



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

TEMA:

EL SPEAKING Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESO DE APRENDIZAJE
DEL IDIOMA INGLES EN EL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD
TECNICA DE BABAHOYO.

AUTOR:

ANTHONY ALBERTO AVILA CEREZO

TUTORA:

MSC. PATRICIA ELIZABETH CAMACHO ABRIL

BABAHOYO - ECUADOR

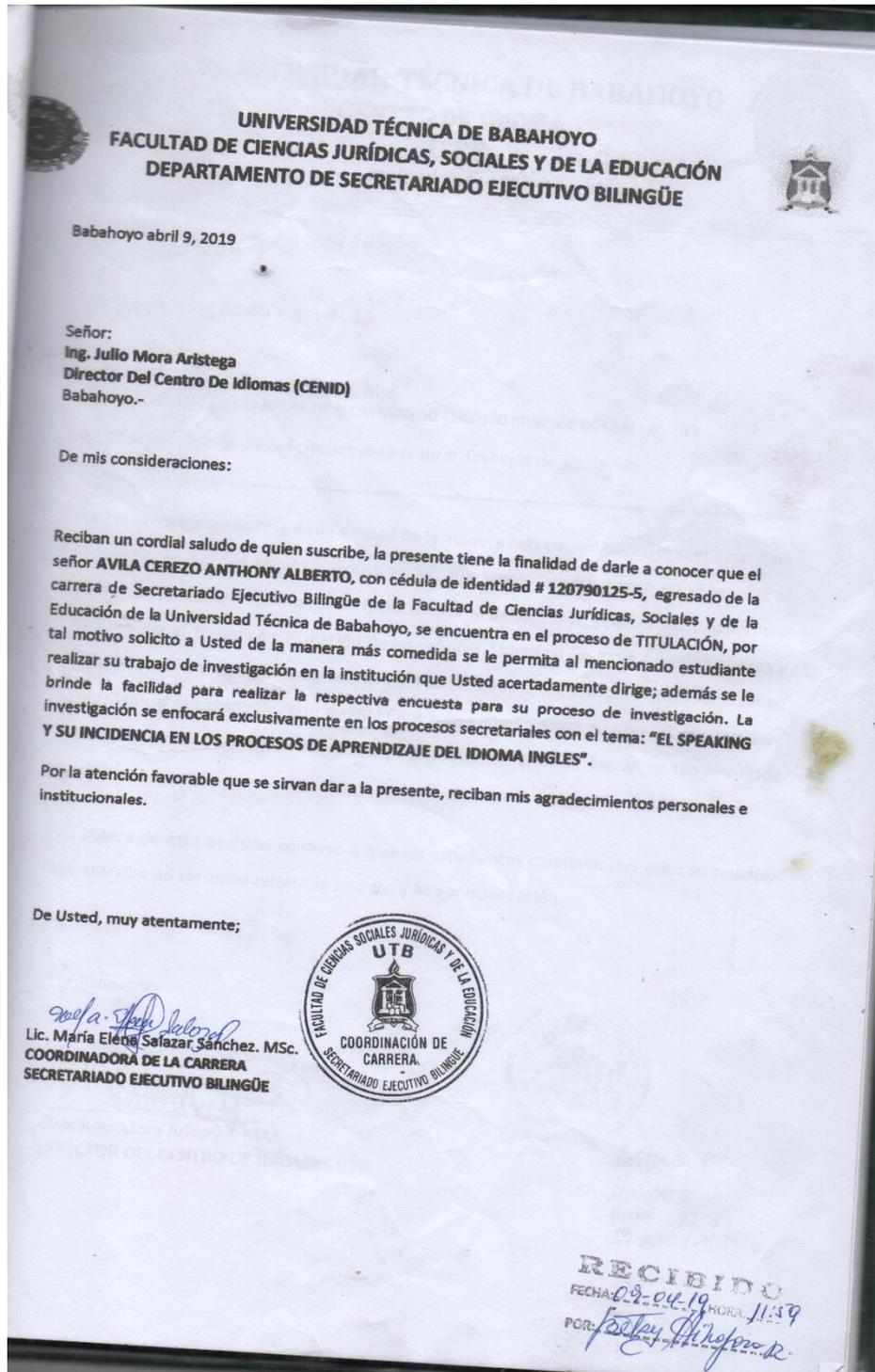
2019



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

MODALIDAD PRESENCIAL

OFICIO PARA SOLICITAR EL PERMISO





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
CENTRO DE IDIOMAS
UTB

cenidutb@utb.edu.ec



Babahoyo, 09 de abril del 2019

Memorándum – CENID - 053-04-19

Para:

Lcda. María Elena Salazar Sánchez, Msc.
COORDINADORA DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE DE LA FCSJE - UTB

Asunto: Aprobación de Solicitudes para realizar Trabajos de Titulación.

Por medio del presente me dirijo a usted de la manera más comedida, en primer lugar para expresarle un cordial saludo y éxitos en sus funciones, seguidamente en referencia al memorándum suscrito por usted de fecha 9 de abril del 2019, en el que solicita el permiso para realizar el Trabajo de Titulación de las señoras: Llumitaxi Olvera Madelaine Andrea y Ávila Cerezo Anthony Alberto cursantes de la carrera que usted coordina, al respecto tengo a bien indicar que como Director de este Centro de Idiomas, **autorizo** a los estudiantes para que realicen las investigaciones correspondientes, en aras de lograr su tan anhelada titulación.

En espera de esta decisión conlleve a que los estudiantes culminen con éxito su trabajo, me suscribo no sin antes reiterarle respeto y alta consideración.

Cordialmente.

CPA. Julio Mora Aristega, MAE.
DIRECTOR DEL CENTRO DE IDIOMAS UTB



Recibido por:
Mauricio Cabrera
Hora: 15:53
09/04/2019



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **ANTHONY ALBERTO AVILA CERESO**, portador de la cédula de ciudadanía **120790125-5**, en calidad de autor (a) del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica del Examen Complexivo, previo a la obtención del título de Licenciado en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, declaro que soy autor(a) del presente trabajo de investigación el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema:

EL SPEAKING Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESO DE APRENDIZAJE DEL IDIOMA INGLES EN EL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO.

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

Anthony Alberto Cerezo
ANTHONY ALBERTO AVILA CERESO
120790125-5



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME DEL ESTUDIO DE CASO CORRESPONDIENTE AL EXAMEN DE CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.

Babahoyo, 20 de abril de 2019

En mi calidad de Tutor del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Examen Complexivo, designado por el Consejo Directivo con oficio N° 008 con fecha 02/04/2019, mediante resolución CD-FAC.C.J.S.E-SO-003-RES-002-2019, certifico que el Señor **ANTHONY ALBERTO AVILA CERESO**, ha desarrollado el trabajo de investigación titulado:

EL SPEAKING Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESO DE APRENDIZAJE DEL IDIOMA INGLES EN EL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO.

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

Patricia Elizabeth Camacho Abril
MSC. PATRICIA ELIZABETH CAMACHO ABRIL
DOCENTE DE LA FCJSE.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FECHA: 24/4/2019
HORA: 13:49

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, PERIODISMO, INFORMACIÓ“N Y DERECHO
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE
UNIDAD DE TITULACIÓ“N

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓ“N

DOCENTE TUTOR: CAMACHO ABRIL PATRICIA ELIZABETH
ESTUDIANTE: AVILA CEREZO ANTHONY ALBERTO
PERIODO ACADÉMICO: ENERO 2019 - MAYO 2019
MODALIDAD DE TITULACIÓ“N: EXAMEN COMPLEXIVO
FASE DE MODALIDAD: FASE PRACTICA
PROYECTO DE TITULACIÓ“N: EL SPEAKING Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE DEL IDIOMA INGLES EN EL CENTRO DE IDIOMAS UTB

INFORMACIÓ“N DEL PROYECTO DE TITULACIÓ“N

FASE	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
FASE PRACTICA	2019-04-02	2019-04-25	TERMINADO	100%	HABILITADO

INFORMACIÓ“N DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCION					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
INTRODUCCION	2019-04-12	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

CONCLUSIONES					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
CONCLUSIONES	2019-04-12	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

BIBLIOGRAFICA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
BIBLIOGRAFICA	2019-04-12	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

ANEXOS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
ANEXOS	2019-04-12	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

DESARROLLO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
DESARROLLO	2019-04-12	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

TRABAJO FINAL					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
TRABAJO FINAL	2019-04-12	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO

Patricia Camacho Abril
CAMACHO ABRIL PATRICIA ELIZABETH

Anthony Avila Cerezo
AVILA CEREZO ANTHONY ALBERTO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



MODALIDAD PRESENCIAL
PRESENCIAL

RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN abril de 2019

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE DOCUMENTO PROBATORIO DE EXAMEN COMPLEXIVO, TITULADO: **EL SPEAKING Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESO DE APRENDIZAJE DEL IDIOMA INGLES EN EL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO.**

PRESENTADO POR EL SEÑOR: ANTHONY ALBERTO AVILA CEREZO

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

7,80.

EQUIVALENTE A:

Seete punto Odeenta (Muy bueno)

TRIBUNAL:

Maria Salazar Sanchez
MSC.MARIA SALAZAR SANCHEZ
DELEGADO DEL DECANO

Carlos Sanchez Vidal
LCDO.CARLOS SANCHEZ VIDAL
DELEGADO DEL CIDE

Juan Carlos Espinoza
MSC.JUAN GUEVARA ESPINOZA
DOCENTE ESPECIALISTA

Abg. Guisela Berruz Mosquera
ABG.GUISELA BERRUZ MOSQUERA
SECRETARIA DE LA FAC.CC.JJ.SS.EE

Patricia Elizabeth Camacho
MSC. PATRICIA ELIZABETH CAMACHO
DOCENTE DE LA FCJSE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



RESUMEN Babahoyo, 23 de abril de 2019

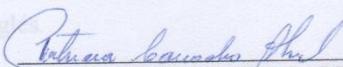
CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del documento Probatorio Dimensión Práctica de Exámen Complexivo del Señor **ANTHONY ALBERTO AVILA CEREZO** cuyo tema es: **EL SPEAKING Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESO DE APRENDIZAJE DEL IDIOMA INGLES EN EL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**. Certificó que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [1%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

The screenshot shows the URKUND interface. On the left, document details are listed: 'Documento: DOCUMENTO DE URKUND ANTHONY.docx (ID56926305)', 'Presentado: 2019-04-22 22:03 (-05:00)', 'Presentado por: anthonyavilacerezo@gmail.com', 'Recibido: pcamacho.utb@analysis.arkund.com', and 'Mensaje: CASO DE ESTUDIO SPEAKING'. A yellow box indicates '2% de estas 11 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes'. On the right, a table titled 'Lista de fuentes Bloques' shows a single source: 'CATEGORIA CASO DE ESTUDIO FINAL - Arrencia de Yajay 18.04.2019.docx' with a checkmark in the 'Fuentes alternativas' column.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.


MSC. PATRICIA ELIZABETH CAMACHO ABRIL
DOCENTE DE LA FCJSE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



RESUMEN

A través del tiempo el inglés es un idioma que ha adoptado múltiples importancia tanto en lo comercial como lo laboral, es decir, que el speaking en el idioma inglés es generado en diferentes naciones como primera o segunda lengua, además permite desarrollar una gran ventaja comparativa en las organizaciones, puesto que es de vital eficacia poner en práctica todo el proceso de aprendizaje y de esta manera el dominio de esta lengua universal sea útil y beneficiaria; así mismo brindar un mejor porvenir en las instituciones, y a demás que contribuya la mejora continua de la organización.

La importancia del speaking es considerada una herramienta indispensable, pues facilita la comunicación entre países que se dedican a la importación y exportación de bienes o servicios, por tal razón contar con profesionales que puedan leer, escribir e interpretar este idioma, permite el crecimiento y fortalecimiento de la economía a través el comercio internacional; también es necesario enfatizar que el desarrollo organizacional se enfoca en generar un cambio en la institución centrada en la calidad de las relaciones humanas y el desarrollo holístico del personal dando mayor productividad beneficiaria de sus colaboradores en ámbito laboral y profesional.

Dentro del mundo laboral y competitivo la formación académica es de suma importancia, porque incide de forma directa al momento de buscar ofertas laborales, debido a las exigencias determinadas por las organizaciones, por ello, el Centro de Idioma a través de su personal busca que sus estudiantes adquiera las competencias necesarias del speaking, listening y writing para llevar a cabalidad sus futuras tareas a desempeñar en cualquier organización, con el fin de ser reconocidos en el largo plazo, como una institución sólida y de alta calidad en la formación de talento humano.

Palabras claves: Speaking, proceso de aprendizaje, comunicación, comercio internacional

ÍNDICE

CARATULA.....	I
OFICIO DEL PERMISO.....	II
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORIA INTELECTUAL.....	III
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR.....	IV
SEGUIMIENTO DE PROYECTO DE TITULACIÓN.....	V
RESULTADO DE TRABAJO DE GRADUACIÓN.....	VI
CERTIFICADO DE PORCENTAJE SISTEMA ANTIPLAGIO.....	VII
RESUMEN.....	VIII
ÍNDICE.....	IX
2. INTRODUCCIÓN.....	1
3. DESARROLLO.....	2
3.1 JUSTIFICACIÓN.....	2
3.2 OBJETIVO.....	3
3.3 SUSTENTOS TEÓRICOS.....	3
3.4 TÉCNICA APLICADA.....	14
3.5 RESULTADOS OBTENIDOS.....	15
4. CONCLUSIONES.....	18
5. BIBLIOGRAFÍA.....	20
6. ANEXOS.....	21

2. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el inglés es un idioma adoptado como primera o segunda lengua en diferentes naciones, se estima que se convertirá en un requisito indispensable al momento de acceder al mercado laboral, es decir, no cabe duda que dentro de las instituciones es de suma importancia el dominio de esta lengua universal, debido a las exigencias del mundo dinámico y creciente, el cuales vulnerable a diversos cambios a través del tiempo sea en el ámbito económico, social, político y tecnológico, pues obliga la sociedad a buscar nuevos horizontes de crecimiento personal o laboral, además permite desarrollar una ventaja comparativa en las organizaciones.

En el presente caso de estudio la primera variable, que es el speaking no guarda relación con la línea de investigación ni sublínea de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe, debido a una reestructuración de las líneas investigativas, sin embargo, la segunda variable, que es proceso de aprendizaje, se relaciona con la línea de la carrera, Gestión del conocimiento y la respectiva sublínea Modelos de aprendizaje y organización, puesto que se analiza el Speaking en el proceso de enseñanza del CENID. El manejo del inglés es importante en los negocios y las relaciones comerciales, puesto que es considerado como una lengua universal en el mundo contemporáneo.

La investigación realizada en el CENID tiene como propósito principal realizar un análisis minucioso a través de una investigación descriptiva y documental sobre la incidencia del speaking en los procesos de aprendizaje del idioma inglés; dentro de la institución los docentes y alumnos se encuentran desmotivados, debido a que no cuentan con espacios físicos y logística adecuada para compartir sus conocimientos de forma clara y eficaz, razón por la cual muestran baja productividad en sus actividades de enseñanza, además existen docentes que no manejan un adecuado dominio de la lengua extranjera, lo que imposibilita poder desarrollar un correcto aprendizaje.

3. DESARROLLO

3.1 JUSTIFICACIÓN

En el mundo contemporáneo, la importancia de aprender el idioma inglés es significativa, pues es una herramienta fundamental en diferentes ámbitos sociales, económicos, culturales, científicos, laborales y académicos, lo que facilita la comunicación con otras culturas o negociaciones, en este sentido, dentro del Centro de Idiomas se busca identificar la importancia del inglés y su contribución en el desempeño laboral del personal que busca alcanzar las metas institucionales y cumplir con las expectativas de sus beneficiarios, puesto que en el mercado empresarial existen instituciones que demandan talento humano que dominen el idioma por la actividad comercial que desempeñan.

Una de las principales situaciones problemáticas es la selección de personal docente, debido a que no se la realiza bajos estándares mínimos requeridos, que ayude a conservar el desarrollo sostenible de la calidad de enseñanza, por ello, esta investigación se justifica bajo la perspectiva profesional y académica de brindar un mejor porvenir en la mejora continua de la organización, siendo ésta la mayor beneficiaria y que a su vez contribuya al desarrollo holístico de quien analice este trabajo.

La realización de la investigación que lleva el nombre de: El speaking y su incidencia en los procesos de aprendizaje del idioma inglés en el Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Babahoyo, es factible desde el punto de vista académico y profesional, porque por medio de las técnicas de investigación aplicadas se pudo obtener todos los datos necesarios que sustentan el desarrollo del caso de estudio, los cuales brindan una información veraz y oportuna al proceso investigativo, además su factibilidad también radica en que se cuenta con todas las herramientas y recursos necesarios para la obtención de información en la institución estudiada.

El aporte de la investigación realizada en el Centro de Idiomas “CENID” ayuda con datos importantes, como las debilidades detectadas de ciertos docentes en el manejo de un speaking fluido, lo cual permite saber qué área de conocimiento la institución debe

estudiar, para realizar el debido proceso de toma de decisiones que permitan contribuir a la mejora continua y desarrollo de la organización, mientras que el aporte teórico que brinda la investigación radica en la socialización de la importancia del inglés en las actividades académicas y laborales, lo cual puede ser tema de importancia para toda la comunidad académica que necesite de estudios realizados sobre la temática estudiada.

3.2 OBJETIVO

El objetivo de la investigación realizada en el Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Babahoyo consiste en analizar la importancia del speaking y su incidencia en los procesos de aprendizaje del idioma inglés de la institución antes mencionada, debido a que el dominio de esta lengua extranjera es vital para los docentes dentro de su proceso de enseñanza, además resalta el profesionalismo, habilidades y preparación académica del talento humano, brindando así un impulso de motivación para demás compañeros y estudiantes.

3.3 SUSTENTOS TEÓRICOS

El Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Babahoyo, conocido por sus siglas como CENID, es una organización académica y administrativa con reglamentos propios creada en el mes de agosto de 2005, con el propósito principal de fomentar la enseñanza de lenguas extranjeras a los estudiantes universitarios de todas las facultades y cumplir con lo que establece la Ley de Educación Superior; la institución está bajo el control del Vicerrectorado Académico y conformada por el consejo administrativo, organismo que es la máxima autoridad del centro, precedido por el director, el profesor coordinador y los docentes en general.

El CENID tiene como misión fomentar la enseñanza de lenguas extranjeras al talento humano universitario para que estos puedan aumentar la aplicación de conocimientos en diversos campos que facilite la interacción paulatina con otras culturas y que responda a las necesidades de la comunidad, cabe mencionar, que esta institución cuenta con treinta y cinco profesores aproximadamente distribuidos acorde a la demanda de los estudiantes en

su matriz Babahoyo y extensión Quevedo, con el fin de garantizar el acceso a sus servicios sobre el dominio del idioma inglés en función a las situaciones geográficas de los estudiantes universitarios.

Sin embargo, el entorno que nos rodea, está expuesto a cambios constantes, existen muchas falencias en el dominio del idioma inglés, tanto en su lectura, escritura y capacidad de interpretación desde la educación básica hasta la superior, esto crea barreras de comunicación que impiden el desarrollo y crecimiento sustentable del país, por tal razón el Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Babahoyo (CENID), busca fomentar el aprendizaje del inglés a los estudiantes para que aumenten las posibilidades de interacción con otras culturas, entregando profesionales capacitados en el idioma, por este motivo, se realiza un análisis investigativo de la situación actual de la institución.

La investigación efectuada en el Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Babahoyo permite resaltar como el inadecuado manejo del speaking puede influir en la enseñanza dentro de los salones de clase, debido a que el conocimiento y habilidades en el inglés, forma parte esencial en la pedagogía de los docentes, por lo tanto una de los principales beneficiarios será la institución estudiada, debido a que permite identificar sus fortalezas y debilidades institucionales, otra parte beneficiada será la comunidad estudiantil, puesto que serán los principales lectores de la investigación realizada, donde se resalta la importancia del speaking en los procesos de aprendizajes.

Uno de los objetivos más significativos de la universidad, se refiere a que debe satisfacer la demanda de la sociedad en todo momento, adaptándose siempre a los nuevos desafíos que se le presenta, por esta razón se revela que el inglés es una herramienta útil al momento de alcanzar nuevos estándares de vida y mejora continua, según los autores (González , Piñero, & Fernández, 2017) “ La mejora continua es un proceso direccionado al desarrollo de actividades mediante el trabajo en equipo que promueve el rumbo hacia la perfección de los individuos en la organización”. (p. 59). La mejora continua siempre debe estar basada en el crecimiento profesional del talento humano y la investigación constante.

Ahora bien, en la práctica la persona que utiliza el idioma universal como gestor de alguna organización, debe demostrar niveles aceptables de dominio en el speaking, porque tiene vínculo directo con sus funciones, en este caso, el Centro de Idiomas está formado por funcionarios encargados de planificar actividades sociales, académicas y culturales con el fin de obtener resultados positivos y alcanzar los objetivos planeados, las ventajas del speaking del idioma inglés están claras para cualquier funcionario, un equipo humano que se desenvuelva efectivamente en esta lengua, alcanza altos índices de productividad en las actividades pedagógicas de la institución estudiada.

Para mantener la calidad de la enseñanza, la administración del Centro de Idiomas en conjunto con la embajada de los Estados Unidos, mantienen un convenio en vigencia, debido a que se busca capacitar a sus trabajadores a través de cursos personalizados que le permitan subir de categoría, descrito en el Marco Común Europeo Referencial para Lenguas, proporcionan a los educadores medios necesarios que le ayuden vencer las barreras que limitan la comunicación entre profesionales que laboran con éste idioma, según el sitio Web (IB, 2017) “El Marco Común Europeo permite desarrollar y comunicar el proceso de enseñanza para contextualizar los cursos de preparación de lenguas y certificados”.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, el Marco Común Europeo de Referencia para Lenguas, cuenta con seis niveles de dominio de inglés en la actualidad, los cuales contiene elementos de gramática, lectura, vocabulario y pronunciación, que son los siguientes: A1 es el nivel principiante precedido por, A2, B1, B2, C1 y C2, siendo este último el sobresaliente de todos, pues es el nivel en que se domina el idioma a la perfección en todos los aspectos, dichas certificaciones son las que avalan a un profesional en cuanto al manejo del inglés y su desempeño en el speaking.

En el centro de idiomas se identifica que existen profesionales que dominan el idioma en niveles intermedios tales como el B1 y C1, pues esto genera tensión y estrés entre miembros del equipo, debido a que unos están más capacitados que otros en aspectos relacionados al speaking, lo que afecta en cierto modo en los procesos de aprendizaje que desempeñan, e inciden en la productividad de sus colaboradores en ámbito laboral y

profesional, según el autor (González P. , 2017) “La productividad indica el nivel de desempeño individual y colectivo, e influye seriamente en el clima laboral”. (p. 88), lo citado, demuestra indudablemente la influencia del speaking en los procesos de enseñanza.

Otro aspecto fundamental de la investigación, es el momento en que la administración contrata o asigna el personal para realizar las labores de enseñanza, este proceso empieza con la publicación de la oferta laboral requerida y con los requisitos fundamentales que la vacante exija, sin embargo, en dicho proceso se evidencia inconsistencia, pues no se vincula a la organización el talento humano que cumpla a cabalidad con las tareas a desempeñar para alcanzar los objetivos y metas planeadas, para el autor (Cañequé, 2017) “Las metas planeadas son el resultado que se desea alcanzar en un tiempo determinado o finito por la organización”. (p. 55). La principal meta del CENID, es la formación del talento humano.

Por tal situación, muchos de los nuevos funcionarios carecen de la vocación que exige su profesión tales como; conocimientos, experiencias e innovaciones que existen sobre el speaking de esta lengua universal, lo cual de cierta manera afecta la imagen institucional debido a que son quienes plasman los conocimientos del idioma a sus beneficiarios, en este caso, los estudiantes de las carreras que oferta la Universidad Técnica de Babahoyo, pues toda la comunidad estudiantil están obligados a aprobar los cursos de inglés, con excepción de aquellos alumnos que cursen carreras de secretariado ejecutivo bilingüe y licenciatura en idiomas.

Dentro del Centro de Idiomas, los intervalos de tiempo que manejan son cortos, pues sus periodos de clases son de tres meses por cada nivel, cumpliendo en el año tres ciclos de clases, bajo esta situación, provoca que los colaboradores tengan menos tiempo de preparación en sus métodos de enseñanza sobre el speaking, motivo por el cual en ciertas ocasiones no llegan a impartir los conocimientos y atribuciones que exige el syllabus causa efectos significativos en los procesos de aprendizaje del idioma y la motivación laboral, según el autor (Cruz & Déniz, 2014) “Motivación es un conjunto de factores que tiene un individuo para alcanzar las metas condicionado por satisfacer alguna necesidad” (p. 46).

La incidencia del speaking en los procesos de aprendizaje del idioma inglés en el Centro de Idiomas, se evidencia cuando los funcionarios están motivados para realizar sus tareas de forma eficiente, pues es necesario recordar que la razón de ser de la institución, es fomentar el dominio de la lengua extranjera a sus alumnos, para que estos apliquen sus conocimientos adquiridos en diferentes tipos de mercado laboral, según los autores(Coto, Paz, & Franco, 2017)mercado laboral “Es aquel donde la oferta y demanda laboral son el resultado de la decisiones individuales del talento humano” (p.20). El mercado laboral en la actualidad demanda un talento humano con multiples habilidades.

Innegablemente, en el Centro de Idioma esto no se efectúa debido a que el personal cuenta con tiempos cortos para realizar sus actividades de mejora continua y de preparación sobre el speaking, además, no disponen de espacios o infraestructura adecuada para realizar sus tareas de forma dinámica y con actitudes positivas hacia sus beneficiarios, hay que resaltar que en ocasiones el espacio físico y demás recursos tecnológicos influyen en el proceso de aprendizaje y mucho más cuando la población académica es numerosa, y ante la ausencia de herramientas necesarias en la pedagogía del docente, se hace vital la preparación del profesional docente que ayude a sortear los problemas antes mencionados.

La tecnología hoy se encuentra en todos lados, debido a que se ha adaptado al entorno humano, porque conecta en pocos segundos con diversas naciones y permite usar, crear, optimizar e intercambiar la información, que reduce las barreras de comunicación entre los individuos, es decir, la tecnología es esencial en la vida de las personas, empresas y educación, porque permite alcanzar metas planeadas gracias a estas innovaciones, según el autor(Acero, 2015) ” La innovación es un proceso mediante el cual las ideas o inventos se desarrollan y se ofrecen al mercado,esto establece ventaja competitiva para una empresa” (p. 46). Las innovaciones tecnológicas hace más facil el speaking de los profesionales

En el Centro de Idiomas se evidencia la falta de tecnología, pues son necesarias y de gran aporte en los procesos de aprendizaje de mejora continua del speaking de los docentes y en el desarrollo formativo del dominio del idioma inglés en los estudiantes, porque les permite crear ambientes de trabajo en red o comunidades virtuales de estudio, para que los

estudiantes puedan compartir y explorar nuevas experiencias de aprendizaje, las tecnologías de la información y de la comunicación no sólo es ordenador (hardware y software), sino también, la gran información que disponen, gracias a su herramienta universal denominada internet que está al alcance de todo individuo.

A pesar de los escasos medios tecnológicos del Centro de Idiomas universitario, el personal institucional, en este caso los docentes, ejecutan planes estratégicos que permiten facilitar el acceso a estos recursos tecnológicos necesarios como, por ejemplo; infocus, router, portátiles, y equipo sonoros, con el fin de realizar las actividades de aprendizaje de forma dinámica, participativa e interactiva, para el autor (Ramas, 2015) “Las Tics son tecnologías de información, y hace mención al uso de medios de comunicación electrónico, los cuales son una nueva alternativa social, laboral y cognitiva”. (p. 54). El uso de la Tics en ocasiones ayuda a disimular el poco dominio del inglés y su speaking.

Sin embargo, es necesario mencionar que las tecnologías de información tienen un sinnúmero de ventajas en la educación y diversos ámbitos existente en el entorno, pero también tienen desventajas en aspecto de interés que es la educación, porque si el docente no tiene cuidado en el uso de las tecnologías, puede provocar distracciones en sus estudiantes lo que provoca que se confunda el aprendizaje con el juego o descanso, aunque el juego puede servir para aprender, pero no para actividades ajenas no relacionadas con la actividad que se desempeña.

La infraestructura del centro de idiomas afecta los procesos de aprendizaje del idioma de su personal, porque carece de espacios adecuados para realizar sus funciones de forma eficiente, el entorno físico, es un factor fundamental en la productividad y desarrollo de todo trabajador, por ello, las áreas laborales deben ser diseñadas acorde a las expectativas y tareas que desempeñan, para el autor (Cortés, 2017) “La infraestructura es el espacio físico y demás materiales que son de vital relevancia para la operación de los procesos y la obtención de un rendimiento adecuado en el talento humano y en la oferta de productos o servicios”. (p. 84)

En diversas organizaciones la infraestructura es un factor estratégico y necesario, porque incide directamente en los procesos de aprendizaje del idioma, bajo este contexto y de acuerdo a la investigación efectuada en el Centro de Idiomas se puede evidenciar que tienen espacios reducidos en condiciones pésimas como: paredes sin color, sin ventilación, escritorios viejos, pupitres sin comodidades mínimas para los estudiantes y suelo en malas condiciones, sin duda un panorama desalentador para el personal que labora por cumplir sus actividades de enseñanza en cuanto al speaking y demás conocimientos del idioma.

Según lo descrito en el párrafo anterior, debido a las falencias que existen en la institución, causa inconformidad a los estudiantes que de alguna u otra forma buscan acceder a la enseñanza de esta lengua extranjera, pues es un requisito clave y obligatorio para poder graduarse de su carrera de educación superior, por ese motivo, los alumnos asisten a sus clases sin importar los aspectos negativos en la infraestructura del CENID, sin embargo, uno de las principales debilidades detectadas, es la presencia de profesionales docentes con un débil dominio de la cátedra, evidenciado en un speaking limitado del inglés.

Desde la perspectiva del personal, aquellas situaciones negativas como la infraestructura, pupitres y debilidades en las habilidades del inglés, a largo plazo pueden causar afectaciones a la salud, como estrés y desmotivación en lo emocional, mientras que en lo físico dolores de espalda y cabeza, en este sentido, el clima organizacional de la institución no cumple con las condiciones necesarias que el individuo realice sus tareas con eficiencia y eficacia, según el autor (Pérez, 2017) “La eficacia consiste en conseguir que el servicio o producto esté al alcance del público objetivo cuando lo requiera,”. (p. 271) El ambiente laboral y el perfil profesional siempre incidirá en el cumplimiento de los objetivos.

En la página institucional del centro de idiomas, según datos históricos se evidencia que, en años anteriores la institución tenía docentes que dominaban la lengua universal en niveles de A2 y B1, bajo aquellas circunstancias y la toma de decisiones acertada por el consejo administrativo hoy en día el centro de idiomas cuenta con profesionales que dominan el inglés en niveles intermedios y altos según el Marco Referencial Europeo de

lenguas, sin embargo se debe priorizar que todo el talento humano se prepare continuamente.

Dentro de la institución a lo que respecta aspectos positivos de esta investigación, es necesario resaltar los esfuerzos de la administración por mantener capacitado a su personal en función de los niveles de dominio del speaking del inglés mediante clases presenciales y online de cada uno de ellos, lo que permite reforzar sus conocimientos, con el fin de brindar mejores resultados que cumplen con las expectativas de los alumnos y mejorar los procesos de aprendizaje del Centro de Idiomas.

La mejora continua que ha tenido el centro de idiomas en aspectos pedagógicos es significativa, pues esto permite de cierto modo reflejar a sus estudiantes los esfuerzos por ofrecer un servicio educativo de calidad, que permita fortalecer sus capacidades de interpretación, speaking y writing del inglés de forma eficiente y eficaz, bajo este sentido, la mayoría de los estudiantes muestran el interés de aprender esta lengua extranjera, no sólo porque es un requisito obligatorio de graduación de cualquier carrera que oferta la Universidad Técnica de Babahoyo, sino porque les emociona y se sienten identificados y motivados por dominar el inglés que es la lengua universal de negocios.

Es necesario enfatizar que el desarrollo organizacional se enfoca en generar un cambio en la institución centrada en la calidad de las relaciones humanas y el desarrollo holístico del personal, el centro de idiomas ha obtenido resultados significativos, a pesar de no ofertar la cantidad de cupos requeridos por la demanda estudiantil, lo que afecta la imagen corporativa, según (Galván, 2017) la imagen corporativa, “Es expresar las cualidades de la organización, con la intención de lograr una diferencia dentro del sector empresarial”. (p. 61). La imagen institucional del CENID es relativamente buena, pues a pesar que ya existen docentes con un mejor dominio del inglés, aún cuentan con aquellos profesionales en el que su speaking, deja mucho que desear.

El Consejo Administrativo a través de sus docentes y la capacidad de ejecutar las actividades de enseñanza correspondiente, logra de cierto modo cumplir con las expectativas de sus beneficiarios de recibir una educación formativa de calidad sobre el

uso del idioma extranjero escogido, a pesar de los aspectos negativos de su infraestructura, espacios reducidos y la didáctica aplicada del docente para el manejo del inglés dentro del proceso de enseñanza.

Dentro del mundo laboral y competitivo la formación académica es de suma importancia, porque incide de forma directa al momento de buscar ofertas laborales, debido a las exigencias determinadas por las organizaciones, por ello, el Centro de Idioma a través de su personal busca que sus estudiantes adquiera las competencias necesarias del speaking, listening y writing para llevar a cabalidad sus futuras tareas a desempeñar en cualquier organización, con el fin de ser reconocidos en el largo plazo, como una institución sólida y de alta calidad en la formación de talento humano en la enseñanza del idioma inglés.

Una de las competencias del Centro de Idioma, es la planificación de actividades académicas recreativas, sociales y culturales con la comunidad en general, por ello, cuando la Universidad Técnica de Babahoyo organiza y programa eventos dentro y fuera de la misma, tienen el derecho de participar con sus docentes y alumnos, con la intención de promover la participación colectiva a través de medios creativos que muestran a la sociedad las diversas tareas o investigaciones académicas relacionadas con el speaking en su proceso de aprendizaje, para el autor (Orozco, 2017) “El proceso de aprendizaje representa un recurso administrativo que se debe emplear con la intención del empoderamiento y conocimiento del talento humano”. (p. 27).

En el centro de idiomas, en específico los docentes se centran en fomentar a sus alumnos una educación inclusiva direccionadas en dos aspectos básicos; la comunidad y la participación, para ello, el ingenio que maneja el personal pedagogo en el que todos sus estudiantes se sienten parte de la misma, es la estrategia de trabajo en equipo, en donde cada uno de los miembros deben aportar y participar con ideas o actividades innovadoras que reflejen el compromiso y esfuerzo de todos, con la finalidad de expresar a la colectividad en general, los conocimientos adquiridos sobre el dominio del idioma inglés que se aplican en diferentes campos laborales del entorno que les rodea.

Todas estas actividades de participación e inclusión entre docentes, alumnos y comunidad dentro o fuera de la Universidad Técnica de Babahoyo, se da mediante casas abiertas, ferias inclusivas, y/o exposiciones, que dan a conocer al público sobre la importancia del speaking en los procesos de aprendizaje y la gran utilidad en el mundo empresarial, debido a que promueven una ventaja competitiva, para el autor(Ricalde, 2014) “Ventaja competitiva es una estrategia para conseguir los resultados deseados y obtener así una posición destacada en su entorno” (p.22). Para citar un ejemplo, aquella institución que realice operaciones de comercio exterior, siempre va a requerir talento humano con adecuado speaking he ahí su importancia en los negocios.

Mediante la presente investigación se puede constatarla importancia del speaking en los procesos de aprendizaje, porque permite fortalecer capacidades cognitivas del alumno sobre el dominio de la lengua extranjera, que es de gran aporte intelectual a su carrera de estudio; gracias a la toma de decisiones de la administración en la actualidad existe profesionales en constante capacitación, dé acuerdo, con el autor (Pérez, 2017) “El proceso de toma de decisiones es una tarea principal por parte del nivel directivo de la institución y marca el rumbo de la organización”. (p.21),en ese sentido, el Centro de Idiomas, trata de otorgar profesionales capacitado en inglés, tanto en lectura, escritura e interpretación.

Gracias a los métodos de enseñanza del personal docente, muchos alumnos hoy en día, cuentan con conocimientos básicos y necesarios de dominio del inglés, capaces de cubrir diversas plazas laborales, cabe recordar, que el Centro de Idiomas premia a los mejores quince estudiantes, a través de la interacción con otros alumnos de Estados Unidos, con la intención de desarrollar el speaking, por ello, el director del CENID invita a reflexionar a la comunidad universitaria que no tengan la perspectiva de que los cursos sólo son un requisito de graduación, sino que es una oportunidad de aprender la lengua universal más importante del mundo.

De acuerdo con lo descrito en párrafos anteriores, el speaking y su incidencia en los procesos de aprendizaje del Centro de Idiomas, se evidencia en los esfuerzos realizados por la administración para lograr mantener la calidad de la enseñanza, a pesar de los aspectos negativos detectados durante el transcurso de la investigación la institución

estudiada entrega talento humano que aprobaron los módulos de inglés de forma satisfactoria y en la actualidad realizan diversas funciones en organizaciones dedicadas a diferentes actividades empresariales, como empresas turísticas, agencias publicitarias e instituciones relacionadas con el comercio internacional, por lo cual es indudable su importancia y conocimiento.

En las empresas turísticas, los estudiantes aprobados por el centro de idiomas, realizan diversas actividades entre esas, la comunicación con otros individuos de origen extranjero y el apoyo de material informativo para que el viaje del turista sea placentero y divertido, pese a la importancia de este idioma adoptado por la mayoría de naciones en el mundo como primera o segunda lengua, en el Ecuador el dominio de inglés es bajo, por ello, el aporte del CENID y su personal didáctico se evidencia en el resultado obtenido, es decir, los estudiantes que tiene suficiencia de conocimientos del dominio del speaking.

Un ejemplo de ello, es la empresa denominada “Turistiqueros” que es una agencia de desarrollo y promoción de destinos turísticos del Ecuador, pues cuenta con talento humano que domina el speaking en niveles básicos e intermedios aprobados por el Centro de Idiomas, en donde se evidencia los esfuerzos de la administración por entregar profesionales que respondan a las necesidades de la colectividad, por lo tanto la calidad de los procesos de aprendizajes de la institución deben ser la mejor, para que los estudiantes puedan adquirir destrezas aplicables en el mundo laboral.

En la actualidad muchas agencias publicitarias necesitan de talento humano capacitado en el idioma inglés, pues le ayuda a manipular diversos programas informáticos relacionados a la actividad comercial que desempeñan, en la actualidad algunas de estas aplicaciones no cuentan con la traducción de lengua requerida, en este caso el español, lo que provoca retraso en sus actividades y bajo desempeño laboral de sus colaboradores, por lo tanto el speaking y la capacidad de comprensión debe ser sobresaliente para cubrir las necesidades de la colectividad.

En empresas relacionadas al comercio internacional, la importancia del speaking es considerada una herramienta indispensable, pues facilita la comunicación entre países que

se dedican a la importación y exportación de bienes o servicios, por tal razón contar con profesionales que puedan leer, escribir e interpretar este idioma, permite el crecimiento y fortalecimiento de la economía a través el comercio internacional para los autores (Aznar, Gallego, & Medianero, 2017) “Comercio internacional son las relaciones económicas, comerciales y bilaterales entre diferentes entes económicos”. (p 14). Por lo tanto, las instituciones de educación superior deben brindar la atención necesaria a la capacitación del inglés, pues en la actualidad es vital para los negocios y demás actividades laborales.

Ahora bien, la incidencia que tiene el speaking en los procesos de aprendizaje del Centro de Idiomas se refleja desde la toma de decisiones del Consejo Administrativo en organizar cursos, congresos, clases y seminarios, que permitan el mejoramiento continuo de enseñanza del speaking a su personal, para que ellos realicen las actividades didácticas a sus estudiantes de forma dinámica, con la intención que tengan suficiencia de conocimientos del idioma con eficiencia, para el autor (Tirado, Gálvez, & Baleriola, 2017) “Implica actuar bien dentro del entorno laboral, tomar las mejores decisiones con menos recursos y alcanzar los objetivos”. (p. 37), y desempeñarse adecuadamente en lo laboral.

Durante el transcurso de la presente investigación se redactó los aspectos positivos y negativos del Centro de Idiomas, gracias a los instrumentos básicos de recolección de información se permitió conocer de forma concreta y certera la situación actual de la institución con el fin de que en el largo plazo, sirva de apoyo documental en la toma de decisiones futura relacionadas a mejorar su productividad y competitividad., además de priorizar siempre la capacitación continua en el speaking y dominio de un idioma tan importante como el inglés, que al menos para la institución estudiada es vital dentro de sus procesos de aprendizaje.

3.4 TÉCNICA APLICADA

Para efectuar el siguiente estudio de caso se aplicó la investigación Descriptiva y documental, la cual permite el levantamiento y procesamiento de datos consultados en la institución y demás fuentes de información, también se aplicó el método deductivo que ayudó a analizar de forma general la temática central y poder así realizar conclusiones globales sobre las situaciones detectadas en la investigación y por último se implementó la

una ficha de observación y encuesta, las cuales se encuentran estructuradas con ítems y preguntas direccionadas a evaluar los procesos de aprendizajes del Centro de Idioma de la Universidad Técnica de Babahoyo en cuanto al Speaking de sus docentes.

La encuesta y ficha de observación fueron realizadas en las instalaciones del Centro de Idiomas, donde se evalúan aspectos claves en el aprendizaje, como la infraestructura, los recursos didácticos y el dominio del speaking en el proceso de enseñanza, dichas técnicas de investigación se aplicaron al personal docente, que está conformado por un número de 30 personas aproximadamente en las instalaciones del CENID Babahoyo, quienes serán las unidades de observación dentro del caso de estudio, convirtiéndose en una muestra finita.

3.5 RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos por medio de la ficha de observación se pudo determinar como principal hallazgo, que no todos los docentes poseen un speaking fluido, lo que genera una barrera de comunicación e imposibilita la fluidez dentro del proceso de aprendizaje, además ocasiona que la imagen del profesional se deteriore, debido a que existen otros compañeros que si dominan adecuadamente una conversación en inglés de forma fluida, a continuación se detallan dos preguntas seleccionadas del cuestionario de la encuesta. En dichas preguntas se consulta el nivel del dominio de la lengua extranjera y si considera importante la incidencia del speaking en los procesos de aprendizaje.

¿Cree usted, que es importante el dominio del speaking en la actualidad?

Tabla 1. *Importancia del speaking*

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	25	83,33	83%
No	5	16,67	100%
Total	30	100	

Nota: información obtenida en la investigación

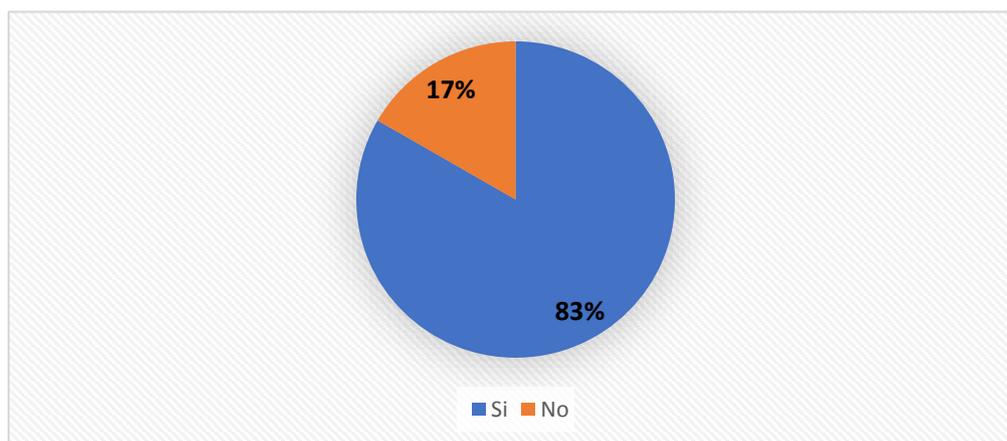


Gráfico. 1 *Importancia del speaking*

Análisis

En la aplicación de la encuesta el 83% de las personas encuestadas mencionaron que el speaking es necesario en la vida profesional y laboral, mientras que el 17% consideran que no.

Interpretación

Los resultados obtenidos en la encuesta mencionan que la mayoría de los docentes encuestados consideran que el speaking no sólo es importante en los procesos de aprendizaje dentro del CENID, también lo es en el mundo laboral.

¿Qué niveles de dominio del idioma inglés según el marco común europeo referencial para lenguas tiene usted?

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
A1 - A2	2	6,67	7%
B1 - B2	23	76,67	84%
C1 - C2	5	16,67	100%
Total	30	100	

Tabla 2. Nivel de Dominio

Nota: información obtenida en la investigación

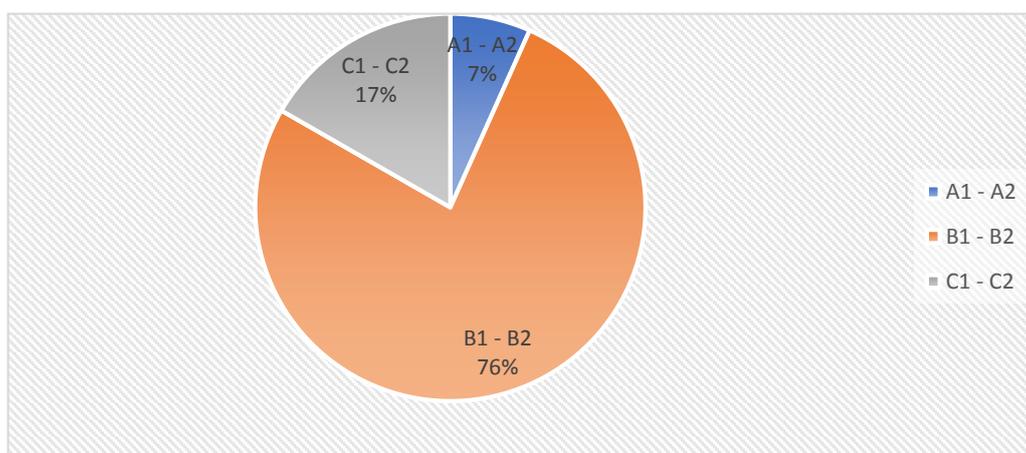


Gráfico. 2 Nivel de dominio

Análisis

La encuesta obtuvo el siguiente resultado el 76% de la población manifestó que los profesionales docentes poseen niveles intermedios del dominio del idioma inglés, el 17% mencionaron que posee un inglés fluido y el 7% restante comunicó que el dominio del idioma de ciertos profesionales es bajo.

Interpretación

Los resultados recabados en la encuesta evidencian que en el Centro de idiomas existen docentes en el que el speaking dentro de los procesos de aprendizajes es básico, por lo cual influye directamente en el rendimiento laboral y académico del talento humano.

4. CONCLUSIONES

El presente estudio de caso realizado en el Centro de Idiomas de la Universidad de Técnica de Babahoyo presenta las siguientes conclusiones obtenidas a lo largo de la investigación:

- En el centro de idiomas los espacios o infraestructura son reducidos para realizar las funciones de enseñanza de forma eficiente y eficaz, inciden directamente en los procesos de aprendizaje del speaking, que busca cumplir con las expectativas de sus beneficiarios y el alcance de las metas planeadas por la institución a pesar de encontrarse en un panorama que no cumple con las condiciones necesarias que requieren los individuos para realizar sus funciones.
- Los tiempos que maneja el centro de idiomas en sus módulos de inglés son cortos, pues en ocasiones el personal tiene limitado tiempo para preparar sus actividades acordes a los requerimientos y plazos determinados en el syllabus, lo que ocasiona la falta de motivación y estrés relacionada con sus acciones didácticas, además dicha limitación en el tiempo influye sustancialmente en el rendimiento laboral y académico del docente y alumno, puesto que no se adquieren las competencias necesarias en la formación del talento humano.
- Existen docentes que poseen niveles intermedios de dominio del idioma inglés en B1, C1 según el Marco Europeo referencial para la lengua extranjera, lo que denota las principales debilidades del profesional docente en el speaking a la hora de impartir los procesos de aprendizaje, además, lo mencionado también es una muestra de la poca capacitación del talento humano en obtener certificaciones que avalen un dominio en el idioma inglés de manera sobresaliente.
- El mayor impacto que generó la investigación en el Centro de Idiomas de la UTB es la poca preparación, conocimientos y habilidades de ciertos docentes a la hora de realizar sus clases, lo que denota una débil pedagogía y recursos que logren captar la atención de

los alumnos, puesto que en ocasiones sus clases la desempeñan en español, obviando la aplicación del speaking en el proceso de aprendizaje.

- En comparación con la UCSG, que incluye la preparación del idioma inglés dentro de su malla curricular con la intención de formar un talento humano con amplios conocimientos y habilidades en cuanto al dominio sobresaliente de la lengua extranjera, mientras que el Centro de Idiomas de la UTB, solo oferta estudiantes con conocimientos básicos en cuanto al inglés, lo que demuestra que otras instituciones de educación superior si predestinan los esfuerzos necesarios para la capacitación de un idioma universal y necesario en la época contemporánea que vivimos.

Se recomienda que la institución estudiada en conjunto con su equipo docente, por medio del convenio firmado con la embajada de Estados Unidos o de forma autónoma se fomente mayores capacitaciones del inglés, de tal manera que puedan lograr un speaking fluido que puedan desarrollar en el proceso de enseñanza en el Centro de Idiomas, además que sus intervalos de tiempos en las clases impartidas sean más prolongados para poder desarrollar las destrezas y habilidades necesarias del inglés en sus estudiantes.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Acero, L. (2015). Estrategias de Creación Empresarial. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Aznar, J., Gallego, M., & Medianero, M. (2017). Información y gestión operativa de la compraventa internacional transversal: UF1757. Madrid: Editorial CEP, S.L.
- Cañeque, M. (2017). El nuevo liderazgo. Chile : Ediciones Granica.
- Cortés, J. (2017). Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015). Málaga: Editorial ICB.
- Coto, M. (2017). Estudio del Mercado Laboral del Distrito V de Huelva. España: Universidad de Huelva.
- Cruz, A. (2014). Economía y Dirección de Empresas. España: Editorial Ebook.
- Galván, C. (2017). Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección MF0982_3. Madrid: Editorial CEP, S.L.
- González , R (2017). Restos de la Dirección, Vol. 11, no. 2. Cuba: D - Universidad de Camagüey.
- González, P. (2017). Procesos de gestión de unidades de información y distribución turísticas: UF0077. Logroño: Editorial Tutor Formación.
- IB. (4 de Enero de 2017). Evaluación comparativa de cursos de lengua del Programa del Diploma y el Marco común europeo de referencia para las lenguas.
- Orozco, A. (2017). El impacto de la capacitación. La Loma Tlaneplanta: Editorial Digital UNID.
- Pérez, C. (2017). Gestión de la competencia directiva: toma de decisiones no estructuradas. Cuba: Editorial Universitaria.
- Peréz, F. (2017). Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas: MF1789_3. Madrid: Editorial CEP, S.L.
- Ramas, F. (2015). TIC en educación: escenarios y experiencias. México D.F: Ediciones Díaz de Santos.
- Ricalde, M. (2014). Proceso Administrativo. México: Editorial Unid.
- Tirado, F.(2017). Las organizaciones en el siglo XXI: un enfoque psicosocial y político. Barcelona: Editorial UOC.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



6. ANEXOS

Anexo # 1.- Formato de la ficha de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN					
El speaking y su incidencia en los procesos de aprendizaje del idioma inglés en el Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Babahoyo					
Directrices: La ficha de observación, ayuda a recolectar información necesaria que permita tener mejor criterio de los aspectos relevantes positivos y negativos de la presente investigación. Se puntuará cada uno de los ítems, con una “X”, bajo la siguiente valoración. Excelente: EXC Muy bueno: MB Bueno: B Regular: R Pésimo: P					
Aspectos	Valoración				
	EXC	MB	B	R	P
Clima laboral			X		
Dominio del speaking				X	
Eficiencia				X	
Motivación laboral				X	
Comunicación entre miembro de la organización			X		
Infraestructura adecuada					X
Participación y dinámica			X		
Capacitación continua	X				
Pedagogía		X			



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



Anexo # 2.- Formato de encuesta al personal del centro de idiomas

Preguntas

1. ¿Cree usted, que es importante dominio del speaking en la actualidad?

Si ()

No ()

2. ¿Qué niveles de dominio del idioma ingles según el marco común europeo referencial para lenguas tiene usted?

A1 ()

A2 ()

B1 ()

B2 ()

C1 ()

C2 ()

3. Cree Usted, ¿Que el centro de idiomas cuenta con los suficientes recursos tecnológicos para la formación del talento humano en el idioma universal?

Si ()

No ()

4. Está de acuerdo ¿Qué dentro del centro de idiomas existen profesionales calificados en la enseñanza del speaking de una lengua extranjera?

Si ()

No ()

5. ¿Qué calificación le da usted a la infraestructura del centro de idiomas?

Excelente ()

Buena ()

Regular ()

6. Cree usted ¿Qué tener suficiencia de conocimientos de inglés en speaking y writing le permite acceder a diversos mercados laborales?

Si ()

No ()



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



7. Cree usted ¿Qué la administración del centro de idiomas planifica cursos, seminarios, capacitación, entre otras, que promueva la mejora continua del dominio de inglés a su personal?

Si ()

No ()

8. Cree usted ¿Qué la selección del personal se la realiza bajo parámetros mínimos establecidos por el centro de idiomas?

Si ()

No ()

9. ¿El centro de idiomas cumple con las metas u objetivos planeados en los tiempos establecidos por la institución?

Si ()

No ()

A veces ()

10. ¿El speaking incide en los procesos de aprendizaje del centro de idiomas de forma eficiente y eficaz?

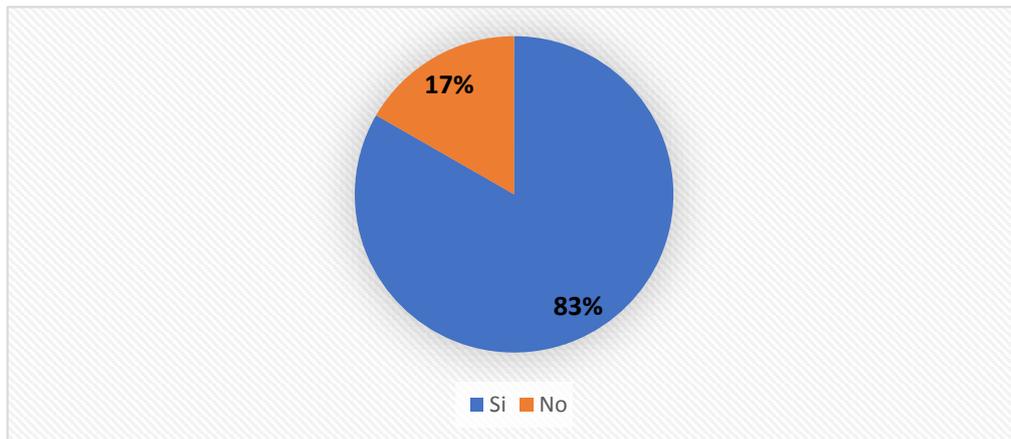
Si ()

No ()

Anexo # 3.- Tabulación de las preguntas de mayor aporte a la investigación

¿Cree usted, que es importante el dominio del speaking en la actualidad?

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	25	83,33	83%
No	5	16,67	100%
Total	30	100	



Análisis

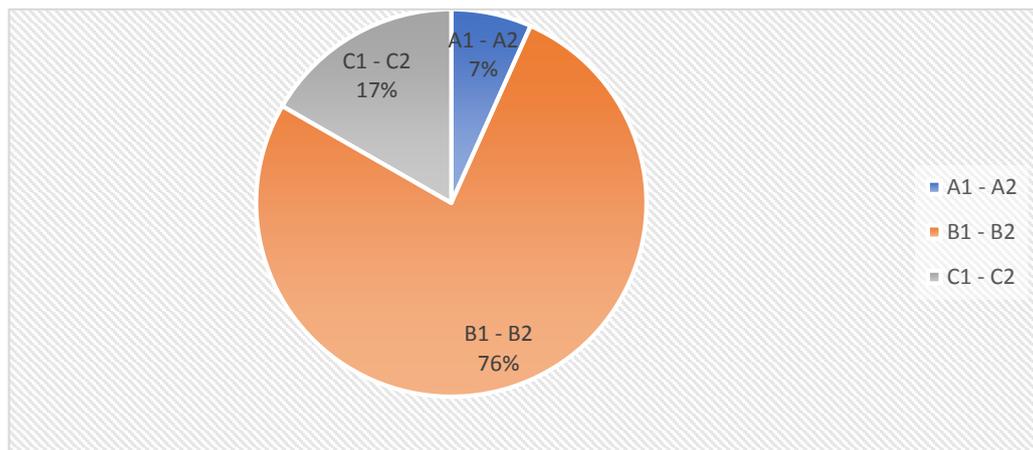
En la aplicación de la encuesta el 83% de las personas encuestadas mencionaron que el speaking es necesario en la vida profesional y laboral, mientras que el 17% consideran que no.

Interpretación

Los resultados obtenidos en la encuesta menciona que la mayoría de los docentes encuestados consideran que el speaking no sólo es importante en los procesos de aprendizaje dentro del CENID, también lo es en el mundo laboral.

¿Qué niveles de dominio del idioma inglés según el marco común europeo referencial para lenguas tiene usted?

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
A1 - A2	2	6,67	7%
B1 - B2	23	76,67	84%
C1 - C2	5	16,67	100%
Total	30	100	



Análisis

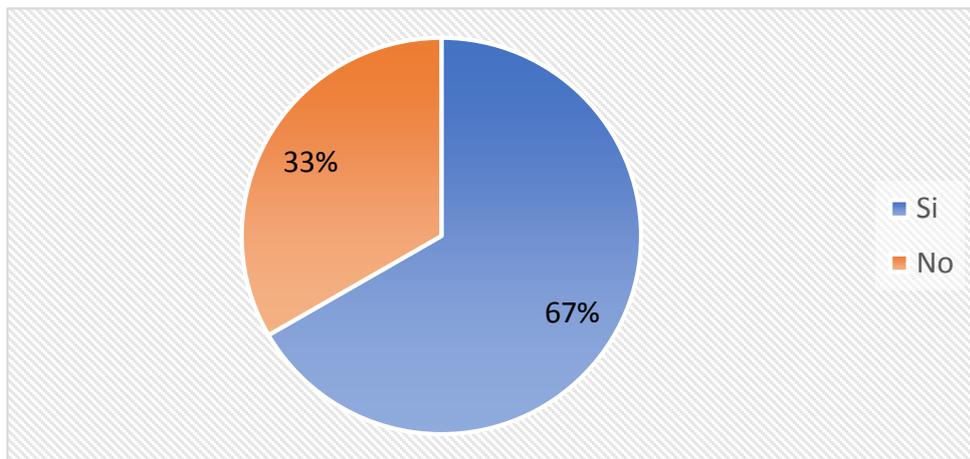
La encuesta obtuvo el siguiente resultado el 76% de la población manifestó que los profesionales docentes poseen niveles intermedios del dominio del idioma inglés, el 17% mencionaron que posee un inglés fluido y el 7% restante comunicó que el dominio del idioma de ciertos profesionales es bajo

Interpretación

Los resultados recabados en la encuesta evidencian que en el Centro de idiomas existen docentes en el que el speaking dentro de los procesos de aprendizajes es básico, por lo cual influye directamente en el rendimiento laboral y académico del talento humano

Cree usted ¿Qué tener suficiencia de conocimientos de inglés en speaking y writing le permite acceder a diversos mercados laborales?

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	20	66,67	67%
No	10	33,33	100%
Total	30	100	



Análisis

El 67% de las personas encuestadas mencionaron que el speaking y el writing influyen en las oportunidades laborales de determinadas empresas, mientras que el 33% manifestaron que no incide a la hora de ocupar una plaza de trabajo.

Interpretación

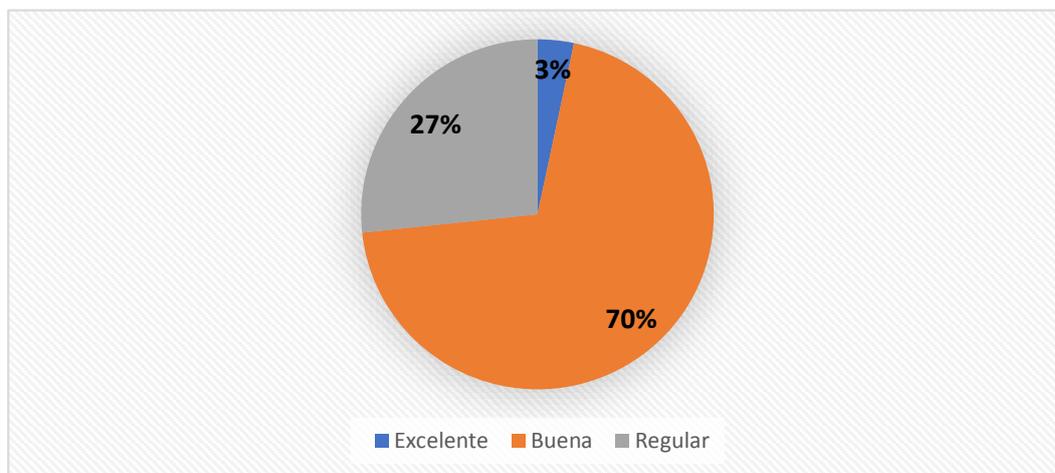
La información obtenida en la investigación demuestra que la mayoría de las personas encuestadas consideran importantes el speaking en la formación profesional, debido a que abre las puertas a plazas de trabajo como centros de idiomas, agencias de viajes y empresas dedicadas al comercio exterior.

¿Qué calificación le da usted a la infraestructura del centro de idiomas?

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Excelente	1	3,33	3%
Buena	21	70	70%
Regular	8	26,67	100%
Total	30	100	

Análisis

El
70% de las
personas



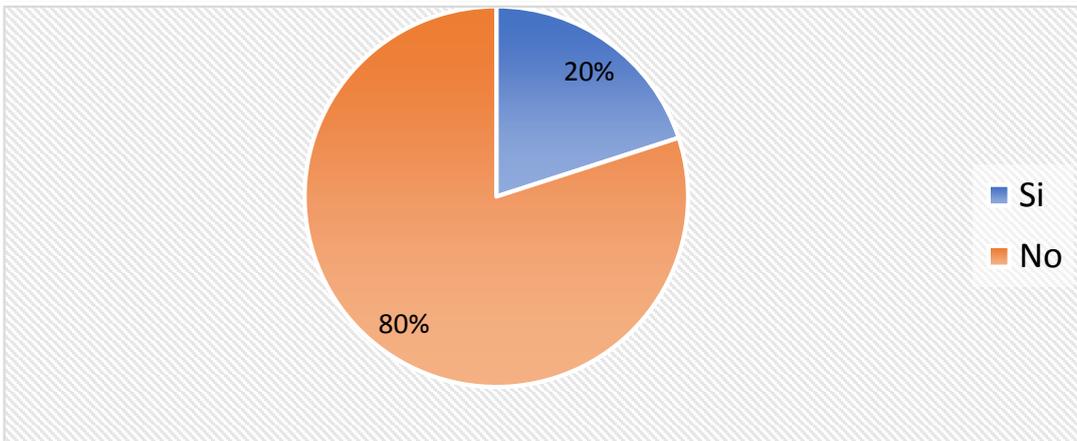
encuestadas mencionaron que el espacio físico e infraestructura del centro de idiomas es bueno, otro 27% dijeron que el entorno es regular para el proceso de enseñanza, mientras que el 3% restante manifestaron que el ambiente laboral es excelente.

Interpretación

La información obtenida en la investigación demuestra que la mayoría de las personas encuestadas consideran importante la infraestructura en el proceso de aprendizaje de la institución, debido a que brinda la posibilidad de realizar clases más dinámicas y participativas.

Cree Usted, ¿Que el centro de idiomas cuenta con los suficientes recursos tecnológicos para la formación del talento humano en el idioma universal?

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	6	20,00	67%
No	24	80,00	100%
Total	30	100	



Análisis

Al consultar si el Centro de Idiomas posee los recursos tecnológicos necesarios para el proceso de aprendizaje, el 80 % de las personas encuestadas mencionaron que no, mientras que el 20% manifestaron que si poseen de las herramientas tecnológicas para el proceso de aprendizaje.

Interpretación

Los resultados obtenidos demuestran que además del speaking, otras de las debilidades de la institución, es la dotación de recursos tecnológicos indispensables para el desarrollo cognitivo de una lengua extranjera importante en el mundo de los negocios, como el inglés.

Anexo # 4.- Evidencia fotográfica de la investigación de campo



Imagen N. ° 1. Aplicación de la encuesta al director del CENID



Imagen N. °. Aplicación de la encuesta a los docentes del CENID