

Caracterización del talento humano en los centros de formación del idioma inglés



Characterization of human talent in English language training centers

Edwin César Santamaría Díaz.¹, Edwin Javier Santamaría Freire.² & Sonia de los Ángeles López Pérez.³

Recibido: 28-04-2019 / Revisado: 14-05-2019 / Aceptado: 30-06-2019/ Publicado: 25-07-2019

Abstract.

DOI: <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.2.717>

The present research was developed in the English language learning centers in the city of Ambato, because there is a concern to know if the characteristics of its teachers and infrastructure what is required to boost the progress of the country. Organizations, no matter what their mission, have determined that one of the paths to their development is the study of the English language, that is why many companies including the state itself through the Ministry of Education have created special plans for their people be prepared in languages; This fact led to the emergence of English language training centers and the need for teachers prepared for this purpose. But, ¿how to know the characteristics of human talent for this task? To find out, two surveys were constructed, which were validated with Cronbach's alpha, one directed to the study center managers and the other to the students. A descriptive analysis with tables and graphs was carried out. It was possible to define the characteristics of English Language Study Centers and those of human talent from the perspective of its users. In addition, with a hypothesis test and with 95% confidence, a direct relationship between them was statistically evidenced.

Keywords: Research, study centers, English, human talent

Resumen.

La presente investigación se desarrolló en los centros de aprendizaje del idioma inglés en la ciudad de Ambato, debido a que surge la inquietud de conocer si las características de sus docentes y su infraestructura es la que se requiere para impulsar el progreso del

¹ Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas. Ambato, Ecuador. ec.santamaria@uta.edu.ec

² Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas. Ambato, Ecuador. edwinjsantamaria@uta.edu.ec

³ Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de Educación. Ambato, Ecuador. sda.lopez@uta.edu.ec

país. Las organizaciones, sin importar cual sea su misión, han determinado que uno de los caminos hacia su desarrollo, es el estudio del idioma inglés, por eso muchas empresas inclusive el estado mismo a través del Ministerio de Educación han creado planes especiales para que su gente se prepare en idiomas; este hecho originó el apareamiento de centros de capacitación del idioma inglés y la necesidad de docentes preparados para este fin. ¿Pero, cómo saber las características del talento humano para esta tarea?. Para averiguarlo se construyó dos encuestas, que se validaron con alfa de Cronbach, una dirigida a los directivos de los centros de estudio y otra a los estudiantes. Se realizó un análisis descriptivo con tablas y gráficos. Se logró definir las características de los Centros de Estudio del Idioma Inglés y las del talento humano desde la óptica de sus usuarios. Además, con una prueba de hipótesis y con el 95% de confianza, se evidenció estadísticamente una relación directa entre ellas.

Palabras claves: Investigación, centros de estudio, inglés, talento humano.

Introducción.

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

Quesada, A, (2013), indica que Costa Rica realiza grandes esfuerzos para que sus profesionales se capaciten permanentemente en el idioma inglés, involucrándolos al Ministerio de Educación Pública, a las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales (ONGs) y las instituciones públicas y privadas de nivel superior. Se debe entender que el mundo de hoy plantea la necesidad y el reto de comunicarse en un segundo idioma como el inglés. Las oportunidades de trabajo al servicio de empresas multinacionales, el entendimiento entre culturas, y el espacio común de comunicación e interacción entre personas de habla inglesa requieren un mejoramiento del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se estima que la extensión de la enseñanza y el aprendizaje del inglés permite una mejor calidad de vida para los costarricenses.

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

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

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

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

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

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

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

Metodología

Con un enfoque epistemológico, se realizó una investigación descriptiva y transversal con dos encuestas, una para 40 centros de enseñanza del idioma inglés encontrados en la ciudad y otra para los potenciales usuarios, 165 estudiantes secundarios, de post bachillerato, universitarios, o que tengan la necesidad de cursar estudios de inglés, con una edad entre 16 y 33 años, de una clase media-alta, número calculado a partir de 137 777 estudiantes (INEC 2010), mediante fórmula para muestras finitas. La muestra se estratificó por el nivel de instrucción, de acuerdo con la Tabla 1. Para comprobar la fiabilidad y la sintonía de las encuestas se utilizó Alfa de Cronbach, según Llopis Pérez J., (2016), este criterio refleja el grado de sintonía, de paralelismo, en una serie de medidas que pretenden ser equivalentes,

que pretenden ser diferentes formas de medir lo mismo. González Alonso J. & Pazmiño. Santacruz M., (2015), señalan que un valor del alfa de Cronbach, entre 0.70 y 0.90, indica una buena consistencia interna para una escala unidimensional. El valor obtenido para nuestro caso es 0,8.

Tabla 1. Estratificación de la muestra por nivel de instrucción.

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

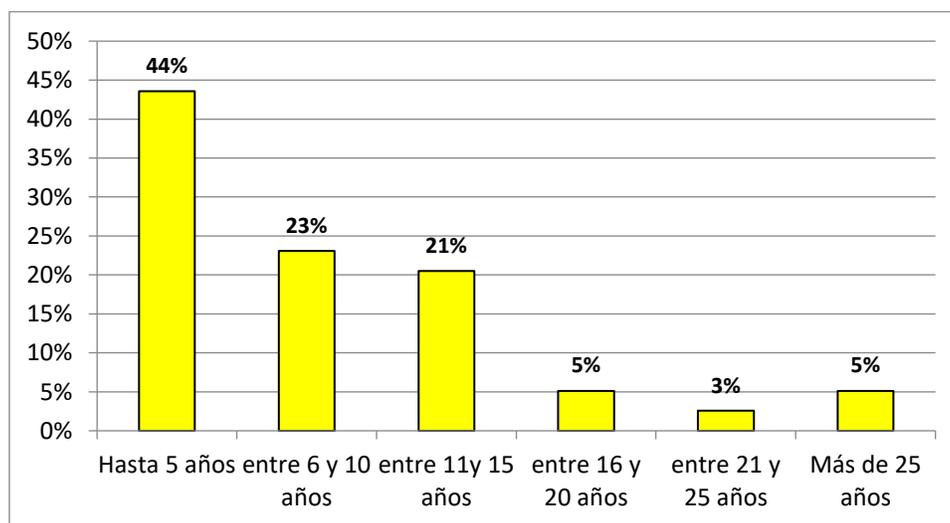
* Distribución de la muestra por nivel de instrucción

Fuente: INEC 2018

Elaboración: Autor

Resultados

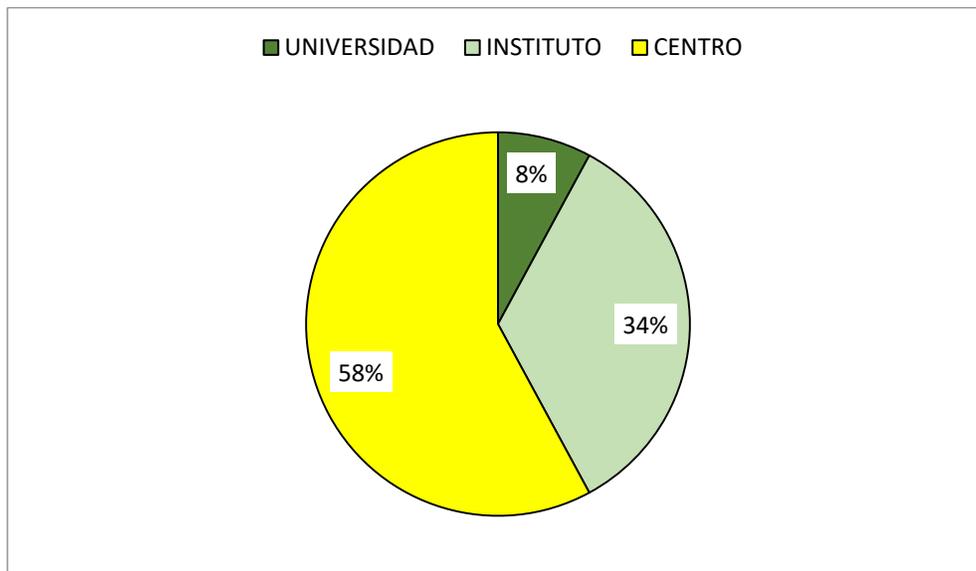
Figura 1 Tiempo de Funcionamiento Centro de Enseñanza del Idioma Inglés en Ambato



Fuente: Encuesta aplicada a los Centros de Enseñanza

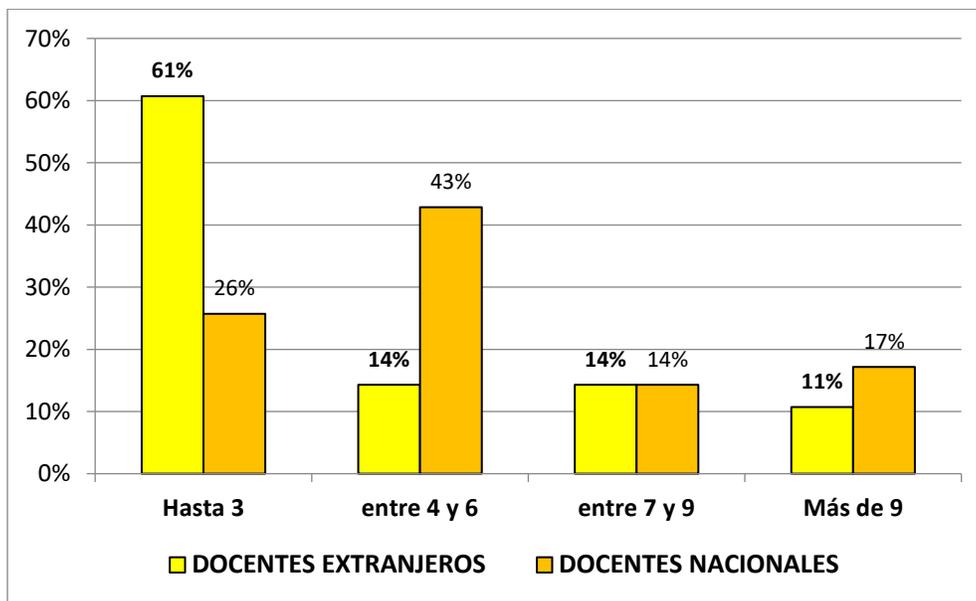
Elaboración: Autor

Figura 2 Tipo de Institución



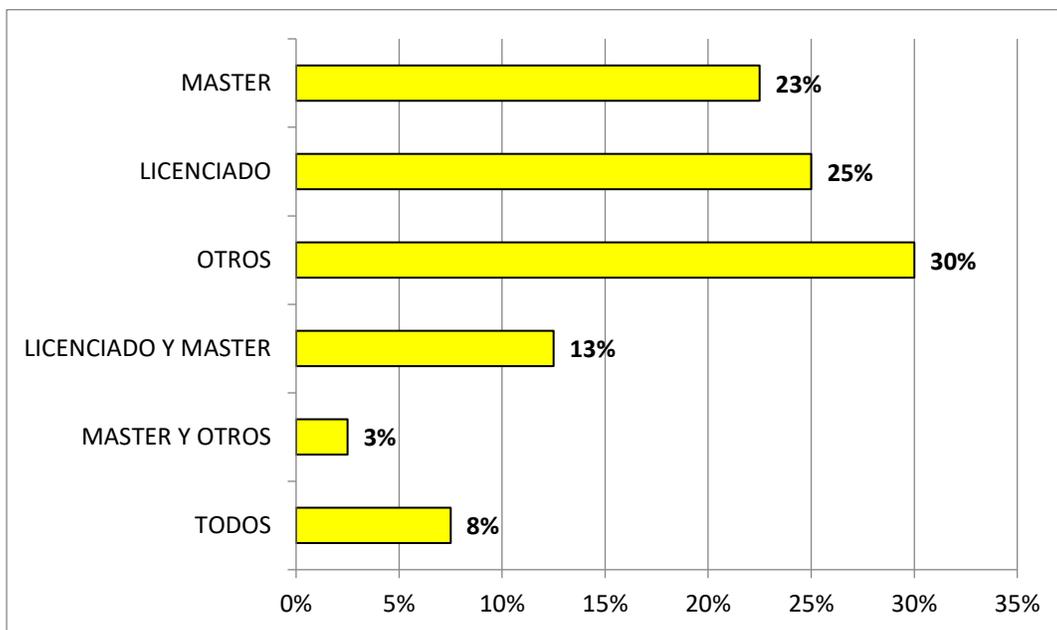
Fuente: Encuesta aplicada a los Centros de Enseñanza

Figura 3 Docentes en los Centros de Enseñanza.



Fuente: Encuesta aplicada a los Centros de Enseñanza

Figura 4 Título que tienen los docentes



Fuente: Encuesta aplicada a los Centros de Enseñanza

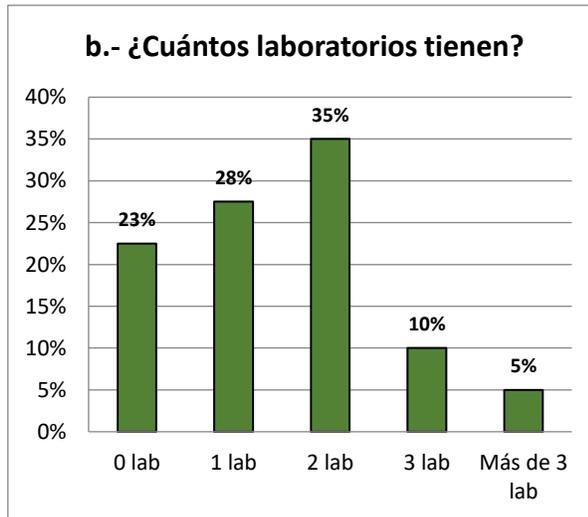
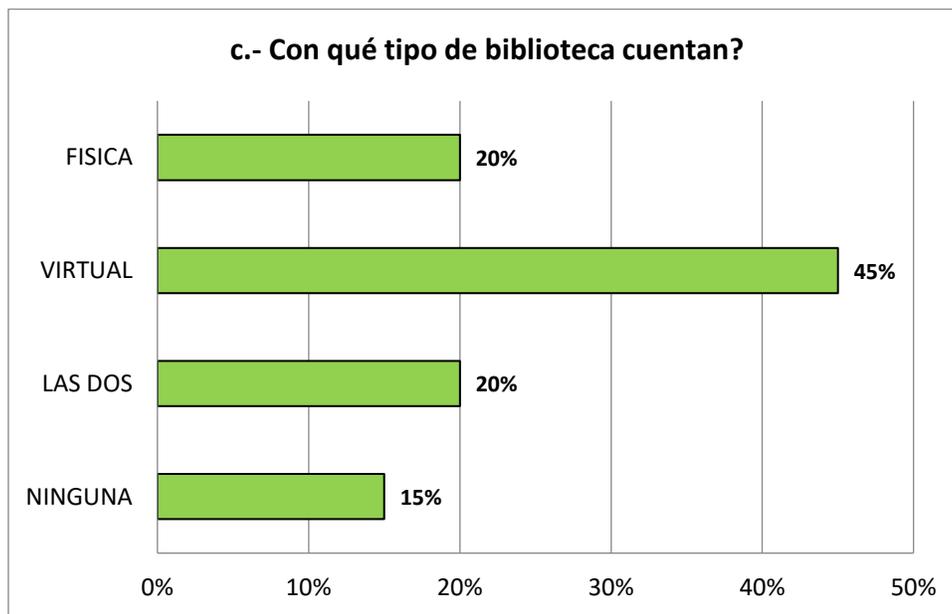


Figura 5 Infraestructura: a.- Proyector, b.- Laboratorios; c.- Biblioteca



Fuente: Encuesta aplicada a los Centros de Enseñanza

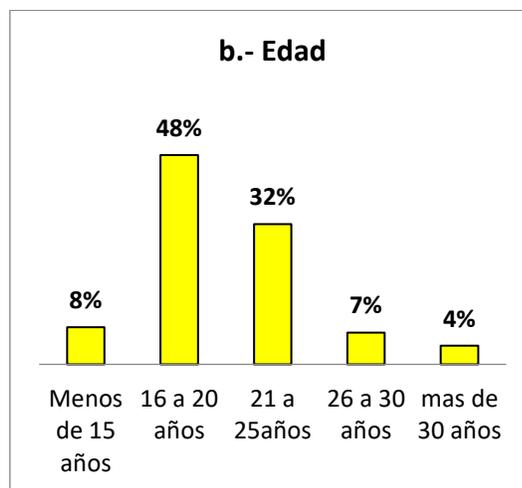
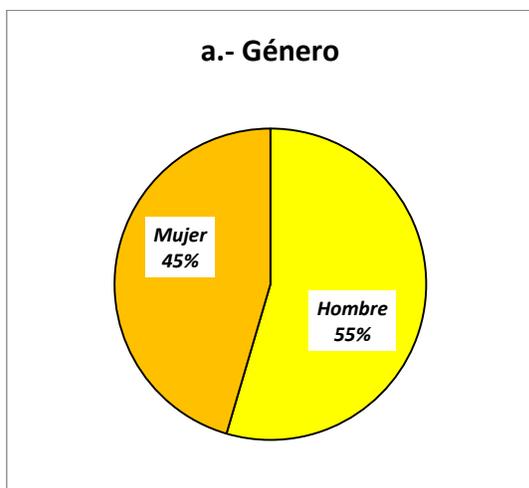
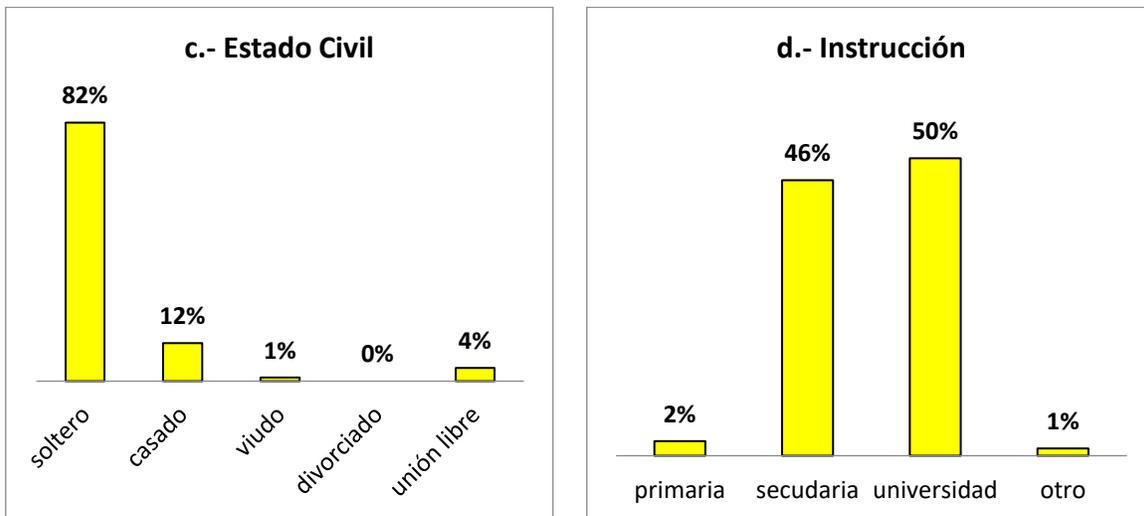
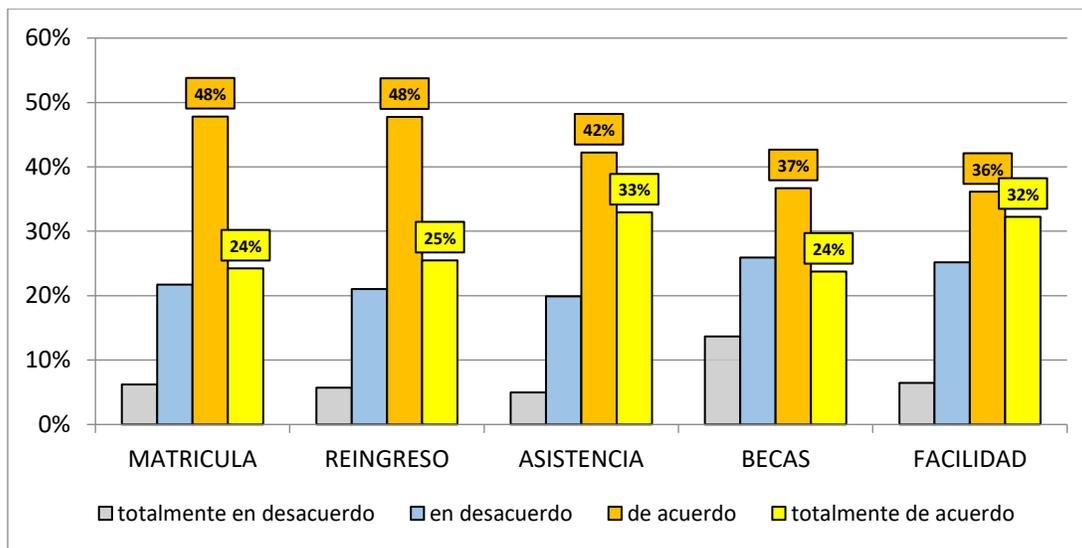


Figura 6 Características del usuario de los centros de enseñanza del Idioma Inglés: a.- Género; b.- Edad; c.- Estado civil; d.- Instrucción



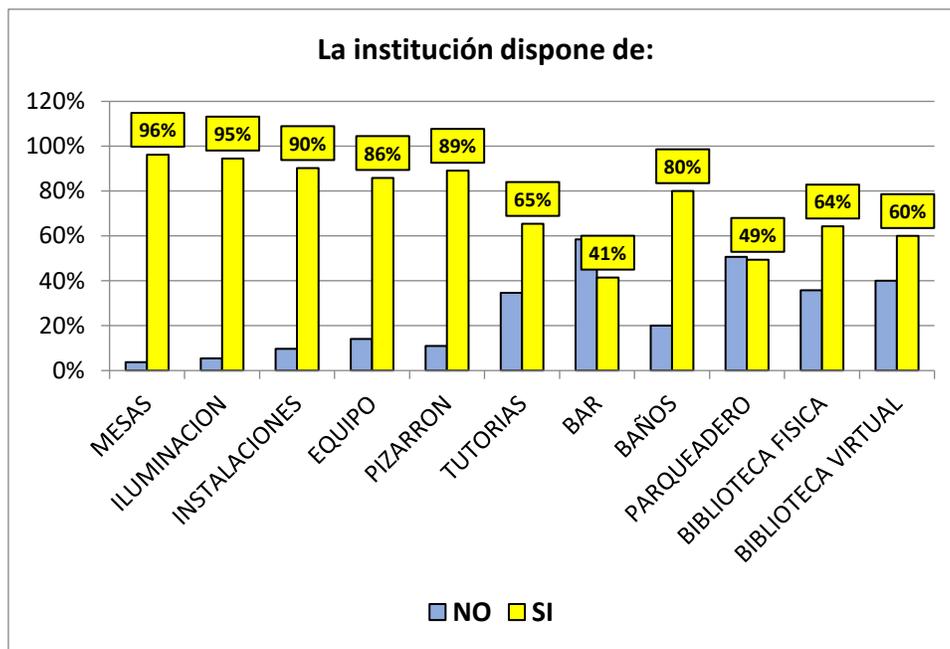
Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de los Centros de Enseñanza

Figura 7 Orientación al estudiante



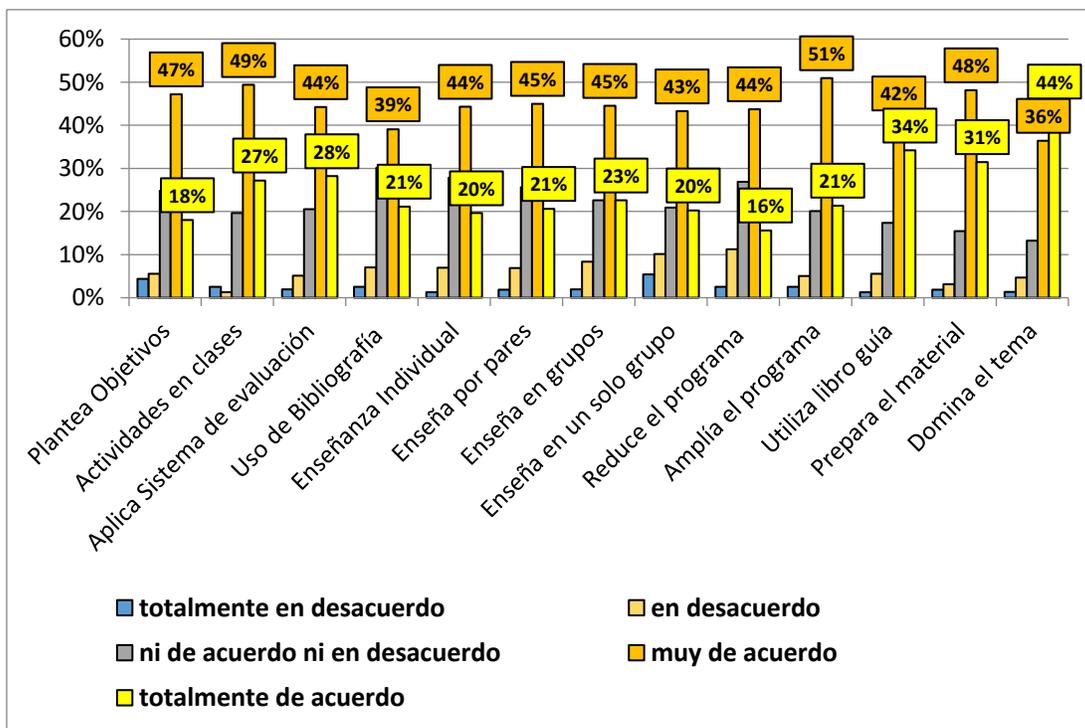
Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de los Centros de Enseñanza

Figura 8 Infraestructura y servicios



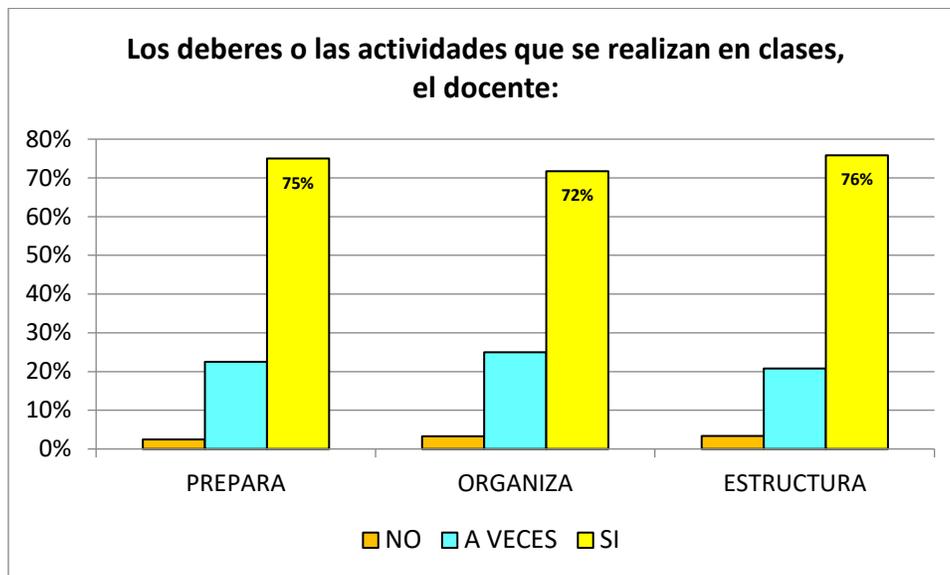
Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de los Centros de Enseñanza

Figura 9 Cómo realiza el docente sus actividades de enseñanza



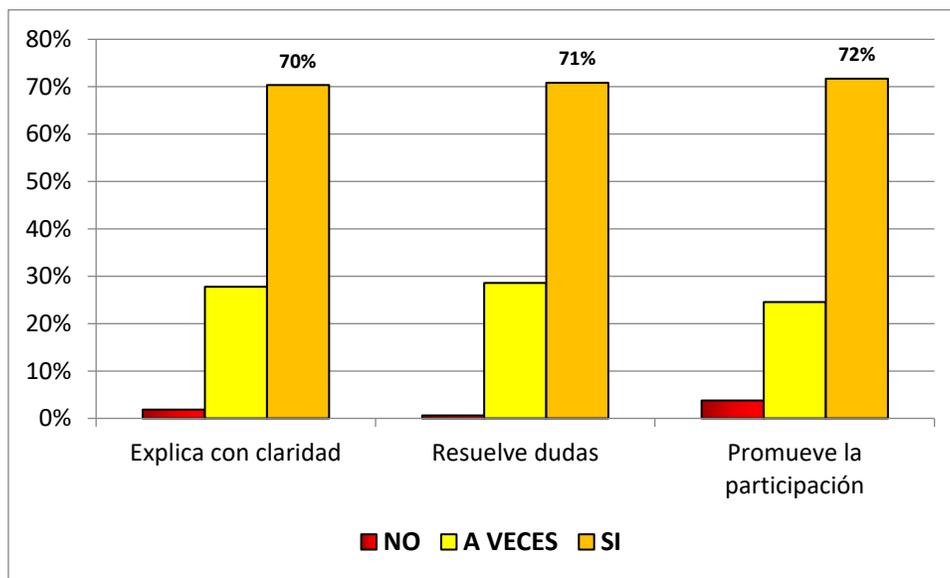
Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de los Centros de Enseñanza

Figura 10 Planificación de la enseñanza y actividades autónomas.



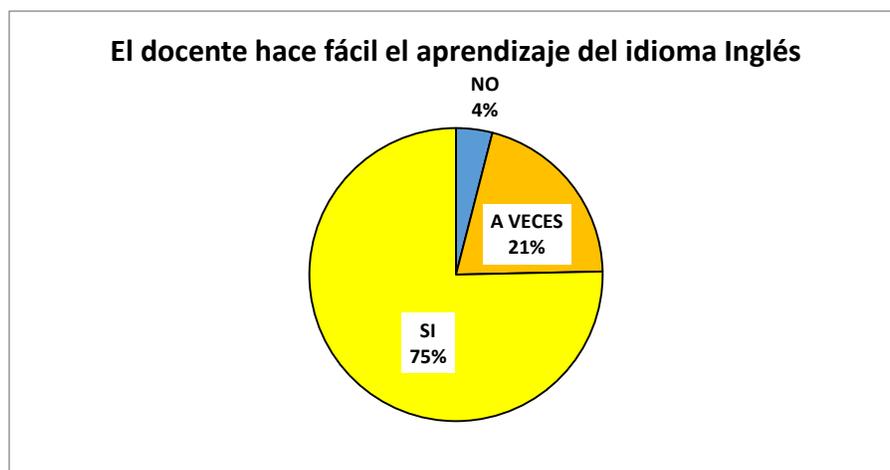
Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de los Centros de Enseñanza

Figura 1 Desempeño del docente en el proceso de enseñanza.



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

Figura 12 Empatía del docente con los estudiantes.



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

Tabla 2. Análisis de competencias del docente del idioma inglés

COMPETENCIAS DEL DOCENTE (Según Perrenoud, 2004)	CONCORDANCIA CON LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS		GRADO DE IMPORTANCIA (sobre 100 pts.)	
	PREGUNTA No.	EN ACUERDO (%)	MAXIMO OBTENIBLE	OBTENIDO EN EL ESTUDIO
1. Organizar y animar situaciones de aprendizaje	20	70%	6	4,4
	25	75%		
	13a	65%		
	13b	76%		
	13c	72%		
2. Gestionar la progresión de los aprendizajes.	13d	60%	32	23,3
	19a	75%		
	19b	72%		
	19c	76%		
	24a	88%		
	24b	70%		
	24c	75%		
24d	73%			
3. Elaborar y hacer evolucionar dispositivos de diferenciación.	15a	60%	6	4,0
	15b	72%		
4. Implicar a los alumnos en su aprendizaje y su trabajo.	15a	60%	11	7,6
	15b	72%		
	21	71%		
	22	72%		
5. Trabajar en equipo.	14a	64%	11	7,2
	14b	66%		
	14c	68%		
	14d	63%		

	1	71%		
	2	73%		
6. Participar en la gestión de la escuela.	3	75%	14	9,7
	4	61%		
	5	68%		
<hr/>				
7. Informar e implicar a los padres.				
	23a	73%		
8. Utilizar las nuevas tecnologías.	23b	71%	11	6,3
	23c	54%		
	23d	30%		
<hr/>				
9. Afrontar los deberes y los dilemas éticos de la profesión.	18	80%	3	2,4
<hr/>				
10. Organizar la propia formación continua	16	76%	6	4,7
	17	79%		
TOTAL PREGUNTAS	35		SUMAS	100
				69,4

Elaboración: Autor

Discusión

En la Figura 1, se observa que la mayoría de las instituciones de enseñanza del idioma inglés, (66%) funcionan más de 5 años y tomándose en cuenta lo señalado por Marcelo Lebendiker, (2012), presidente de Parque TEC, la tasa de mortalidad de emprendimientos en los primeros tres años de vida es del orden del 80%, (cuatro de cada cinco), los Centros de enseñanza han llegado a un estado de madurez y por lo tanto son confiables.

La gran mayoría (92%), son Centros de enseñanza e Institutos, todos de tipo particular, es decir creados con fines de lucro, por ello y con mayor razón deben ser administrados eficientemente, bajo una estructura empresarial, así se observa en la Figura 2.

Los docentes de los centros de enseñanza son al menos 3, extranjeros y el 70 % cuentan con título de tercer nivel o maestrías, lo que indica su alto nivel de preparación e implica un gran esfuerzo por parte de sus directivos que como estrategia de competencia han optado por esta línea, demostrando que las organizaciones se preocupan por el aprendizaje eficaz de sus alumnos, poniendo a su disposición el talento humano con suficiente experiencia y conocimientos. Figuras 3 y 4.

Los administradores de dichos centros de estudio, también se han preocupado por presentar una infraestructura de calidad, (Figura 5a, b, c), es de su interés lograr una enseñanza de calidad apoyándose en el uso de los avances tecnológicos como proyectores, laboratorios y bibliotecas físicas y virtuales.

En cuanto a las características de los usuarios podemos decir que son jóvenes de ambos sexos, con una edad entre 16 y 25 años, solteros de nivel secundario o universitario (Figura 6 a, b,

c), que aspiraran mejorar su currículum, para incrementar sus probabilidades de éxito en la sociedad.

La Figura 7, indica que los usuarios están de acuerdo o totalmente de acuerdo en haber recibido ayuda en temas como matrícula, reingreso, asistencia, becas y la facilidad de matrícula, pues en todos los casos se tiene porcentajes de acuerdo sobre el 70%.

Ayudándonos de la Figura 8, para realizar una sinopsis respecto de la infraestructura y servicios que prestan los centros de enseñanza del idioma inglés y desde la óptica de sus usuarios, diremos que las aulas han recibido un voto positivo mayoritario; así como el edificio y bibliotecas; no así el bar y parqueaderos.

Analizando las Figuras 9, 10 y 11, puede observarse que el estudiante visualiza y evalúa objetivamente las actividades del docente, otorgándole una calificación muy positiva a la planificación de sus clases y actividades relacionadas, en otras palabras, el usuario se da cuenta plenamente, que los profesores se preparan, organizan, estructuran y planifican sus clases, al tiempo que explican con claridad, resuelven dudas y promueven la participación de sus discípulos.

En vista de que en la enseñanza de un idioma extranjero influyen los aspectos psicológicos del estudiante, sus experiencias negativas durante el aprendizaje retardarán la asimilación de conocimientos o lo que es peor le harán desistir de esta tarea. En la Figura 12, indica que los docentes le hacen fácil el aprendizaje del idioma.

Finalmente, en la Tabla 2, se compara los resultados de las encuestas con las diez competencias que según Perrenoud (2004), un docente debería tener. Como puede observarse el nivel de importancia total en el estudio fue de 69,4%, que indica el nivel de relación que existe entre lo propuesto por Perrenoud y lo que realmente sucede en los Centros de estudio del idioma inglés, de la ciudad de Ambato.

Conclusiones.

- Al concluir la investigación realizada en los Centros de Estudio del Idioma Inglés, con la colaboración tanto del personal administrativo (Oferta), como de los estudiantes (Demanda), podemos afirmar que sus directivos tienen buenos procesos administrativos, lo que se puede corroborar observando: una buena presentación en la planta física, la existencia de instrumentos y equipos utilizados para la enseñanza, el alto nivel de preparación de sus docentes, y sobre todo la satisfacción de sus alumnos.
- Es fundamental conocer lo que quiere o necesita el cliente, en nuestro caso los estudiantes de los centros de formación en el idioma inglés; para que dichas instituciones puedan establecer un conjunto de políticas y prácticas relacionados con la gestión de las personas, como lo refiere Chiavenato, I.; (2009), principalmente docentes, base principal de un centro de educación con la misión de enseñar.

- En la ciudad de Ambato, se identificó, 40 Centros de Estudio del Idioma Inglés, con estructura organizacional y administrativa, la mayoría de ellos (66%), han llegado a un estado de madurez empresarial, dado que funcionan más de 6 años. Casi todos (92%) son Centros de Estudio o Institutos; cuentan con docentes extranjeros y nacionales en proporciones similares, con título de licenciatura o maestría. Sobre el 85% de los centros, tienen una buena infraestructura con proyectores, laboratorios, bibliotecas físicas y virtuales; la modalidad de estudio que ofertan es presencial y semi presencial. Características apreciadas por los clientes, además del buen servicio que prestan.
- Los estudiantes como usuarios directos de los centros de estudio ayudaron a establecer las características que debe tener el talento humano (docentes) siendo las siguientes:
 - Capacidad de orientación al estudiante en los servicios que prestan los centros.
 - Efectividad en el desarrollo de las actividades de enseñanza (objetivos, actividades para clases, evaluación, uso de bibliografía, preparación de clases).
 - Capacidad didáctica para preparar sus clases y enseñar el idioma.
 - Habilidad para explicar, resolver dudas y promover la participación de los estudiantes.
 - Conocimiento en el manejo de recursos didácticos, audiovisuales, laboratorios, Realia, simuladores, etc.
 - Habilidad para facilitar el aprendizaje.

Referencias bibliográficas.

- Chiavenato, I.; (2009); *Gestión Del Talento Humano*; Tercera Edición; McGraw-Hill; México.
- González Alonso J. & Pazmiño. Santacruz M., (2015), *Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert*. Revista Publicando, Vol. 2, No. 1, pp: 62-77. ISSN 1390-9304.
- Lebediker M., (2012), *La Situación del Emprendimiento en Costa Rica*, Global Entrepreneurship Monitor (GEM), Reporte Nacional de Costa Rica.
- Llopis Pérez J., (2016), *La Estadística: Una Orquesta Hecha Instrumento*, Curso de Estadística, En <https://estadisticaorquestainstrumento.wordpress.com/2013/06/19/alfa-de-cronbach/>, recuperado el 10 de enero de 2019.

- López - Montero, R. (2014). *Puntarenas hacia el camino del multilingüismo: Impacto del Proyecto de Idiomas de la Sede del Pacífico de la Universidad de Costa Rica*. InterSedes: Revista de las Sedes Regionales, Vol. XV, No. 30, pp. 132-150. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66631279007>
- Perrenoud P. (2004). Introducción: nuevas competencias profesionales para enseñar. Diez nuevas competencias enseñar (pp. 60-71). En la Secretaría de Educación (Coord.). *Las competencias docentes del siglo XXI*. SE: México.
- Pupo Ferrás, S. (2005). *Inglés para Transportistas. Libro de Texto de Inglés con Fines Específicos*. Revista Ciencias Holguín, Vol. XI No. 2, pp. 1-10. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181517957004>
- Pupo Ferrás, S. (2006). *La Enseñanza del Inglés con Fines Específicos a Transportistas de Turismo*. InterSedes: Revista Ciencias Holguín, Vol. XII, No. 2, pp. 1-9. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66631279007>
- Quesada, A. (2013). *La enseñanza y aprendizaje del idioma inglés: la investigación y su impacto en la realidad costarricense*. Revista de Lenguas Modernas, Núm. 19, pp. 393-408. Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/rfm/article/view/13949>
- Rodríguez, L. & Flores L., (2008). *Una experiencia en la enseñanza de idioma inglés para adultos*. Revista Digital Universitaria, Vol. 9, No. 11.
- Uribe, J. (2012). *Importancia del idioma inglés en las instituciones de educación superior: el caso de la Corporación Universitaria de Sabaneta*. Revista Unipuri/versidad, Vol. 12, Núm. 2. Disponible en: <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/unip/article/viewFile/14441/12676>

PARA CITAR EL ARTÍCULO INDEXADO.

Santamaría Díaz, E., Santamaría Freire, E., & López Pérez, S. de los Ángeles. (2019). Caracterización del talento humano en los centros de formación del idioma inglés. *Ciencia Digital*, 3(3.2), 84-99. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.2.717>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Ciencia Digital**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Ciencia Digital**.

