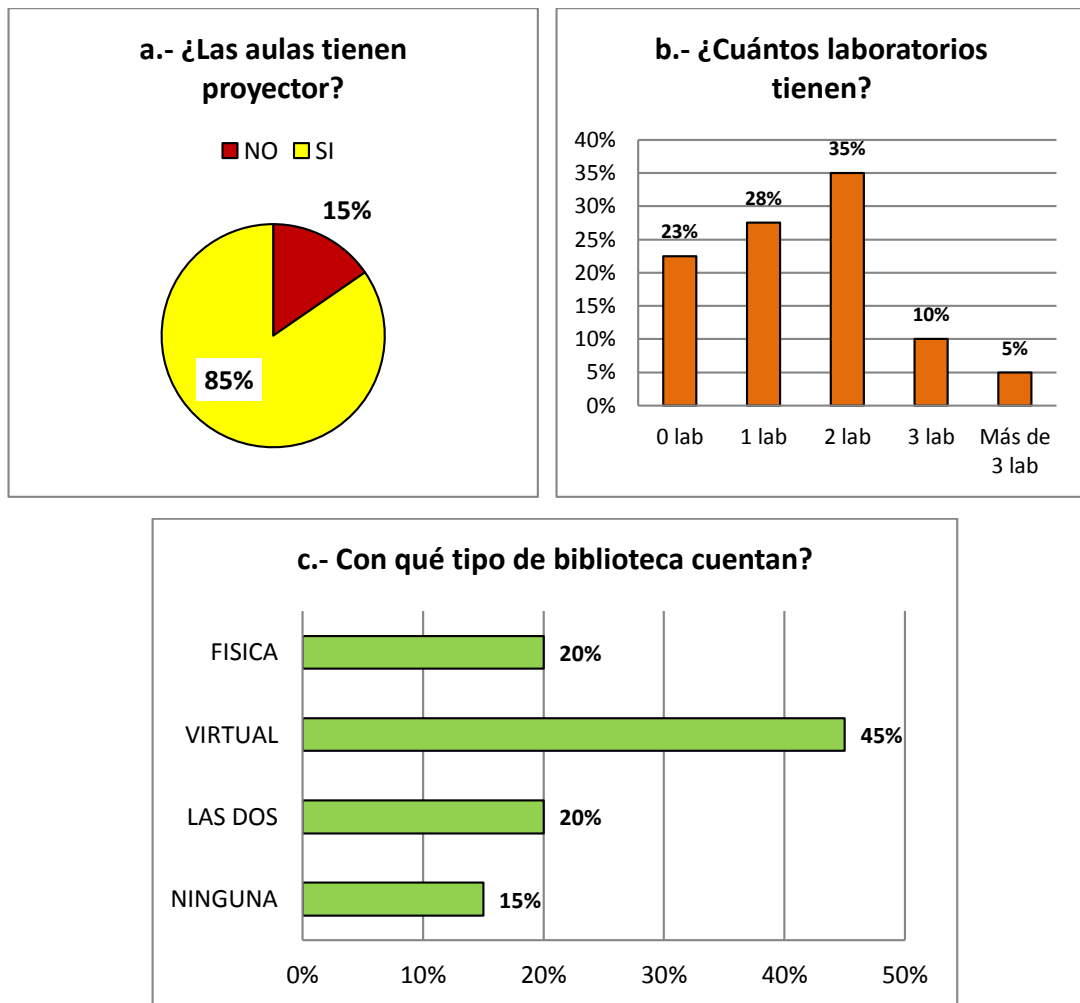


Figura 8 Infraestructura: a.- Proyector, b.- Laboratorios; c.- Biblioteca
Fuente: Encuesta aplicada a los Centros de Enseñanza

Los administradores de estas empresas, también se han preocupado por presentar una infraestructura de calidad, así lo demuestran los resultados obtenidos en la Figura 8, pues el 85% manifiesta tener proyectores en sus aulas (Figura 8a), el 77% tiene al menos un laboratorio para el aprendizaje del idioma (Figura 8b) y el 85% cuenta con una biblioteca física y/o virtual (Figura 8c). Demostrándose una vez más, su interés por lograr una enseñanza de calidad así es como en su oferta están profesores e infraestructura acorde a las necesidades de sus usuarios.

5.1.6 Modalidad de estudio ofertado.

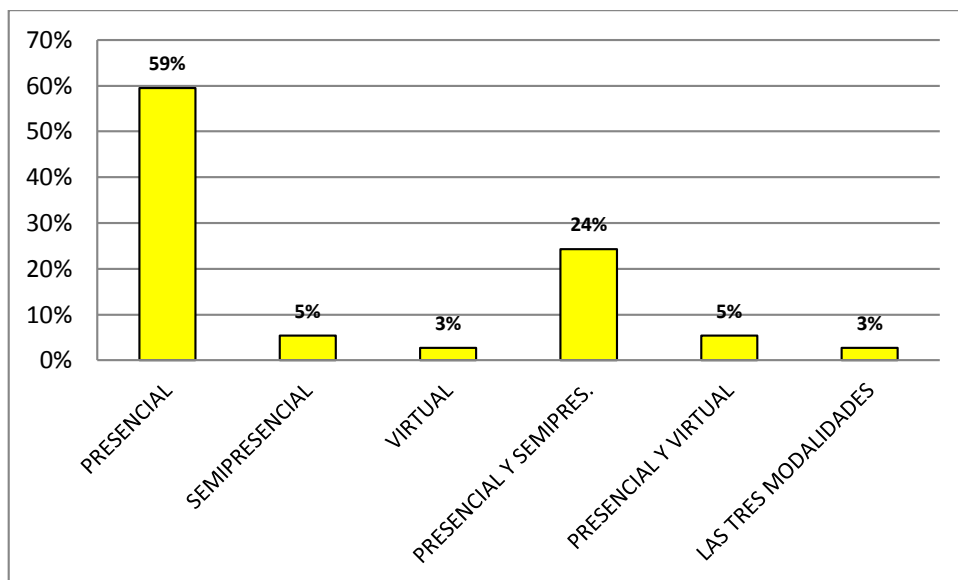


Figura 9 Modalidad de estudio ofertado
Fuente: Encuesta aplicada a los Centros de Enseñanza

El 59%, ofertan a sus clientes la modalidad presencial en horarios ajustados a su disponibilidad de tiempo, apenas el 8% ofertan las modalidades semi presencial y/o virtual, el 24% ofrecen las dos modalidades al mismo tiempo.

Quienes administran estas organizaciones, están conscientes que un aprendizaje eficaz se logra practicando, con el docente, con sus compañeros, en el lugar de aprendizaje o en su trabajo. Por ello el 83% de los centros de estudio, lo realizan con las dos modalidades al mismo tiempo.

5.1.7 Material utilizado en los procesos de enseñanza.

En cuanto al material utilizado en el proceso de enseñanza, el 46% prefieren hacer uso de un libro guía, una plataforma abierta a sus estudiantes y otros materiales didácticos, que faciliten y garanticen el aprendizaje del idioma.

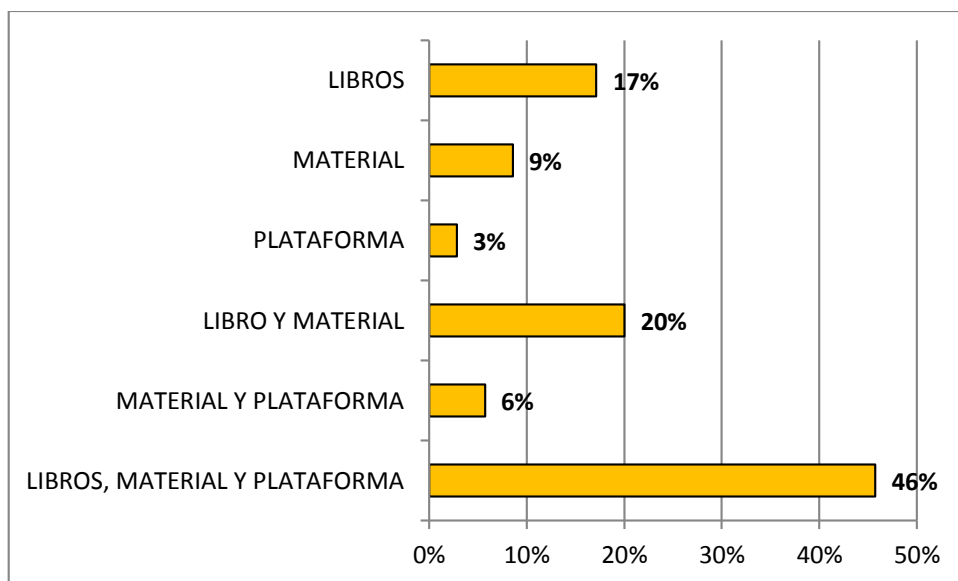


Figura 10 Material utilizado en los procesos de enseñanza
Fuente: Encuesta aplicada a los Centros de Enseñanza

El 17% utiliza únicamente un libro guía, el 20%, un Libro guía y otros materiales.

Si sumamos estos porcentajes el 83% de los centros de aprendizaje prefieren utilizar un libro guía, el mismo que se complementa con otros materiales y el uso de la plataforma.

5.2 Encuesta aplicada a los estudiantes del idioma inglés

5.2.1 Características del estudiante

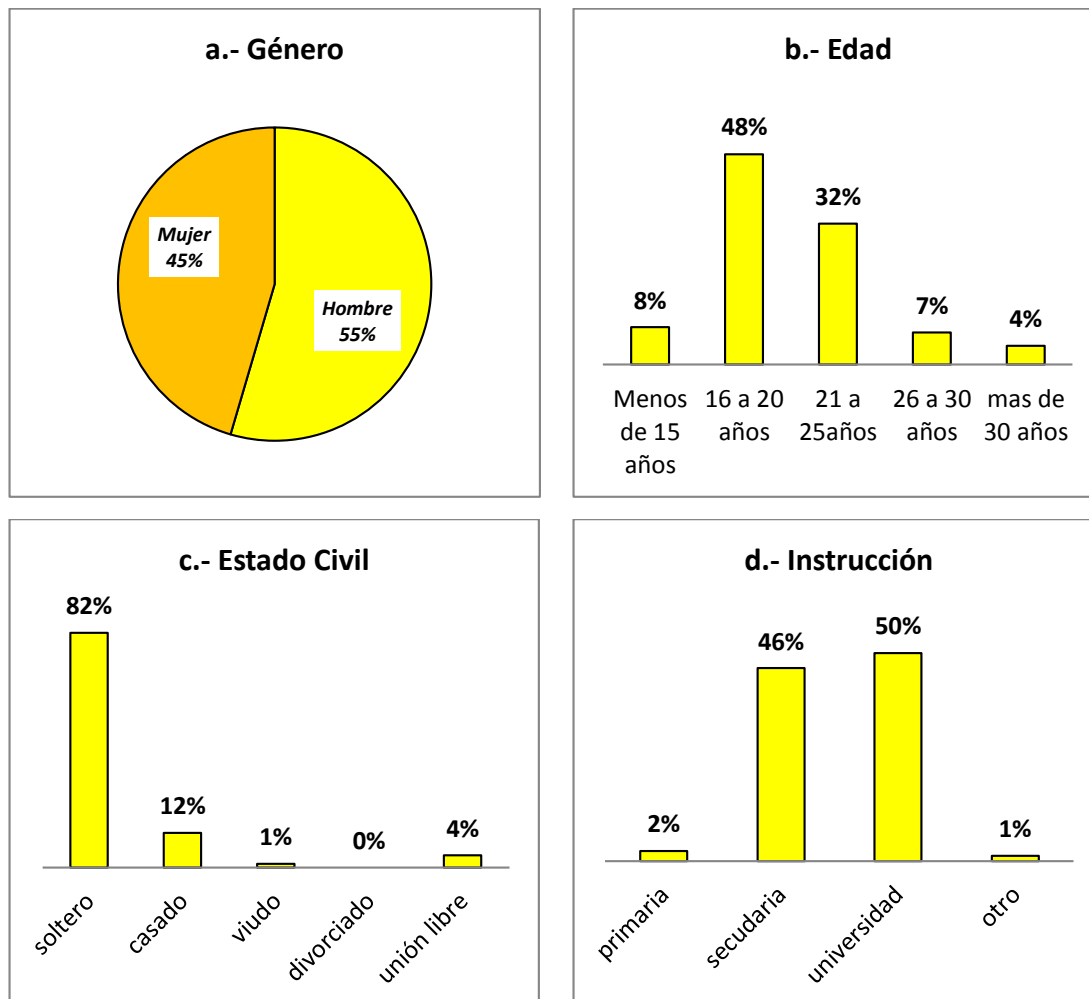


Figura 11 Características del usuario de los centros de enseñanza del Idioma Inglés: a.- Género; b.- Edad; c.- Estado civil; d.- Instrucción

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de los Centros de Enseñanza

Los resultados de las encuestas realizadas a las personas que desean incrementar sus conocimientos, particularmente en el idioma inglés podemos determinar que, el perfil de los estudiantes es el siguiente: pertenecen al género femenino el 45%, el restante 55% son hombres.(Figura 11a), Están en una edad entre 16 y 25 años, el 80% de ellos (Figura 11b), de estado civil, solteros en el 82% (Figura 11c), y que están cursando un nivel de secundaria o universitaria (Figura 11d).

Como se puede observar, son jóvenes que aspiran mejorar su currículum, para incrementar sus probabilidades de éxito en la sociedad.

5.2.2 Orientación al estudiante

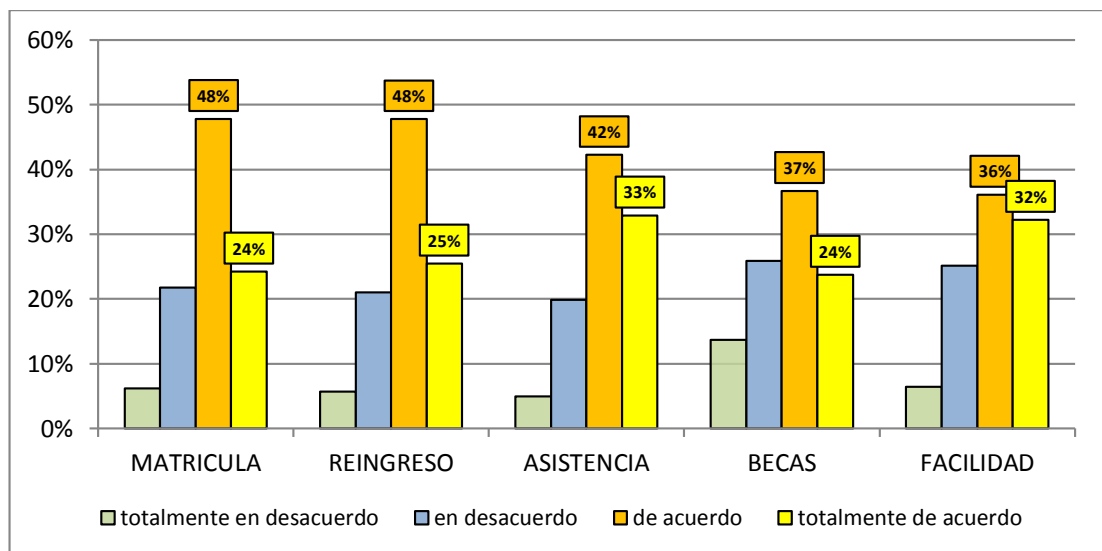


Figura 12 Orientación al estudiante

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de los Centros de Enseñanza

Analizando la Figura 12, en el que se reportan los resultados con respecto a la orientación y/o ayuda que reciben los estudiantes en 5 aspectos fundamentales: Matrícula y todo lo relacionado, Reingreso, Horarios de asistencia, becas, facilidades que otorga la empresa a sus clientes.

Cada factor, tiene 4 barras dos de color oscuro para expresar el desacuerdo, dos con colores claros, para expresar el acuerdo con lo preguntado. Entonces se pregunta en forma general, ¿Ha recibido ayuda en sus requerimientos e inquietudes, especialmente con los temas antes señalados?, En el tema, Matrículas, expresan su acuerdo el 72% de los encuestados; el 73% dicen haber recibido información adecuada en el tema Reingreso, 75% en todo lo relacionado a la Asistencia; el 61% en el tema Becas, por último, el 68% expresan su acuerdo con respecto a la Facilidad para los Pagos de la colegiatura que otorga la institución.

En resumen, los estudiantes están de acuerdo, en que recibieron ayuda e información suficiente en los cuatro factores indicados, con porcentajes que superan el 60% de acuerdo.

5.2.3 Infraestructura y servicios de la institución

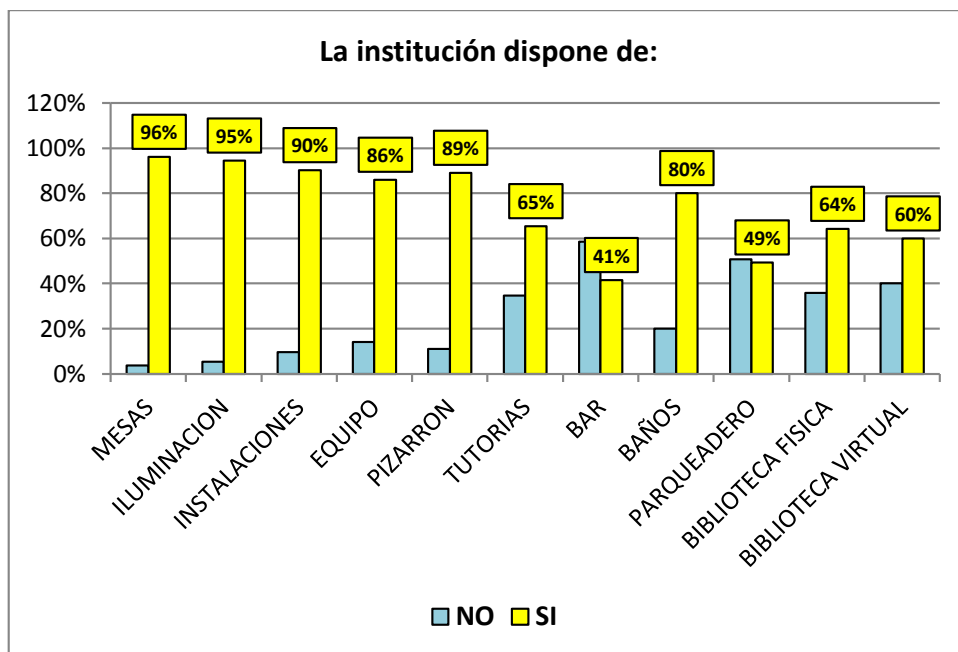


Figura 13 Infraestructura y servicios
Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de los Centros de Enseñanza

Se pregunta a los estudiantes si la institución dispone de una infraestructura adecuada y si presta un buen servicio, según varios parámetros como indicadores de medición, como se reporta en la Figura 13. En Infraestructura, los encuestados responden afirmativamente en al menos el 86% (mesas, iluminación, instalaciones, equipos, pizarrón); Tutorías cuando el estudiante lo requiere, el 65%; Funcionamiento correcto de los baños sanitarios, 80%; Bibliotecas física y virtual, sobre el 60%.

Es necesario tomar en cuenta dos ítems con valores negativos que superan el 50%, tal es el caso del servicio de alimentación y bebida en los bares; y parqueadero, Realizando una sinopsis respecto de la Infraestructura y Servicios que prestan los centros de enseñanza del idioma inglés, desde la óptica de sus usuarios, diremos que las aulas han recibido un voto positivo mayoritario; así como el Edificio y Bibliotecas; no así el Bar y Parqueaderos.

5.2.4 Actividades de enseñanza del docente

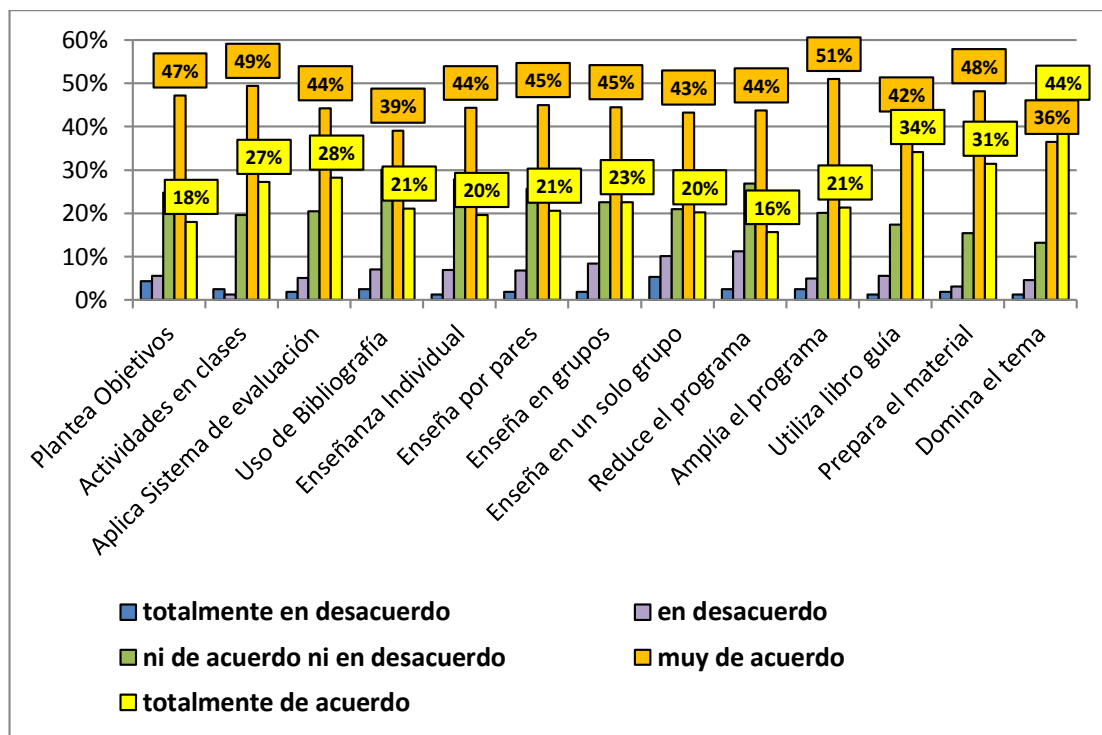


Figura 14 Cómo realiza el docente sus actividades de enseñanza
Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de los Centros de Enseñanza

Para analizar el desempeño del docente se pregunta al estudiante su acuerdo respecto de varias características indicadas en la Figura 14, un gráfico de barras con colores oscuros para expresar el desacuerdo con la pregunta y en colores claros las respuestas que indican estar de acuerdo.

Analizando la figura, podemos decir que, en todas las preguntas, el usuario manifiesta estar “Muy de acuerdo” en porcentajes que superan el 40% de respuestas; así mismo indican estar “Totalmente de acuerdo” en porcentajes que superan el 16%; si sumamos los dos tipos de respuesta, vemos que los encuestados contestan e indican su acuerdo en porcentajes superiores al 60 %.

Las actividades realizadas por el docente en el proceso de enseñanza del idioma inglés, tales como: Objetivos, trabajo en clases, evaluaciones, enseñanza individual o en grupos, uso de bibliografía, guías y demás materiales, así como su dominio de los temas entregados, tienen amplia aceptación en sus usuarios que son los estudiantes.

5.2.5 Planificación de la enseñanza y de actividades autónomas.

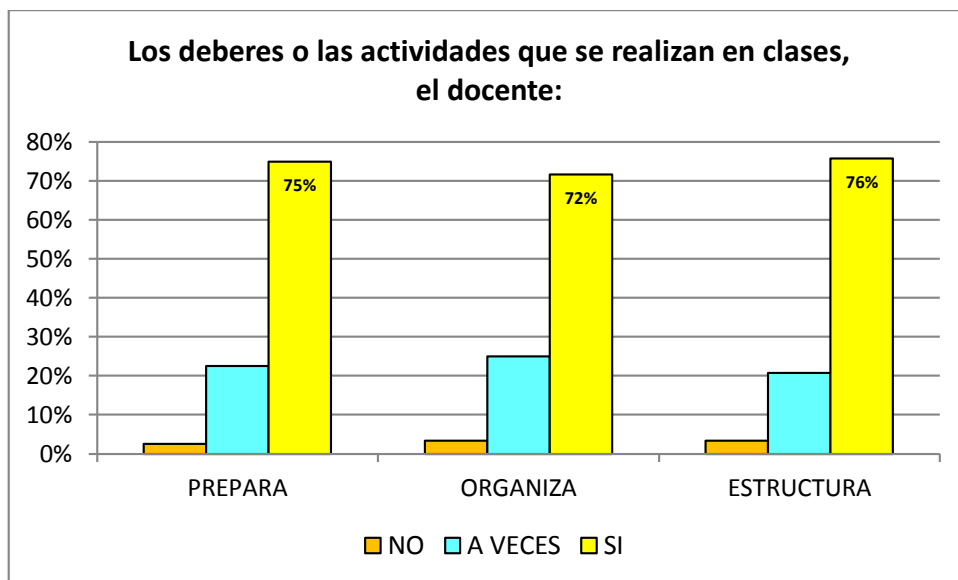


Figura 15 Planificación de la enseñanza y actividades autónomas.

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de los Centros de Enseñanza

Así mismo se pregunta a los estudiantes, si el docente, Prepara, Organiza y Estructura las actividades que realiza en clases o que envía como deberes a casa (actividades autónomas), los resultados se presentan en la Figura 15, en la que puede observarse la respuesta positiva en un porcentaje que supera el 70% en las tres actividades de la planificación, planteadas.

Es decir, que el estudiante visualiza y evalúa objetivamente las actividades del docente, otorgándole una calificación muy positiva a la Planificación, en otras palabras, el usuario se da cuenta plenamente, que los profesores se preparan y planifican sus clases.

5.2.6 Desempeño del docente en el proceso de enseñanza.

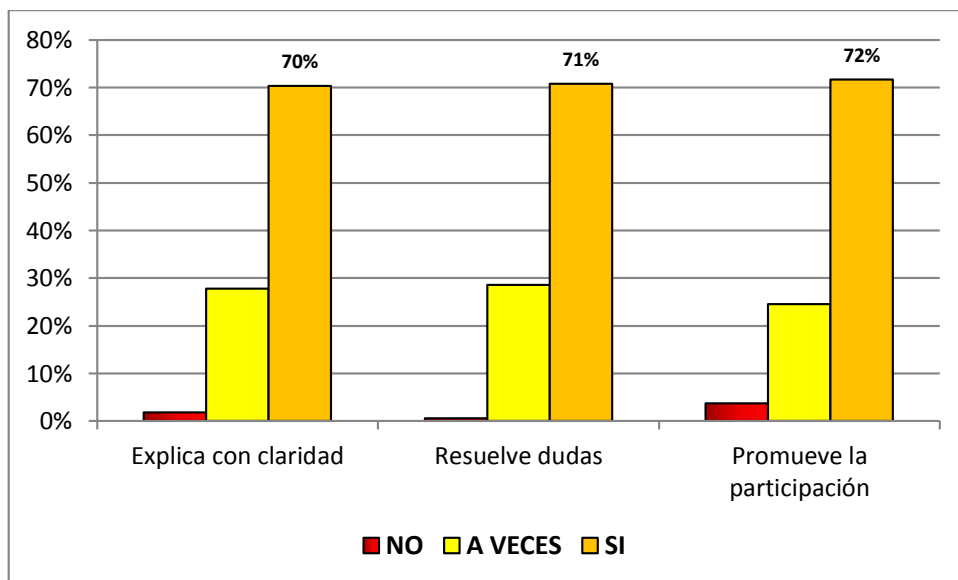


Figura 16 Desempeño del docente en el proceso de enseñanza.
Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de los Centros de Enseñanza

El estudiante, evalúa el desempeño del docente durante el proceso de enseñanza en clases, respondiendo en forma positiva o negativa a tres preguntas: ¿El docente explica con claridad?, ¿Resuelve efectivamente las dudas que plantean sus estudiantes?, ¿Promueve la participación de ellos?. Como puede verse en la Figura 16, más del 70% de encuestados responden “SI”.

Esto significa que los docentes, aplican técnicas pedagógicas para incrementar las probabilidades de éxito en el aprendizaje del idioma. La respuesta mayoritariamente positiva, se debe al perfil del docente seleccionado: profesional, con un amplio dominio del tema, con conocimiento de métodos de aprendizaje.

5.2.7 Uso de recursos en el proceso de enseñanza.

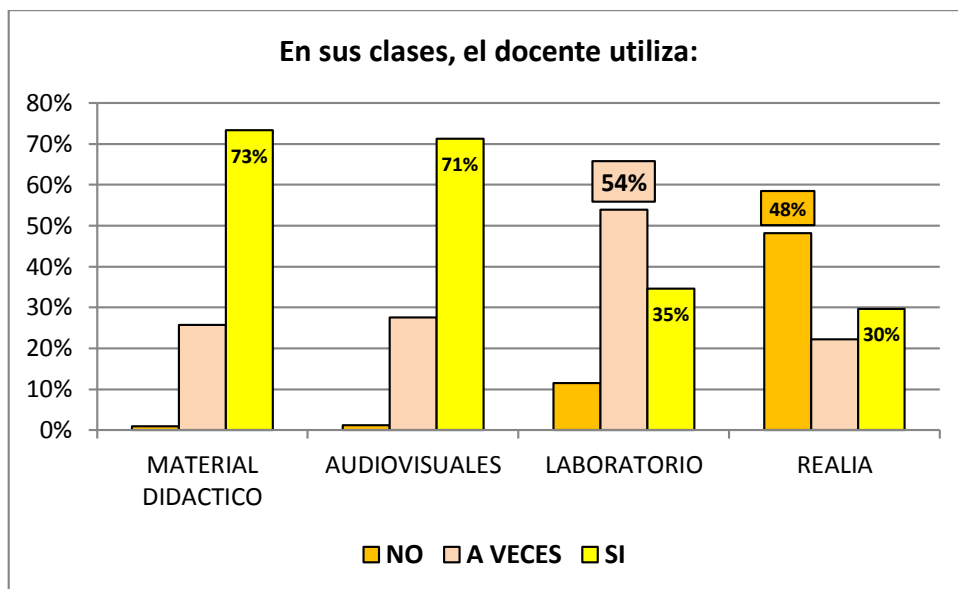


Figura 17 Uso de recursos en el proceso de enseñanza.

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de los Centros de Enseñanza

Se denomina Realia a todo tipo de objetos que, sin haber sido diseñados específicamente para el aprendizaje, se utilizan en los procesos formativos o educativos.

El docente hace uso de recursos adicionales para llegar a la comprensión del estudiante, tales como: Material didáctico, Laboratorio, Audiovisuales, Realia. En la Figura 17, se reportan los resultados, observándose que el docente utiliza materiales didácticos y audiovisuales en un porcentaje que supera el 70%.

Sin embargo, en el uso de laboratorio, el 54% de encuestados indica que “A veces” el docente lo utiliza, solo el 35% de estudiantes manifiesta que el profesor “Si” lo ocupa para la enseñanza. En cuanto a la Realia, el 48% de estudiantes dice que “No” se utiliza, este alto porcentaje negativo, posiblemente se debe al desconocimiento del significado de la palabra.

5.2.8 Procesos de Evaluación.

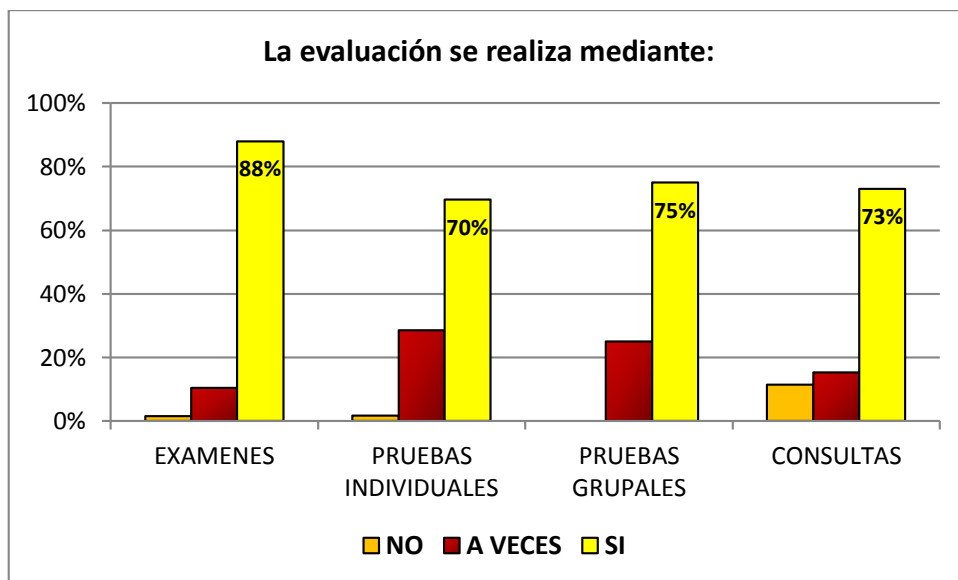


Figura 18 Procesos de Evaluación.

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de los Centros de Enseñanza

Para las evaluaciones los docentes utilizan varias herramientas como: exámenes, pruebas individuales, pruebas grupales y consultas.

Consultados los estudiantes, los resultados se muestran en la Figura 18, más del 70% contestan que los profesores “Si” lo utilizan.

Esto favorece tanto al estudiante como al docente, porque permite visualizar los errores a tiempo y corregirlos, para lograr un mejoramiento continuo en los procesos de enseñanza y aprendizaje del idioma inglés.

5.2.9 Empatía del docente.

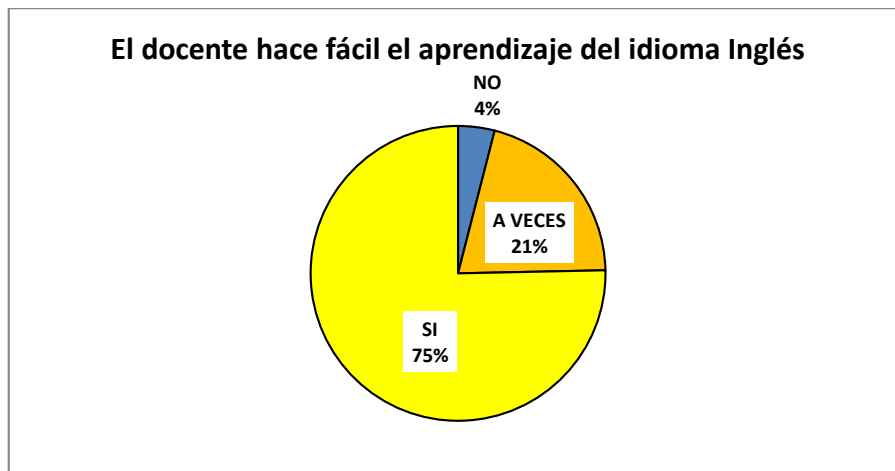


Figura 19 Empatía del docente con los estudiantes.

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de los Centros de Enseñanza

Una de las funciones más difíciles que tiene un docente, es la de hacer fácil el aprendizaje de un tema, en este caso del idioma inglés.

En la Figura 19, se observa los resultados de la consulta a los usuarios de los Centros de Estudio del Idioma Inglés; el 79% responden que los docentes “Si” hacen fácil el aprendizaje del idioma.

Es necesario considerar que, en la enseñanza de un idioma extranjero también influyen los aspectos psicológicos del estudiante, si tiene experiencias negativas durante el aprendizaje, tardará mayor tiempo en asimilar los conocimientos o lo que es peor desistirá de esta tarea.

Por ello, es fundamental que el docente tenga la habilidad de hacerles fáciles a todas sus clases.

5.2.10 Análisis de las Competencias del docente y su grado de importancia (Perrenoud 2004 vs. el presente estudio)

Los resultados de las encuestas se compararon con las diez competencias que un docente debería tener según Perrenoud (2004), se ha tomado como referencia a este autor por ser uno de los más citados en la línea de investigación que hemos tomado para estudiar.

Las preguntas de la encuesta para estudiantes (Anexo 2), se distribuyeron entre las diez competencias de Perrenoud, (segunda columna de la Tabla 4) y de cada una se tomó el porcentaje positivo de las respuestas, es decir la suma de “muy de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, para ubicarlo en la tercera columna de la Tabla 4.

En la cuarta columna se determina el Nivel de Importancia de cada competencia, sobre 100 puntos, de acuerdo con el número de preguntas de la encuesta, que le fueron asignadas (Máximo obtenible).

Por último, calculamos el puntaje obtenido en el estudio para cada competencia, correspondiente.

La sumatoria de la última columna, en este caso 69,4 es el nivel de relación que existe entre lo propuesto por Perrenoud y lo que realmente sucede en los Centros de estudio del idioma inglés, de la ciudad de Ambato.

Lo antes descrito, se puede observar en la Figura 20, cada barra corresponde a las respuestas porcentuales y positivas de cada pregunta; además se han alternado los colores en grupos de preguntas, para cada competencia.

Tabla 4 Análisis de competencias del docente del idioma inglés

COMPETENCIAS DEL DOCENTE (Según Perrenoud, 2004)	CONCORDANCIA CON LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS		GRADO DE IMPORTANCIA (sobre 100 pts.)	
	PREGUNTA No.	EN ACUERDO (%)	MAXIMO OBTENIBLE	OBTENIDO EN EL ESTUDIO
1. Organizar y animar situaciones de aprendizaje	20	70%	6	4,4
	25	75%		
	13a	65%		
	13b	76%		
	13c	72%		
2. Gestionar la progresión de los aprendizajes.	13d	60%	32	23,3
	19a	75%		
	19b	72%		
	19c	76%		
	24a	88%		
	24b	70%		
	24c	75%		
3. Elaborar y hacer evolucionar dispositivos de diferenciación.	24d	73%	6	4,0
	15a	60%		
4. Implicar a los alumnos en su aprendizaje y su trabajo.	15b	72%	11	7,6
	21	71%		
	22	72%		
5. Trabajar en equipo.	14a	64%	11	7,2
	14b	66%		
	14c	68%		
	14d	63%		
6. Participar en la gestión de la escuela.	1	71%	14	9,7
	2	73%		
	3	75%		
	4	61%		
	5	68%		
7. Informar e implicar a los padres.				
8. Utilizar las nuevas tecnologías.	23a	73%	11	6,3
	23b	71%		
	23c	54%		
	23d	30%		
9. Afrontar los deberes y los dilemas éticos de la profesión.	18	80%	3	2,4
10. Organizar la propia formación continua	16	76%	6	4,7
	17	79%		
TOTAL PREGUNTAS	35		SUMAS	100
				69,4

Elaboración: Autor

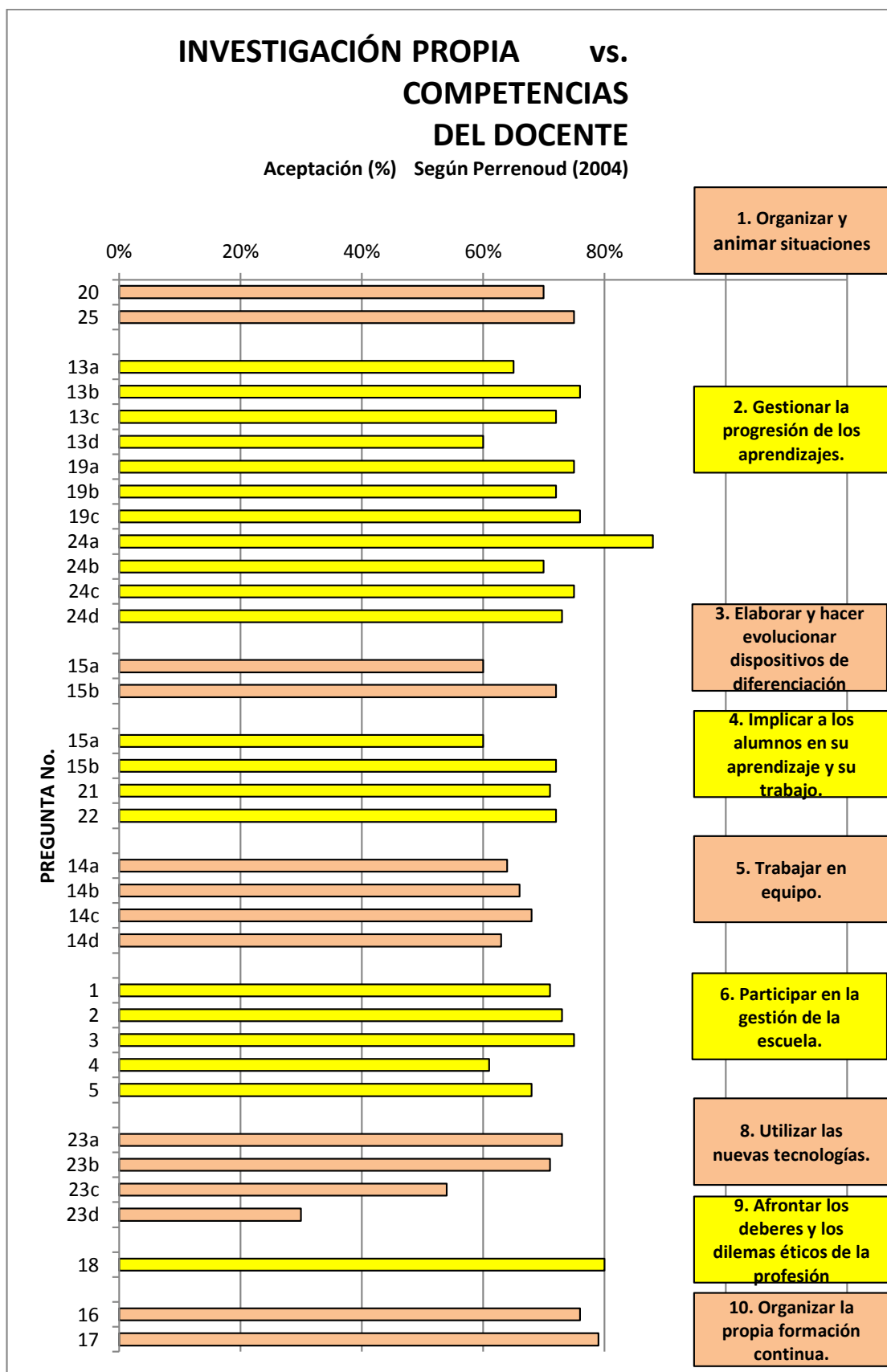


Figura 20 Perfil del Docente del idioma inglés en la ciudad de Ambato.
Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de los Centros de Enseñanza

5.3 Comprobación de hipótesis

5.3.1 Hipótesis

H₀: No existe relación entre las características del Centro de Enseñanza del idioma inglés y las del Talento Humano (docente) evaluado por los estudiantes de la ciudad de Ambato que han optado por el aprendizaje del mismo.

H₁: Existe relación entre las características del Centro de Enseñanza del idioma inglés y las del Talento Humano (docente) evaluado por los estudiantes de la ciudad de Ambato que han optado por el aprendizaje del mismo.

5.3.2 Nivel de significancia

Para el estudio se utiliza el nivel de significancia del 5% esto debido a que es el valor comúnmente utilizado para este tipo de estudios y que es aceptado por la confiabilidad de resultados que generan.

5.3.3 Prueba estadística

Se seleccionan dos preguntas de la Encuesta aplicada a los estudiantes de los Centros de Formación del idioma inglés, una para cada variable, así:

Tabla 5 Variables – Pregunta de la encuesta a estudiantes

VARIABLE	PREGUNTA	UBICACIÓN EN LA TABLA DE CONTINGENCIA
Características del Centro de Enseñanza	¿El docente utiliza audiovisuales?	Filas
Características del Talento Humano (docente)	¿El docente explica con claridad?	Columnas

Elaboración: Autor

Para el estudio se utiliza la prueba de chi cuadrado (X^2), esto debido a que las variables de estudio son de tipo nominal y no requiere pruebas de normalidad para la ejecución que se realiza a través del programa SPSS.

Tabla 6 Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,239 ^a	4	,000
N de casos válidos	165		

^a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5.

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes

5.3.4 Toma de decisión

Los resultados obtenidos muestran un valor-p (significancia asintótica en la Tabla 6) de 0.000, este número nos sugiere que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y “Aceptar” la hipótesis alternativa, es decir, podemos afirmar que “Existe relación entre las características del Centro de Enseñanza del idioma Inglés y las del Talento Humano (docente) evaluado por los estudiantes de la ciudad de Ambato que han optado por el aprendizaje del mismo.”, con el 95% de confianza.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Al concluir la investigación realizada en los Centros de Estudio del Idioma Inglés, con la colaboración tanto del personal administrativo (Oferta), como de los estudiantes (Demanda), podemos afirmar que sus directivos tienen buenos procesos administrativos, lo que se puede corroborar observando: una buena presentación en la planta física, la existencia de instrumentos y equipos utilizados para la enseñanza, el alto nivel de preparación de sus docentes, y sobre todo la satisfacción de sus alumnos.

Es fundamental conocer lo que quiere o necesita el cliente, en nuestro caso los estudiantes de los centros de formación en el idioma inglés; para que dichas instituciones puedan establecer un conjunto de políticas y prácticas relacionados con la gestión de las personas, como lo refiere Chiavenato, I.; (2009), principalmente docentes, base principal de un centro de educación con la misión de enseñar.

En la ciudad de Ambato, se identificó, 40 Centros de Estudio del Idioma Inglés, con estructura organizacional y administrativa, la mayoría de ellos (66%), han llegado a un estado de madurez empresarial, dado que funcionan más de 6 años. Casi todos (92%) son Centros de Estudio o Institutos; cuentan con docentes extranjeros y nacionales en proporciones similares, con título de licenciatura o maestría. Sobre el 85% de los centros, tienen una buena infraestructura con proyectores, laboratorios, bibliotecas físicas y virtuales; la modalidad de estudio que ofertan es presencial y semi presencial. Características apreciadas por los clientes, además del buen servicio que prestan.

Los estudiantes como usuarios directos de los centros de estudio ayudaron a establecer las características que debe tener el talento humano (docentes) siendo las siguientes:

- Capacidad de orientación al estudiante en los servicios que prestan los

centros.

- Efectividad en el desarrollo de las actividades de enseñanza (objetivos, actividades para clases, evaluación, uso de bibliografía, preparación de clases).
- Capacidad didáctica para preparar sus clases y enseñar el idioma.
- Habilidad para explicar, resolver dudas y promover la participación de los estudiantes.
- Conocimiento en el manejo de recursos didácticos, audiovisuales, laboratorios, Realía, simuladores, etc.
- Habilidad para facilitar el aprendizaje.

Realizando una prueba de hipótesis con los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los estudiantes, se puede decir que hay evidencia estadística suficiente para demostrar la existencia de una relación directa, entre las características que tienen y ofertan los Centros de Estudio del idioma inglés y las características del Talento Humano, con el 95% de confianza.

6.2 Recomendaciones

La Gestión de Talento Humano es un proceso en el que deben planificarse prolijamente, varias etapas, en el presente estudio se abordó la primera de seis según Chiavenato (2009) o de nueve según Romero (2016), siendo necesario continuar con la investigación en las siguientes etapas, para tener una visión completa en este tema.

En algunos centros de estudio, se pudo observar que sus directivos, se dedican a “consentir” a sus estudiantes, lo cual es bueno porque ellos son sus clientes, pero sin descuidar la preparación y capacitación de sus docentes. Para esto es necesario plantear políticas y procesos administrativos adecuados a este tipo de empresas.

Se debería caracterizar a todos los colaboradores institucionales, a través de la creación del Manual de Funciones, esto facilitaría significativamente los procesos de Gestión del Talento Humano en todas las unidades de las organizaciones.

Pese a tener buenas prácticas de atención al cliente, se recomienda que éstas deberían procedimentarse, es decir, debería crearse procedimientos para estandarizar el servicio.

Establecer un proceso de Gestión del talento humano, iniciándose con la definición de la “Descripción de Funciones” del docente hasta el planteamiento de políticas e incentivos salariales.

Utilizando como base el presente estudio, se recomienda estudiar la relación entre la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción del cliente interno y externo

BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo B., (2015), *Caracterización de las prácticas de Talento Humano en empresas del Valle del Cauca*, Revista Internacional Administración & Finanzas, vol. 8, no. 4, p. 1-25, Forthcoming. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2501449>
- Alvarez, J., Castillo, L.; (2014). *Factores propios del Alumno que influyen negativamente en el proceso de aprendizaje del Idioma Inglés en los Centros de Capacitación para el Trabajo Industrial de la capital del estado de San Luis Potosí*; Dirección General de Centros de Formación para el trabajo - Centro de Investigación y Desarrollo de la Formación para el trabajo.; Disponible en: <http://www.investigaciondgcft.cidfort.edu.mx/pdfs/Investigacion%203,%202014.pdf>
- Arias J., Villasís, M., Miranda M., (2016), *El protocolo de investigación III: la población de estudio*, Revista Alergia México volumen 62, Núm. 2, pp.: 201-206.
- Arias, J., Villacis, M. Á., & Miranda M. (2016), *El protocolo de investigación científica*, Alergia Slaai, 201-206
- Barceló J.C. (2019), *10 procesos clave en la gestión del talento*, IMF Business School, Universidad Camilo José Cela, España, Disponible en: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-talento/10-procesos-clave-en-la-gestion-del-talento/>
- Bernal C., (2006), *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*, Ed Pearson Educación, 2ª. Edición, 304 páginas, México.
- Calderón, G. (2004). *Lo estratégico y lo humano en la dirección de las personas*. Revista Pensamiento & Gestión, Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia; Núm. 16, pp. 158-176. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64601608>
- Castañeda, G y Castañeda, M. (2007). *Gerencia de Investigación: Criterios Gerenciales aplicados a la Investigación*. Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas, núm. 6, abril, 2007, pp.18-47 Fundación Miguel Unamuno y Jugo

- Maracaibo, Venezuela. Revisado el 09 de Septiembre del 2015, en la World Wide Web: <http://www.revistaorbis.org.ve/pdf/6/6Art2.pdf>.
- Cevallos, L. - Alegría, A. (2012). *Modelo de capacitación docente basado en el aprendizaje experiencial para fortalecer competencias en la enseñanza del idioma inglés*. Revista Ciencia y Tecnología, Vol. 8, Núm. 22, 263-277. Disponible en: <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/206>
- Chávez, A.; (2014). *Gestión del desempeño en las organizaciones educativas*.; Horizonte de la Ciencia; Vol. 4; No. 6; pp. 75-81. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5420475>
- Chiavenato, I.; (2009); *Gestión Del Talento Humano*; Tercera Edición; McGraw-Hill; México.
- Corrales, M. (2010). *Métodos varios de recolección de información cualitativa*. En Metodologías de Investigación Cualitativa [Investigación etnográfica] del Portal Investiga.uned.ac.cr. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Del Río Sadornil Dionisio, (2016), *Diccionario-glosario de metodología de la investigación social*, Universidad Nacional de Educación a Distancia Publicaciones, 1ª. Ed., 391 páginas, Madrid.
- Dessler, G.; Varela, R.; (2011); *Administración de recursos humanos*; 5 Ed; Enfoque latinoamericano; PEARSON EDUCACIÓN, México.
- Dolan S., Cabrera R. Jackson S., (2007), *La Gestión de los Recursos Humanos*, Ed. McGraw Hill, 3a. Edición, España,
- Enciso, E. - Perilla, L. (2004). *Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional*. Revista Acta Colombiana de Psicología, Núm. 11, pp. 5-22. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79801102>
- Falcón y Herrera, (2005), *Análisis del ato Estadístico (Guía didáctica)*, Universidad Bolivariana de Venezuela, Caracas.
- Fuentelsaz C., (2004), *Cálculo del tamaño de la muestra*, Revista Matronas, Vol. 5, No. 18, pp:5-13.
- García J., (2014), *El empirismo y la filosofía hoy*, Revista Contrastes. Revista internacional de filosofía, pp.159-177, Universidad de Málaga, España: Disponible en: <http://www.revistas.uma.es/index.php/contrastes/article/viewFile/1104/1055>

- García M., Murillo G., González C. (2017), *Los macro-procesos: un nuevo enfoque en el estudio de la Gestión Humana*, Editorial Universidad del Valle, reconocido por Colciencias en Categoría A., Cali (Colombia).
- García-Milian, A., Alonso-Carbonell, L., López-Puig, P., Amador-González, A., & Marrero-Miragaya, M. (2018). *Caracterización de la gestión del talento humano en el Centro Nacional Coordinador de Ensayos Clínicos de Cuba*. HORIZONTE SANITARIO, vol.17 no.2 Villahermosa, doi:<https://doi.org/10.19136/hs.a17n2.2042>
- González A., y Tapia N., (2016): *Gestión del talento humano: herramienta clave para el desarrollo organizacional (estudio en las empresas comercializadoras de electrodomésticos)*, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (diciembre 2016). En línea: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2016/crecimiento.html>
- González Alonso J., Pazmiño. Santacruz M., (2015), *Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert*. Revista Publicando, Vol. 2, No. 1, pp: 62-77. ISSN 1390-9304.
- Henríquez E, Zepeda M., (2004), *Elaboración de un artículo científico de investigación*. Revista Ciencia y Enfermería, Vol., 10, No.1, Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532004000100003&script=sci_arttext&tlng=en
- Izquierdo, J.; Aquino, S.; García, V.; Garza, G., Minami, H. & Adame, A.; (2014). *Prácticas y competencias docentes de los profesores de inglés: diagnóstico en secundarias públicas de Tabasco*. Revista Sinéctica, No.42, pp:1-25. Recuperado en 07 de marzo de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2014000100010&lng=es&tlng=es.
- J.Casas, J., Repullo, J., Donado J., (2003), *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*, Revista Science Direct, Vol. 31, Issue 8, pp.: 527-538.
- Jaramillo, O. (2003). *Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos*. Revista Pensamiento y Gestión,

- Núm. 18, 115-133. Disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64601805>
- Jiménez L.; Rubio A., (2017), *Competencias de los docentes de lengua extranjera (inglés) en Colombia en el siglo XXI*, Universidad La Salle; Bogotá Colombia; Disponible en:
http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/20366/26121216_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Juneja, P., (2018), *Processes in Human Resource Management*, Management Study Guide, Disponible en: <https://www.managementstudyguide.com/processes-in-human-resource-management.htm>
- Juneja, P., (2018-2), *¿What is Human Resource Planning?*, Management Study Guide, Disponible en: <https://www.managementstudyguide.com/human-resource-planning.htm>
- Lebendiker M., (2012), *La Situación del Emprendimiento en Costa Rica*, Global Entrepreneurship Monitor (GEM), Reporte Nacional de Costa Rica.
- Llopis Pérez J., (2016), *La Estadística: Una Orquesta Hecha Instrumento*, Curso de Estadística, En <https://estadisticaorquestainstrumento.wordpress.com/2013/06/19/alfa-de-cronbach/>, recuperado el 10 de enero de 2019.
- López - Montero, R. (2014). *Puntarenas hacia el camino del multilingüismo: Impacto del Proyecto de Idiomas de la Sede del Pacífico de la Universidad de Costa Rica*. InterSedes: Revista de las Sedes Regionales, Vol. XV, No. 30, pp. 132-150. Disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66631279007>
- López Puig, Pedro, Díaz Bernal, Zoe, Segredo Pérez, Alina María, & Pomares Pérez, Yagén. (2017). *Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano*. Revista Cubana de Salud Pública, vol. 43 no. 1, La Habana, p. 3-15. Recuperado en 12 de febrero de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000100002&lng=es&tlng=es.
- López, S., & Santamaría-Freire, E. (2018). *Proyecto Creación de perfiles de consumidores para el aprendizaje del idioma inglés en modalidad abierta para la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

- Majad Rondón, M. (2016). *Gestión del talento humano en organizaciones educativas*. Revista de Investigación, vol. 40, no.88, Caracas, pp. 148-165.
- Matabajoy-Montilla, J., Matabachoy-Tulcán, S., & Obando-Guerrero, L. (2018). *Procesos de desarrollo del talento humano en una clínica de especialidades de Pasto, Colombia*. Universidad Y Salud, 20(1), 26 - 36. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.106>
- Matamoros L., Zamora M., (2015), *Competencias del docente de idioma inglés en el ámbito de la enseñanza pública, privada y universitaria*, Revista de psicología, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT), Segunda Edición 2015, Costa Rica
- Matheus C., (2015), *Dimensiones de la gestión del talento Humano*, en Gestión del Talento Humano, disponible en: <http://thgestionth.blogspot.com/2015/10/dimensiones-de-la-gestion-del-talento.html>.
- Mejía, A. - Jaramillo, M. (2006). *Formación del talento humano: factor estratégico para el desarrollo de la productividad y la competitividad sostenibles en las organizaciones*. Revista científica Guillermo de Ockham, Vol. 4, Núm. 1, pp. 5-22.
- Mera, T.; (2013). *Factores que Inciden en el Aprendizaje de una lengua extranjera: la motivación*; Universidad de Oviedo; Máster en Español como Lengua Extranjera (IV Edición). Disponible en: http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/18314/6/TFM_%20MenaBenet.pdf.
- Mondy, R.; (2010); *Administración de recursos humanos*; Decimoprimer edición; PEARSON EDUCACIÓN; México; pp.512
- Montes de Oca, R. (2005). *Autoestima e idioma inglés: una primera discusión*. Revista Educación, Universidad de Costa Rica, San Pedro Montes de Oca, Vol. 29, Núm. 1, pp. 59-71. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44029106>
- Moreno J. (2015-1), *La evolución de la gestión del talento Humano en Venezuela*, en Gestión del Talento Humano, disponible en: <http://thgestionth.blogspot.com/>
- Moreno J. (2015-2), *Procesos de la gestión del talento Humano*, en Gestión del Talento Humano, disponible en:

<http://thgestionth.blogspot.com/2015/10/procesos-de-la-gestion-del-talento.html>

- Padrón, J. (2007). *Tendencias epistemológicas de la investigación científica en el siglo XXI*. Cinta moebio, Revista de Epistemología de Ciencias Sociales ISSN 0717-554X, Vol. 28, pp: 1-32.
- Perrenoud P. (2004). Introducción: nuevas competencias profesionales para enseñar. Diez nuevas competencias enseñar (pp. 60-71). En la Secretaría de Educación (Coord.). *Las competencias docentes del siglo XXI*. SE: México.
- Pupo Ferrás, S. (2005). *Inglés para Transportistas. Libro de Texto de Inglés con Fines Específicos*. Revista Ciencias Holguín, Vol. XI No. 2, pp. 1-10. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181517957004>
- Pupo Ferrás, S. (2006). *La Enseñanza del Inglés con Fines Específicos a Transportistas de Turismo*. InterSedes: Revista Ciencias Holguín, Vol. XII, No. 2, pp. 1-9. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66631279007>
- Quesada, A. (2013). *La enseñanza y aprendizaje del idioma inglés: la investigación y su impacto en la realidad costarricense*. Revista de Lenguas Modernas, Núm. 19, pp. 393-408. Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/rlm/article/view/13949>
- Ramos, F. – Ruiz, J; (2011). *La educación física en centros bilingües de primaria inglés-español: De las singularidades propias del área a la elaboración de propuestas didácticas prácticas con AIBLE*; Revista española de lingüística aplicada (RESLA), Vol. 24; pp. 153-170. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3886031>
- Rodríguez, C.; (2013). *Identifying Training Needs of Novice Online English Language Tutors.*; Gist: Education and Learning Research Journal; Vol. 7; pp. 134-153. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4709215>
- Rodríguez, L. – Flores L., (2008). *Una experiencia en la enseñanza de idioma inglés para adultos*. Revista Digital Universitaria, Vol. 9, No. 11.
- Rodríguez, M., (2012), *La técnica de la encuesta*, Revista Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales.
- Romero N. (2016), *Los procesos de Gestión de Recursos Humanos*, Revista

Recursos Humanos, Categoría Gestión Humana, No. 11099-3, Disponible en <https://revistarecursoshumanos.com/2016/02/11/los-procesos-de-gestion-de-recursos-humanos/>

Ruffini, M. (2017), *El enfoque epistemológico de la teoría crítica y su actualidad*. Cinta moebio 60: 306-315. doi: 10.4067/S0717-554X2017000300306

Sainz, R., Zermeño, G., Cruz, A, Mejía, U.; (2001). *Teorías de aprendizaje y la enseñanza de los componentes de la lengua inglesa en los centros de educación médica superior*; Revista Cubana Educación Médica Superior; Vol. 15; No. 3; pp. 234-241. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_issuetoc&pid=0864-214120010003&lng=es&nrm=iso

Sainz, R., Zermeño, G., Cruz, A, Mejía, U.; (2015). *Propuesta metodológica para evaluar el grado de desarrollo de la innovación en pequeñas empresas aplicando la técnica del diagramador polar*; UPGTO Management Review; Vol. 1; No. 2; pp. 153-170. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5822198>

Salinas, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Venezuela: Universidad de los Andes.

Soler Cárdenas, Silvio Faustino, & Soler Pons, Lisbet. (2012). *Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos*. Revista Médica Electrónica, 34(1), 01-06. Recuperado en 19 de febrero de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000100001&lng=es&tlng=es.

Tejada, A. (2003). *Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. Gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias*. Revista Psicología desde el Caribe, Universidad del Norte; Núm. 12, pp. 115-133.

Terán, W., Leal, M.; (2009). *Gestión del Talento Humano y Cultura Organizacional en las Empresas Aseguradoras.*; Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales CICAG; Vol. 6; No. 1; pp. 30-47. Disponible en:

https://www.academia.edu/27117767/GESTION_DEL_TALENTO_HUMANO_Y_CULTURA_ORGANIZORGANIZ_EN_LAS_EMPRESAS_ASEGURADORAS_MANAGEMENT_AND_HUMAN_TALENT_ORGANIORGA

NIZA_CULTURE_IN_INSURANCE_COMPANIES

- Torres, K., & Lamenta, P. (2015). *La epistemología y la investigación dentro de los sistemas complejos organizacionales actuales*. Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas, 11 (32), 59-75.
- Uribe, J. (2012). *Importancia del idioma inglés en las instituciones de educación superior: el caso de la Corporación Universitaria de Sabaneta*. Revista Unipluri/versidad, Vol. 12, Núm. 2. Disponible en: <https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/unip/article/viewFile/14441/12676>
- Valenzuela, M.; Romero, K.; Vidal, C.; Philominraj, A.; (2016). *Factores que Influyen en el Aprendizaje del Idioma Inglés de Nivel Inicial en una Universidad Chilena*; Formación Universitaria; Vol. 9; No. 6; pp. 63-71. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=373549328006>
- Veiga de Cabo, Jorge, Fuente Díez, Elena de la, & Zimmermann Verdejo, Marta. (2008). *Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño*. Medicina y Seguridad del Trabajo, 54(210), 81-88. Recuperado en 18 de febrero de 2019, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2008000100011&lng=es&tlng=es.
- Ventura J.L. (2017), *¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria*, Revista Cubana de Salud Pública, Vol. 43, No. 4,
- Zapata M, Víctor, Zárate C, Mónica, Aguilera V, José, Zelaya A, Alex, Barrios S, Eduardo, Laupheimer G, Silvia, Aravena C, Gonzalo, Garrido I, Cristián, & Taub E, Teresa. (2006). *Indicadores de calidad en la gestión del personal*. Revista chilena de radiología, Vol. 12 No. 4, pp. 157-160, <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-93082006000400004>



ANEXOS

ANEXO 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS ENCUESTA DIRIGIDA A CENTROS DE ENSEÑANZA

Objetivo:

Identificar la oferta de enseñanza del idioma inglés en la ciudad de Ambato.

Instrucciones:

Lea detenidamente las preguntas antes de contestar.

Marque con una X únicamente la respuesta correcta.

No se permite manchones ni borrones.

Nota de descargo: La información es recolectada con fines de investigación académica, por ende, los investigadores se comprometen a no publicar la información proporcionada por los participantes.

CUESTIONARIO

1. Ubicación

Dirección de centro

Número de sucursales y dirección

Transporte para estudiantes

SI NO

Años de funcionamiento

Tipo

Universidad

Instituto

Centro de capacitación

2. Docentes

Número de Extranjeros

Número de nacionales

Títulos

Licenciado en lenguas

Master

Otros títulos con suficiencia

3. Infraestructura

Aulas con proyector

SI NO

de laboratorios de computación

Biblioteca

Física Virtual

Otros _____

4. Horarios

Configuración de horarios

5. Tipo de programa

Presencial Semipresencial Virtual

6. Material

Libros Material didáctico

Plataforma



ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS



ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES DE CENTROS

Objetivo: Identificar el perfil del docente del idioma inglés, en la ciudad de Ambato.

Instrucciones:

Lea detenidamente las preguntas antes de contestar.

Marque con una X únicamente la respuesta correcta.

No se permite manchones ni borrones.

Nota de descargo: La información es recolectada con fines de investigación académica, por ende, los investigadores se comprometen a no publicar la información proporcionada por los participantes.

1. INFORMACIÓN GENERAL

Sexo	Edad	Estado Civil	Nivel de instrucción
F ()	Soltero ()	Primaria ()
M ()	años	Casado ()	Secundaria ()
		Viudo ()	Universidad ()
		Divorciado ()	Otro.....
		Unión Libre ()	

2. ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE

1 totalmente en desacuerdo; 2 en desacuerdo; 3 de acuerdo; 4 totalmente de acuerdo

N°		NC	1	2	3	4
1	La información previa (preinscripción, proceso de matriculación) recibida sobre el curso es adecuada					
2	El proceso de reingreso al curso es sencillo					
3	Recibe asistencia académica, administrativa durante el curso					
4	Sistema de Becas					
5	Facilidad de pago para el estudio del idioma					

3. INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS DE LA INSTITUCION

	SI	NO
6.- El aula donde recibe clases tiene:		
6.1.- Mesas y silla en buenas condiciones		
6.2.- Suficiente iluminación		
6.3.- Instalaciones eléctricas para computadora		
6.4.- Equipos de audio y video		
6.5.- pizarrón en buenas condiciones		
7.- Espacios destinados al profesorado para tutorías		
8.- Bar		
9.- Baños limpios y con papel		
10.- Parqueadero para estudiantes		
11.- Biblioteca física		
12.- Biblioteca virtual		

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA DEL DOCENTE

1 totalmente en desacuerdo; 2 en desacuerdo; 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 muy de acuerdo; 5 totalmente de acuerdo

N°	ITEM	Si	A Veces	No
13	La información que proporciona el profesor sobre la actividad docente fue útil en:			
	a.- objetivo			
	b.- actividades para desarrollar en clases			
	c.- sistema de evaluación			
	d.- bibliografía			
14	Las tareas teóricas y prácticas son desarrolladas mayoritariamente de forma:			
	a.- individual			
	b- en pares			
	c.- en grupos colaborativos			
	d.- con todo el grupo al mismo tiempo			
15	a) El profesor reduce el programa en función del nivel de los conocimientos previos de los estudiantes			
	b) El profesor amplía el programa en función del nivel de los conocimientos previos de los estudiantes			
16	El libro que sirve como guía es actualizado de acuerdo con el nivel.			
17	El docente prepara material de acuerdo con el nivel			
18	El docente domina la materia			

N°	ITEM	Si	A veces	No
19	Los deberes o las actividades que se realizan en clases, el docente las ha.....			
	a.- preparado			
	b.- organizado			
	c.- estructurado			
20	El docente explica con claridad y resalta los contenidos importantes de la actividad docente			
21	El profesor resuelve dudas y orienta el desarrollo de sus tareas			
22	El docente favorece la participación de los estudiantes para que expresen sus opiniones tanto en tareas individuales o grupales.			
23	Para facilitar el aprendizaje del idioma inglés, el docente utiliza adecuadamente, recursos:			
	a.- didácticos			
	b.- audiovisuales			
	c.- de laboratorio			
	d.- Realia (objetos que, sin haber sido diseñados específicamente para el aprendizaje del idioma, son útiles en el proceso de enseñanza)			
24	El modo de evaluación.... Guarda relación con el tipo de tareas teórico practicas desarrolladas en el salón de clases			
	Exámenes			
	Trabajos individuales			
	Trabajos grupales			
	Consultas			
25	El docente hace fácil el aprendizaje del idioma inglés.			

Gracias por su colaboración