

<https://doi.org/10.35381/i.p.v5i1.2700>

Modelo de coaching para mejorar la gestión administrativa y docente
Coaching model to improve administrative and teaching management

Luis Alberto Mora-Paredes

luismp38@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0009-0004-5198-2590>

Ariel José Romero-Fernández

ua.arielromero@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-1464-2587>

Jorge Rene Viteri-Moya

ua.jorgeviteri@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-5705-4590>

Recibido: 15 de enero 2023

Revisado: 20 marzo 2023

Aprobado: 15 de abril 2023

Publicado: 01 de mayo 2023

RESUMEN

El objetivo del presente artículo es proponer un modelo de coaching que permita mejorar la gestión administrativa y docente en el Centro de Transferencia y Desarrollo Tecnológico CTT de los Andes Santo Domingo. Según el alcance la metodología que se utilizará será la investigación descriptiva ya que permitirá describir los problemas y las posibles soluciones. Los Resultados demostraron que la mayoría del personal docente no tiene el suficiente ánimo y la energía para cumplir con su trabajo. Considerando los resultados obtenidos podemos deducir que las autoridades institucionales si demuestran preocupación por la realización personal del equipo de docentes. En conclusión, se puede afirmar que desde la realización de la investigación se han alcanzado metas con las cuales se garantizan el cumplimiento del objetivo y así proponer un modelo de coaching que mejora la gestión administrativa y docente en el Centro de Transferencia y Desarrollo Tecnológico CTT de los Andes.

Descriptores: Gestión; administración; coaching; modelo educativo; docente. (Tesauro UNESCO).

ABSTRAC

The objective of this article is to propose a coaching model that allows improving administrative and teaching management at the CTT de los Andes Santo Domingo Technological Transfer and Development Center. Depending on the scope, the methodology that will be used will be descriptive research since it will allow describing the problems and possible solutions. The Results showed that the majority of the teaching staff does not have enough spirit and energy to carry out their work. Considering the results obtained, we can deduce that the institutional authorities do show concern for the personal fulfillment of the teaching team. In conclusion, it can be affirmed that since the research was carried out, goals have been achieved with which the fulfillment of the objective is guaranteed and thus propose a coaching model that improves administrative and teaching management in the Center for Transfer and Technological Development CTT de los Andes.

Descriptors: Management; administration; coaching; educational model; teacher. (UNESCO Thesaurus).

INTRODUCCIÓN

Los estudios sobre la gestión en diferentes ramas de la ciencia en los últimos años han profundizado en las mejoras del desempeño y en la calidad de la gestión, tanto en las empresas como de sus sistemas administrativos (Briones et al, 2020; Huaman, 2020; Lara et al, 2019; Pérez y Troya, 2021; Vera et al, 2021;), pues de la calidad del sistema depende todo resultado válido de gestión.

Otras investigaciones se han centrado en la identificación de competencias (Osorio, 2019; Ordoñez et al, 2021) y cómo lograr el cumplimiento de objetivos estratégicos (Martínez, 2021) que requieren los sectores como gestión de los servicios que ofertan. Estos estudios evalúan el empleo de los recursos tanto desde el punto de vista administrativo, como operativo y técnico lo cual es de gran utilidad para fundamentar las estructuras organizacionales de la empresa y que sean funcionales.

Por ello, la gestión administrativa en el Centro de Transferencia y Desarrollo Tecnológico CTT de los Andes es uno de los factores más importantes para alcanzar la eficacia y eficiencia en el programa académico. Esta gestión incide en la organización interna del centro y en el resultado que tienen los estudiantes con el aprendizaje del inglés. De esta forma, el proceso aprendizaje debe de ser sustentado en técnicas que propicien un desempeño de calidad y la satisfacción de los involucrados en sus actividades y servicios. Desde el punto de vista organizativo, el Centro de Transferencia y Desarrollo Tecnológico CTT de los Andes establece un cronograma de trabajo para seis niveles de enseñanza aprendizaje del inglés según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas para que los estudiantes alcancen la suficiencia en dicho idioma y se establecen normas de comportamiento y de entrega de información que avalan el buen funcionamiento para el aprendizaje del inglés general. Pero, a su vez, este orden hace que el proceso de aprendizaje no desarrolle todas sus potencialidades desde la creatividad de los docentes y estudiantes.

Desde el punto de vista técnico profesional, se han realizado varios estudios para perfeccionar el aprendizaje del inglés en el Centro de Transferencia y Desarrollo Tecnológico CTT de los Andes, desde el análisis del enfoque bilingüe y cultural hasta el análisis de la modalidad online. En el área de medicina, el inglés se imparte con propósitos generales y se ha realizado una estrategia para que sus estudiantes tengan una formación con propósitos específicos.

También se ha llevado a cabo una investigación para la comprensión sintáctica en función del desarrollo de habilidades lingüísticas (Gavilánez, 2021). Por otra parte, el problema de la pandemia ha exigido centrarse en el análisis de los entornos virtuales de aprendizajes y a partir del trabajo grupal en habilidades comunicativas desde las condiciones sincrónicas y asincrónicas (Quevedo et al, 2022). Todos estos trabajos independientes aún deben ser incorporados en la estructura del análisis organizativo sistémico para que faciliten el conocimiento efectivo y consciente. El coaching es usado como herramienta estratégica en la organización del trabajo. Esta técnica está basada en el desarrollo de un conjunto de elementos estratégicos que parte de la práctica actual hasta la futura en la cual ocurrirá una transformación de la situación pues se produce la generación de la reflexión al definir y establecer la meta y objetivos cuando se analizan la realidad, los compromisos y las opciones para que estos objetivos se alcancen.

Esta técnica por tanto es una forma de organizar la reflexión consciente del individuo para encaminarlo hacia la eficiencia. El objetivo marca el inicio del proceso concentrado en lo que el individuo desea y por tanto con una motivación real para obtener el conocimiento o el proceso que se propone (Huaman, 2020). Pero la motivación se apoya en la aceptación para transformar la realidad, a partir de la experiencia y el reconocimiento de la situación en la que se encuentra el aprendiz, de su conciencia o juicio cabal del momento y lugar en que está, porque son los elementos que impulsan el cambio para mejorar y desarrollar un plan de acción más eficiente y diferente en el CTT, que debe partir de un modelo de gestión administrativa mucho más integral tanto para

administrativos como docentes que permita ser más efectivo en la atención a los estudiantes.

En la práctica de los docentes se observan diferencias conceptuales y profesionales, que se traducen en limitaciones en el manejo de la información oral, falta de seguimiento a las dificultades, y falta de control en la corrección oral, lo que pudieran ser mucho más coherentes si se adiestran a los docentes en las habilidades de liderazgo con que se mejore el accionar como equipo de trabajo. Además, que los puntajes de rendimiento online fueran mejores en las habilidades orales de los estudiantes, si el entrenamiento virtual atendiera la dificultad de los profesores para diseñar y crear sus materiales según las necesidades de los alumnos, lo cual les facilitaría el uso de métodos más activos y menos tradicionales. El objetivo del presente artículo es proponer un modelo de coaching que permita mejorar la gestión administrativa y docente en el Centro de Transferencia y Desarrollo Tecnológico CTT de los Andes Santo Domingo.

METODO

Según el alcance la metodología que se utilizará será la investigación descriptiva ya que permitirá describir los problemas, los causales y las posibles soluciones. Para la presente investigación se contará con la participación de 14 colaboradores del área administrativa y docente del Centro de Transferencia y Desarrollo de Tecnología CTT de los Andes Santo Domingo. Se utilizará el total del universo ya que es un número reducido, manejable y permitirá mayor exactitud en los resultados.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La empresa que abrió sus puertas y permitió realizar la investigación para el presente artículo científico es el Centro de Transferencia y Desarrollo de Tecnología CTT de los Andes, es una institución académica de educación autónoma, de derecho privado y sin fines de lucro, adscrita a la Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes, su

domicilio matriz está en la ciudad de Ambato en la Avenida Dr. Gustavo Álvarez; una extensión en la ciudad de Quevedo y sedes en las ciudades de Santo Domingo, Riobamba, Ibarra, Tulcán, Puyo, y Babahoyo. CTT de los Andes se creó el 9 de octubre de 2013 con el objetivo de atender las necesidades de la comunidad que directamente está relacionada al desarrollo de la investigación, ciencia y tecnología.

El Centro de Transferencia y Desarrollo de Tecnología CTT de los Andes ofrece una alternativa para la adaptación de tecnologías al desarrollo del país y busca soluciones a los requerimientos científicos, educativos, técnicos y tecnológicos de los distintos sectores de la población.

Los servicios que brinda el Centro de Transferencia y Desarrollo de Tecnología CTT de los Andes son: Centro de idiomas Language Center con su Centro de capacitación de idiomas, Sistema de comunicación, diseño y producción con productos de diseño gráfico, audiovisuales, E-marketing, radio y televisión digital, spots, reportajes, documentales con calidad 4k. Servicio y aplicaciones médicas con su producto de insumos odontológicos, laboratorio clínico y rayos x. Servicio de capacitación con su producto en conferencias, talleres, seminarios, cursos. Servicio de Catering con su producto de organización de eventos y servicios de alimentación. Servicio de Consultoría con su producto de asesoramiento empresarial y capacitación en todas las áreas. Servicio de Warehouse con su producto de venta de implementos e insumos estudiantiles.

Actualmente uno de los principales servicios que brinda el Centro de Transferencia y Desarrollo de Tecnología CTT de los Andes es el Centro de idiomas a través de su centro de capacitación de idiomas Language Center, que tiene como objetivo principal ayudar a los estudiantes a cumplir con el requisito de aprendizaje de un segundo idioma establecido en el Reglamento de Régimen Académico, a la vez les brinda una herramienta útil para su vida al ser competentes y poder hablar el idioma del mundo; es motivo de gran orgullo institucional haber sido aprobados como un centro examinador autorizado por ETS (Education Testing Services), el registro actualizado demuestra que

existen 4726 estudiantes matriculados en los distintos niveles del centro de idiomas a nivel nacional, su planta docente altamente calificada, todos los maestros han obtenido sus títulos de tercero y cuarto nivel en enseñanza de idiomas o áreas afines, cuentan con certificaciones internacionales que avalan su conocimiento del idioma inglés, sin duda alguna CTT de los Andes Language Center es el mejor centro de enseñanza de inglés a nivel nacional.

CTT de los Andes Language Center cuenta con recursos educativos muy novedosos como son los materiales de National Geographic los cuales dan apoyo a todos los procesos de enseñanza y aprendizaje. La fusión estratégica entre la Universidad Uniandes y el Centro de Transferencia y Desarrollo de Tecnología CTT de los Andes, tiene como prioridad brindar a todos los estudiantes de la comunidad uniandina una atención personalizada de calidad que facilite los procesos y que todos puedan realizar los trámites de una manera ágil y sencilla.

Parte de la oferta académica es brindar a los estudiantes la opción de elegir horarios de inglés en la mañana, tarde y noche durante la semana y también los fines de semana con el objetivo de que puedan escoger los horarios que mejor se ajusten a su disponibilidad de tiempo. El Centro de Transferencia y Desarrollo de Tecnología CTT de los Andes, tiene como Director Ejecutivo al Ing. Roberto Cuesta, y junto a él un equipo de profesionales en cada una de las áreas administrativas, operativas y docentes.

Para identificar los posibles factores que permitan implementar el modelo de coaching que mejore la gestión administrativa y docente en el Centro de Transferencia y Desarrollo Tecnológico CTT de los Andes Santo Domingo, será necesario realizar una investigación sobre la gestión y desempeño laboral, por lo tanto, se aplicará una encuesta al personal docente donde constan 14 preguntas con temas sobre: calidad de trabajo, control, innovación y satisfacción laboral. El parámetro a utilizar será la escala Likert, y las respuestas recabadas aportarán de gran manera a esta investigación.

Los resultados correspondientes a los parámetros ocasionalmente, rara vez y nunca arrojan una cifra de 8%, 25% y 67% respectivamente. Esto quiere decir que la mayoría del personal docente no tiene el suficiente ánimo y la energía para cumplir con su trabajo. Considerando los resultados obtenidos podemos deducir que las autoridades institucionales si demuestran preocupación por la realización personal del equipo de docentes; el 58% señaló muy frecuentemente, el 33% frecuentemente y el 9% ocasionalmente.

De acuerdo a la información recabada, encontramos que el 75% del personal encuestado señaló que nunca es tomada en cuenta su opinión en la institución donde trabaja. Siendo que frecuentemente, ocasionalmente y rara vez, reflejan un 8.33% cada uno. A partir de los porcentajes obtenidos, podemos evidenciar que el 9% considera que Muy frecuentemente la comunicación interna es adecuada y oportuna. Sin embargo, un 33% afirma que Rara vez y un 58% que nunca la comunicación cumple con estos principios. Según el resultado de la encuesta, el 58% de los involucrados señalan que la institución nunca les brinda respaldo y estabilidad laboral. En el mismo orden de ideas, parte de esta población indica que Ocasionalmente y Rara vez la institución les respalda y brinda esta estabilidad, reflejado con un 9% y 33% respectivamente.

El Coaching como técnica tiene como fin potencializar el progreso tanto profesional como personal de los individuos, es importante en esta investigación porque crea nuevas perspectivas, las cuales influyen en la motivación, en la responsabilidad y el cumplimiento del deber que se ve reflejado en el alcance de los objetivos establecidos.

En este estudio se hace una propuesta con el método GROW para mejorar el desempeño laboral en el centro CTT de los Andes. Otro estudio valoró en Automotores Gildemeister PERÚ SA cómo impartir de manera viable y cómo aportar habilidades que permitirán obtener mejores resultados como individuos, como grupo, como organización y que se convierta en una empresa líder en el mercado. Con esta técnica ellos muestran que pueden contribuir a superar las debilidades y afianzar las fortalezas de su organización.

A través de la aplicación de un feedback y coaching deben ayudar a ser más productivos y competitivos dentro del mercado en el cual se desarrolla su organización. Como resultado final de esta técnica, Automotores Gildemeister PERÚ SA espera que crezca dentro del mercado, hasta llegar a ser el número uno en ventas y distribución de repuestos automotrices. Tal como permitiría a la empresa CTT de los Andes crecer en su mercado académico.

CONCLUSIONES

Desde la realización de la investigación se han alcanzado metas con las cuales se garantizan el cumplimiento del objetivo y así proponer un modelo de coaching que mejora la gestión administrativa y docente en el Centro de Transferencia y Desarrollo Tecnológico CTT de los Andes Santo Domingo, con lo cual se puede perfeccionar el desempeño laboral en el centro. Los instrumentos aplicados y su tabulación ponen de manifiesto que las acciones que se aplican en el Centro de Transferencia y Desarrollo de Tecnología CTT de los Andes consiguen la actitud positiva de su personal para un clima y cultura organizacional favorables, pero aún se ve necesitado de la constante atención con ideas de mejoras y mayor satisfacción del personal, lo cual es viable con la propuesta actual del modelo de coaching para la gestión administrativa y docente.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A los catorce (14) colaboradores del área administrativa y docente del Centro de Transferencia y Desarrollo de Tecnología CTT de los Andes Santo Domingo.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Briones Cuadrado, P. A., Molina Orellana, S. G. , & Avilés Noles, M. A.(2020). Modelo de evaluación de los sistemas de información aplicado a la calidad de la gestión administrativa universitaria. [Information systems evaluation model applied to the quality of university administrative management]. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 4(35), 69–89. <https://n9.cl/22gcw9>
- Gavilanes Villamarín, S. (2021). Propuesta didáctica basada en la comprensión sintáctica contextualizada del inglés para desarrollar habilidades lingüísticas en estudiantes del Language Center de los Andes. [Didactic proposal based on contextualized syntactic comprehension of English to develop linguistic skills in students of the Los Andes Language Center]. (Tesis Doctoral). Universidad de Trujillo, Perú. <https://n9.cl/28vsn>
- Huaman Aquino, A. A. (2020). Modelo de gestión basado en el coaching empresarial para fortalecer el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Agricultura de La Libertad – 2019. [Management model based on business coaching to strengthen job performance in the Regional Agriculture Management of La Libertad – 2019]. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://n9.cl/e7vq4>
- Lara Cárdenas, T. P., Noboa Abdo, T. E., Cuesta Andrade, G. G., & Acosta Velarde, R. de L. (2019). Construcción del modelo de gestión administrativa para el Mercado Municipal del Cantón Penipe. [Construction of the administrative management model for the Municipal Market of the Penipe Canton]. *Visionario Digital*, 3(3), 6-23. <https://n9.cl/69976>
- Martínez Sanz, Mercedes (2021). Modelo conceptual de gestión del conocimiento en entornos organizativos multi-PMO. [Conceptual model of knowledge management in multi-PMO organizational environments]. (Tesis Doctoral). Industriales (UPM). <https://n9.cl/mysqe>
- Milanese, R., Mordazzi, P., Chaves, J. B., & Castillo, A. R. (2008). Coaching estratégico: Cómo transformar los límites en recursos. [Strategic Coaching: How to transform limits into resources]. *Herder*. <https://doi.org/10.2307/j.ctvt9k1j4>

- Ordóñez Parra, J., Cárdenas Muñoz, J., Cuadrado Sánchez, G., & Zamora Zamora, G. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador. [Administrative management of higher education institutions: Catholic University of Cuenca-Ecuador]. *Revista De Ciencias Sociales*, 27(1), 347-356. <https://n9.cl/mb531x>
- Osorio-Amaya, J. C. . (2019). Estrategias para la competitividad del tecnólogo en Gestión Administrativa en PYMES de servicios de Bogotá. [Strategies for the competitiveness of the Technologist in Administrative Management in SMEs of services in Bogotá]. *INVESTICGA: Revista De Investigación En Gestión Administrativa Y Ciencias De La Información*, 3, 9–15. <https://n9.cl/ih1km3>
- Quevedo Arnaiz, N., García Arias, N., & Cañizares Galarza, F. P. (2022). A Cultural Approach in the Synchronous Class in English Teaching and Learning. In (Ed.), *Pedagogy*. <https://n9.cl/urzjsa>
- Troya, F. C. & Pérez Iglesias, C. J. (2021). Modelo de gestión administrativa para proponer procesos de industrialización del cacao. [Administrative management model to propose cocoa industrialization processes]. *Revista Científica Ciencia Y Tecnología*, 21(30). <https://n9.cl/odevyp>
- Vera Lasso, W., Dillon Ávila, A., & Erazo Loor, R. (2021). Modelo de demanda de dinero para firmas: aspectos teóricos, metodología y resultados. [Money demand model for firms: theoretical aspects, methodology and results]. *Estudios De La Gestión: Revista Internacional De administración*, (9), 135-156. <https://n9.cl/7h6y>