



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 Ingeniera de Empresas.

TEMA: “Caracterización del proceso de gestión de los centros de formación del idioma Inglés de la ciudad de Ambato”

AUTORA: Mayra Estefanía Paredes Chávez
TUTOR: Ing. Edwin Javier Santamaría Freire

AMBATO – ECUADOR
Julio 2019



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Edwin Javier Santamaría Freire

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Caracterización del proceso de gestión de los centros del idioma inglés de la ciudad de Ambato**” presentado por la señorita **Mayra Estefanía Paredes Chávez**, para optar por el título de Ingeniera de Empresas, **CERTIFICO**, 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 sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 17 de Julio del 2019



Ing. Edwin Javier Santamaría Freire

C: I: 1802931426

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Mayra Estefanía Paredes Chávez** declaro que los contenidos y resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo a la obtención del Título de Ingeniera de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Mayra Paredes", is written over a horizontal line.

Mayra Estefanía Paredes Chávez

C.I. 1804721387

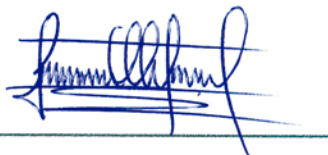
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

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. Mg. Jorge Enrique Jordán Vaca

C: I: 1803079761



Dr. Jorge Francisco Abril Flores

C: I: 1803035086

Ambato, 17 de Julio del 2019

DERECHOS DE AUTOR

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

Cedo los derechos en línea patrimoniales de nuestro 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 nuestros derechos de autor.



Mayra Estefanía Paredes Chávez

C.I. 1804721387

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico principalmente a Dios por ser el dador de la inteligencia y fuerzas para culminar con cada una de las etapas de mi vida y a todos quienes me brindaron el apoyo incondicional durante este proceso de realización del proyecto. A mi estimada María José Peñaherrera por ser una amiga excepcional siempre pendiente y ayudándome para culminar el presente trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

En primero lugar quiero agradecer a Dios por bendecirme, cuidarme y guiarme en el largo caminar de la vida; siendo ese apoyo, fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Gracias infinitas a mis padres Carlos Paredes y Mariana Chávez por ser quienes me han educado con paciencia, amor, respeto y humildad inculcándome siempre valores, principios y la fe que es la mejor herencia que me pueden dejar la cual perdurarán toda la vida; permitiéndome así cumplir cada uno de los sueños planteados.

A mi querida hermana Lorena Paredes, tíos: Homero, Iván y Carlos Chávez quienes han formado parte de toda mi vida compartiendo momentos de alegría y tristeza ayudándome, apoyándome y dándome ánimos para salir adelante frente a cualquier circunstancia.

A mi estimado amigo Óscar Rojas quien forma parte de mi vida compartiendo enojos, preocupaciones, momentos de dificultad y felicidad pero siempre brindado ese apoyo y ánimo para salir adelante victoriosos.

Y como no agradecer a los docentes de esta prestigiosa Universidad quienes compartieron sus conocimientos, formándonos profesionales de excelencia; en especial a mi excelente profesor Ing. Edwin Javier Santamaría Freire tutor de este proyecto de investigación quien me ha sabido guiar con paciencia y rectitud permitiéndome así culminar este arduo trabajo.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT.....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1. Antecedentes investigativos	1
1.2 Fundamentación teórica	4
1.2.1 Gestión administrativa	4
1.2.2 Elementos gestión administrativa	5
1.2.3 Características de la gestión administrativa	8
1.2.4 Tipos de gestión administrativa	10
1.2.5 Modelos de gestión administrativa.....	11
1.2.6 Modelo de gestión del talento humano	12
1.2.7 Modelo de la gestión del conocimiento	13
1.2.8 Modelo científica – funcional	14
1.2.9 Características de la administración científica.....	14
1.2.10 Modelo de estructuralista – relaciones humanas.....	14
1.2.11 Modelo de gestión por competencias.....	15
1.2.11.1 Dimensión de desarrollo humano.....	17
1.2.11.2 Dimensión condiciones laborales.....	18
1.2.11.3 Dimensión de la productividad	18
1.2.12 Interacciones propuestas en el modelo.....	19
1.2.13 Centros de capacitación o centros de formación.....	20

1.2.14 Proceso de enseñanza y capacitación.....	21
1.2.15 Proceso de enseñanza del idioma inglés	22
1.2.16 Tipos de formación	26
1.2.17 Idioma inglés.....	27
1.2.18 Características de los centros de capacitación	28
1.3 Objetivos	29
1.3.1 Objetivo general	29
1.3.2 Objetivos específicos	29
1.4 Hipótesis.....	29
CAPÍTULO II	30
METODOLOGÍA	30
2.1 Enfoque de la investigación	30
2.2 Tipo de investigación	31
2.2.1 Investigación descriptiva.....	31
2.2.2 Modalidad de investigación	31
2.3 Población.....	32
2.4 Muestra.....	32
2.5 Validación del instrumento	35
CAPÍTULO III.....	36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
3.1. Análisis y discusión de los resultados de los centros.....	36
3.2. Análisis y discusión de los resultados de los estudiantes.....	51
3.3. Verificación de la hipótesis.....	63
CAPÍTULO IV	64
CONCLUSIONES.....	64
4.1 Conclusiones	64
MATERIALES DE REFERENCIA.....	66
Referencias bibliográficas.....	66
ANEXOS.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variables- elementos de encuesta	34
Tabla 2. Alfa de Cronbach	35
Tabla 3. Verificación de la hipótesis	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Funciones entre el personal y su gestión	7
Gráfico 2: Actividades de la competencia	17
Gráfico 3. Pregunta 1	36
Gráfico 4. Pregunta 2	37
Gráfico 5. Pregunta 3	38
Gráfico 6. Pregunta 4	39
Gráfico 7. Pregunta 5	40
Gráfico 8. Pregunta 6	41
Gráfico 9. Pregunta 7	42
Gráfico 10. Pregunta 8	43
Gráfico 11. Pregunta 9	44
Gráfico 12. Pregunta 10	45
Gráfico 13. Pregunta 11	46
Gráfico 14. Pregunta 12	47
Gráfico 15. Pregunta 13	48
Gráfico 16. Pregunta 14	49
Gráfico 17. Pregunta 15	50
Gráfico 18. Pregunta 1- Estudiantes.....	51
Gráfico 19. Pregunta 2- Estudiantes.....	52
Gráfico 20. Pregunta 3- Estudiantes.....	53
Gráfico 21- Pregunta 4- Estudiantes	54
Gráfico 22. Pregunta 5- Estudiantes.....	55
Gráfico 23. Pregunta 6- Estudiantes.....	56
Gráfico 24. Pregunta 7- Estudiantes.....	57
Gráfico 25. Pregunta 8- Estudiantes.....	58
Gráfico 26. Pregunta 9- Estudiantes.....	59
Gráfico 27. Pregunta 10- Estudiantes.....	60
Gráfico 28. Pregunta 11- Estudiantes.....	61
Gráfico 29. Pregunta 12- Estudiantes.....	62

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” elaborado por Docentes Investigadores de la Facultad de Ciencias Humanas y la Facultad de Ciencias Administrativas en base a los Artículos 1-3 del Reglamento de la dirección de investigación y desarrollo de la Universidad Técnica de Ambato.

El inglés en la actualidad es uno de los idiomas de mayor importancia, es una de las lenguas más utilizadas en el mundo, de aquí radica la creación de centros de capacitación que incentivan el aprendizaje del idioma inglés buscando siempre brindar un excelente servicio mediante el cual se analizó la importancia de investigar la caracterización del proceso de gestión que aplican en estos centros de formación. En el capítulo uno se investiga diferentes temas que contribuyan a la caracterización de procesos de gestión como los elementos, características, tipos y modelos de gestión administrativa que se aplican en los centros de formación de idioma inglés al igual que se inquiriere en la importancia del idioma inglés y su capacitación.

En el capítulo dos detallamos la metodología de investigación que es positivista y cuantitativa permitiendo con exactitud analizar el proceso de gestión administrativa aplicable. Se elaboró dos encuestas, dirigidas hacia directores de los centros de formación de idioma inglés y hacia los estudiantes que se capacitan en los mismos, las encuestas fueron validas por Alfa de Cronbach y posteriormente se realizó el análisis.

En el capítulo tres se detalla los resultados e interpretaciones de las preguntas que se realizó en las dos encuestas y finalmente en el capítulo cuatro culminamos con las conclusiones obteniendo como resultado que la gestión administrativa si mantiene una relación con el aprendizaje del idioma inglés especialmente en el área de writing.

PALABRAS CLAVES: CENTROS DE CAPACITACIÓN, INGLÉS, GESTIÓN ADMINISTRATIVA, INVESTIGACIÓN, MODELOS.

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" prepared by Researchers from the Faculty of Human Sciences and Faculty of Administrative Sciences based on Articles 1-3 of the Regulations of the Directorate of Research and Development of the Technical University of Ambato.

English is currently one of the most important languages, it is one of the most used languages in the world here is the creation of training centers that encourage the learning of the English language always looking to provide an excellent service through which analyzed the importance of investigating the characterization of the management process applied in these training centers. In chapter one, we investigate different topics that contribute to the characterization of management processes such as the elements, characteristics, types and models of administrative management that are applied in the English language training centers, as well as the importance of the language. English and their training.

In chapter two, we detail the research methodology that is positivist and quantitative, allowing us to accurately analyze the applicable administrative management process. Two surveys were drawn up, directed towards directors of the English language training centers and towards the students who are trained in them, the surveys were validated by Alfa de Cronbach and subsequently the analysis was carried out.

In chapter three, the results and interpretations of the questions that were carried out in the two surveys are detailed and finally in chapter four we conclude with the conclusions obtaining as a result that the administrative management if it maintains a relation with the learning of the English language especially in the writing area.

KEY WORDS: TRAINING CENTERS, ENGLISH, ADMINISTRATIVE MANAGEMENT, RESEARCH, MODELS.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes investigativos

En los últimos años, se ha hecho evidente que el éxito de una organización depende de su capacidad para comprender y gestionar sus procesos a fin de cumplir con los requisitos del cliente. Tanto la reingeniería de procesos de negocios como la gestión de proyectos son comúnmente defendidos como medios para mejorar estos procesos.

Dentro de la administración contemporánea específicamente en instituciones de formación del idioma inglés, se constata, la carencia del enfoque de proceso de gestión, por un lado, y por otro la necesidad de implantar un sistema de gestión de calidad que busque la acreditación de este tipo de instituciones (**González & Oquendo, 2017**).

La gestión de calidad se apoya en la búsqueda de satisfacer las necesidades de los usuarios, en la participación activa de los implicados, y en las estrategias que van dirigidas a la mejora continua de las actividades de los procesos de gestión. Este tipo de estrategias necesitan actualizaciones permanentes en una sociedad de cambio en donde los beneficiarios requieren un cambio constante en sus necesidades.

Todo esto provoca grandes impactos en la capacidad organizacional para así poder cumplir con las metas, objetivos e indicadores de gestión, en donde esto involucra los procesos transversales de las instituciones, tales como: planeación, organización, desarrollo del servicio, entre otros. Sin embargo, los factores relativos a los procesos no suelen ser utilizados como criterios para definir y medir la calidad de la educación; al menos, no aparecen con tanta frecuencia y de forma tan explícita.

“Diseñar un proceso eficiente con un enfoque de control de procesos efectivo depende del conocimiento y la comprensión del proceso obtenido. Los estudios de diseño de experimentos pueden ayudar a desarrollar el conocimiento del proceso al revelar relaciones, entre los datos variables y los resultados” (**Portelles, Rodríguez, & Ochoa, 2016**).

El propósito de un proceso de gestión es garantizar un enfoque disciplinado y coherente para el análisis y la toma de decisiones, que facilita el uso de un proceso de pensamiento lógico que sea coherente con los objetivos de la empresa. El proceso presupuestario de capital, por ejemplo, se basa en disciplinas del mercado financiero que fomentan la inversión inteligente. La planificación de productos se centra en la creación de valor para el cliente y la realización de los beneficios de los nuevos productos para los inversores de la empresa.

Los procesos de gestión deben verse como un apoyo y no como un reemplazo del juicio de la administración. Estos procesos requieren el desarrollo de expectativas sobre el futuro y brindan orientación a la luz de los supuestos asociados. El administrador sensato utiliza estas herramientas como insumos para la toma de decisiones que, cuando se combinan con la visión para los negocios, proporcionan una base sólida para la elección (**Cantón & Vázquez, 2016**).

En su forma más genérica, cualquier conjunto de actividades realizadas por una organización que se inicia por un evento, transforma información, materiales o compromisos comerciales, y produce un resultado. Las cadenas de valor y los procesos comerciales a gran escala producen productos que los compradores aprecian.

Como menciona **Montane, Trujillo, Cruz, & González (2015)** “En el medio en el que nos rodeamos la educación es un factor importante que determina el triunfo de las empresas aportando a otros factores como el potencial creativo, así como la motivación y el espíritu de equipo”.

Numerosas investigaciones han demostrado que el aprendizaje externo tiene un impacto positivo en la gestión del conocimiento en una empresa. Las organizaciones deben ofrecer oportunidades de actualizar sus conocimientos de forma interna y externa; desarrollar y nutrir el conocimiento y la experiencia requerida de los

empleados y también presentar varias actividades en el área de desarrollo profesional continuo. (Montane, Trujillo, Cruz, & González, 2015)

Los gerentes de las empresas de capacitación manejan poca información sobre cómo administrar la entidad para obtener servicios de capacitación de alta calidad. Para **Bosque, Silvio, Beníteza & Ovalle (2015)** “Los estándares de calidad ampliamente reconocidos (por ejemplo, ISO 9001) son demasiado generales. Así también existen algunos estándares dedicados a esa industria que están disponibles, como ISO 29990 a diferencia que en el área de capacitaciones o escuelas de formación son abalizadas por la SETEC”.

Estos documentos describen los requisitos para el aprendizaje proveedores de servicio. El nombre 'proveedores de servicios' significa una organización de cualquier tamaño o un individuo que brinda servicios de aprendizaje en el campo de la educación no formal y entrenamiento. Considerando que la educación no formal es una actividad educativa organizada fuera de los sistemas formales reconocidos, establecidos, elementales, secundarios o la educación superior, por ejemplo, la formación profesional y el aprendizaje permanente (ISO 29990: 2010) (**Bosque, Silvio, Beníteza, & Ovalle, 2015**), los estándares tales como ISO 29990 representan una columna vertebral para la construcción de una empresa de capacitación de alta calidad bien administrada.

Las empresas de formación académica en diferentes módulos en el Ecuador tienen que ser analizadas, estudiadas y aprobadas por la Secretaría técnica de capacitación y formación Profesional SETEC; la misma que tiene como misión la promoción y desarrollo de la política pública de capacitación, reconocimiento y certificación de la evaluación a los trabajadores con o sin correlación de sumisión, pequeñas empresas, incentivadoras de la economía popular y solidaria, equipos de atención prioritaria, servidores públicos y ciudadanía en general.

Existen diferentes centros de capacitación los mismos que cuentan con una distribución informal, se define como una estructura organizativa que es orgánica, lo que significa que las normas y las relaciones entre los trabajadores que están menos formalizadas rigen la toma de decisiones y las prácticas de trabajo. En las empresas informales se resalta el estilo de gerencia, la cultura organizacional, las relaciones entre

personas y departamentos, los roles y arreglos de trabajo informales y las normas sociales. (Rogala, Batko, & Wawak, 2017)

La importancia de la organización informal para una nueva creación, radica en la creación de una cultura innovadora, en la cual los intereses de los colaboradores, se ve reflejada en la manera de compartir las costumbres, valores, y el adecuado trabajo en equipo, obteniendo el beneficio para todos permitiendo así ser mediadores y facilitadores del desarrollo de primicias, pero sin la burguesía de la organización formal. Por ello se plantea la pregunta de investigación ¿Cuál es el proceso de gestión administrativa que poseen los centros de formación de idioma inglés?

1.2 Fundamentación teórica

1.2.1 Gestión administrativa

Como menciona **Conceicao (2016)** la gestión administrativa intenta encontrar una forma racional de diseñar una organización como un todo, la teoría requiere una estructura administrativa formalizada, una división clara del trabajo y una delegación de poder y mando a los administradores relevantes para que sean responsables en cada una de sus áreas. Así también, gestionar una investigación a través de las personas, información que es primordial para todos los procesos de gestión y las personas son los recursos que acceden al mejor uso de esa información para agregar valor.

Como indica **Bemdtson (2015)**, la gestión administrativa es la gestión de la información, las técnicas que alojan información y tecnología a través de personas que extienden el rendimiento. En la actualidad se está enfocando más en la información y la tecnología en comparación con su adaptación en el pasado; los mismos que se puede estimular a la organización a perfeccionar, prosperar y prevalecer. Por lo tanto, es vital administrarlos a ellos y a su gente de manera eficiente a fin de lograr un mayor desempeño empresarial. Además, **Sierra (2017)**, indica que es el estudio de cómo crear una estructura organizacional y un sistema de control que conduzca a una alta eficiencia y eficacia en las organizaciones.

Como indica **Villegas (2014)**, Max Weber que la manera más eficaz de planificación en una empresa es la burguesía, atendiendo a las diferentes dificultades, tomando en cuenta las faltantes necesidades que se presentan. Creando así los principios de Max Weber que son:

- El principio número uno es que en una burocracia, la autoridad formal del gerente se deriva del puesto que ocupa en la organización.
 - Principio número dos en una burocracia, es que las personas deben ocupar puestos debido a su desempeño, no debido a su posición social de contactos personales.
 - Principio número tres: el alcance de cada posición es la autoridad formal y las responsabilidades del grifo y su relación con otras posiciones en una organización, debe especificarse claramente.
 - Principio número cuatro: la autoridad se puede ejercer de manera efectiva en una organización, los médicos se organizan jerárquicamente, de modo que los empleados sepan a quién informar y quién les informe.
 - Principio número cinco es que los gerentes deben crear un sistema bien definido de reglas, procedimientos operativos estándar, y normas que pueden controlar efectivamente el comportamiento dentro de una organización.
- (Sierra, 2017)**

De lo dicho previamente, la idea principal de la gestión administrativa es administrar todas las actividades internas de la mano para obtener resultados favorables; es la manera en que se manejan los recursos escasos logrando el cumplimiento de los objetivos deseados. Mediante de las diferentes investigaciones se afirma que la gestión administrativa se la realiza a través de cuatro funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. En estas últimas épocas, diferentes autores incrementaron una función más, que es la integración del personal.

1.2.2 Elementos gestión administrativa

Como menciona **Ayensa (2017)**, la gestión administrativa en una organización es uno de los factores más importantes cuando se trata de manipular un programa académico debido a que de ella dependerá el triunfo que tenga dicha empresa.

En la última etapa del siglo XIX manifiestan que la gestión administrativa se maneja mediante cuatro oficios diferentes permitiendo trasladar la información a cada uno de los gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control, permitiendo así cumplir con cada uno de los objetivos planteados con el respaldo económico y humano.

A continuación se detalla cada uno de ellos:

- Planificación
- Organización.
- Dotación de personal.
- Dirigente.
- Coordinación.
- Informes.
- Presupuesto.

Para **Ramírez (2015)**, un sistema de gestión de rendimiento exitoso de diferentes elementos claves que pueden mejorar la calidad del mismo y su rendimiento son:

- 1. El sistema debe ser preciso y justo.** Un gerente no siempre ve el desempeño de un empleado de forma precisa o exhaustiva.
- 2. El sistema debe ser eficiente.** El programa debe ser más que un proceso de "verificación de casillas" o una ráfaga de papeleo. En pocas palabras, debería mejorar la forma en que las personas realizan.
- 3. El sistema debería elevar el rendimiento; no solo medir contra límites más bajos.** Las prácticas tradicionales de gestión del rendimiento se han centrado en asegurar que los subordinados cumplieran las expectativas mínimas de rendimiento, en lugar de observar los posibles límites superiores. Un sistema efectivo debe enlazar claramente el trabajo del individuo con los objetivos claros e iniciativas actuales de la organización.
- 4. Las decisiones de compensación deben ser un subproducto de la gestión del desempeño.** Las decisiones de compensación no deben ser las principales razones de su existencia, ni la compensación debe estar en el asiento del conductor. Podríamos argumentar que solo una discusión cada año debería tratar con la compensación.
- 5. El sistema debe usar múltiples fuentes de datos.** Cada sistema debe usar alguna forma de retroalimentación de múltiples evaluadores. Los gerentes que dependen únicamente de sus percepciones del desempeño de una persona introducirán una cierta cantidad de "parcialidad del evaluador".

6. El proceso debe incluir el desarrollo formal de las habilidades de coaching.

El elemento común en la gran mayoría de los sistemas de gestión del rendimiento implementados recientemente son las conversaciones de coaching frecuentes. Sin embargo, entrenar y proporcionar retroalimentación a los demás son habilidades que no son naturales para todos.

Según **Villasmil, Castro & Torres (2015)** los elementos de la gestión administrativa son:

- Clarificar los resultados que se buscan de las conversaciones de coaching.
- Comprender los pasos de acción específicos requeridos.
- Observar a otros entrenar correctamente.
- Practicar y ensayar esas habilidades hasta que ganes competencia y confianza al usarlas en situaciones reales.

Henri Fayol ganó fama mundial por sus 14 principios generales de gestión. Él distinguió seis actividades generales para empresas industriales: técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y gerenciales.

Define cinco funciones de gestión que se consideran relevantes para las organizaciones en la actualidad. Estas cinco funciones se centran en la relación entre el personal y su gestión y proporcionan puntos de referencia para que los problemas se puedan resolver de forma creativa (**Villasmil, Castro, & Torres, 2015**).



Gráfico 1: Funciones entre el personal y su gestión

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: (Villasmil, Castro, & Torres, 2015).

Se concluye que cada uno de los autores manifiesta diferentes elementos de la gestión administrativa; los mismos que al ser aplicados correctamente en las organizaciones permitirá cumplir con las metas y objetivos planteados en los términos programados.

1.2.3 Características de la gestión administrativa

Como menciona **Díaz (2015)**, las características principales de la gestión administrativa son cuatro: universalidad, especificidad, unidad del proceso y unidad de jerarquía.

- **Universalidad:** Esto se da donde sea que coexista una entidad social ya que dentro de estos constantemente tiene que mantenerse una combinación metodológica de medios.
- **Especificidad:** La gestión continuamente adquiere una relación con ciencias de diferente índole como: la economía, la contaduría, la ingeniería entre otras, sin embargo esta mantiene su especificidad a pesar de su apretada relación en las otras técnicas.
- **Unidad del proceso:** En su gran mayoría la gestión administrativa esta combinada por varios periodos, el mismo que es insuperable, firme; lo que se modifica es la calidad de aplicación en los otros procesos que se desee emplear Siempre se debe mantener la interacción de sus elementos: planeación, ejecución, control y re direccionamiento.
- **Unidad jerárquica:** Cada uno de los seres humano que representan un perfil de jefes en una entidad pública o privada, tienen un nivel de colaboración. Este distribuido se maneja en diferentes grados y maneras, forman "un solo cuerpo administrador, desde el Gerente General, hasta el último mayordomo.

Como indica **Martínez, Expósito, Quesada, & López (2018)**, los elementos de la gestión administrativa son; universalidad. Especificidad, unidad del proceso temporal y unidad de jerarquía.

- **Universalidad:** Representa a su carácter social, pues donde coexista un conjunto de personas en busca de un objetivo (independiente de su naturaleza) debe hallarse una combinación de recursos.
- **Especificidad:** identificando que la gestión está constituida por otras ciencias adicionales su esencia es única.

- **Unidad de proceso temporal:** la organización siempre debe manejarse por medio de la administración siempre permitiendo funcionar la planeación, organización, dirección y control; independientemente del grado de aplicación de cada uno.
- **Unidad jerárquica:** delimita la administración en un marco de líneas de autoridad. Relación superior-subordinado.

En la opinión de **Naptaly (2015)**, existen algunos aspectos y rasgos que definen y caracterizan a la gestión administrativa.

1. Es un proceso universal

El proceso de gestión mantiene un perfil general evidente; indica que se puede manifestar en varias ocasiones en diversas zonas donde se reúnen los conjuntos de personas buscando obtener el mismo fin.

2. Es un proceso versátil

El proceso administrativo no solo se puede definir de una sola forma; para su comprensión se maneja diferentes espacios como las administrativas, la psicología, la sociología, la ingeniería y muchas otras. En su esencia las integra a todas y se complementa de las distintas disciplinas, para formar un sistema único y transversal al conocimiento del ser humano y sus capacidades.

3. Es un proceso ordenado

Cuando se habla del procesos administrativo se conoce que siempre se maneja mediante fases que inicia con planificación; siguiendo la organización; continuando con la dirección y terminando con el control. Las diferentes fases del proceso administrativo maneja sus propios oficios y del uso adecuado depende el crecimiento de la organización.

4. Es un proceso jerárquico

Manifiesta que existe una línea firme de subordinación mediante el cual al jefe se lo debe respetar y cumplir cada de sus órdenes para así lograr cumplir cada uno de los objetivos planteados. Cada una de los jefes a cargo debe tener una visión hacia el futuro permitiendo que la organización crezca, permitiendo gobernar de manera eficaz a su equipo.

5. En el proceso se debe sistematizar el conocimiento

En este proceso la observación juega un papel muy importante porque esta debe ser constante permitiendo ser más efectiva. Cada una de las cosas que se realicen debe ser adecuada y coordinadas dando seguridad y sostenibilidad, estimulando así a manejar un conocimiento nuevo y siempre actualizado.

Mediante la presente investigación se puede concluir que los elementos de la gestión administrativa son de vital importancia; de esto dependerá el éxito de las diferentes organizaciones cumpliendo así las funciones respectivas que debe practicar un gerente que es la planificación, organización, dirección y control consumando así las metas y objetivos planteados. Es importante mencionar que existe diferentes elementos como: clasificar, observar, practicar, etc., que son un complemento en las diferentes actividades que se realizan.

1.2.4 Tipos de gestión administrativa

Como menciona **Velásquez (2016)**, los tipos de gestión administrativa es esencial aplicar en cualquier entidad. Ayuda a las organizaciones a gestionar las diligencias existentes de un modo más efectivo, al tiempo que contribuye a desarrollarlas de manera transcendental, reforzando sus recursos, prácticas y contenidos.

1. La gestión social

Implica el diálogo entre diversos actores, como los gobernantes, las empresas, las organizaciones civiles y los ciudadanos; gestión de proyecto; es la organización y administración de los recursos que intervienen en un proyecto de manera tal que éste se pueda culminar dentro del alcance, del tiempo y del coste definidos.

2. Gestión del conocimiento

Proceso por el cual una organización, facilita la trasmisión de informaciones y destrezas a sus empleados, de una manera metodología y efectiva. Es importante aclarar que las informaciones y habilidades no tienen por qué estar exclusivamente dentro de la empresa, sino que pueden estar o generarse generalmente fuera de ella.

3. Gestión ambiental

Constituye una propuesta que conjuga la visión de justicia social en la educación para el desarrollo humano integral, la soberanía nacional y la construcción de una sociedad democrática y participativa, que garantice la transformación social mediante la

sistematización, difusión y aprovechamiento creativo de los saberes y quehaceres inherentes a las diversidades culturales y naturales de un país.

4. Gestión gerencial

Es un proceso que consiste en guiar a las divisiones de las organizaciones al cumplimiento de los objetivos planteados con la aplicación adecuada de planes y programas que contribuyan al eficaz desenvolvimiento de cada una de las tareas fijadas a realizar, verificando que cada uno de los participantes aporten al cumplimiento de tales objetivos y vigilando que las actividades pertenezcan a las reglas diseñados para poder cumplirlas.

Otro tipo de gestión relevante es la investigativa, consiste en llevar a cabo estrategias para descubrir algo. Permitiendo mencionar las diferentes tareas de personalidad sabia y práctica de carácter jerárquico, con el propósito de extender los conocimientos sobre un determinado asunto. En ese sentido, puede decirse que la gestión investigativa conlleva al enfoque de paradigmas, está determinada por la averiguación de datos o la búsqueda de soluciones para ciertos inconvenientes. **(Velazquez, 2016)**

Su enfoque se caracteriza por el logro del conocimiento desde lo cualitativo o cuantitativo para solucionar problemas, esto incluye tareas que se realizan en el marco de un procedimiento investigativo incluyen la medición de fenómenos. Otro enfoque seria de la investigación se define como un proceso sistemático, disciplinado y controlado y está directamente relacionada a los métodos de investigación que son dos: método inductivo generalmente agrupado con la indagación cualitativa y el método deductivo está asociado frecuentemente con la investigación cuantitativa. **(Velazquez, 2016)**

1.2.5 Modelos de gestión administrativa

A criterio de **Lara (2017)**, la aplicación de un modelo de gestión administrativa persigue los objetivos:

- Optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar.
- Perfeccionar los productos o servicios que se ofrecen a los clientes.

- Establecer instrucciones de búsqueda y control de los procesos internos y de las mercancías o transacciones, de tal forma que sea accesible la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación existente y de su evolución histórica.
- Incorporar eventos tecnologías para perfeccionar e incrementar la oferta de productos o servicios.

La preparación de un nuevo modelo de gestión administrativa plantea una estimación inicial y absoluta de la situación actual, de tal forma que se conozcan todos y cada uno de los procesos administrativos desarrollados dentro de la institución y los manuales que interceden en ellos, tanto personal como material. **(Lara, 2017)**

Los modelos más representativos en la actualidad son la gestión estratégica y prospectiva, la gestión por procesos, la gestión del talento, la gestión del conocimiento y la gestión por competencias. El inicio y verificación de una visión integral en las empresas tiene la representación de que estos modelos transformándose se conviertan en principios esenciales de progreso.

1.2.6 Modelo de gestión del talento humano

Como indica **Cerdas & García (2017)**, la administración del recurso humano es la que marca que la orientación y la organización en las empresas se basen en la aplicación correcta y efectiva de las virtudes y habilidades que tienen las personas.

El aprendizaje es una de las opciones de evolución constante, partiendo de la hipotética idea que de manera empírica ha sido aprobado; que la fortaleza y los “talentos” son edificaciones humanas, ya sean propias y agrupadas que son frágiles de modificación, así como de evaluar o de extinguirse.

Desde la perspectiva organizacional, la gestión del talento se basa en la legitimización de que la potencialidad humana se puede relacionar con los procesos productivos eficientes, eficaces y efectivos **(Cerdas & García, 2017)**.

Así también **Cegarra (2012)**, manifiesta que el documento que se le pide a la administración, además de desempeñar lo que clásicamente ha realizado, lo cual se asocia a la dirección, la toma de decisiones, la gestión, etc. es que adquiera también conocimientos que le permitan descubrir, apoyar, e incentivar, poniendo a prueba y

apoyando el talento de sus colaboradores y el suyo propio; todo esto como una nueva alternativa de cambio organizacional.

La anterior definición debe envolver un pensamiento gerencial claramente congruente. Se puede decir que el pensamiento gerencial, en este caso, se basa en la premisa de la “búsqueda de la globalidad o totalidad, a partir de la legitimización y el respeto a las diferencias o individualidades”. **Cegarra (2012)**

Así también, al no cumplirse este modelo no tendría ninguna importancia, debido a que se maneja desde el proceso del individuo y su disconformidad y desde la afirmación de su valor, que se esperan lograr las innovaciones organizacionales. Como se menciona de evolución o innovación, es innegable que en las ideas de los gerentes debe incrementar una visión sobre la importancia del estudio aprendizaje y actualización del conocimiento (**Cerdas & García, 2017**).

Esto hace que las organizaciones que estén interesadas en trabajar bajo este modelo deban explicitar e internacionalizar sus procesos de aprendizaje e integrarlos a su vida diaria y continua. Como resultado de lo anterior, el conocimiento se debe considerar como la fuente más importante del desarrollo organizacional, ya que es la esencia de la nueva gestión.

1.2.7 Modelo de la gestión del conocimiento

Como indica **Botero (2016)** esta estrategia de gestión nace en el entorno cambiante de las nuevas tecnologías de información y en congruencia con los principios que se acaban de plantear; de allí que se esté utilizando tan frecuentemente el concepto de las sociedades del conocimiento.

Este modelo se podría definir como la alternativa de gestión que parte del aseguramiento de la experiencia y el conocimiento que adquiere la organización como posibilidad de desarrollo; busca aprovechar el conocimiento, el talento y la experiencia colectiva e histórica es así como se puede observar, son indisolubles los lazos que unen la gestión del talento y la gestión del conocimiento. (**kresearch Corporation, 2016**)

Precisamente, aprovechando esta cohesión a continuación se formulan dos características gerenciales, que serían los patrones básicos que un gerente debería desarrollar para lograr un proceso de gestión exitoso desde estas perspectivas:

- El reconocimiento de sí mismo y, a partir de esto, el constituirse en autotransformador del cambio.
- El reconocimiento del otro y, a partir de esto, el constituirse en facilitador del cambio del otro.

1.2.8 Modelo científica – funcional

Para **Hernández (2015)**, las escuelas clásicas de la administración del siglo XX, sus principales representante fueron, Frederick W. Taylor, Henry L. Gantt y Frank y William Gilbreth; administración científica y Henry Fayol, enfoque funcional, establecen modelos de administración, establecimiento ampliamente de las empresas americanas y europeas en las primeras décadas del siglo.

Contribuyendo al mejoramiento de los métodos de trabajo e intenta el establecimiento de una propuesta de principios técnico - organizativos crear una ciencia de la administración, para el mejor desarrollo de los seres humanos en el mundo empresarial.

1.2.9 Características de la administración científica

Enfoque general

- Diseñar un método estándar para realizar las tareas.
- Seleccionar empleados con las aptitudes idóneas para cada trabajo.
- Impartir a los trabajadores los métodos estándar.
- Apoyar a los empleados planeado su trabajo y eliminado los interrupciones.
- Demostrar la importancia que la compensación tiene en el desempeño.
- Iniciar un estudio riguroso de las tareas y puestos.
- Demostrar la importancia de la selección y capacitación del personal.
- No se apreciaba el contexto social del trabajo ni las necesidades superiores de los empleados.

1.2.10 Modelo de estructuralista – relaciones humanas

El surgimiento de la teoría burocracia administrativa se da partir del año de 1940, donde su pensador Max Weber, desglosó lo siguiente; la necesidad de organización de las empresas, cuyo tamaño y complejidad operativa aumentaban paulatinamente.

Se requiere un modelo de organización racional, que abarcara las muchas variables involucradas y el comportamiento de los participantes, aplicable no solo a las fábricas, sino a todas las áreas y formas de actividades de las empresas (**Alonso, 2015**).

Según **Fernández & Sánchez (2015)**, la forma ideal de ordenamiento que orienta la acción de los individuos y la racionalización de la organización social y política propia de las grandes empresas gestadas a partir del capitalismo de la época.

Cabe destacar **Alonso (2015)**, manifiesta que los modelos conceptuales de las actividades sociales, de las éticas y de la dominación; de esta forma, para él existen cuatro tipos de actividades sociales, dos tipos de éticas y tres tipos de dominación.

Supone la existencia de un cuadro administrativo para ejercer dicho control (Burocracia), cuyos criterios fundamentales se definen a partir del supuesto de la racionalidad legítima.

En este sentido la administración burocrática se configura en la forma racional de ejercer la dominación con precisión, continuidad, disciplina, rigor y confianza, y se orienta al cumplimiento de fines emanados del ejercicio propio de la dominación que más han influenciado la teoría administrativa: el concepto de burocracia, la clasificación de los tipos de dominación y las características del modelo burocrático; adicionalmente, su enfoque estructuralista destaca el concepto de racionalidad, que permitirá explicar el comportamiento de las organizaciones modernas. **Fernández & Sánchez (2015)**

1.2.11 Modelo de gestión por competencias

Como indica **Alonso (2015)**, probablemente la alternativa operativa más importante de los modelos estudiados es verificar la gestión por competencias. En la literatura existe una amplia y variada cantidad de definiciones sobre competencias; se inicia el análisis a partir de una definición sencilla, que es la que se puede extraer de la literatura existente: en general se considera que la competencia es un “saber hacer en contexto”; es decir, implica la construcción de un conocimiento que se referencia en la acción, que hacer o desempeño, y que se realiza en un entorno o contexto determinado.

La primera parte del concepto señala que es un complejo de comportamientos. Es decir, hace referencia a clases o categorías complejas de comportamientos que

implican tanto componentes cognitivos y emocional afectivos como componentes de acción e interacción.

Aquí se define comportamiento como todo lo que un individuo hace, ya sea el que se refiere al comportamiento motor y al movimiento, el determinado por el lenguaje y la comunicación, el asociado a las interrelaciones con otros, o la expresión de sentimientos o emociones; en fin, se señala como comportamiento a cualquier aspecto de la acción humana. **(Alonso, 2015)**

Así también **Rabago (2012)**, indica que el segundo aspecto plantea que las competencias se desarrollan en un contexto determinado. La evidencia empírica ha mostrado que se desarrollan en ambientes, entornos o contextos determinados y muchas veces específicos. Aun cuando una competencia nos puede habilitar para que la desarrollemos en diferentes entornos, se ha visto que las condiciones, situaciones, características, momentos y espacios influyen en las formas como actuamos y, en este caso, en las formas como ponemos a prueba nuestras competencias.

Esto es muy importante para la comprensión de las competencias, pues lleva a advertir a la organización sobre el papel que juega en estas circunstancias y llama la atención para que ésta se constituya en ambiente de aprendizaje explícito e internacionalizado. Lo que hace experta a la competencia es su valor de eficiencia, eficacia y efectividad.

Se entiende por eficiencia las formas de actuación que permiten seguir correctamente instrucciones, normas y procesos; la eficacia se refiere a las posibilidades de determinar, generar y construir criterios correctos a partir de la experiencia y el desempeño eficiente; por último, la efectividad es el resultado integrado de los dos aspectos anteriores: la eficiencia y la eficacia, que están ligados a la prospección de un desarrollo exitoso y de sentido para hacerlo mejor. **(Rabago, 2012)**

Finalmente, la definición de competencia estudia y reafirma el resultado como eficiente y eficaz al indicar un nivel experto que probabiliza el resultado esperado, tomando en cuenta en cada una de las actividades el saber, sentir, hacer y preferir.

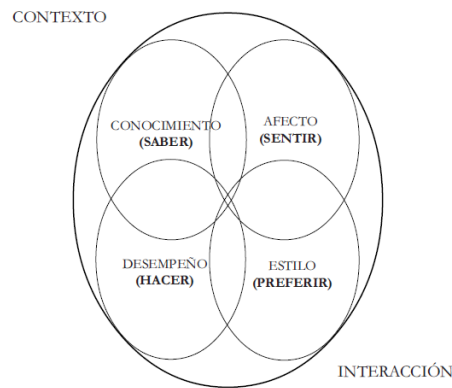


Gráfico 2: Actividades de la competencia

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: (Alonso, 2015)

Es decir, teniendo en cuenta la percepción de que la competencia implica un proceso complejo continuo, el hacer frecuentemente bien una tarea aumenta la probabilidad y la confianza de que en el futuro se siga realizando así o mejor, y si por alguna circunstancia no se alcanza el resultado exitoso esperado, el hecho de ser un complejo de comportamientos expertos permite una reestructuración del proceso o resultado más altamente probable. (Alonso, 2015)

1.2.11.1 Dimensión de desarrollo humano

Según Alonso (2015), manifiesta que el constante incremento de la calidad de vida personal y de la población, en términos de procesos de aprendizaje, considerando la influencia del contexto donde se convive, a partir de acceso a salud, educación y empleo, y la interacción social encaminada al desarrollo de la personalidad.

Es por esto, que la productividad debe tener en cuenta los elementos asociados al desarrollo humano, a partir de la conciencia de la productividad derivada de un proceso autónomo. Para lo anterior, se consideran una serie de factores que se analizan al momento de la construcción de indicadores, como son:

- **Desarrollo humano social:** Desarrollo de habilidades individuales en términos de capacidades y conocimientos para establecer relaciones armónicas en un conjunto social.
- **Desarrollo Humano a partir del contexto:** En términos de Interacción permanente con la relación pro activa del entorno socioeconómico y ambiental.
- **Desarrollo humano físico corporal:** Medido en términos de habilidades

motrices, mentales y orgánicas, para optimizar el desempeño de la labor.

- **Desarrollo humano emocional:** Es un despliegue integral de emociones para analizar el accionar cotidiano.
- **Desarrollo humano cognitivo–intelectual:** Proceso evolutivo de aprendizaje, con el cual, se potencializa el desarrollo de la conciencia desencadenado en acciones.

1.2.11.2 Dimensión condiciones laborales

Así también **Alonso (2015)**, define que el conjunto de variables que afectan el rendimiento de los colaboradores en pro de la realización de una labor, teniendo en cuenta aspectos físicos, psicológicos, y sociales, representados en una serie de factores como son:

- **Diseños de área de trabajo:** Diagrama de áreas de trabajo con interacciones entre los puestos de trabajo que deben tener en cuenta la estandarización de procesos, la limpieza y el orden.
- **Diseños de puestos de trabajo:** Ergonomía de los puestos de trabajo a partir del confort del trabajador y la minimización de los riesgos.
- **Evolución en las experiencias:** Análisis del uso de herramientas a partir de la interacción y el acceso a las condiciones ideales de trabajo.
- **Indicadores de producción:** Análisis de rendimiento productivo a partir de las capacidades personales y/o grupales, cumpliendo con estándares de tiempo, calidad, cantidad y espacio.
- **Trabajo en equipo:** Análisis de rendimientos por grupos de trabajo.

1.2.11.3 Dimensión de la productividad

Para **Alonso (2015)**, en términos organizacionales, es entendida como la relación existente de entregables, sean estos, tangibles o intangibles, frente a la cantidad, y calidad de los insumos utilizados en el proceso productivo en un tiempo determinado, siendo estos insumos, desde la perspectiva económica, tierra, trabajo, capital, información y tecnología, que en términos administrativos, se podrían categorizar como recursos físicos, financieros, tecnológicos, y de talento humano.

De esta forma, se encuentran indicadores de productividad, entendidos como el análisis de variables que miden la participación conjunta de los factores productivos, a partir de:

- **Análisis de costos:** Es el proceso de identificación de recursos monetarios necesarios para llevar a cabo un proyecto, un proceso y/o un producto, con el fin de tomar la decisión de financiamiento y buscar un beneficio monetario a futuro.
- **Análisis de planta de producción:** Estudio de características del proceso en términos de optimización y efectividad.
- **Análisis de equipos de trabajo:** Estudio de rendimiento productivo en términos de eficacia y eficiencia en el cumplimiento de una labor por cada individuo y/o grupo de trabajo.
- **Optimización de equipo productivo:** Estudio de rendimiento de la maquinaria, a partir de características como:
 - Productividad por horarios.
 - Mantenimiento de planta y/o maquinaria.
 - Uso de desperdicios de producción.

1.2.12 Interacciones propuestas en el modelo

Como indica **Alonso (2015)** las relaciones, son actividades mutuas entre las dimensiones que afectan el desempeño empresarial y el desempeño del talento humano, teniendo en cuenta las dimensiones de desarrollo humano, condiciones de trabajo, y productividad.

La interacción de los contextos humanos frente a las condiciones laborales, tiene su base en el progreso del medio ambiente de trabajo, el uso de herramientas y el trabajo en equipo, puesto que se deben tener en cuenta las condiciones laborales a partir del desarrollo humano, y, a partir del contexto de la población en términos sociales, emocionales, y cognitivo-intelectuales (**Torrado, 2016**).

Los diferentes modelos de la gestión administrativa contribuye a las empresas, a prepararse para el futuro, reduciendo sus riesgos comerciales y las incertidumbres del negocio a base de incrementar su flexibilidad y comprensión de la evolución de los productos-servicios del mismo.

La gestión de la tecnología facilita en general una mejora en la calidad de la Gestión empresarial y medioambiental al tiempo que propicia la búsqueda o diversificación de nuevos productos y servicios; gestión social: es un proceso para la construcción de diversos espacios para la interacción social.

Se trata de un proceso que se lleva a cabo en una comunidad determinada y que se basa en el aprendizaje colectivo, continuo y abierto para el diseño y la ejecución de proyectos que atiendan necesidades y problemas sociales (**Ayensa, 2017**).

1.2.13 Centros de capacitación o centros de formación

Para **Mendoza (2015)**, el proceso de enseñanza y aprendizaje es un proceso de comunicación, de socialización; donde el docente notifica - presenta - planifica - facilita los contenidos científico - históricos - sociales a los alumnos, y éstos, además de comunicarse con el profesor, lo hacen entre sí y con la comunidad.

Para **Angulo & Álvarez (2017)** “a este proceso se lo llama proceso docente que es un proceso de intercomunicación entre el grupo humano”. El proceso de enseñanza aprendizaje permite el crecimiento cultural humano por su incidencia directa e indirecta en el progreso del pensamiento que posibilita todos esos procesos mencionados.

El proceso como sistema integrado, según **Diker & Terigi (2016)**, constituye en el contexto escolar un proceso de interacción e intercomunicación de varios sujetos, en el cual el profesor ocupa un lugar de gran importancia como pedagogo porque lo organiza y conduce, pero en el que no se logran resultados positivos sin el protagonismo, la actitud y la motivación del alumno, el proceso con todos sus componentes y dimensiones, condiciona las posibilidades de conocer, comprender y formarse como persona.

Los elementos conceptuales básicos del aprendizaje y la enseñanza, con su estrecha relación, donde el educador debe dirigir los procesos cognitivos, afectivos y volitivos que se deben aprehender conformando las estrategias de enseñanza y aprendizaje (**Mendoza, 2015**).

Afirma, **Castellanos (2016)**, el hombre es un ser eminentemente social, no crece aislado, sino bajo el influjo de los demás y está en constante reacción por esa influencia. La enseñanza resulta así, no solo un deber, sino un efecto del desarrollo

social humano, puesto que es el medio con que la sociedad preserva los saberes con que ella misma se desarrolla.

Menciona **García (2010)** que existe el deber de la enseñanza y el derecho de que se faciliten los medios para adquirirla, para facilitar estos medios se encuentran como principales protagonistas el estado o entidades privadas, quienes facilitan los medios, y los individuos, que son quienes han de adquirir todos los conocimientos necesarios en pos de su logro personal y el engrandecimiento de la sociedad.

Por ello, en las condiciones actuales, la tendencia de la enseñanza se dirige hacia la disminución del contenido puramente teórico, más bien se complementa con la práctica y asimila varios métodos que facilitan al alumno su aprendizaje.

En la enseñanza aprendizaje de lenguas extranjeras se hace necesario que los conocimientos conceptuales, procedimentales y actitudinales perduren para que se formen y desarrollen las habilidades y hábitos con que el usuario de ese idioma puede ser competente y desarrollar su competencia comunicativa en cualquier contexto en que este interactúe en ese idioma.

1.2.14 Proceso de enseñanza y capacitación

En el proceso de enseñanza aprendizaje hay que darle la posibilidad al estudiante de que pueda desarrollar sus potencialidades de acuerdo con sus características individuales hasta lograr que gane la independencia requerida para la dirección de sus propias actividades de aprendizaje.

El proceso de enseñanza aprendizaje del inglés en las instituciones, no solamente debe tomar en cuenta la existencia de un diseño curricular bien concebido, bien estructurado y con la fundamentación científica requerida, sino fundamentalmente su desarrollo, que además de considerar el qué y el cuándo enseñar, particularice en quién enseña y quién aprende atendiendo cuidadosamente el cómo enseñar para aprender, o sea, que se facilite la autonomía del aprendizaje, aspecto este tratado en varias investigaciones recientes. (**Núñez, 2018**)

La educación es el conjunto de conocimientos, órdenes y métodos por medio de los cuales se ayuda al individuo en el desarrollo y mejora de las facultades intelectuales, morales y físicas, la misma que no crea facultades en el educando, sino que coopera en su desenvolvimiento y precisión.

Es el proceso por el cual el hombre se forma y define como persona, aparte de su concepto universal, la educación reviste características especiales según sean los rasgos peculiares del individuo y de la sociedad. Para **Tenían (2015)** “la Educación tiene un sujeto que es el educando y tiene un objeto que es la formación y la conservación del hombre como individuo y como sociedad.

Puede entonces también definirse como la recopilación, conservación y transmisión del conjunto cultural de una generación a otra”. Según las investigaciones consideran que el objetivo de la educación es la formación de la humanidad, promoviendo su desarrollo y transmitiendo valores culturales, siendo una educación emprendedora al permitir que el estudiante se manifieste en la sociedad.

Por otro lado la educación ayuda al desarrollo de la ciencia y la tecnología a medida en que la innovación en esos campos es un factor esencial en el desarrollo económico y social, los sistemas educativos han de promover una adecuada formación tecno científica de los niños y jóvenes como prioridad en el diseño de los currículos escolares.

La tecnología puede y debe colaborar activamente en los procesos de cambio generados por el propio sistema educativo. La integración de la tecnología deber partir de las propias posibilidades de éste sistema y del reconocimiento de la trascendencia de las personas implicadas en todo proceso educativo.

La escuela en los recursos que adopta, refleja los parámetros de la sociedad que los desarrolla, la cual trata de perpetuar una determinada cultura. De este modo la escuela se convierte en un instrumento social para transmitir determinados valores y modos de actuación.

La enseñanza y aprendizaje es un proceso didáctico que encamina a un objetivo y está enlazado con los contenidos y métodos, la enseñanza se refiere a la actividad del maestro y el aprendizaje a la actividad del alumno.

1.2.15 Proceso de enseñanza del idioma inglés

Según **De Camilloni, Cols, Basabe, & Feeney (2018)** “la enseñanza y el aprendizaje se relacionan porque la enseñanza se basa en el aprendizaje y mediante la enseñanza se da el aprendizaje”.

Aprender un idioma desarrolla más en quienes estudian una segunda lengua a una edad temprana, esto explicaría por qué a las personas que comienzan a estudiar lenguas extranjeras cuando son adultos les resulta más difícil hablarlas con fluidez que a quienes las aprenden de niño, puesto que el idioma Inglés se produce al involucrar a la familia, ya que viéndolo del punto desde un contexto social, cultural y familiar puede ser un elemento motivador de este aprendizaje (**García, 2010**).

Al pensar en la enseñanza como en la otra cara del aprendizaje, se percibe mejor cómo aprenden los niños, teniendo también una mejor comprensión sobre cómo enseñarles. Señala **Ávila (2015)**, que a menudo, suele confundirse el aprendizaje con el estudio o la memorización. El estudio es un instrumento para aprender, pero no es el aprendizaje en sí mismo. Los niños de menor edad se encuentran en una fase mucho más elemental del proceso de aprendizaje.

Para ellos, aprender sigue siendo más una cuestión de experimentar que de someter cierta información a la memoria, dando a los estudiantes la posibilidad de experimentar para garantizar que el aprendizaje se realiza con éxito.

Para **Mendoza (2015)** “El éxito de educar a los jóvenes un segundo idioma requiere de las destrezas e percepciones específicas que tienen las personas. En consideración a la opinión del autor se manifiesta que los niños utilizan sus destrezas con el fin de adquirir un nuevo conocimiento de los cuales se vale el profesor para impartirlo y llegar a la superación del aprendizaje de un idioma.

Entonces, la principal tarea del profesor es crear las mejores condiciones para la enseñanza y el aprendizaje sobre la base de la consideración de los intereses, necesidades y aspiraciones de los estudiantes, a partir de reconsiderar el papel de ellos y el suyo propio dentro de un proceso de negociación. Existen tres procesos que son fundamentales para el aprendizaje del inglés. Ellos son: la reflexión, la negociación y la colaboración.

Cuando los estudiantes pueden utilizar los tres procesos, no sólo aprenden eficazmente, también obtienen una valiosa reflexión y la capacidad de comunicación que les será de gran utilidad en sus vidas. Los procesos funcionan bien juntos, cuando los estudiantes negocian lo que reflexionan sobre su aprendizaje.

Los profesores que se han centrado en los tres procesos de aprendizaje con sus alumnos dicen que la enseñanza de las habilidades necesarias requiere tiempo, planificación deliberada y, posiblemente, algunos de repensar sus propias funciones. Iniciar la comunicación en clase significa dejar de fijarse exclusivamente en las metas y contenidos y tomar más atención en el camino hacia el logro de esos objetivos negociando con los estudiantes; esto permite el aprendizaje del idioma con mayor motivación.

Enseñar un idioma es distinto a enseñar cualquier otra asignatura ya que el objetivo es la comunicación. No se puede promover la comunicación entre los estudiantes si están sentados en silencio haciendo ejercicios individuales durante toda la clase. Aprender un idioma no tiene ningún atractivo si todo se limita a hacer ejercicios en un libro.

En el proceso de enseñanza aprendizaje se procura proporcionar a los estudiantes la oportunidad de desarrollar la interacción social necesaria para que pueda producirse comunicación de forma regular. Para **Angulo & Álvarez (2017)** “al momento de aprender un nuevo idioma algunas personas felizmente producen más su nuevo idioma mientras que otros prefieren escuchar y participar en silencio en una interacción social con su compañero durante la clase”.

En contexto se considera que al momento de enseñar se debe crear varios ambientes de interacción que permita a los estudiantes un aprendizaje significativo, pues existen alumnos con diferente personalidad y que difieren en su aprendizaje, sin embargo se obtiene resultados positivos.

En la enseñanza contemporánea, el aula de lenguas extranjeras debe ser un lugar en que no sólo se dé información, sino que, sobre todas las cosas, se desarrollen las habilidades de los estudiantes para usar la lengua con varios propósitos comunicativos.

La enseñanza del idioma en el aula suele seguir una creencia establecida en cuanto al orden de adquisición de un idioma: escuchar (Listening), hablar (Speaking), leer (Reading) y luego escribir (Writing). Los cuatro pasos de este proceso siguen este orden establecido porque significa que el estudiante experimenta el idioma antes de reproducirlo, al hablar de experimentar un idioma no queremos decir que los estudiantes simplemente oigan o lean algo una sola vez y ya puedan reproducirlo a la

perfección, es por eso que es necesario destacar cada una de las habilidades que componen el idioma inglés.

Se puede afirmar que la educación general tiene, al menos, dos propósitos evidentes. Por una parte, generar de una masa crítica de individuos bien formados en los temas de ciencia y tecnología que beneficie el provecho agrupado y las aptitudes particulares guiadas hacia la indagación y creación en varios aspectos.

Por otra parte, respalda la alfabetización tecno científica del conjunto de la sociedad para hacer viable su colaboración activa e informada en los discusiones públicos sobre las contradicciones sociales del progreso de la cultura y la tecnología (**Angulo & Álvarez, 2017**).

- **Habilidad de Escuchar (Listening)**

Escuchar es una habilidad receptiva y sus particularidades principales son el silencio que conserva a la persona y la atención que presta para atender cierta información, por lo tanto al aplicar esta destreza en la clase el docente debe crear una conciencia para oír de acuerdo a las necesidades que se presente en el aula y el alumno es quien recibe la información.

- **Habilidad de Hablar (Speaking)**

Hablar es una actividad productiva que se utiliza para transferir, comunicarse de persona a persona, su principal característica es manipular sonidos con significado para poder entender, la persona quien recepta primero lee o escucha y capta el mensaje para poder responder. En clase el maestro es quien proporciona la información, los estudiantes escuchan y responden a esta.

- **Habilidad de Leer (Reading)**

Leer es una habilidad aceptable ya que a través de la lectura se recibe información, sus peculiaridades son idénticas a las de escuchar, es decir la persona que lee debe hacerlo en silencio y procesar para transmitir la información, en el aula de clase el docente es quien incentiva y crea la razón para que el estudiante lea.

- **Habilidad de Escribir (Writing)**

Escribir es una actividad productiva que se utiliza para transmitir información a través de escritos, se caracteriza porque es igual que la habilidad de dialogar, ya que expresa un mensaje a las personas. En el aula el maestro es quien proporciona un texto escrito como modelo, el mismo que sirve como una guía para que los estudiantes lo practiquen.

1.2.16 Tipos de formación

La definición de la UNESCO publicada por edumexico.net (Movimiento Sectorial por la Educación, Por una Mejor Calidad de Vida), reconoce la existencia de tres tipos de formación:

- **La educación formal.-** Corresponde al método pedagógico organizado secuencialmente, con capacitaciones determinadas en un orden secuencial y que inicia en la formación primaria, con la escuela y se extiende hasta las instituciones terceras.

Esta clase de formación es una de las más esenciales, para todas las personas que es aquella educación, que comparten a varias entidades educacionales creadas en todo el mundo (escuelas, colegios, universidades, centros de capacitación, etc.). Los mismos que se rigen por mallas curriculares, establecidas por directrices gubernamentales.

Son estos establecimientos, quienes entregan una educación formativa, a nivel intelectual en base de conocimientos prácticos, los cuales permitirán a la persona insertarse en la sociedad como uno más de ella. Por medio de esta educación, es que la persona podrá desempeñarse en algún puesto laboral.

De Camilloni, Cols, Basabe, & Feeney (2018), afirman que “la educación formal es planeada y establecida en todos los centros guarderías, escuela, colegio, centros de capacitación y universidades que tienen el compromiso de formar al hombre del mañana”.

De lo expuesto se deduce que las instituciones educativas poseen el deber de formar a las personas acorde a las requerimientos de la humanidad, así podemos manifestar que la preparación de cada persona depende de los establecimientos educativos acompañados de la educación impartida desde el hogar.

- **La educación informal.-** comprendida como el transcurso mediante el cual las personas asimilan cualidades, habilidades, talentos y educación a través de la práctica periódica en el hogar, amistades, colegas que conllevan los mismos logros, los medios de investigación y otros componentes que incluyen en el entorno de un ser humano.
- **La educación no formal.-** Consiste en una actividad organizada con el objetivo educativo al margen del sistema oficial establecido, y destinada a un sector específico en pos de metas educativas determinados.

Esto se refiere a los cursos, seminarios, talleres, etc. que se ofrece con el objeto de complementar, actualizar y formar a los estudiantes adquiriendo una aptitud para vivir y actitudes basadas en un sistema íntegro de valores en aspectos académicos sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos.

1.2.17 Idioma ingles

Los científicos se asemejan con esta hipótesis ya que meditan que en el transcurso de aprendizaje del idioma Inglés particularmente, el adjunto de una técnica de estudio que debe ser revelada y empezada en su totalidad en las horas de clase tuteladas de una forma establecida, sin importar la modalidad de estudio. Mientras que las actividades de repaso son las que deberían estar comprendidas por las horas de autoestudio y no lo contrario. Así pues, es posible que el receptor de conocimientos ‘construya’ y solidifique sus propias bases en una lengua extranjera relacionando siempre lo nuevo con sus conocimientos previos.

Como menciona **Angulo & Álvarez (2017)**, asumieron que aunque no existe una forma universal de aprender el idioma inglés, y existen diferentes y variadas maneras en las que este es enseñando, y aun así, la educación se reduce esencialmente a dos modelos genéricamente distinguidos como:

- Enseñanza de Inglés como Segunda Lengua (TESL): Enseñanza de Inglés a individuos no nativos, dentro de un país cuya lengua oficial es el Inglés.
- Enseñanza de Inglés Como Lengua Extranjera (TEFL): Enseñanza de Inglés a individuos no nativos, dentro de un país cuya lengua oficial es diferente al Inglés.

Sin embargo de forma más general los dos enfoques convergen como TESOL (Enseñanza de Inglés a hablantes de otras idiomas). Conforme a lo recién descrito los investigadores clasifican el presente estudio en el modelo TEFL, debido a que indudablemente el idioma oficial de nuestro país es el español.

Es indudable que los individuos de un modelo TEFL demanden un extenso número de horas de exhibición ‘imitada y sintética’ al idioma, a diferencia que las personas involucradas en un modelo TESL requieran un número inferior de horas o simplemente no las requieran, debido a la manifestación natural al idioma que mantienen fuera del salón de clases.

1.2.18 Características de los centros de capacitación

En la actualidad, el Idioma Inglés se han convertido en un instrumento muy trascendental dentro de todas las áreas del conocimiento. La importancia de aprender el idioma inglés se explica por sí sola: prácticamente todo el mundo utiliza el idioma inglés para comunicarse, no sólo en el ámbito de educación, sino también en lo cultural, comercial, negocios o de esparcimiento.

El dominio básico del idioma inglés en un universo cambiante buscando siempre estar actualizados trascendiendo a un elemento elevado permitiendo así un horizonte de subsistencia básicamente merecido. Por lo tanto los jóvenes deben estar actualizados, siempre adquiriendo nuevos conocimientos que hoy en día es una necesidad básica e indispensable.

El conocimiento del idioma Inglés es uno de los beneficios más importantes a desarrollar la confianza y para afrontar con victoria a la sociedad: ayudando a ser más expresivos, complacientes, comprensivos y educados con la identificación cultural, los derechos y los valores de los otros, al mismo tiempo les beneficia adquirir nuevos conocimientos de varios idiomas y a usarlos con más efectividad contribuyendo a las nuevas expectativas del mundo, al momento de ingresar a las escuelas, colegios y universidades se les invita que estudien otro idioma, así que aquellos que ya tienen es una oportunidad para que se les habrá más puertas de trabajo.

El uso de las expresiones que favorecen al aprendizaje del Idioma Inglés es importante conocer que en diferentes lugares del universo, la enseñanza del inglés es vista como

una necesidad y una urgencia. Indispensablemente en qué lugar estemos género o edad, el hecho es que es imprescindible tener los pertinentes conocimientos del idioma Inglés. Se dice que los jóvenes una nueva generación que contribuye al desarrollo del país, pero frente a la época que afrontamos, los jóvenes son el presente de cada nación, a pesar de su edad, el aprendizaje que reciben los prepara para desenvolverse en el mundo de hoy en día.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

- Analizar el proceso de gestión administrativa que poseen los centros de formación de idioma inglés.

1.3.2 Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente el proceso de gestión administrativa de los centros de formación de idioma inglés.
- Identificar las características del proceso de gestión que llevan los centros de formación de idioma inglés.
- Determinar los principales elementos del modelo de gestión de los centros de formación de idioma inglés.

1.4 Hipótesis

El proceso de gestión administrativa se relaciona con la formación del idioma inglés en los centros de formación de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1 Enfoque de la investigación

De acuerdo con (**International Journal of Higher Education, 2017**), el positivismo podría ser considerado como una estrategia de investigación y enfoque que está enraizado en el principio filosófico y doctrina de que la verdad y la realidad son libres e independientes del observador.

Un investigador positivista tiene una idea o noción de que el universo o el mundo se ajustan a lo permanente e inmutable, las metodologías frecuentemente usadas por los investigadores e investigadores positivistas comprenden: análisis confirmatorio, experimentos universales, análisis cuantitativo, experimentos de laboratorio y deducción. Según **Ramos (2015)**, la idea del positivismo surgió como un paradigma de búsqueda de la verdad en la última parte del siglo XIX y obtener su afirmación de que apenas los hechos técnicos y científicos pueden revelar la realidad concerniente a la verdad.

El enfoque positivismo en el presente proyecto se aplicará mediante la precisión en la descripción de los parámetros y coeficientes en los datos que se recopilan, analizan e interpretan, a fin de comprender las relaciones incrustadas en los datos analizados. Por tanto, el paradigma positivista sustentará a la investigación que tenga como objetivo comprobar una hipótesis por medios estadísticos o determinar los parámetros de una determinada variable mediante la expresión numérica.

Como indica **Bacon (2016)**, la investigación cuantitativa se adopta como una estrategia para esta disertación que permite al investigador obtener los hechos y no abstraer el objetivo de la disertación, este método se aplica básicamente a la recopilación de datos

estructurados y que podrían representarse numéricamente. En general, los datos cuantitativos se recopilan cuando el investigador ha adoptado el enfoque epistemológico positivista y se recopilan datos que pueden analizarse científicamente.

En la presente investigación se aplicará el enfoque de investigación cuantitativo a través de los datos recopilados de cuestionarios de investigación cuantitativa; los métodos deben ser analizados e interpretados.

2.2 Tipo de investigación

2.2.1 Investigación descriptiva

Para **Jiménez (2015)**, la investigación descriptiva se puede explicar cómo una declaración de los hechos tal como están en la actualidad. Además, "los estudios descriptivos se pueden caracterizar simplemente como el intento de determinar, describir o identificar lo que es, mientras que la investigación analítica intenta establecer por qué es así o cómo llegó a ser".

La investigación descriptiva está "dirigida a arrojar luz sobre problemas o problemas actuales a través de un proceso de recopilación de datos que les permite describir la situación más completamente de lo que era posible sin emplear este método". En su esencia, los estudios descriptivos se utilizan para describir diversos aspectos del fenómeno. En su formato popular, la investigación descriptiva se utiliza para describir las características y / o el comportamiento de la población de muestra.

En el presente proyecto se aplicara la investigación de tipo descriptiva desde la recopilación de información cuantitativa que se pueden tabular de forma numérica, mediante gráficos y tablas para ayudar al lector a comprender la distribución de datos.

2.2.2 Modalidad de investigación

Como indica **Gómez, Galeano, & Jaramillo (2015)**, la modalidad bibliográfica es el sistema que se sigue para obtener información contenida en documentos. En sentido más específico, este método de investigación bibliográfica es el conjunto de técnicas y estrategias que se emplean para localizar, identificar y acceder a aquellos documentos que contienen la información pertinente para la investigación. Esta

investigación se basa en datos específicos que respondes a una cuestión determinada, garantizando la veracidad de cada uno de los estudios realizados.

Para **Gómez, Galeano, & Jaramillo (2015)**, un estudio transversal toma una instantánea muestra de una población en un momento determinado, lo que permite extraer conclusiones acerca de los diferentes fenómenos que se pueden presentar, el propósito de este método es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Como indica **Sabino (2014)**, la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de información en diferentes lugares, sin alterar ninguno de los datos recolectados. En el presente trabajo se maneja una investigación de campo debido a que las encuestas se las realiza en diferentes centros de formación del idioma alrededor de la ciudad de Ambato.

2.3 Población

Según **Malhotra (2016)**, se denomina población al conjunto de todos los elementos de un tipo particular cuyo conocimiento es de interés, cada uno de estos elementos que interviene es un individuo u objeto. En el presente proyecto se realizará la descripción de los centros de formación de idioma inglés que están domiciliados en la Ciudad de Ambato, de acuerdo a previa investigación son 28 centros.

2.4 Muestra

Para **Vlandimirovna (2015)**, muestra es el subgrupo de elementos de la población seleccionado para participar en el estudio. En esta investigación utilizará la totalidad de centros de formación de idioma inglés.

Para la investigación se consideran los 28 centros de enseñanza a quienes se les contacta para su participación en el estudio, de lo cual, devuelven una respuesta afirmativa 12 centros de enseñanza, por tal motivo se toma a los 12 centros como muestra del estudio, que posee una tasa de respuesta del 43%, valor adecuado para la aplicación del instrumento.

Además, se considera como fuente de contraste la percepción de los estudiantes de los centros de estudio, de acuerdo a la siguiente información.

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

n= tamaño de la muestra (estudiantes a encuestar)

N= Población = 127 777 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 = Margen de error =0,078 (7,8%)

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(137\ 777)}{(137\ 777 - 1)(0,078)^2 + (1,96)^2 (0,5)(0,5)}$$

$$n= 158$$

Proceso de recolección de información

Como indica **Jhonson & Kuby (2015)**, el proceso de recolección de información es diseñar un procedimiento que nos lleva a unir datos con un propósito específico mediante los siguientes pasos:

1. Definir los objetivos del estudio o experimento.
2. Definir la variable y la población de interés.
3. Definir la recolección de datos y los esquemas de medición de datos.
4. Recolectar la muestra.
5. Revisar el proceso de muestreo al completar la recolección.

Encuesta

Para **López (2015)**, la encuesta es una técnica de investigación, que deberá recoger datos que caracterizan a la población. Parra ello se utiliza el cuestionario que según indica **Grande & Abascal (2014)**, es un conjunto articulado y coherente de preguntas para obtener la información necesaria previa la elaboración de la investigación requerida.

Las encuestas van a estar dirigidas hacia los centros y estudiantes de formación del idioma inglés conformado por 12 preguntas y 15 respectivamente, todas las preguntas son cerradas de selección múltiple de tipo ordinal y nominal, que abordan los elementos de la gestión administrativa.

Tabla 1. Variables- elementos de encuesta

Variable	Elementos
Gestión administrativa	Actividades intelectuales
	Modelo de gestión
	Estrategias
	Herramientas de gestión financiera
	Tipo de gestión
	Planes y programas
	Modelo de gestión
	Evalúa a los capacitadores
	Distribución de módulos
	Innovación – competencia
	Actividades de listening, speaking, reading, writing.

Elaborado por: Mayra Paredes (2019)

Fuente: Investigación

2.5 Validación del instrumento

Alfa de Cronbach

Según **Palacios (2014)**, el coeficiente de Alfa de Cronbach se maneja como un indicador de la confiabilidad de un cuestionario.

El coeficiente considera los siguientes rangos:

Tabla 2. Alfa de Cronbach

DETALLE	COEFICIENTE RESULTADOS	
Coeficiente mayor a	0,9	Excelente
Coeficiente mayor a	0,8	Bueno
Coeficiente mayor a	0,7	Aceptable
Coeficiente mayor a	0,6	Cuestionable
Coeficiente mayor a	0,5	Pobre
Coeficiente mayor a	0,5	Inaceptable

Fuente: (Frida, 2015)

Elaborado por: Mayra Paredes (2019)

Resultados SPSS

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,765	10

Se obtiene un valor de 0.765 lo cual indica que el instrumento posee consistencia interna y por lo tanto es válido para recopilar información de acuerdo a las variables estudiadas, a diferencia que si el valor es menor a 0,70 se debe modificar las preguntas ya que esto indica que existe errores.

Por lo tanto el valor es el apropiado para aprobar la encuesta como instrumento de recolección de información y se procede a la aplicación de la encuesta.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis y discusión de los resultados de los centros

Pregunta 1: ¿Qué tipo de actividades intelectuales y experimentales se practica que contribuya al crecimiento y desarrollo de los profesionales?

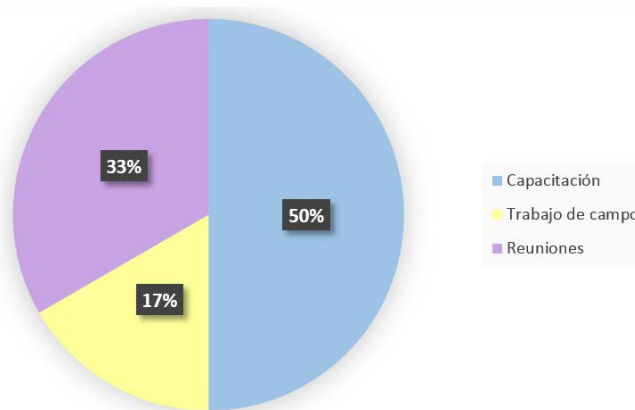


Gráfico 3. Pregunta 1
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 50% de los centros de capacitación de idioma inglés encuestados manifiesta que se aplica capacitaciones como actividades intelectuales que contribuyan al desarrollo de los profesionales y el 17% indican que realizan trabajo de campo constituyéndose una estrategia pedagógica de enseñanza. Estos resultados reflejan que la capacitación es importante buscando mejorar la conducta, habilidades y trabajo en equipo de los estudiantes que buscan capacitarse en el idioma inglés.

Pregunta 2: ¿Qué modelo de gestión se aplica para medir el desenvolvimiento de los estudiantes durante el aprendizaje del idioma?

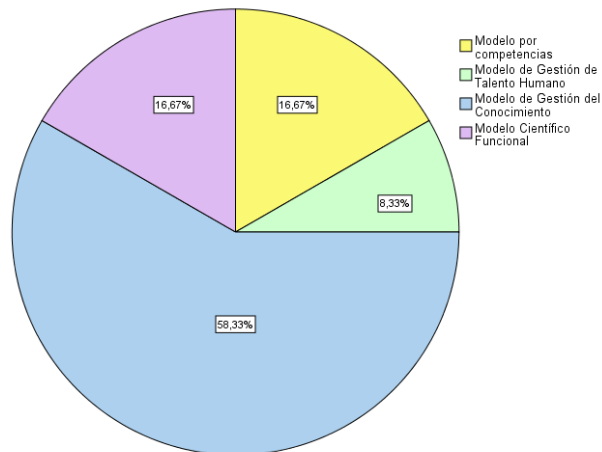


Gráfico 4. Pregunta 2

Elaborado por: Mayra Paredes (2019)

Fuente: Encuesta

El 66,67% de los centros de formación de idioma inglés de la ciudad manejan el modelo de gestión del conocimiento como menciona Botero (2016) define como la alternativa de gestión que parte del aseguramiento de la experiencia y el conocimiento que adquiere la organización como posibilidad de desarrollo, por otro lado el 25% modelo por competencias constituyendo así un ambiente de aprendizaje explícito e internacionalizado y el 8,33% modelo de gestión de talento humano basándose en el manejo efectivo de las potencialidades que tienen los docentes poniendo a prueba la iniciativa de cada uno de los colaboradores. Estos resultados reflejan que los centros de formación inglés manejan en su mayoría el modelo de gestión del conocimiento facilitando así la trasmisión de información y habilidades a cada uno de los estudiantes de manera sistemática y eficiente.

Pregunta 3: ¿Este centro de formación se desarrolla mediante la aplicación de estrategias?

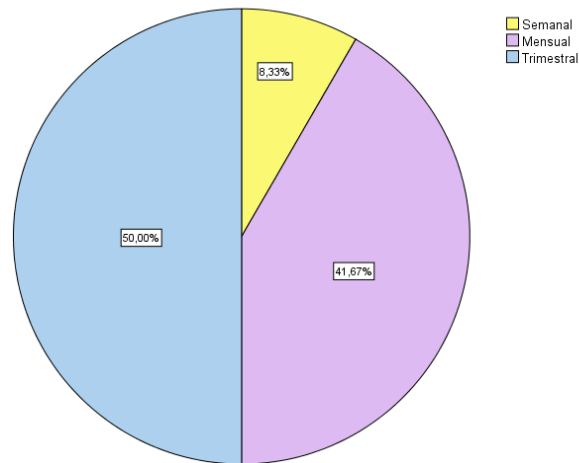


Gráfico 5. Pregunta 3
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 50% de los centros de formación de idioma inglés manifiesta que se desarrollan mediante la aplicación de estrategias trimestralmente pudiendo así planificar y adoptar medidas, utilizando los recursos necesarios para lograr cada uno de los objetivos planificados a diferencia que el 8,33% realiza las estrategias de forma semanal tomando en cuenta que siempre están sometidos y pendientes al cambio. Estos resultados reflejan que los centros de formación de idioma inglés manejan la aplicación de estrategias basándose constantemente en el futuro y al cumplimiento de los objetivos previniendo los diferentes obstáculos.

Pregunta 4: ¿Qué herramientas se utiliza en la gestión financiera?

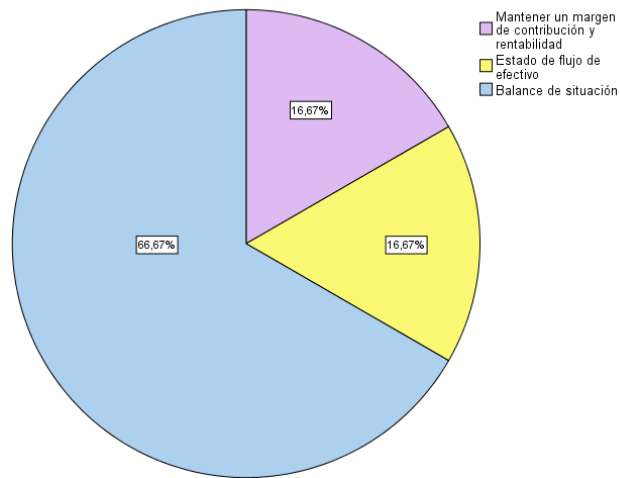


Gráfico 6. Pregunta 4

Elaborado por: Mayra Paredes (2019)

Fuente: Encuesta

El 66,67% de los centros de formación de idioma inglés para conocer su estado financiero aplican el balance de situación o también denominado balance general, reflejando así el estado patrimonial de la empresa y el 16,67% aplican estado de flujo de efectivo y mantener un margen de contribución y rentabilidad permitiendo conocer cómo genera y utiliza el dinero y cada uno de sus equivalentes en la administración del negocio. Estos resultados reflejan que los centros de formación de idioma inglés manejan el balance de situación porque muestra el estado real patrimonial de la empresa pudiendo así tomar decisiones a futuro.

Pregunta 5: ¿Utilizan algún tipo de gestión que facilite la transmisión de información y habilidades de los capacitadores?

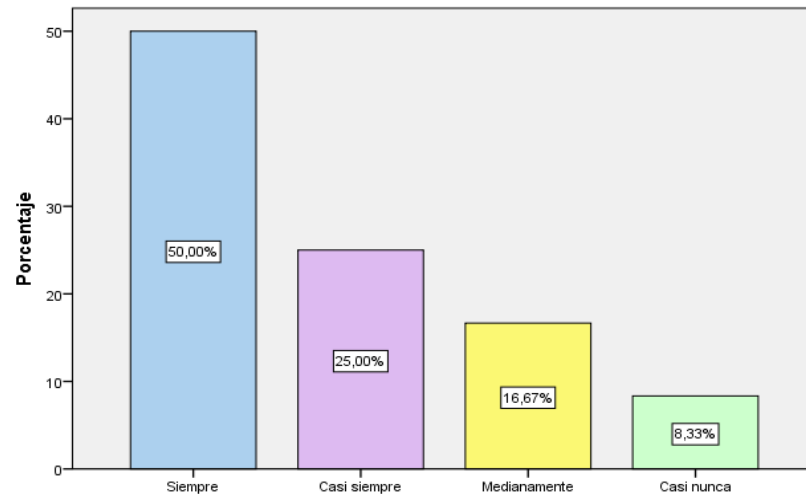


Gráfico 7. Pregunta 5
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 50% manifiesta que si utilizan algún tipo de gestión que facilite la transmisión de información y habilidad de los capacitadores y el 8,33% indica que casi nunca manejan ningún tipo de gestión. Estos resultados reflejan que al aplicar un sistema de gestión como es en la mayoría de los casos ayuda a las organizaciones a gestionar las actividades existentes de modo efectivo desarrollándolas de forma estratégica.

Pregunta 6: ¿El centro de formación utiliza planes y programas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos?

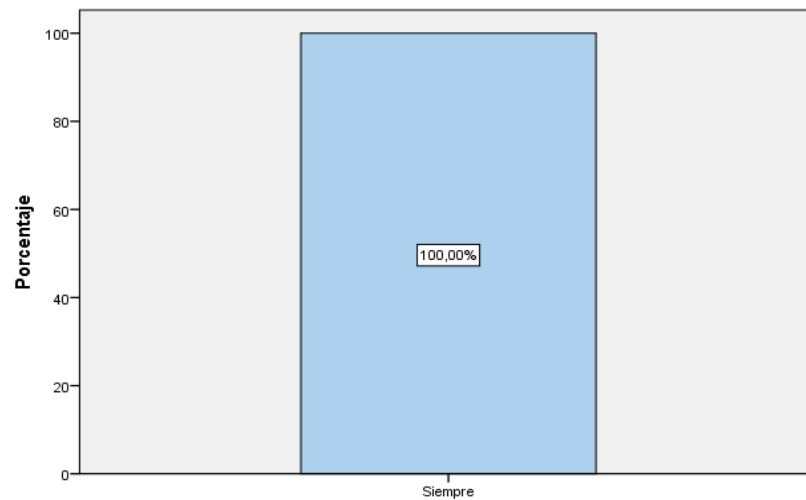


Gráfico 8. Pregunta 6
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 100% de los centros de formación de idioma inglés manifiesta que siempre utilizan planes y programas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de cada uno de los mismos. Estos resultados reflejan que los centros de formación de idioma inglés mediante la aplicación de planes y programas aseguran el correcto desarrollo de las operaciones y actividades logrando que cada uno de sus miembros se sienta satisfechos del trabajo alcanzado.

Pregunta 7: ¿Se realizan estrategias para incrementar el desempeño frente al entorno empresarial?

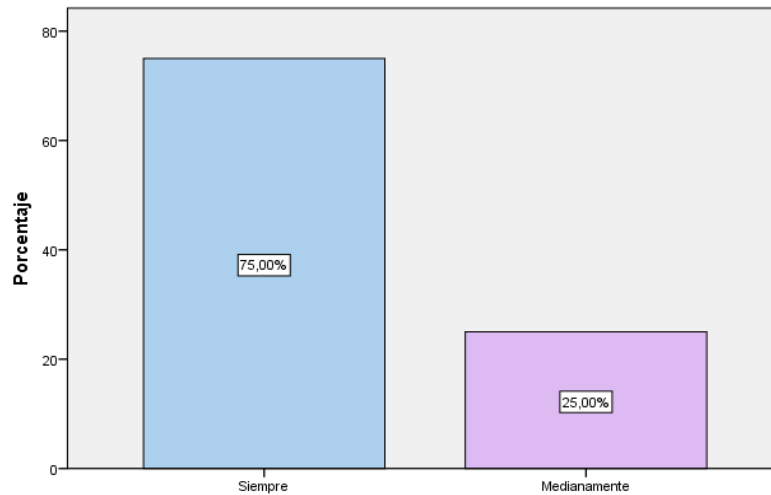


Gráfico 9. Pregunta 7
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 75% manifiesta que si realizan estrategias que incrementan el desempeño empresarial, logrando así que cada una de las organizaciones puedan alcanzar el éxito planteada, a diferencia que el 25% realiza estrategias medianamente. Estos resultados reflejan que los centros de formación de idioma inglés siempre buscan la aplicación de estrategias que contribuyan al buen funcionamiento de la organización y brindando un excelente servicio.

Pregunta 8: ¿La organización pone en práctica un modelo de gestión que permita medir la efectividad e impacto de las acciones de capacitación?

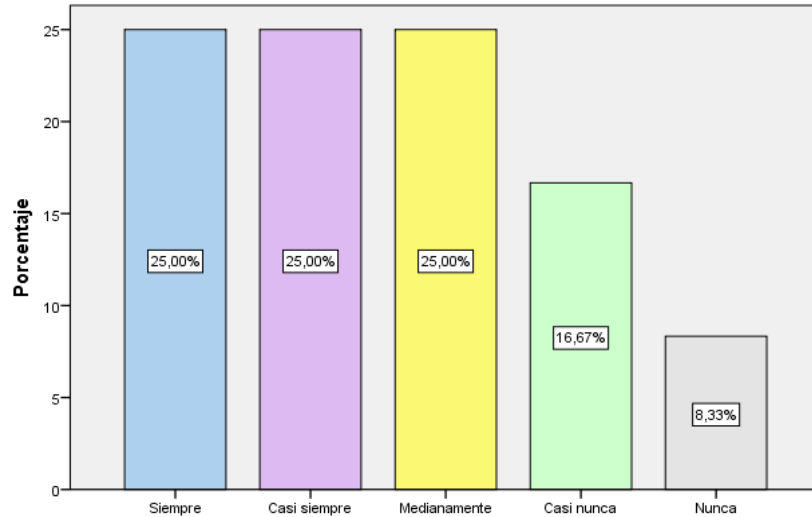


Gráfico 10. Pregunta 8
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 25% manifiesta que siempre, casi siempre y medianamente practican un modelo de gestión que permite medir la efectividad de la capacitación a diferencia que el 8,33% indica que nunca practican ningún modelo. Estos resultados reflejan que los centros de formación de idioma inglés no aplican correctamente un modelo de gestión y en diferentes casos aun no tienen ni conocimiento de la aplicación de los mismos.

Pregunta 9: ¿Con qué frecuencia se evalúa a los capacitadores?

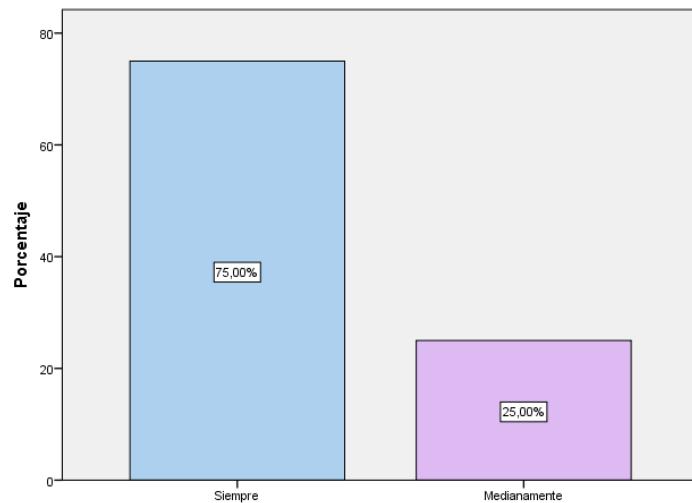


Gráfico 11. Pregunta 9
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 75% manifiesta que siempre se evalúan a los capacitadores a diferencia que el 25% revela que esto se realiza medianamente. Estos resultados reflejan que los centros de formación de idioma inglés constantemente están pendientes que cada uno de los capacitadores actualice sus conocimientos ya que ellos son quienes comparten en los estudiantes el conocimiento, habilidades, actitudes y valores logrando así que los alumnos se sientan satisfechos.

Pregunta 10: ¿Existe una distribución adecuada de cada uno de los capacitadores con los módulos a impartir?

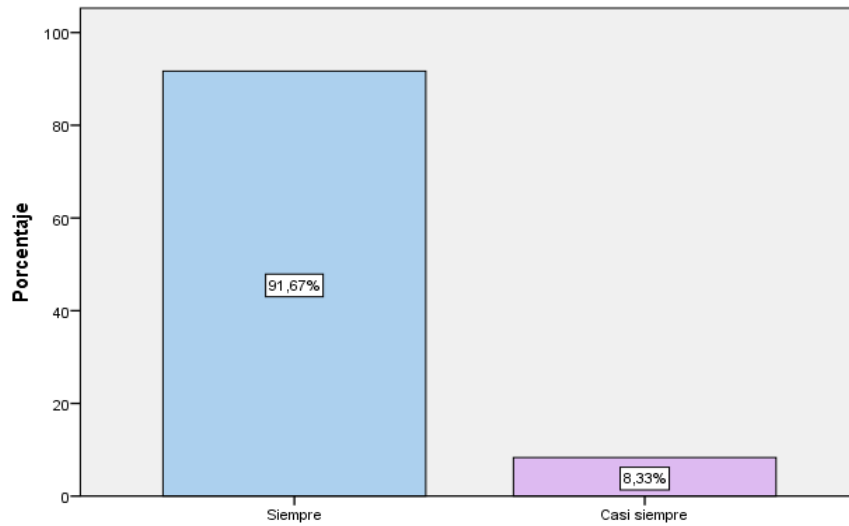


Gráfico 12. Pregunta 10
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 91,67% manifiesta que siempre existe una distribución adecuada de cada uno de los módulos a diferencia que el 8,33% indica que casi siempre realizan la colocación adecuada de cada uno de los módulos. Estos resultados reflejan que existe una correcta organización de los módulos a impartir cada uno de los capacitadores.

Pregunta 11: ¿Este centro de formación busca innovar el aprendizaje explícito e internacionalizado para diferenciarse de la competencia?

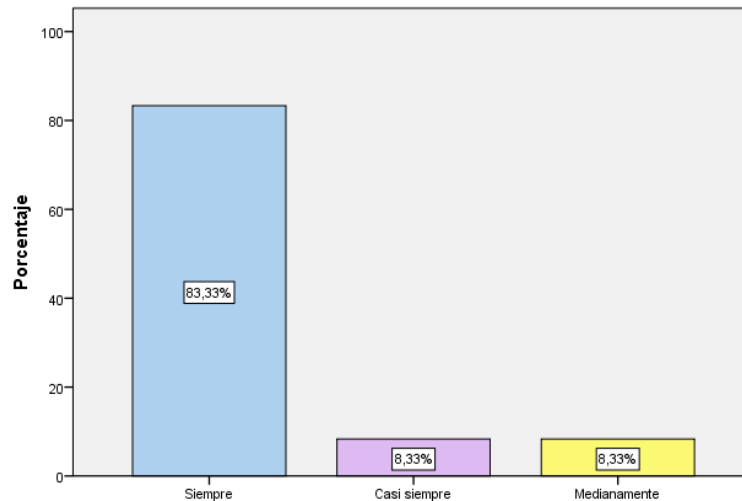


Gráfico 13. Pregunta 11
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 83,33% indica que siempre los centros de formación buscan innovar el aprendizaje explícito e internacionalizado para diferenciarse de la competencia a diferencia que el 8,33% realiza esto casi siempre y medianamente. Estos resultados reflejan que los centros de formación de idioma inglés siempre buscan construir el conocimiento que hace referencia a la acción, quehacer o desempeño en cualquier ámbito permitiendo así estar preparados a los diferentes cambios.

Pregunta 12: ¿En este centro de formación se incentivan las actividades para el desarrollo del idioma inglés en el área de listening?

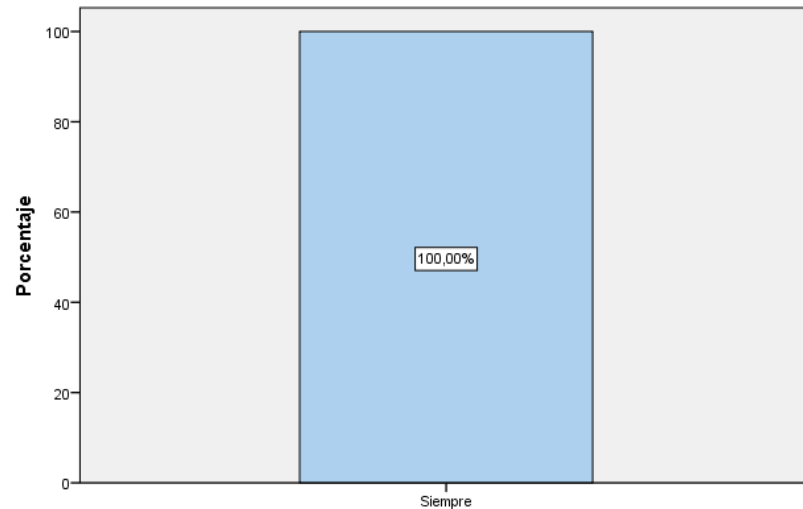


Gráfico 14. Pregunta 12
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 100% de los centros de formación de idioma inglés manifiestan que siempre incentivan actividades que contribuyan al desarrollo del idioma inglés practicando listening. Como menciona Angulo y Álvarez (2017) escuchar es una habilidad receptiva y su característica principal es el silencio y la atención que presta para recibir la información y así poderla interpretar.

Pregunta 13: ¿En este centro de formación se incentivan las actividades para el desarrollo del idioma inglés en el área de speaking?

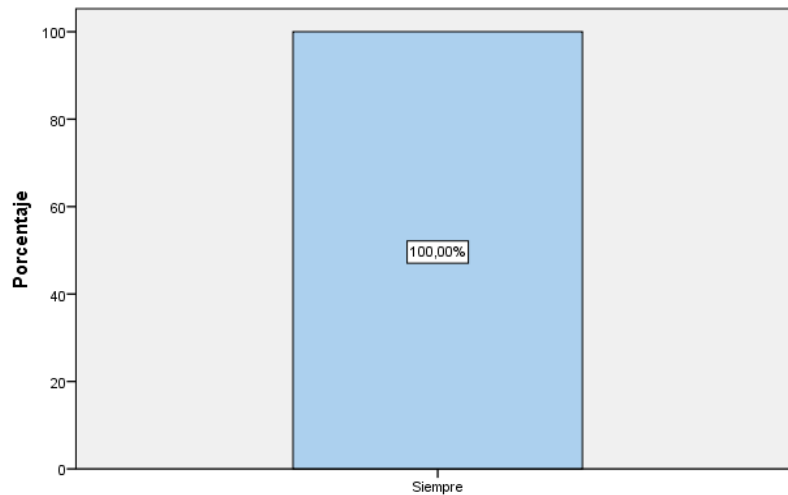


Gráfico 15. Pregunta 13
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 100% de los centros de formación de idioma inglés manifiestan que siempre incentivan actividades que contribuyan al desarrollo del idioma inglés practicando speaking. Como indica Angulo y Álvarez (2017) hablar es una acción productiva utilizada para transmitir información permitiendo comunicarse de forma efectiva.

Pregunta 14: ¿En este centro de formación se incentivan las actividades para el desarrollo del idioma inglés en el área de reading?

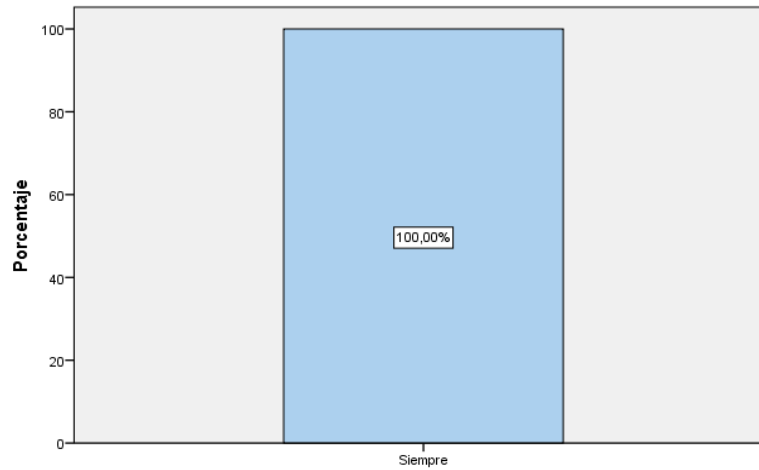


Gráfico 16. Pregunta 14
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 100% de los centros de formación de idioma inglés manifiestan que siempre incentivan actividades que contribuyan al desarrollo del idioma inglés practicando reading. Como menciona Angulo y Álvarez (2017) leer es una destreza receptiva ya que a través de la lectura se recibe la información y se la puede procesar.

Pregunta 15: ¿En este centro de formación se incentivan las actividades para el desarrollo del idioma inglés en el área de writing?

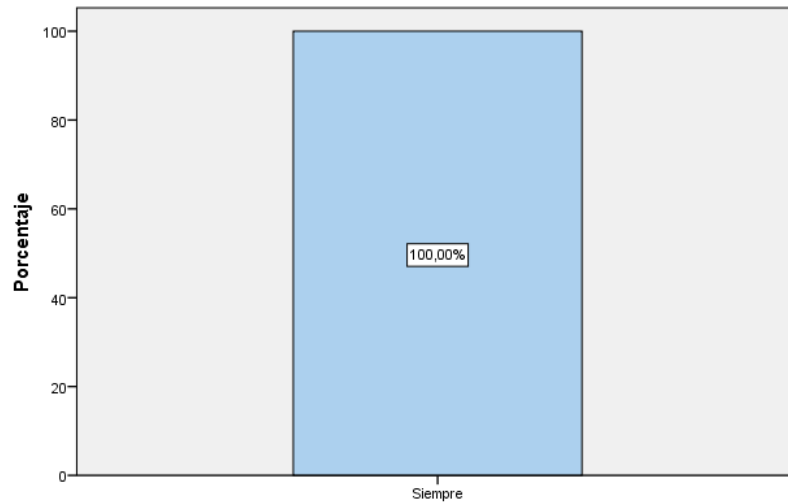


Gráfico 17. Pregunta 15
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 100% de los centros de formación de idioma inglés manifiestan que siempre incentivan actividades que contribuyan al desarrollo del idioma inglés practicando writing. Como menciona Angulo y Álvarez (2017) escribir es una actividad productiva utilizada para transmitir información a través de escritos comprendiendo cada una de las reglas de la gramática.

3.2. Análisis y discusión de los resultados de los estudiantes.

Pregunta 1: ¿De acuerdo a los diferentes modelos de gestión ustedes como estudiantes pueden apreciar que la institución en la educación se orienta hacia?

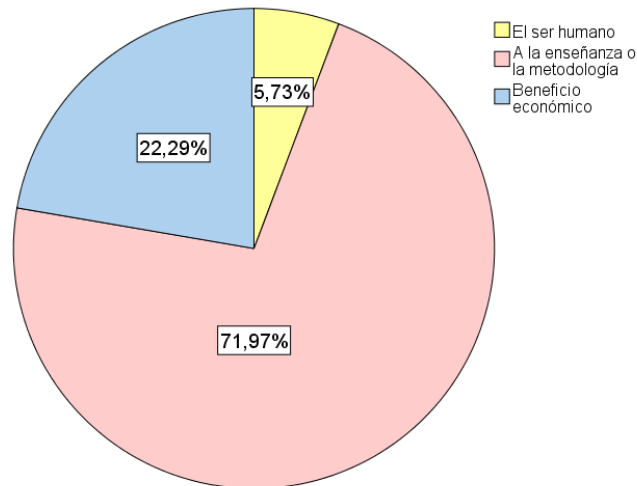


Gráfico 18. Pregunta 1- Estudiantes
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 71,97% afirma que los centros de formación del idioma inglés brindan las capacitaciones orientándose a la enseñanza o a la metodología, por otro lado el 22,29% por obtener un beneficio económico y el 5,73% se inclina hacia el beneficio del ser humano. Estos resultados reflejan que los centros de formación de idioma inglés buscan incrementar una excelente enseñanza del idioma hacia el ser humano aplicando diferentes metodologías.

Pregunta 2: ¿Se observado cambios en la administración y en la enseñanza de la institución?

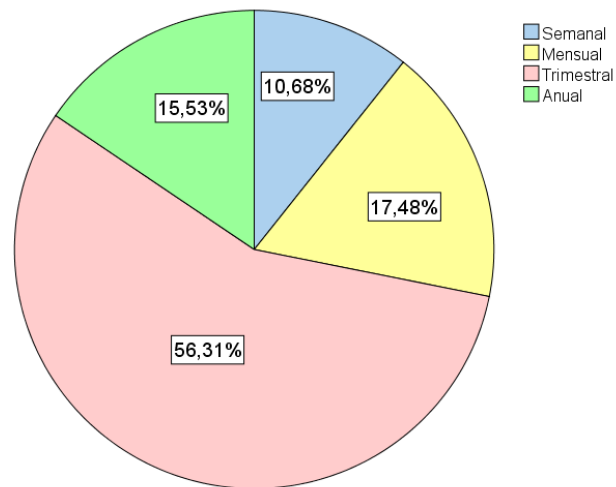


Gráfico 19. Pregunta 2- Estudiantes
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 56,31% de los estudiantes afirman que los centros de formación de idioma inglés manejan diferentes cambios de forma trimestral y el 10,68% semanal. Estos resultados indican que los centros de formación de idioma inglés realizan su planificación trimestralmente evitando someterse a cambios constantes y brindando seguridad en cada uno de los cursos de capacitación.

Pregunta 3: ¿Utilizan algún tipo de gestión que facilite la transmisión de información y habilidades de los capacitadores?

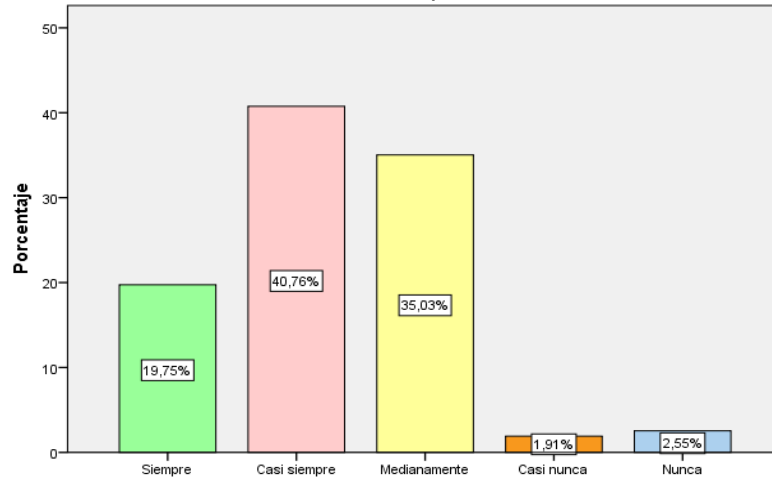


Gráfico 20. Pregunta 3- Estudiantes
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 40,76% de los estudiantes encuestados manifiesta que casi siempre utilizan algún tipo de gestión que facilite la transmisión de información y habilidades de los capacitadores y 1,91% afirma que casi nunca utilizan algún tipo de gestión. Estos resultados reflejan que los centros de formación de idioma inglés no siempre utilizan algún tipo de gestión que facilite la transmisión de información y habilidades de los capacitadores.

Pregunta 4: ¿El centro de formación utiliza planes y programas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos?

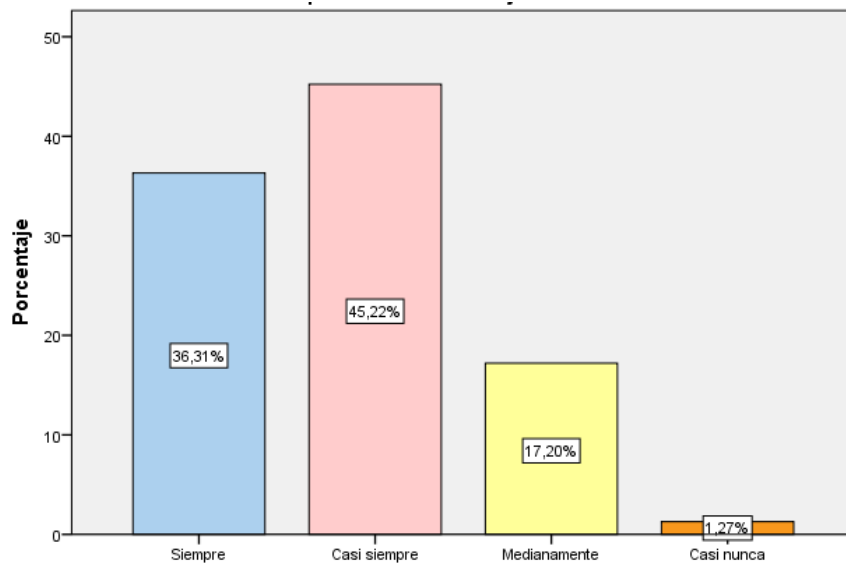


Gráfico 21- Pregunta 4- Estudiantes
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 45,22% de los estudiantes encuestados manifiesta que casi siempre en los centros de formación de idioma inglés utilizan planes y programas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos, a diferencia q el 1,27% casi nunca utilizan ningún tipo de planes ni programas. Estos resultados reflejan que los centros de formación de idioma inglés planifican y utilizan diferentes planes y programas asegurando el correcto desarrollo de las actividades que contribuyan al cumplimiento de los objetivos planteados.

Pregunta 5: ¿Se realizan estrategias para incrementar el desempeño frente al entorno empresarial?

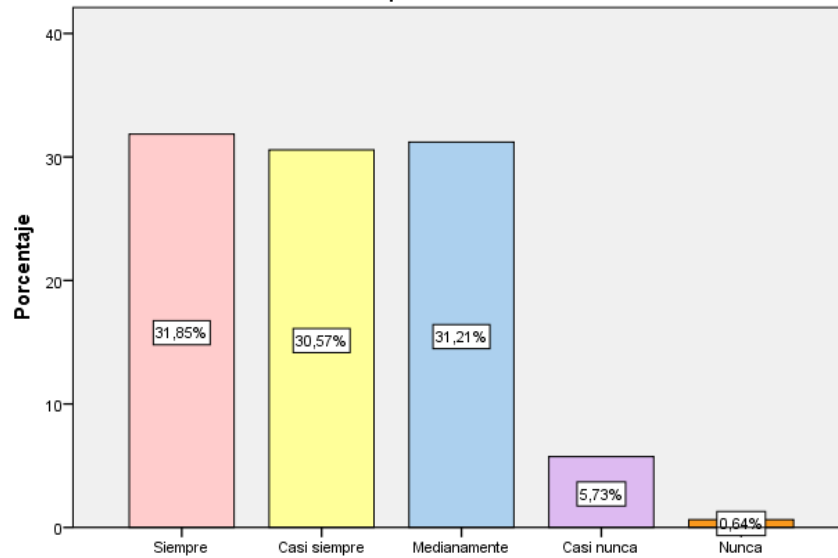


Gráfico 22. Pregunta 5- Estudiantes
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 31,85% de los estudiantes manifiestan que los centros de formación de idioma inglés siempre utilizan estrategias para incrementar el desempeño frente al entorno empresarial a diferencia que el 0,64% nunca utilizan ningún tipo de estrategias. Estos resultados reflejan que los centros de formación de idioma inglés planifican y realizan estrategias que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la misma y previniendo así diferentes inconvenientes que se puedan presentar.

Pregunta 6: ¿La organización pone en práctica un modelo de gestión que permita medir la efectividad e impacto de las acciones de capacitación?

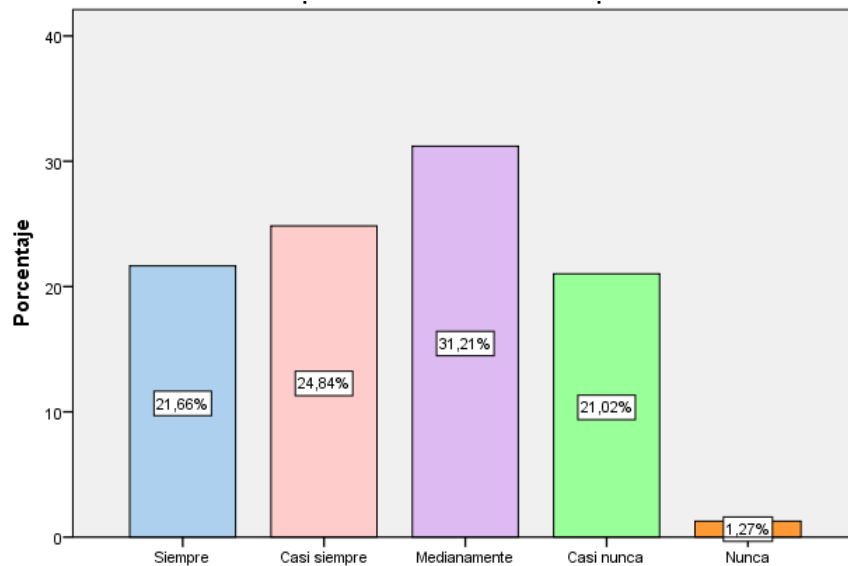


Gráfico 23. Pregunta 6- Estudiantes
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 31,21% de los encuestados indican que los centros de formación de idioma inglés medianamente practican un modelo de gestión permitiendo así medir la efectividad e impacto de cada una de las acciones de capacitación contribuyendo con una excelente administración y organización que garantice el aprendizaje del idioma inglés y el 1,27% indica que nunca practican ningún modelo de gestión. Estos resultados reflejan que los centros de formación de idioma inglés aplican diferentes modelos de gestión mediante el cual permite dirigir, ordenar, disponer y organizar cada una de las actividades brindando así un excelente servicio a cada uno de los estudiantes.

Pregunta 7: ¿Existe una distribución adecuada de cada uno de los capacitadores con los módulos a impartir?

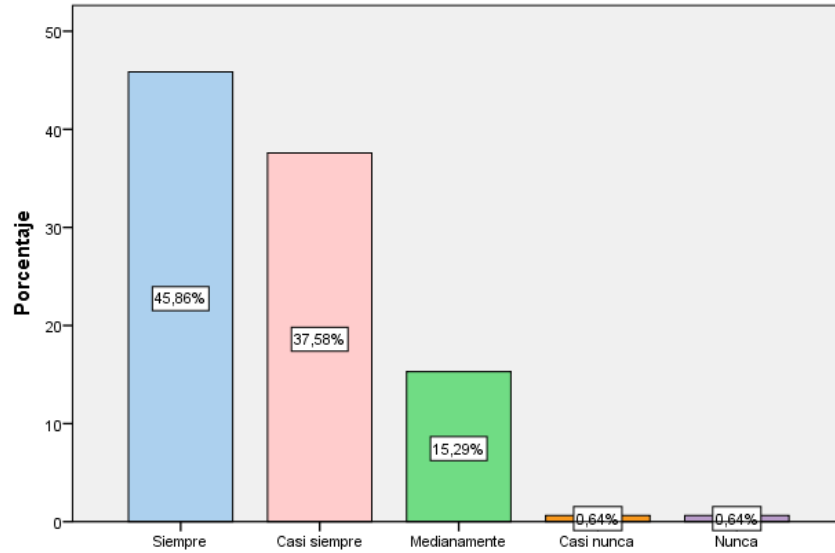


Gráfico 24. Pregunta 7- Estudiantes
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 48,86% de los estudiantes encuestados indica que en los centros de formación de idioma inglés siempre manejan una adecuada distribución de los módulos a impartir a diferencia que el 0,64% nunca mantienen una adecuada organización en los módulos a impartir. Estos resultados reflejan que los centros de formación de idioma inglés necesitan de una adecuada distribución y planificación de los módulos a impartir, permitiendo así brindar un alto nivel de aprendizaje a cada uno de los estudiantes.

Pregunta 8: ¿Este centro de formación busca innovar el aprendizaje explícito e internacionalizado para diferenciarse de la competencia?

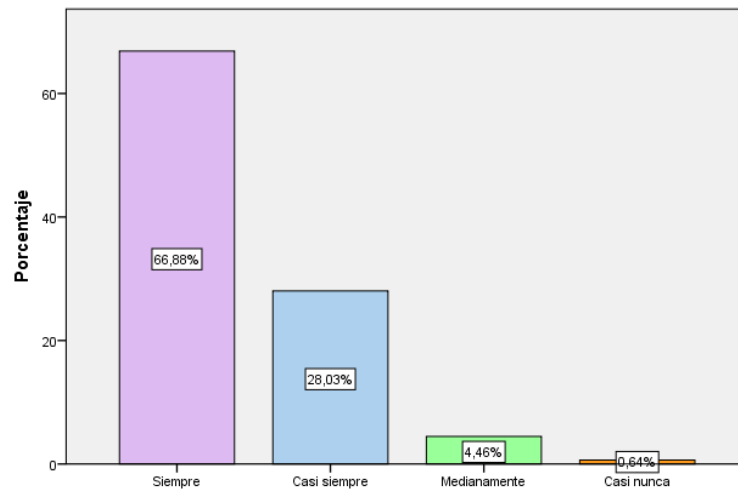


Gráfico 25. Pregunta 8- Estudiantes
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 66,88% manifiesta que los centros de formación de idioma inglés siempre buscan innovar el aprendizaje explícito e internacionalizado para diferenciarse de la competencia y el 0,64% indica que casi nunca buscan innovar el aprendizaje. Estos resultados reflejan que los centros de formación de idioma inglés siempre buscan actualizar y renovar consecutivamente el aprendizaje y adaptarse a las nuevas necesidades de los estudiantes, debido a que en la actualidad la sociedad va evolucionando permitiendo así adaptarse a las exigencias del mercado laboral.

Pregunta 9: ¿En este centro de formación se incentivan las actividades para el desarrollo del idioma inglés en el área de listening?

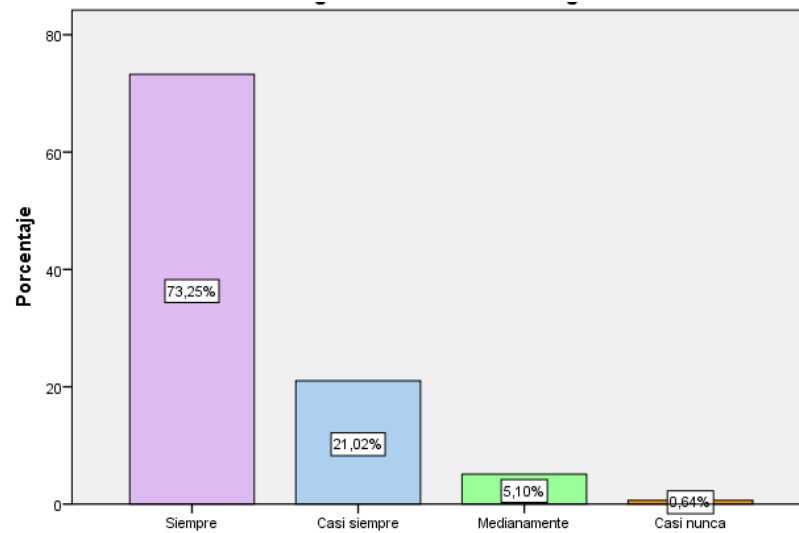


Gráfico 26. Pregunta 9- Estudiantes
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 73,25% de los estudiantes encuestados indican que siempre realizan actividades como es practicando listening para desarrollar el aprendizaje del idioma inglés a diferencia que el 0,64% casi nunca realizan ningún tipo de estas actividades. Estos resultados reflejan que los centros de formación de idioma inglés conocen la importancia de la práctica de listening debido a que la mejor manera de aprender un nuevo idioma es basándose en el oído permitiendo así que el estudiante identifique la pronunciación correcta del vocabulario.

Pregunta 10: ¿En este centro de formación se incentivan las actividades para el desarrollo del idioma inglés en el área de speaking?

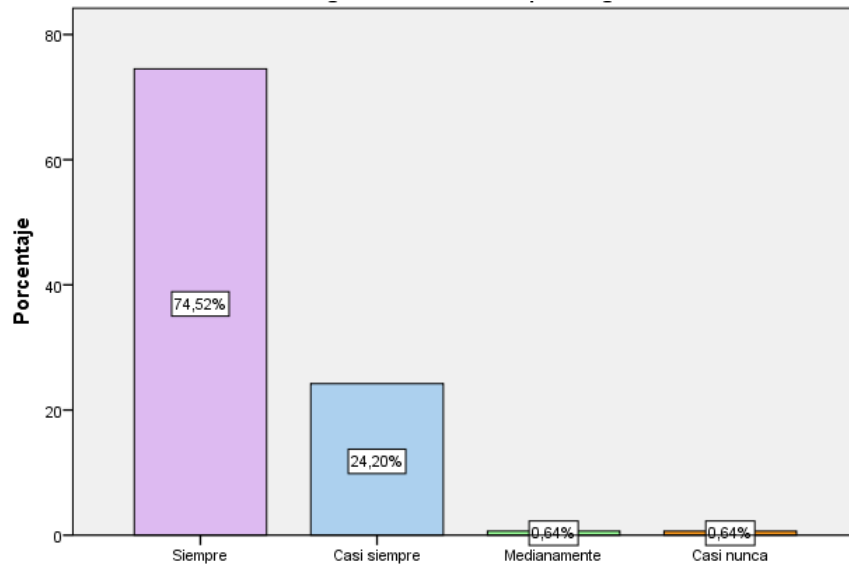


Gráfico 27. Pregunta 10- Estudiantes
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 74,52% de los estudiantes encuestados indican que siempre realizan actividades como es practicando speaking para desarrollar el aprendizaje del idioma inglés a diferencia que el 0,64% manifiesta que casi nunca realizan ningún tipo de estas actividades. Estos resultados reflejan que los centros de formación de idioma inglés conocen la importancia de la práctica de esta actividad debido a que la comunicación unidireccional profesional-alumno es la mejor manera de aprender es hablar inglés permitiendo que el alumno sea proactivo y pierda el miedo a equivocarse en la pronunciación.

Pregunta 11: ¿En este centro de formación se incentivan las actividades para el desarrollo del idioma inglés en el área de reading?

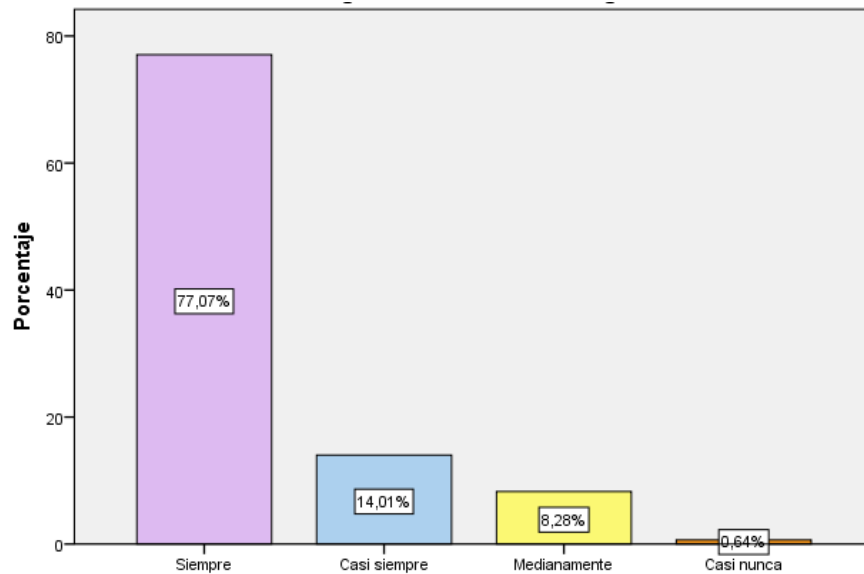


Gráfico 28. Pregunta 11- Estudiantes
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 77,07% de los estudiantes encuestados indican que siempre realizan actividades como es practicando reading para desarrollar el aprendizaje del idioma inglés a diferencia que el 0,64% casi nunca realizan ningún tipo de estas actividades. Estos resultados reflejan que los centros de formación de idioma inglés conocen la importancia de la práctica de reading mediante el cual aprenden vocabulario, gramática y se relaciona con los avances del mundo actual y la tecnología.

Pregunta 12: ¿En este centro de formación se incentivan las actividades para el desarrollo del idioma inglés en el área de writing?

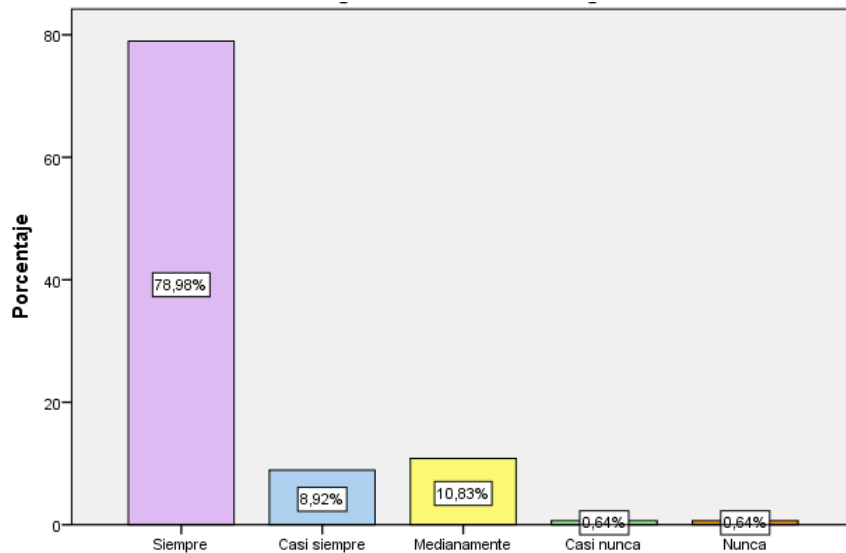


Gráfico 29. Pregunta 12- Estudiantes
Elaborado por: Mayra Paredes (2019)
Fuente: Encuesta

El 78,98% de los estudiantes encuestados indican que siempre realizan actividades como es practicando writing para desarrollar el aprendizaje del idioma inglés a diferencia que el 0,64% manifiesta que nunca realizan ningún tipo de estas actividades. Estos resultados reflejan que los centros de formación de idioma inglés conocen la importancia de la aplicación del mismo mediante el cual practican gramática, vocabulario dándole sentido a cada una de las oraciones que escriben.

3.3. Verificación de la hipótesis

Como indica Thomas (2015) el análisis de Spearman es uno de los métodos estadísticos que simplifica las pruebas de correlación cuando se la puede señalar datos tanto al inicio como al final de la investigación, permitiendo observar la relación entre las variables.

Tabla 3. Verificación de la hipótesis

VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS				
	¿En este centro de formación se incentivan las actividades para el desarrollo del idioma inglés en el área de listening?	¿En este centro de formación se incentivan las actividades para el desarrollo del idioma inglés en el área de speaking?	¿En este centro de formación se incentivan las actividades para el desarrollo del idioma inglés en el área de reading?	¿En este centro de formación se incentivan las actividades para el desarrollo del idioma inglés en el área de writing?
Gestión	,094	,244**	,282**	,389**
Planes y programas	-,014	,187*	,282**	,221**
Estrategias	,121	,116	,102	,159*
Modelo de gestión	-,013	,189*	,349**	,325**
Distribución de módulos	,201*	,216**	,260**	,308**
Innovación – competencia	,047	,112	,175*	,300**
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).				

Elaborado por: Mayra Paredes (2019)

Fuente: Encuesta

Mediante la comprobación de hipótesis observamos la relación de la gestión administrativa con el aprendizaje del idioma inglés, observando que si existe una relación especialmente en el área de writing donde incide la distribución de módulos a impartir a diferencia que existe una debilidad en el área de listening con las diferentes variables.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES

4.1 Conclusiones

Al culminar la presente investigación en los Centros de formación de idioma inglés con la colaboración tanto del personal administrativo como de los estudiantes, puedo aseverar que no en todos los centros de idioma inglés aplican una gestión administrativa adecuada, debido a que se manejan con una organización empírica basándose en la experiencia y no buscan innovar para diferenciarse de la competencia.

Se concluye que son pocos los centros de formación de idioma inglés que si aplican el proceso de gestión administrativa permitiéndoles transmitir confianza y seguridad al momento de brindar el servicio, el proceso de gestión que aplican se basa en la planificación y organización adecuada de las fechas y módulos a impartir según las necesidades del mundo actual, distribución del personal y coordinación con cada uno de los docentes excelentemente capacitados para impartir sus conocimientos a los alumnos, presentan informes mensuales de cada una de las actividades y novedades que se presentan.

Los estudiantes como usuarios directos de los centros de formación de idioma inglés contribuyeron a la identificación de que características del proceso de gestión aplican; analizando así que las principales en utilizar son la universalidad, especificidad y unidad jerárquica buscando siempre brindar un excelente servicio a cada uno de los estudiantes.

Los principales elementos del modelo de gestión que aplican en los centros de formación de idioma inglés es perfeccionar cada uno de los procesos para alcanzar un trabajo efectivo, desarrollando estrategias organizacionales permitiendo identificar las oportunidades y amenazas con las que cuenta cada centro de formación y que es lo que debe perfeccionar, contratación del personal excelentemente capacitado para compartir sus conocimientos manteniéndose siempre actualizados en la tecnología y a las necesidades del mundo actual.

MATERIALES DE REFERENCIA

Referencias bibliográficas

- Alonso, T. (2015). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones gestión del talento, gestión de conocimiento y gestión de competencias. *Redalyc*, 115-130.
- Angulo, M., & Álvarez, J. (2017). *Tres dimensiones de la práctica pedagógica en la Facultad de Ciencias de La Educación de la Universidad de La Salle*. . Revista Universidad de La Salle.
- Ávila, R. (2015). *Pedagogía y autorregulación cultural*. Bogotá: Ántropos.
- Ayensa, Á. (2017). *Operaciones Administrativas de Compra venta*. Madrid: Paraninfo.
- Bacon, J. (2016). *Introduction to Quantitative Research Methods*. Hong Kong: ShareAlike.
- Berndtson, O. (2015). *Fundamentos de la Administración*. Madrid: Bellas Artes.
- Bosque, M., Silvio, J., Beníteza, A., & Ovalle, A. (2015). Tendencias del proceso de gestión para la formación en idioma Inglés en la carrera de Medicina de la Universidad de Ciencias Médicas en Pinar del Río. *Scielo*, 3-4.
- Botero, N. (2016). Modelo de la gestión del conocimiento para la administración del recurso humano. *Dialnet*, 56.
- Cantón, I., & Vázquez, J. L. (2016). Los procesos de Gestión de Calidad, un ejemplo en un centro educativo. *Redalyc*, 60-68.
- Castellanos, S. (2016). *Aprender y enseñar en la escuela: Una concepción desarrolladora*. Habana: Pueblo y Educación.
- Cegarra, N. (2012). *Gestión del conocimiento y ventaja competitiva*. Madrid: Esic.
- Cerdas, V., & García, A. (2017). Análisis de la gestión administrativa en los centros de educación costarriquenses. *Scielo*, 45.
- Conceicao, R. (2016). Ciencia administrativa y gestión pública: una crítica a la primacía del público sobre el público. *Scielo*, 2.
- De Camilloni, A., Cols, E., Basabe, L., & Feeney, S. (2018). *El saber didáctico*. . Buenos Aires: Paidós.
- Díaz, J. (2015). *Gestión administrativa la confianza en el lugar del trabajo*. Madrid: Grin.

- Diker, G., & Terigi, F. (2016). *Formación de maestros y profesores: Hoja de ruta*. . Argentina: Paidós.
- Fernandez, M., & Sánchez, J. (2015). *Eficacia organizacional*. Madrid: Diaz de santos.
- Frida, O. (2015). *Metodología de la investigación científica*. México: Limusa, S.A.
- García, E. (2010). *Análisis y evaluación de cursos de inglés de los negocios a distancia asistido por las nuevas tecnologías de la información y la comunicación*. Universidad de Alcalá.
- Gómez, M., Galeano, C., & Jaramillo, D. (2015). El estado del arte: Una metodología de investigación . *Dianelt*, 425.
- González, R., & Oquendo, H. (2017). Procedimiento para la documentación de los procesos en los sistemas de gestión de la calidad de la ciencia y la técnica universitaria. *Scielo*, 111-135.
- Grande, I., & Abascal, E. (2014). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. Madrid: Esic.
- Hernández, G. (2015). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática de las relaciones humanas. *Redalyc*, 45.
- International Journal of Higher Education. (2017). Understanding and Applying Research Paradigms in Educational. *Scielo*, 26.
- Jhonson, R., & Kuby, P. (2015). *Estadística Elemental*. México: Cengage Learning.
- Jimenez, R. (2015). *Metodología de investigación básica*. La Habana: Ciencias médicas.
- kresearch Corporation. (2016). *La Gestión del conocimiento-Talento Humano*. España: Esic.
- Lara, C. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la incidencia de la actividad pesquera. *ECA*, 32.
- López, A. (2015). *Introducción a la estadística económica*. España: Esic.
- Malhotra, K. (2016). *Investigación de mercado-Un enfoque aplicado*. México: Prentice Hall.
- Martinez, J., Expósito, A., Quesada, E., & López, F. (2018). *Gestión administrativa empresarial*. Almería: ACCI.

- Mendoza, A. (2015). *La evaluación en el área del lenguaje: modelo para un proceso formativo*. Barcelona: Sociedad Española de Didáctica de la Lengua y Literatura.
- Montane, B., Trujillo, Ó., Cruz, H., & González, J. (2015). El proceso enseñanza aprendizaje del ciclo de Inglés Generalado: su estado actual. *Scielo*, 2-3.
- Naptaly, R. (2015). La Gestion Administrativa y su incidencia en el ámbito empresarial. *Redalyc*, 32.
- Núñez, F. (2018). *Teoría del currículum y didáctica de las lenguas extranjeras*. . Revista Nebrija De Lingüística aplicada a la enseñanza de Lenguas.
- Palacios , A. (2014). Metodologías de investigación. *Revista de educación*, 286.
- Portelles, D., Rodríguez, A., & Ochoa, K. (2016). Metodología para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad. *Scielo*, 43-81.
- Rabago, E. (2012). *Gestión por comeptencias* . España: Gesbiblo.
- Ramos, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Redalyc*, 10.
- Rogala, P., Batko, R., & Wawak, S. (2017). Factores que afectan el éxito de las empresas de capacitación. *SpringerLink*, 1-2.
- Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación*. Guatemala: Episteme.
- Sierra, M. (2017). Análisis de la información de gestión administrativa reportada en el departamento de Santander . *Redalyc*, 121.
- Tenbrink, T. (2015). *Evaluación: guía práctica para profesores*. Madrid: Narcea Ediciones.
- Thomas, H. (2015). *Pruebas psicológicas para introducción práctica*. México, D.F: El manual moderno.
- Torrado, J. (2016). *La modernización administrativa el marco jurídico de la gestión*. España: Sanz.
- Velazquez, B. (2016). La gestión administrativa y financiera en los diferentes supermercados. *Dialnet*, 19.
- Villasmil, E., Castro, E., & Torres, E. (2015). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS RECURSOS FINANCIEROS ASIGNADOS PARA APOYO DE LA INVESTIGACIÓN. *Scielo*, 26.
- Villegas, F. (2014). *Max Weber la guerra académica de los 100 años*. México: Fondo de cultura económica.

Vlandimirovna, O. (2015). *Fundamentos de probabilidad y estadística*. México: Prentice.

ANEXOS

LISTA DE CENTROS

DIRECCIONES DE LAS DIFERENTES INSTITUCIONES DE ENSEÑANZA DE INGLÉS EN LA CIUDAD DE AMBATO

N°	DIRECCION	SUCURSAL	NOMBRE
1	Quis quis y Tungurahua	1 Huachi	--
2	Av. Cevallos	Av. Cevallos y Unidad Nacional	--
3	Av. Cevallos y 5 de Junio	1	--
4	5 de junio y Primera imprenta		--
5	Ficoa. Guaytambos y cerezas	3 Quito, Ambato	Cambridge
6	Mera y Sucre	2 Ambato	Charlotte English School
7	Martínez 00446 (2do piso) y Bolívar		CENA. Centro Ecuatoriano Norteamericano de Inglés
8	Av. Atahualpa y Juan Clavijo	2 Mall de los Andes	
9	Cevallos entre Mera y Montalvo	--	FIDS. Facultad Iberoamericana de desarrollo sicotécnico
10	Av. Atahualpa y J. Jaramillo		York
11	Av. Víctor Hugo y los Chasquis. Ciudadela España	1 Av. Víctor Hugo y los Chasquis.	--
12	Av. Atahualpa y Enrique Moscoso		--
13	Tunas y Membrillos	2 La Magdalena. Vía Tisaleo	UNIKIDS
14	Totoras. Barrio Palagua		--
15	Gabriel Román y Pedro Vascones. Izamba , la Victoria	3 Ambato, Riobamba , Santo Domingo	
16	2do piso Antonio José de Sucre y Joaquín Lalama.		
17	Av. Cevallos y Mera		--
18	Quito y Rocafuerte	2	
19	Av. Cevallos y Vicente Maldonado	1	--
20	Rio Yanayacu- Rio Payamino	1	ILL ingles con los mejores

ENCUESTA CENTROS DE FORMACIÓN IDIOMA INGLÉS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS ENCUESTA



Objetivo:

Identificar las características del proceso de gestión empresarial por los miembros de los centros de formación de Idioma en la ciudad de Ambato.

Instructivo:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con una (X) la respuesta que considere conveniente.

Nota de descargo: La información proporcionada es con fines de investigación académica, por tal motivo se garantiza que los datos proporcionados por las empresas será confidencial y anónima, es así que los resultados se presentaran de forma global del sector sin ninguna particularidad.

Preguntas

- ¿Qué tipo de actividades intelectuales y experimentales se practica que contribuya al crecimiento y desarrollo de los profesionales?

- ¿Qué modelo de gestión se aplica para medir el desenvolvimiento de los estudiantes durante el aprendizaje del idioma?
Modelo por competencias ()
Modelo de Gestión de Talento Humano ()
Modelo de Gestión del conocimiento ()
Modelo Científico Funcional ()
- ¿Este centro de formación se desarrolla mediante la aplicación de estrategias?
Semanal ()
Mensual ()
Trimestral ()
Anual ()
- ¿Qué herramientas se utiliza en la gestión financiera?
Mantener un margen de contribución y de rentabilidad ()
Coste de la financiación ()
Estado de flujo de efectivo ()
Balance de situación ()

Pregunta	Siempre	Casi siempre	Medianamente	Casi nunca	Nunca	Cual
5. ¿Utilizan algún tipo de gestión que facilite la transmisión de información y habilidades de los capacitadores?						
6. ¿El centro de formación utiliza planes y programas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos						
7. ¿Se realizan estrategias para incrementar el desempeño frente al entorno empresarial?						
8. ¿La organización pone en práctica un modelo de gestión que permita medir la efectividad e impacto de las acciones de capacitación?						
9. ¿Con que frecuencia se evalúa a los capacitadores?						
10. ¿Existe una distribución adecuada de cada uno de los capacitadores con los módulos a impartir?						
11. ¿Este centro de formación busca innovar el aprendizaje explícito e internacionalizado para diferenciarse de la competencia?						

12. En este centro de formación se incentivan las actividades para el desarrollo del idioma inglés, en el área de:

Área	Siempre	Casi siempre	Medianamente	Casi nunca	Nunca
Listening					
Speaking					
Reading					
Writing					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

ENCUESTA ALUMNOS CENTROS DE FORMACIÓN IDIOMA INGLÉS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA



Objetivo:

Identificar las características del proceso de gestión empresarial por los miembros de los centros de formación de Idioma en la ciudad de Ambato.

Instructivo:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con una (X) la respuesta que considere conveniente.

Nota de descargo: La información proporcionada es con fines de investigación académica, por tal motivo se garantiza que los datos proporcionados por las empresas será confidencial y anónima, es así que los resultados se presentaran de forma global del sector sin ninguna particularidad.

Preguntas

- | | |
|---|---|
| <p>13. ¿De acuerdo a los diferentes modelos de gestión ustedes como estudiantes pueden apreciar que la institución en la educación se orienta hacia?</p> <p>El ser humano ()</p> <p>A la enseñanza o la metodología ()</p> <p>Beneficio económico ()</p> | <p>14. ¿Se ha observado cambios en la administración y en la enseñanza de la institución?</p> <p>Semanal ()</p> <p>Mensual ()</p> <p>Trimestral ()</p> <p>Anual ()</p> <p>Nunca ()</p> |
|---|---|

Pregunta	Siempre	Casi siempre	Medianamente	Casi nunca	Nunca	Cual
15. ¿Utilizan algún tipo de gestión que facilite la transmisión de información y habilidades de los capacitadores?						
16. ¿El centro de formación utiliza planes y programas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos?						
17. ¿Se realizan estrategias para incrementar el desempeño frente al entorno empresarial?						
18. ¿La organización pone en práctica un modelo de gestión que permita medir la efectividad e impacto de las acciones de capacitación?						
19. ¿Existe una distribución adecuada de cada uno de los capacitadores con los módulos a impartir?						
20. ¿Este centro de formación busca innovar el aprendizaje explícito e internacionalizado para diferenciarse de la competencia?						

21. En este centro de formación se incentivan las actividades para el desarrollo del idioma inglés, en el área de:

Área	Siempre	Casi siempre	Medianamente	Casi nunca	Nunca
Listening					
Speaking					
Reading					
Writing					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN