

1. **TIPO DE DOCUMENTO:** Trabajo de grado para optar por el título de ADMINISTRADOR DE EMPRESAS.
2. **TÍTULO:** ESTUDIO DE BENCHMARKING PARA IMPLEMENTACIÓN DE CENTRO DE IDIOMAS COMO UNIDAD DE NEGOCIO EN LA UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA, BOGOTÁ
3. **AUTORES:** Lukas Laverde Salazar
4. **LUGAR:** Bogotá, D.C
5. **FECHA:** Junio de 2019
6. **PALABRAS CLAVE:** Centro de idiomas, Benchmarking, Marco Común Europeo, pruebas internacionales, unidad de negocio.
7. **DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO:** El objetivo principal de este proyecto es Identificar los beneficios que tendrá la comunidad educativa al implementar un centro de idiomas como unidad de negocio en la Universidad de San Buenaventura sede Bogotá, a través de un estudio de Benchmarking
8. **LÍNEAS DE INVESTIGACION:** Línea de Investigación de la USB: Gestión y control de las organizaciones. Campo Temático del Programa: estudio e implementación unidad de negocio.
9. **METODOLOGÍA:** se propone como método *investigacion-accion*, puesto que se realiza directamente con las Instituciones de educación superior en la ciudad de Bogotá con un enfoque cuantitativo ya que buscó examinar en una realidad existente de manera profunda a partir de unas variables
10. **CONCLUSIONES:** Los instrumentos y técnicas mediante las cuales permitieron recolectar la información tales como el Benchmarking, y los intercambios de información comparativa con las demás instituciones dieron como resultado que las universidades acreditadas en Bogotá que manejan el centro de idiomas como unidad de negocio generan unos mayores ingresos que ayudan a fortalecer la enseñanza de los diferentes idiomas. De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación podemos concluir que las universidades que poseen su centro de idiomas como unidad de negocio aportan un mayor porcentaje de estudiantes en los niveles más altos evaluados para ingles en las pruebas SABER-PRO. Se recomienda para la Universidad de San Buenaventura usar el centro de idiomas como unidad negocio, ya que los ingresos que representan son mucho más altos que los incluidos en los planes de estudio, por los resultados de las pruebas saber pro y por la flexibilidad horaria que se le ofrecen al estudiante

**Estudio de benchmarking para implementación de centro de idiomas como
unidad de negocio en la universidad de San Buenaventura, Bogotá**

Lukas Laverde Salazar

Tutor

Susan Juliette León Crisancho

UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de Administración de Empresas

Bogotá. D. C.

2018

Tabla de contenido

Introducción	4
1. Formulación	5
1.1 Tema	5
1.2 Titulo.....	5
1.3 Línea de investigación.....	5
1.4 Planteamiento del problema.....	6
2. Objetivos	8
2.1 Objetivo General	8
2.2 Objetivos Específicos	5
3. Justificación	8
4. Marco teórico	10
4.1 Iniciativas para el aprendizaje del inglés a lo largo del tiempo en Colombia.....	10
4.2 Marco Común Europeo.....	10
4.3 Pruebas de Inglés con reconocimiento internacional.....	19
4.4 Importancia de otros idiomas diferentes al inglés.....	21
4.5 Enfoques para la enseñanza de lenguas extranjeras.....	22
5. Marco Conceptual	23
5.1 Benchmarking	23
5.2 Tipos de benchmarking	24
5.3 Modelo pedagógico constructivista.....	27
6. Diseño Metodológico	27
6.1 Método de investigación	27
6.2 Método recolección de datos	29
7. Resultados	29
8. Conclusiones y recomendaciones	38
9. Bibliografía	40

10. Anexos.....	45
------------------------	-----------

Índice de tablas y gráficos

Tabla 1. Competencias del Marco Común Europeo.	13
Gráfico 1. Modalidad de los centros de idioma en las universidades acreditadas en Bogotá.	30
Gráfico 2. Promedio estudiantes ubicados en el nivel B2 inglés.	31
Gráfico 3. Resultados ingles SABER-PRO universidades sin centro idiomas como unidad de negocio.	32
Gráfico 4. Resultados ingles SABER-PRO universidades centro idiomas como unidad de negocio.	33
Gráfico 5. Ingresos estimados por centro idiomas como unidad negocio.	34
Gráfico 6. valor del semestre vs el valor del inglés de acuerdo con los créditos del plan de estudios (sin unidad de negocio).	34

Gráfico 7. cupos ofertados por cada nivel (centros de idiomas como unidad de negocio).

35

Gráfico 8. Intensidad horario promedio.

36

Introducción

El Centro de Idiomas de la Universidad de San Buenaventura se crea cumpliendo con las cuatro competencias necesarias para la Educación Superior en Colombia que son instauradas por el Ministerio de Educación Nacional las cuales son competencia matemática y básicas en ciencia y tecnología, comunicación en lenguas extranjeras y competencia digital. Su presencia supone el desarrollo y progresivo dominio de la lengua extranjera (inglés principalmente) en la comunidad universitaria. (Ministerio de Educación Nacional, 2009)

Partiendo de lo anterior se realiza un estudio mediante el benchmarking tomando como referencia las universidades acreditadas en la ciudad de Bogotá, el cual busca reflejar cuales son los diferentes beneficios que traerá a la Universidad de San Buenaventura el reestructurar su centro de idiomas implementándolo como unidad de negocio, considerando que esto no solo podría beneficiar al desarrollo y el aprendizaje de los estudiantes, si no el crecimiento de la Universidad al generar una

mayor demanda de estudiantes que quieran realizar sus estudios en diferentes lenguas y de esta manera prestar servicios de gran calidad y con excelentes resultados.

Se buscará identificar cuáles serán los beneficios que la presente investigación traerá a la comunidad educativa de la universidad de San Buenaventura al implementar el centro de idiomas como unidad de negocio basándonos en cómo se encuentran estructurados y el funcionamiento de los diferentes centros de idiomas en las instituciones acreditadas en la ciudad de Bogotá analizando la información tomada desde cada una de las páginas web de las instituciones que ayuden con la identificación de los diferentes beneficios y como se pueden aplicar de manera eficiente dentro de la universidad, todo esto con el fin de contribuir al desarrollo y manejo de una lengua extranjera que permita a los estudiantes tener un mayor acceso a los mercados laborales en diferentes países del mundo favoreciendo así su competitividad y desarrollo personal.

1. Formulación

1.1 Tema

La presente investigación se basa en el estudio de Benchmarking, para comparar de manera eficiente la gestión de los centros de idiomas de las universidades acreditadas en la ciudad de Bogotá

1.2 Título

Estudio de benchmarking para implementación de centro de idiomas como unidad de negocio en la universidad de San Buenaventura, Bogotá.

1.3 Línea de investigación

Gestión y control de las organizaciones, la presente línea de investigación tiene como objetivo el estudio a empresas o empresarios con el fin de conocer el manejo de diferentes áreas de la organización como son la gestión de los procesos, gestión de mercadeo, gestión directiva y de esta manera controlar los futuros proyectos que respondan a las necesidades que surgen dentro de las instituciones. (Universidad de San Buenaventura, Seccional Cali, 2018)

De acuerdo con lo anterior, el presente trabajo estudia a través de un benchmarking la gestión de los centros de idiomas de las universidades acreditadas en la ciudad de Bogotá.

1.4 Planteamiento del problema

La Universidad de San Buenaventura sede Bogotá cuenta el Centro de Idiomas como unidad de apoyo académico cumpliendo con lo establecido en el artículo 40 del estatuto orgánico de la Universidad.

En esta disposición, el centro ejecuta actividades para el desarrollo interno de la Universidad y beneficia al desarrollo completo de sus estudiantes. El centro ha tenido la función de cumplir con el requerimiento de la formación en lengua extranjera para

los programas de pregrado de la Universidad y algunos programas del mecanismo de Educación Continua. (Universidad De San Buenaventura, 2015)

A nivel institucional el inglés es reconocido como el idioma de la investigación la cual genera una importancia en la movilidad estudiantil, los estudios en el exterior y la internacionalización, pero ya que esta internacionalización es relativamente nueva en Colombia, la mayoría de universidades en Colombia no poseen un programa de inglés que garantice a los estudiantes externos tener acceso al mismo, estas ofertas varían dependiendo de la facultad o la institución. Para cumplir con los requisitos de inglés para el ingreso o egreso de la educación superior los estudiantes generalmente deben pagar a instituciones privadas por dichos cursos. (Granados, 2013)

En la actualidad existen en la gran mayoría de establecimientos de educación superior diferentes cursos o programas tanto de inglés como de otras lenguas y estos varían dependiendo la cantidad de estudiantes, la ubicación, la infraestructura, los recursos ofrecidos de personal calificado y herramientas de trabajo, flexibilidad en los horarios y el precio de los cursos, estos cursos no solo se ofrecen a los estudiantes, sino que también prestan el servicio al público en general, es entonces que en la Universidad de San Buenaventura se quiere estudiar los beneficios de crear un centro de idiomas como unidad de negocio que permita ofrecer un programa más competitivo y completo. Donde surge la siguiente pregunta problema, ¿Qué beneficios tendría implementar un centro de idiomas como unidad de negocio, para la Universidad de San Buenaventura?

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Identificar los beneficios que tendrá la comunidad educativa al implementar un centro de idiomas como unidad de negocio en la Universidad de San Buenaventura sede Bogotá, a través de un estudio de Benchmarking.

2.2 Objetivos Específicos

- 1.** Identificar como se encuentra estructurados los centros de idiomas en las diferentes instituciones acreditadas de educación superior en Bogotá
- 2.** Reconocer los aspectos que van a ser sometidos al Benchmarking y cuales se toman como referencia para el análisis de la competencia.
- 3.** Determinar el método y recolección de los datos que serán sometidos a evaluación.
- 4.** Analizar la información, para determinar los beneficios tanto a nivel laboral como a nivel personal

3. Justificación

El inglés se ha convertido en una necesidad para el ámbito laboral, debido a los constantes procesos de globalización que están tomando gran fuerza con el pasar del tiempo, gracias a estos procesos el inglés se convirtió en una herramienta tan importante a nivel mundial que es considerada como la lengua universal de los negocios. (Biava & Segura, 2010)

Esto con el fin de contribuir al desarrollo de las habilidades para la comunicación en cualquier parte del mundo que ayude a generar una ventaja competitiva en los estudiantes que tomen los cursos en la Universidad de San Buenaventura y logren de esta manera no solo culminar sus estudios universitarios sino que puedan tener una movilidad en el extranjero y excelentes oportunidades en el mercado laboral.

Lo anterior con el fin de contribuir a las estrategias propuestas a nivel nacional mediante el Programa *Colombia Bilingüe* el cual impulsa y genera la necesidad cultural para ser competentes frente al mercado internacional, y por otra parte para los estudiantes quienes se ven en la obligación de aprender un segundo idioma con el fin de terminar sus estudios como técnicos, tecnólogos y profesionales. (Kathryn Cronquist, 2017)

Por lo tanto, el presente trabajo se realiza con el ánimo de satisfacer la necesidad de fortalecer el manejo para diferentes lenguas, en la comunidad bonaventuriana en Bogotá, realizando un estudio de Benchmarking, comparando los centros de idiomas de las universidades acreditadas en Bogotá, con el fin de identificar los beneficios que trae el hacerlo como unidad de negocio o a través del plan de estudios, con el propósito de afianzar el aprendizaje de una segunda lengua para la formación profesional dándole al graduado la oportunidad de aplicar en los mercados laborales extranjeros favoreciendo la competitividad a nivel internacional.

4. Marco teórico

4.1 Iniciativas para el aprendizaje del inglés a lo largo del tiempo en Colombia

En Colombia antes de la ley del bilingüismo nacional hecha en 2004, se generaron una serie de reformas las cuales buscaban incentivar y promover el aprendizaje del inglés. En 1982 se creó el programa para aquellas escuelas que quisieran incorporarlo para los currículos, pero esta medida no tuvo un gran impacto, lo que llegó a mostrar los bajos niveles tanto de enseñanza como de aprendizaje del inglés.

Solo entre 1991 y 1996, varias universidades en Colombia apoyaron la capacitación de maestros en inglés mediante una asociación con entidades extranjeras, la cual sirvió para dar un gran cambio en las políticas de capacitación de los profesores, logrando así, que en la constitución de 1991 aplicaron los principios de libertad de elección en el sector educativo y mantuvo el énfasis en la importancia del aprendizaje de idiomas extranjeros. (British Council, 2015)

En 1999 se crearon los lineamientos curriculares para idiomas extranjeros, la contextualización, elementos y enfoques del currículo de idiomas extranjeros, formación continuada del docente de idiomas extranjeros y las nuevas tecnologías en el currículo de lenguas extranjeras, pero estos lineamientos limitaban a los maestros en vez de promover el aprendizaje de los idiomas extranjeros. (Bula, 2016)

Gracias a estas iniciativas el gobierno realiza reformas hasta que en el 2004 el Ministerio de educación nacional lanza el programa nacional de bilingüismo (PNB) el cual fue diseñado para su funcionamiento hasta el año 2019 donde se considera clave el aprendizaje del inglés para mejorar el desarrollo económico y capital humano de los colombianos. (British Council, 2015)

4.2 Marco Común Europeo

Este marco de referencia europeo tiene como primer objetivo lograr fiabilidad y uniformidad para el aprendizaje de los diferentes idiomas extranjeros, además de ser una guía para el reconocimiento de los certificados que se generen en cada institución en los diferentes países del mundo, de esta manera permite a las instituciones educativas poder facilitar la homologación en los diferentes programas ofrecidos en la asignatura del inglés. (Council For Cultural Cooperation, 2002)

El marco Común Europeo de Referencia insta diferentes niveles para todas las lenguas a partir de los cuales se beneficia la comparación u homologación antes mencionada de los diferentes títulos que generan las diferentes universidades

certificadas, Esto está establecido mediante seis (6) niveles de aprendizaje, marcados por tres bloques que pertenecen a la estructura *Básico*, *Intermedio* y *Avanzado* respectivamente, a partir de esto se forman los conjuntos de la siguiente manera. (Council For Cultural Cooperation, , 2002)

1. Conjunto A: Usuario Básico.

- **Nivel A1:** *Acceso*
- **Nivel A2:** *Plataforma*

2. Conjunto B: Usuario Independiente.

- **Nivel B1:** *Umbral*
- **Nivel B2:** *Avanzado*

3. Conjunto C: Usuario Competente

- **Nivel C1:** *Dominio operativo eficaz*
- **Nivel C2:** *Maestría*

Según el desarrollo del marco europeo el esquema presentado anteriormente se puede presentar de manera más simplificada para facilitar el entendimiento para los usuarios de la información.

- **Nivel A1:** Pertenece al grado de *Principiante*.
- **Nivel A2:** Pertenece al grado de *Elemental*.
- **Nivel B1:** Pertenece al grado de *Intermedio*.

- **Nivel B2:** Pertenece al grado de *Intermedio Alto*.
- **Nivel C1:** Pertenece al grado de *Avanzado*.
- **Nivel C2:** Pertenece al grado de *Muy Avanzado*.

El marco Común Europeo de Referencia para las lenguas presenta detenidamente todas las capacidades que los estudiantes o los usuarios de los cursos deben manejar por cada uno de los niveles para las categorías comprender, hablar y escribir. La categoría de comprender tiene integrada la comprensión auditiva y la comprensión de lectura, La categoría hablar reúne la interacción oral y la expresión oral, y la categoría de escribir tiene la habilidad de la expresión escrita (Herrero, 2005), cabe mencionar que para los programas educativos de las diferentes instituciones universitarias en Bogotá deberán tener como mínimo el nivel B2 (Tabla 1)

Tabla N°1:
Competencias Marco Común Europeo

niveles	Comprender		Hablar		Escribir
	Comprensión auditiva	Comprensión de Lectura	Interacción Oral	Expresión oral	Expresión escrita

A1	Reconozco expresiones muy básicas que se usan habitualmente, relativas a mí mismo a mi familia y a mi entorno inmediato cuando se habla despacio y con claridad.	Comprendo palabras y nombres conocidos y frases muy sencillas, por ejemplo las que hay en letreros, carteles y catálogos.	Puedo participar en una conversación de forma sencilla siempre que la otra persona esté dispuesta a repetir lo que ha dicho o a decirlo con otras palabras y a una velocidad más lenta, y me ayude a formular lo que intento decir. Planteo y contesto a preguntas sencillas sobre temas de necesidad inmediata o asuntos muy habituales.	Utilizo expresiones y frases sencillas para describir el lugar donde vivo y las personas que conozco.	Soy capaz de escribir postales cortas y sencillas, por ejemplo, para enviar felicitaciones. Sé rellenar formularios con datos personales, por ejemplo mi nombre, mi nacionalidad y mi dirección en el formulario del registro de un hotel.
	Comprendo frases y el vocabulario más habitual sobre temas	Soy capaz de leer textos muy breves y sencillos. Sé encontrar	Puedo comunicarme en tareas sencillas y habituales	Utilizo una serie de expresiones y frases para	Soy capaz de escribir notas y mensajes breves y

A2	de interés personal (información personal y familiar muy básica, compras, lugar de residencia, empleo). Soy capaz de captar la idea principal de avisos y mensajes breves, claros y sencillos.	información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos como anuncios publicitarios, prospectos, menús y horarios y comprendo cartas personales breves y sencillas.	que requieren un intercambio simple y directo de información sobre actividades y asuntos cotidianos. Soy capaz de realizar intercambios sociales muy breves, aunque, por lo general, no puedo comprender lo suficiente como para mantener la conversación por mí mismo	describir con términos sencillos a mi familia y otras personas, mis condiciones de vida, mi origen educativo y mi trabajo actual o el último que tuve.	sencillos relativos a mis necesidades inmediatas. Puedo escribir cartas personales muy sencillas, por ejemplo agradeciendo algo a alguien.
B1	Comprendo las ideas principales cuando el discurso es claro y normal y se tratan asuntos cotidianos que tienen lugar en el trabajo, en la escuela, durante el tiempo de	Comprendo textos redactados en una lengua de uso habitual y cotidiano o relacionado con el trabajo. Comprendo la descripción de acontecimientos, sentimientos y deseos en	Sé desenvolverme en casi todas las situaciones que se me presentan cuando viajo donde se habla esa lengua. Puedo participar espontáneamente en	Sé enlazar frases de forma sencilla con el fin de describir experiencias y hechos, mis sueños, esperanzas y ambiciones. Puedo explicar y justificar	Soy capaz de escribir textos sencillos y bien enlazados sobre temas que me son conocidos o de interés personal. Puedo escribir cartas personales

	ocio, etc. Comprendo la idea principal de muchos programas de radio o televisión que tratan temas actuales o asuntos de interés personal o profesional, cuando la articulación es relativamente lenta y clara	cartas personales.	una conversación que trate temas cotidianos de interés personal o que sean pertinentes para la vida diaria (por ejemplo, familia, aficiones, trabajo, viajes y acontecimientos actuales).	brevemente mis opiniones y proyectos. Sé narrar una historia o relato, la trama de un libro o película y puedo describir mis reacciones.	que describen experiencias e impresiones .
B2	Comprendo discursos y conferencias extensos e incluso sigo líneas argumentales complejas siempre que el tema sea relativamente conocido. Comprendo casi todas las noticias de la televisión y los programas sobre temas actuales. Comprendo la mayoría de	Soy capaz de leer artículos e informes relativos a problemas contemporáneos en los que los autores adoptan posturas o puntos de vista concretos. Comprendo la prosa literaria contemporánea.	Puedo participar en una conversación con cierta fluidez y espontaneidad, lo que posibilita la comunicación normal con hablantes nativos. Puedo tomar parte	Activa en debates desarrollados en situaciones cotidianas explicando y defendiendo mis puntos de vista.	Soy capaz de escribir textos claros y detallados sobre una amplia serie de temas relacionados con mis intereses. Puedo escribir redacciones o informes transmitiendo información o proponiendo motivos que apoyen

	las películas en las que se habla en un nivel de lengua estándar.				o refuten un punto de vista concreto. Sé escribir cartas que destacan la importancia que le doy a determinados hechos y experiencias.
C1	Comprendo discursos extensos incluso cuando no están estructurados con claridad y cuando las relaciones están sólo implícitas y no se señalan explícitamente. Comprendo sin mucho esfuerzo los programas de televisión y las películas.	Comprendo textos largos y complejos de carácter literario o basado en hechos, apreciando distinciones de estilo. Comprendo artículos especializados e instrucciones técnicas largas, aunque no se relacionen con mi especialidad.	Me expreso con fluidez y espontáneamente sin tener que buscar de forma muy evidente las expresiones adecuadas. Utilizo el lenguaje con flexibilidad y eficacia para fines sociales y profesionales. Formulo ideas y opiniones con precisión y relaciono mis intervenciones	Presento descripciones claras y detalladas sobre temas complejos que incluyen otros temas, desarrollando ideas concretas y terminando con una conclusión apropiada.	Soy capaz de expresarme en textos claros y bien estructurados exponiendo puntos de vista con cierta extensión. Puedo escribir sobre temas complejos en cartas, redacciones o informes resaltando lo que considero que son aspectos importantes. Seleccione

			es hábilmente con las de otros hablantes.		el estilo apropiado para los lectores a los que van dirigidos mis escritos.
C2	No tengo ninguna dificultad para comprender cualquier tipo de lengua hablada, tanto en conversaciones en vivo como en discursos retransmitidos, aunque se produzcan a una velocidad de hablante nativo, siempre que tenga tiempo para familiarizarme con el acento.	Tipo de lengua hablada, tanto en conversaciones en vivo como en discursos retransmitidos, aunque se produzcan a una velocidad de hablante nativo, siempre que tenga tiempo para familiarizarme con el acento. Soy capaz de leer con facilidad prácticamente todas las formas de lengua escrita, incluyendo textos abstractos estructurales o lingüísticamente complejos	Tomo parte sin esfuerzo en cualquier conversación o debate y conozco bien modismos, frases hechas y expresiones coloquiales. Me expreso con fluidez y transmito matices sutiles de sentido con precisión. Si tengo un problema, sorteo la dificultad con tanta discreción que los demás apenas se dan cuenta.	Presento descripciones o argumentos de forma clara y fluida y con un estilo que es adecuado al contexto y con una estructura lógica y eficaz que ayuda al oyente a fijarse en las ideas importantes y a recordarlas.	Soy capaz de escribir textos claros y fluidos en un estilo apropiado. Puedo escribir cartas, informes o artículos complejos que presentan argumentos con una estructura lógica y eficaz que ayuda al oyente a fijarse en las ideas importantes y a recordarlas. Escribo resúmenes y reseñas de obras profesionales o literarias.

		como, por ejemplo, manuales, artículos especializados y obras literarias.			
--	--	---	--	--	--

Fuente. Council for Cultural Cooperation, (2002). *Marco común europeo*, recuperado de https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-237704_archivo_pdf_marco_europeo.pdf

En Colombia El Marco Común Europeo está regido mediante la ley 115 de 1994 en el artículo 2 parágrafo n° 3 “El Gobierno Nacional por intermedio del Ministerio de Educación Nacional, previa consulta a la comunidad académica competente a nivel nacional dedicada a la investigación y a la formación de profesores para la enseñanza del inglés, reglamentará los estándares para el aprendizaje, la enseñanza y la evaluación del idioma inglés de que trata el literal f), para lo cual podrá utilizar como referente el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas extranjeras: Aprendizaje, enseñanza y evaluación”. (Council For Cultural Cooperation, , 2002)

4.3 Pruebas de Ingles con reconocimiento internacional.

Los test de inglés buscan generar una certificación específica en el estudiante ya sea para un profesional, para ingresar a una Universidad en el extranjero, para postularse a un empleo, para productos de investigación, entre otros.

Exámenes de Cambridge: son un conjunto de exámenes que certifican el inglés con un certificado específico y una validez indefinida los cuales se dividen en;

KET(Cambridge Key English Test) diseñado para estudiantes de nivel elemental dividida en 3 partes con puntuación 100 a 150, PET(Preliminary English Test) para estudiantes de nivel intermedio dividido en 3 partes con puntuación de 120 a 170, FCE(First Certificate Exam) para estudiantes con nivel intermedio alto, se divide en 4 partes con puntuación 140 a 190, CAE (Cambridge Advanced Certificate) examen para estudiantes que requieran ser aceptados en universidades del reino unido, dividido en 4 partes con puntuación de 160 a 210, CPE (Proficiency exam) examen que demuestra que el estudiante maneja el inglés casi nativo y puede estudiar o trabajar en cualquier área en inglés se divide en 4 partes con puntuación de 180 a 230 y por último el BULATS (Business language Testing Service) utilizado para empresas que buscan certificación lingüística dividido en 5 etapas, la calificación se genera de manera inmediata. (Education First, 2018)

- Examen IELTS (International English Language Testing System) este examen es utilizado por la mayoría de estudiantes que quieren ingresar a universidades en el extranjero o personas que quieran emigrar al reino unido, el test está dividido en 4 partes y los resultados de este examen son recibidos por el estudiante 13 días después de haberlo realizado. (Education first, 2018)

- Examen TOEFL (Test Of English as a Foreign Language) este test es realizado o preferido por estudiantes que desean entrar a universidades en los Estados Unidos, este test comprende de 4 secciones , de los más largos que hay aproximadamente 4 horas, su puntuación es en una escala de 0 a 120 con una validez de 2 años. (Affair, Educational Testing service e Ipsos Public, 2014)
- Examen TOEIC (Test Of English For International Communication) es el examen de inglés más utilizado para el entorno profesional, compuesto por dos partes, este examen no caduca y genera certificado dependiendo en el nivel al cual se logró obtener, su puntuación se mide en la escala de 10 a 990. (Education first, 2018)

4.4 Importancia de otros idiomas diferentes al inglés

Considerando que vivimos en un mundo tan globalizado donde la relación entre las personas ya no se limita únicamente dentro de cada país o región en la que se habita se ha convertido necesario aprender otro idioma, pero el inglés ya no es la única lengua la que se está manejando dentro del mundo de los negocios y en los ámbitos académicos.

Las ventajas de estudiar lenguas diferentes al inglés son importantes para el futuro de los estudiantes, ya que a medida que el tiempo pasa, los intercambios universitarios son cada vez más populares, demandando algunos de los idiomas que

tienen una mayor relevancia en el mundo actual como lo son el chino mandarín, que da su importancia a que es hablado por más de mil millones de personas y al gran crecimiento económico que china ha tenido durante los últimos años. (Universidad de Congreso, 2014)

El portugués se ha venido constituyendo como una lengua de suma importancia para la región latinoamericana ya que por la ubicación geográfica estamos con Brasil que es un país el cual cuenta con grandes cantidades de convenios universitarios y es un país líder en procesos de integración regional latinoamericana.

El italiano por otra parte es un idioma que concede muchas ventajas a los hispanohablantes ya que este es un idioma que tiene raíces y resulta un poco más fácil aprenderlo y estudiarlo.

4.5 Enfoques para la enseñanza de lenguas extranjeras

Estos enfoques son una rama de estudio relativamente reciente, las aplicaciones de los diferentes enfoques para la enseñanza de las lenguas se agrupan en tres los cuales son considerados los más importantes, los enfoques “naturales”, los enfoques “tradicionales” y los enfoques comunicativos.

Los enfoques “naturales”

Estos métodos son los que pretenden representar dentro de las aulas una manera de imitación del entorno, a lo que se refiere este enfoque es el uso de ejercicios que sean de mera repetición lo cual tiene una ventaja ya que se recurre a la parte oral y estimula la comunicación de manera más fluida y de forma natural. (Puyal, 2004)

Los enfoques “tradicionales” (Gramática-traducción)

Metodología que es utilizada en la enseñanza de las lenguas basándose en el conjunto de palabras que combinadas con un conjunto de reglas (gramáticas) que le permita no solo al profesor si no al estudiante generar un orden en el aprendizaje fortaleciendo de esta manera las expresiones escritas enriqueciendo el vocabulario del estudiante haciendo que pueda percibir de manera más ordenada la información que se está recibiendo.

Los enfoques comunicativos

Este enfoque es el que más se caracteriza de los tres ya que desde los años 70 y 80 se recalcó que la función esencial de las lenguas es la comunicación y los profesores se percataron de eso haciendo uso del método en el campo de la enseñanza de las lenguas que proporcionaran a los estudiantes una herramienta que facilite el desarrollo de los enfoques anteriormente mencionados ya que podrían tener mayor acercamiento profesor-alumno que ayude a entender más las áreas a fortalecer de cada estudiante.

5. Marco conceptual

5.1 Benchmarking.

El proceso de identificar, comprender y adaptar prácticas y procesos definidos de otras empresas de cualquier lugar del mundo con el fin de ayudar a la mejora del

rendimiento de la empresa usando un punto de referencia para valorar o comparar.
(Cintas Grima, 1995)

La expresión “Benchmark” proviene de la topografía, refiriéndose a una marca la cual se hace en rocas o postes de concreto, con el fin de comparar los niveles. Posteriormente la expresión Benchmarking paso al uso en los negocios cuando a principios de los años ochenta la empresa Xerox la utilizo para hacer una comparación con sus competencias directas. (Mora, 2009)

5.2 Tipos de benchmarking

Análisis competitivo.

Se ofrecerán evaluaciones con las que las empresas podrán comparar su propio rendimiento frente a la competencia, este análisis se divide en dos clases

- Estratégico
- Táctico

El enfoque estratégico funciona para dar una visión a largo plazo a las compañías, ayuda en el análisis de, satisfacción de los clientes y resultados financieros

El enfoque táctico permite evaluar el rendimiento de los procesos que se está llevando a cabo con las empresas

Este tipo de evaluación se debe hacer teniendo en cuenta el proceso y no los resultados. (Camp, 1996)

Benchmarking interno

Este tipo de estudio se enfoca para cuando las compañías buscan un mejoramiento en sus prácticas de manera que pueda resultar una estrategia competitiva funcional y que se realice de forma genérica.

Benchmarking funcional o genérico:

Aquél que se emplea con empresas que podrían ser o no competidoras inmediatas; por ejemplo, cuando se toma como referencia las tácticas de una empresa que es líder en un sector diferente al de la propia. (Tort, 1995)

Fases del benchmarking

1. Identificar que se va a someter al estudio.

Establecer los aspectos que van a ser sometidos a *benchmarking*; es decir, los aspectos en donde se quiere mejorar y que, por tanto, se van a tomar como referencia de la competencia.

Algunos ejemplos de aspectos que suelen ser objeto de *benchmarking* son el producto, el servicio al cliente, las técnicas productivas, los métodos de trabajo, las habilidades comerciales, los manejos empresariales.

2. Identificar las compañías o instituciones comparables, y decidir qué tipo de benchmarking se va aplicar (interno, competitivo), una vez que se ha determinado los aspectos que van a ser sometidos a *benchmarking* se eligen las compañías que se van a estudiar, las cuales serían aquellas compañías, competidoras directas o no, que tengan lo mejor y hagan lo que se quiere optimizar.

3. Determinar el método y recolección de los datos que serán puestos en evaluación.
Una vez, que se ha seleccionado las compañías que se van a estudiar se establece la información que se va a recoger, la cual sería aquella información relacionada a los aspectos que van a ser sometidos a *benchmarking* de las empresas elegidas.
4. Analizar la información e identificar los mejores aspectos de las empresas que se seleccionaron. Una vez que se ha recogido la información se procede a examinar confrontando los aspectos de las compañías escogidas con los propios y con los de otras compañías, e identificando los aspectos sobresalientes y los que también se podrían emplear en la propia empresa.
5. Seguimiento y mejora Finalmente, una vez que se ha analizado la información se procede a tomar como referencia los mejores aspectos de las empresas seleccionadas, y a adaptarlos a la propia empresa agregándoles mejoras. (Tort, 1995)

Para mantener un nivel competitivo importante y alcanzar un progreso continuo, estudiar a la competencia y ejecutar comparativos gracias a la investigación que pueden suministrar diferentes bases de datos y publicaciones expertas, resulta clave. Esto entre otras cosas porque permite establecer cuáles compañías son fuertes en aquellos aspectos que debemos optimizar, y a través del proceso de benchmarking implantar avances para lograr un mejor trabajo en tales aspectos. (Cintas Grima, 1995)

Beneficios del Benchmarking.

Los resultados que se pueden obtener al momento de realizar un análisis Benchmarking generan un apoyo para la competitividad donde se generan objetivos para mejorar de manera eficiente y efectiva la competitividad servicios prestados de las organizaciones en las diferentes áreas del mercado, así mismo ayuda a definir objetivos con el fin de mejorar la calidad en los servicios que se están prestando.

Se trata de crear acciones de mejoramiento: que es lo que la competencia hace mejor frente a los clientes y la forma de estandarizar procesos y hacerlos más sólidos, todo esto con el fin de saber cómo se encuentran mis procesos frente a la competencia y de esta manera poder tomar las mejores decisiones de cara al futuro. (Jorge Enrique vanegas, 2012)

5.3 Modelo pedagógico constructivista

Las estrategias metodológicas utilizadas para el desarrollo del aprendizaje ya sea para centros de idioma como unidad de negocio o dentro de los planes de estudio están basados en el modelo pedagógico constructivista que impulsa los diferentes tipos y modalidades de aprendizaje, enfocándose en los componentes intelectuales afectivos y sociales, esta metodología tiene en cuenta los conocimientos previos acerca de la nueva información donde los estudiantes construyen el conocimiento a partir de las nuevas tareas o actividades que se estén desarrollando (Samper, 2002), desde esta perspectiva tanto los estudiantes como los profesores desde los diferentes

idiomas donde se logre recrear y despertar el interés de los estudiantes convirtiéndolo en un aprendizaje significativo.

6. Diseño Metodológico

6.1 Método de investigación

La presente investigación se realizó bajo el **enfoque cuantitativo** ya que buscó examinar en una realidad existente de manera profunda a partir de unas variables. Además, no se buscó comprobar una suposición, sino estudiar y analizar la realidad con el fin de llegar a la elaboración y mejora de un saber que ayude a resolver la problemática planteada sobre la nueva definición del Centro de idiomas como estructura de negocio. En esta medida, se propuso una investigación de carácter descriptivo documental que diera razón a la pregunta, es importante resaltar, que si bien se pueden presentar algunas estadísticas, no se va a realizar una medición estricta de las variables (Maria Eumelia Galeano, 2004)

Teniendo en cuenta que el objeto de estudio del presente trabajo es una unidad, centro idiomas de la Universidad de San Buenaventura Sede Bogotá, se propone como método *investigacion-accion*, puesto que se realiza directamente con las Instituciones de educación superior en la ciudad de Bogotá. (Roberto Hernan Sampieri, 2007)

La *investigacion-accion*, es un instrumento que es especialmente capacitado para la interpretación y, seguidamente, mejorar las actuaciones educativas, por lo que se requiere un plan de acción que sea de validez y fiabilidad para generar cualquier tipo de propuesta, como lo es la creación del centro de idiomas para la Universidad De San Buenaventura Sede Bogotá. (Begoña munarriz, 2004)

Es un método que se da como metodología de investigación con un fin y orientación al cambio educativo y que tiene como característica, se construye desde y para la práctica, en busca del mejoramiento de las practicas mediante la transformación, y que dentro de esta transformación también busca entenderla, donde se necesita un análisis crítico de todas las situaciones y se organiza como un ciclo que requiere: planificación, acción, observación y reflexión. (Stephen Kemmis, 2014)

Para la propuesta de creación del centro de idiomas se buscó tener información confiable y de validez para generar confianza tanto de manera interna como externa, teniendo en cuenta que estos aspectos mencionados generan, calidad, y firmeza a la investigación realizada. (Julia Blandez Angel, 2000)

6.2 Método de recolección de datos

Información de dominio público y el intercambio de información que se puedan tener al alcance desde las diferentes fuentes que se investigan así mismo la recolección o uso de la información interna de que se tiene o no se tiene, Consulta publicaciones, medios de comunicación. (Roberto Hernan Sampieri, 2007)

7. Resultados

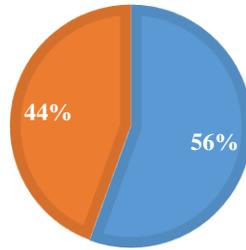
A continuación, se presentarán los resultados logrados después de la recolección de los datos obtenidos de las universidades acreditadas en la ciudad de Bogotá basándose en las variables estudiadas que se podrán apreciar en el Anexo 1.

Se analizarán las siguientes variables: universidades acreditadas en la ciudad de Bogotá que manejan su centro de idioma como unidad de negocio y así mismo las universidades que manejan el centro de idiomas internos. Resultados en el área de inglés para las pruebas SABER-PRO año 2017. Promedio de estudiantes que se ubicaron en el nivel más alto (B2) para las pruebas SABER-PRO AÑO 2017. Los ingresos que generan las universidades que manejan el centro de idiomas como unidad de negocio frente al valor de las matrículas y el valor que representa el inglés para las universidades que manejan el centro idiomas internos. Finalmente, los cupos y la intensidad horaria ofrecida por las universidades con centro de idioma como unidad de negocio y las universidades con centro de idiomas internos.

Grafico n° 1

MODALIDAD DE LOS CENTROS DE IDIOMA EN LAS UNIVERSIDADES ACREDITADAS EN BOGOTÁ

- Universidades acreditadas en Bogotá que usan centro idiomas como unidad de negocio
- Universidades acreditadas en Bogotá que no usan centro idiomas como unidad de negocio

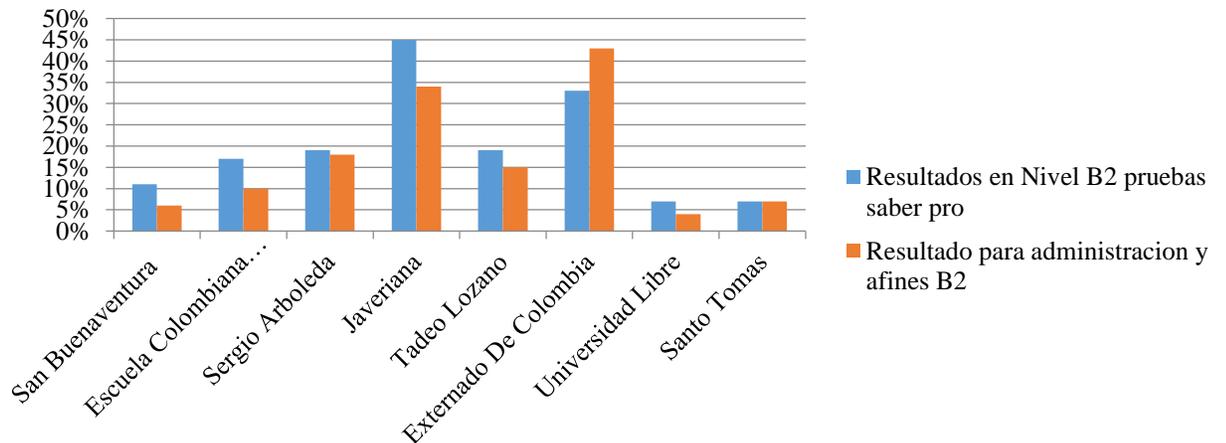


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el Gráfico n°1 podemos encontrar que en la ciudad de Bogotá el 56% de las universidades acreditadas usan el centro de idiomas como una unidad de negocio abierta al público en general mientras que el otro 44% usan el centro de idiomas de uso interno, el promedio de cupos que se ofertan por cada nivel es de 31.

Gráfico n°2

RESULTADOS INGLÉS PRUEBAS SABER-PRO 2017 SIN CENTRO IDIOMAS COMO UNIDAD DE NEGOCIO



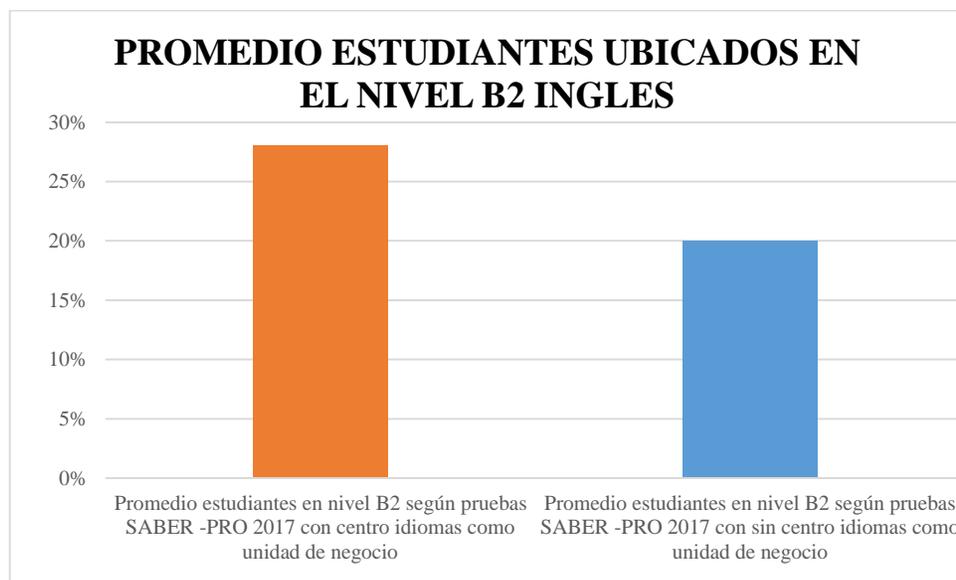
Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo al grafico n°3 “Resultados ingles pruebas SABER-PRO 2017” se puede observar que las universidades Javeriana y Externado de Colombia contaron con la mayor cantidad de estudiantes en el nivel más alto de inglés, B2, Javeriana con el 45% y el Externado con el 33% esto manejando su centro de idiomas de uso únicamente interno.

El resultado en inglés para las carreras de administración y afines, la Universidad Externado de Colombia cuenta con el 43% de sus estudiantes en el nivel más alto frente a la universidad libre que cuenta con el 4%.

Podemos encontrar que 6 de las 8 universidades que manejan su centro de idiomas de manera interna no lograron obtener más del 20% de los estudiantes que presentaron la prueba en el nivel más alto para el inglés.

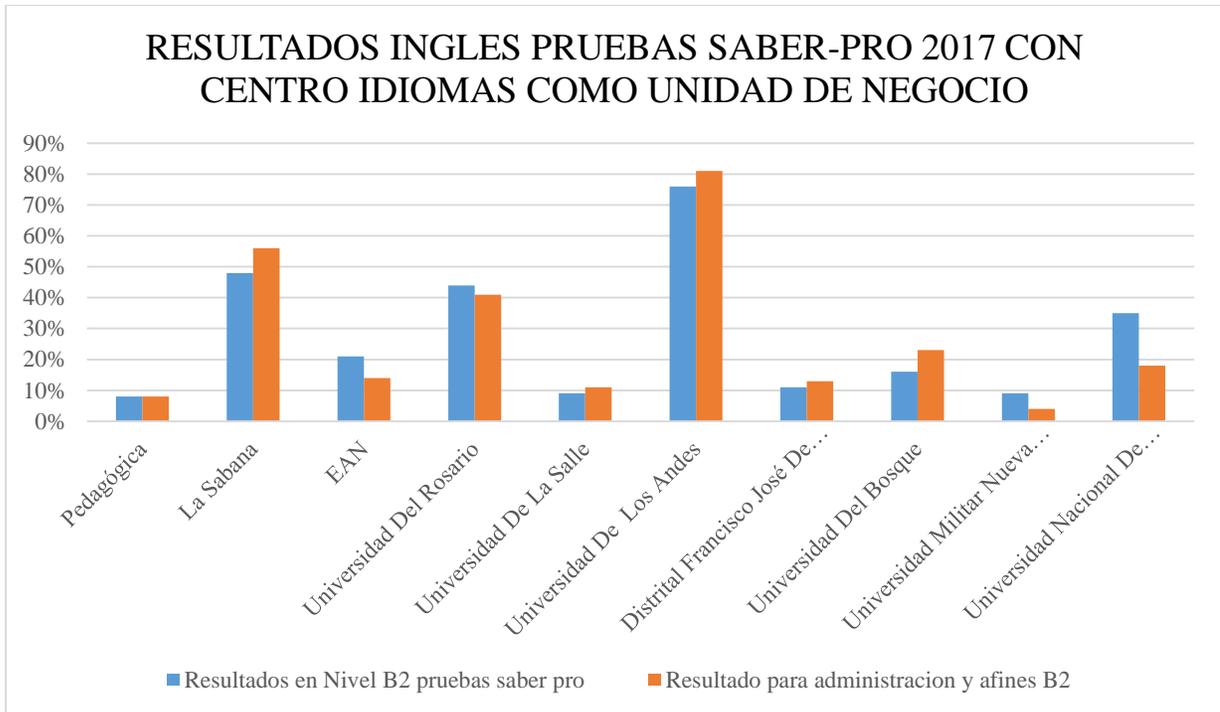
Grafico n°3



Fuente: Elaboración propia

Los resultados basados en las pruebas SABER-PRO del año 2017 las universidades acreditadas que se encuentran en la ciudad de Bogotá que utilizan su centro de idiomas como unidad de negocio logran como resultado (grafico n°2) tener el 28% de sus estudiantes en el nivel B2 correspondiente al más alto para el inglés, mientras que las universidades que no tienen su centro de idiomas como unidad de negocio tienen el 20% de los estudiantes en nivel B2.

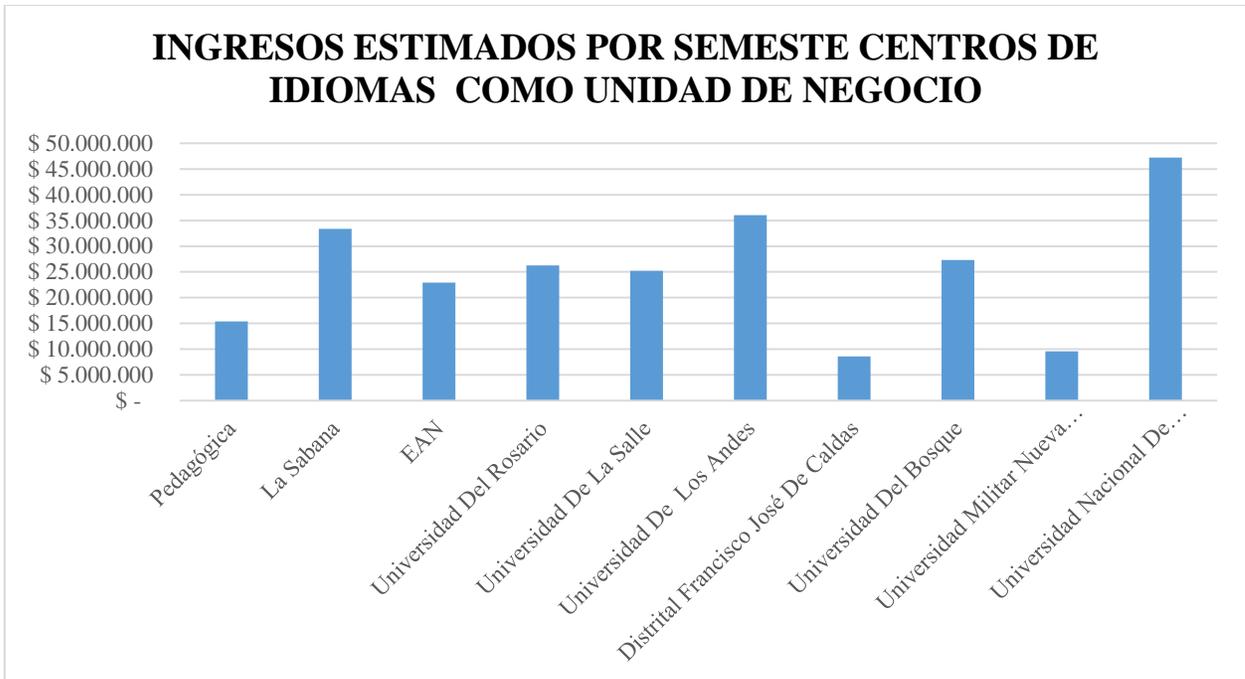
Grafico n°4



Fuente: Elaboración Propia

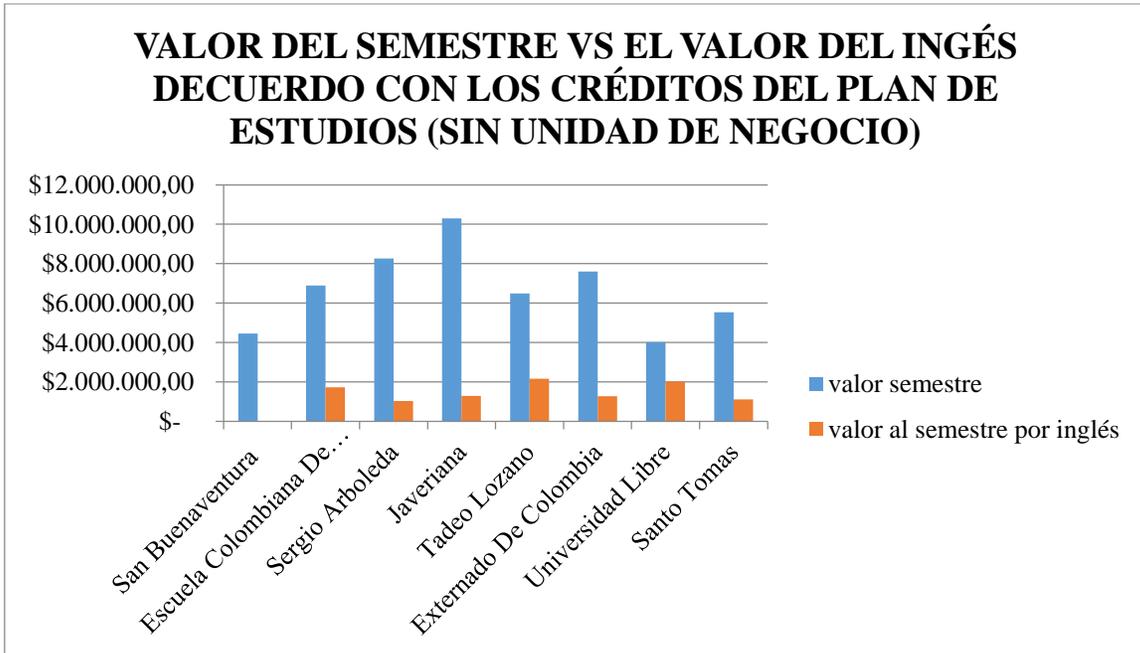
En cuanto a las universidades que manejan su centro de idioma como unidad de negocio se puede ver en el grafico n°4, que 5 de las 10 universidades logran tener más del 20% de los estudiantes que presentan la prueba SABER-PRO en el nivel más alto de inglés B2.

Grafico n°5



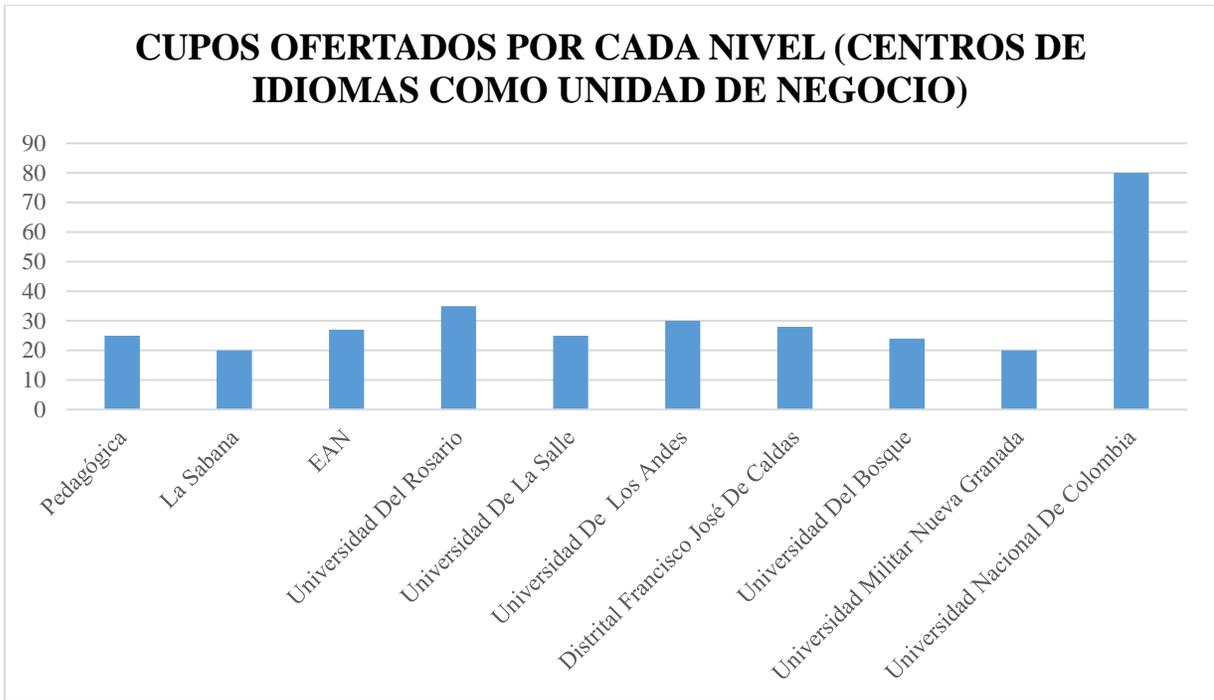
Fuente. Elaboración propia

Grafico n°6



Fuente. Elaboración Propia

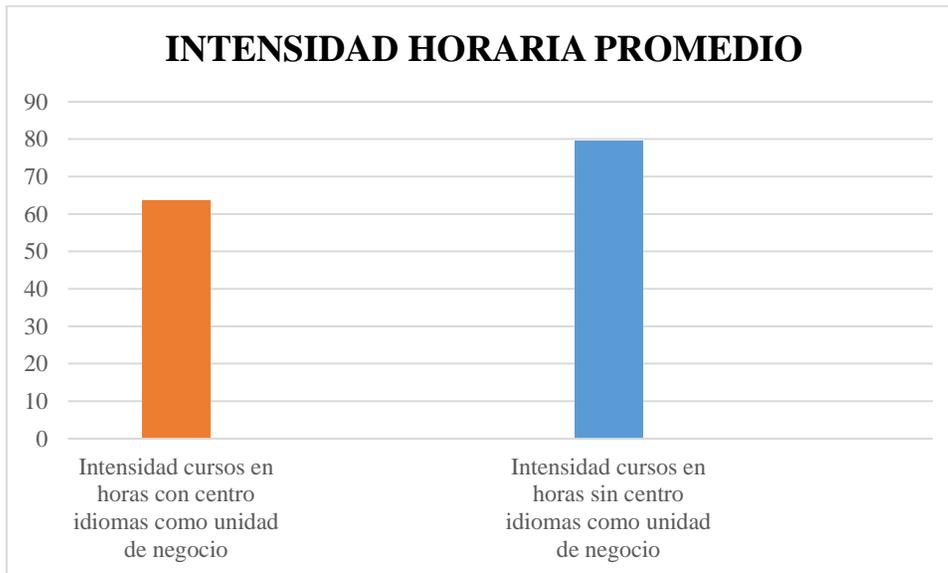
Grafico n°7



Fuente. Elaboración propia

De acuerdo con lo consultado en cada Universidad estudiada, los ingresos de los cursos de inglés de las universidades que manejan su centro de idiomas como unidad de negocio son mucho más altos con respecto a los que generan las universidades que no tienen su centro de idiomas como unidad de negocio (gráfico n° 5 a 6) entre los casi \$ 5.000.000.00 hasta los casi \$46.000.000.00 esto basado en la cantidad de cupos que ofrecen por curso Gráfico n°7, estos ingresos son un estimado y fueron calculados, para las universidades acreditadas que usan el centro de idioma como unidad de negocio basándose en el costo más alto de cada curso ofertado por el número de cupos ofrecidos en cada nivel (ver anexo 1), y para las universidades acreditadas que usan centro de idiomas dentro del plan de estudios se estimaron multiplicando el valor de cada semestre dividido el número de créditos que representa el inglés en cada semestre.

Grafico n°8



Fuente. Elaboración propia

Las modalidades que se dan para los cursos que ofrecen las universidades acreditadas que usan el centro de idioma como unidad de negocio van desde la intensiva, semí-intensiva, de manera presencial o virtual, también se pueden realizar de manera inter-semestral esto basado en una intensidad horaria que está en un promedio de 63.6 horas hasta las 79.5 horas por cada curso como se puede ver en el grafico n° 8. Esto con el fin de dar a los estudiantes una mayor flexibilidad a la hora de elegir sus horarios.

Las modalidades que ofrecen las universidades acreditadas que no usan el centro de idiomas como unidad de negocio van desde semestrales presenciales, virtuales, intensivas y bimestrales

Los horarios ofrecidos por las universidades acreditadas que manejan su centro de idioma como unidad de negocio son de lunes a viernes desde las 6 am hasta las 10 pm y sábados de 8 am hasta 5 pm esto con el fin de que estudiantes puedan manejar su tiempo de acuerdo a sus actividades rutinarias y dependiendo la necesidad que presente.

En cuanto a otros servicios que ofrecen las universidades que manejan el centro de idioma como unidad de negocio se debe presentar un examen de clasificación en 8 de las 10 universidades estudiadas, con el fin de dar al estudiante una idea de cuál es el nivel en el que se encuentra y desde que curso deberá empezar sus estudios. Para las universidades que no manejan su centro de idioma como unidad de negocio 7 de las 10 universidades ofrecen el examen de clasificación.

Para el material de apoyo a los cursos en las universidades que manejan su centro de idioma como unidad de negocio 6 de las 10 estudiadas no incluyen materiales de apoyo y estos deberán correr por cuenta de cada estudiante, y para las universidades con centro de idiomas que no es unidad de negocio las 8 instituciones estudiadas no ofrecen ningún tipo de material incluido dentro del valor de la matrícula.

8. Conclusiones y recomendaciones

- Los instrumentos y técnicas mediante las cuales permitieron recolectar la información tales como el Benchmarking, y los intercambios de información comparativa con las demás instituciones dieron como resultado que las universidades acreditadas en Bogotá que manejan el centro de idiomas como unidad de negocio generan unos mayores ingresos que ayudan a fortalecer la enseñanza de los diferentes idiomas.
- De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación podemos concluir que las universidades que poseen su centro de idiomas como unidad de negocio aportan un mayor porcentaje de estudiantes en los niveles más altos evaluados para inglés en las pruebas SABER-PRO según el gráfico n°3.
- Por otro lado, al realizar la comparación entre las universidades que no manejan el centro de idiomas como unidad de negocio se encontró que generan un menor ingreso monetario por concepto de los idiomas ofrecidos dentro de sus planes de estudio según gráfico n°5 y gráfico n°6
- Los cursos que ofrecen las universidades acreditadas que manejan su centro de idioma como unidad de negocio brindan diferentes franjas horarias durante todo el semestre, lo cual le permite al estudiante tener mayores alternativas de horario para tomar los cursos.

- Se puede encontrar que la intensidad horaria manejada por las universidades con el centro de idioma como unidad de negocio es en promedio de 63.6 horas por curso mientras que las universidades que no manejan el centro de idioma como unidad de negocio es mucho mayor con un promedio de 79.5 horas por semestre según grafico n°8
- Según la información recolectada las universidades que manejan su centro de idioma como unidad de negocio ofrecen en promedio 31 cupos por cada nivel de inglés según grafico n° 7
- En cuanto al material de apoyo se encontró que las universidades acreditadas en Bogotá que no manejan su centro de idioma como unidad de negocio no lo incluyen y estos corren por cuenta de cada estudiante
- Finalmente 9 de las 10 universidades acreditadas en Bogotá que usan su centro de idioma como unidad de negocio ofrecen examen de clasificación con costo adicional.
- Como recomendación según el estudio, incluir dentro de la oferta para la Universidad de San Buenaventura, los exámenes de certificación internacional con el fin de lograr atraer una mayor demanda de estudiantes
- Se recomienda para la Universidad de San Buenaventura usar el centro de idiomas como unidad negocio, ya que los ingresos que representan son mucho más altos que los incluidos en los planes de estudio, por los resultados de las pruebas saber pro y por la flexibilidad horaria que se le ofrecen al estudiante.

Bibliografía

- Affair, Educational Testing service e Ipsos Public. (2014). *Educational Testing service*. Retrieved from <https://www.ets.org>
- Begoña munarriz, T. y. (2004). *Universidad Del Pais Vasco*. Retrieved from <https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/8533/CC-02art8ocr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Biava, M. L., & Segura, A. L. (2010, septiembre 20). Retrieved from <https://karinarodrojas.files.wordpress.com/2014/09/por-que-es-importante-saber-inglc3a9s.pdf>
- British Council. (2015). Retrieved from https://www.britishcouncil.co/sites/default/files/colombia_version_final_-_espanol.pdf
- Bula, E. (2016). *Lineamientos Curriculares Idiomas Extranjeros*. https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-339975_recurso_7.pdf.
- Camp, R. (1996). *Benchmarking: la búsqueda de las mejores prácticas de la industria que conducen a un desempeño excelente*. Panorama.
- Cintas Grima, P. (1995). *tecnicas para la gestion de la calidad*. madrid: diaz de santos.
- Colegio Mayor Nuestra Señora Del Rosario. (2018). Retrieved from <http://www.urosario.edu.co/Roseaur/Cursos-disponibles/ROSEA-English/RosEA-Legal-Humanities/>
- Council For Cultural Cooperation. (2002). Retrieved from https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-237704_archivo_pdf_marco_europeo.pdf
- Council For Cultural Cooperation, . (2002, junio). *ministerio de educacion nacional*. Retrieved from https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-237704_archivo_pdf_marco_europeo.pdf
- DANE. (2006).
- Education First. (2018). *EF*. Retrieved from <https://www.ef.com.co/certificados-ingles/examenes-cambridge/bulats/>
- Education first, 2. (2018). *Education Firts*. Retrieved from <https://www.ef.com.co/about-us/our-company/>
- Escobar, A. (2009, mayo). Retrieved from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.558.2110&rep=rep1&type=pdf>
- Escuela Colombiana de Ingenieros. (2018). Retrieved from tycho.escuelaing.edu.co/contenido/documentos/programa_ingles.doc
- Figel, J. (2009, septiembre 1). Competencias clave para el aprendizaje continuo. *Altablero*.
- Granados, C. (2013).

- Herrero, M. A. (2005). *Actividades para el Marco comun europeo de referencia para las lenguas*.
- Jorge Enrique vanegas, B. E. (2012). BENCHMARKIN: EN EL CAMINO DE LA COMPETITIVIDAD. *Revista Universidad Eafit*, 64-65.
- Julia Blandez Angel, L. I. (2000). *La Investigacion Accion: un reto para el profesorado*. barcelona: INDE.
- Kathryn Cronquist, A. F. (2017). *El aprendizaje de Inglés en America Latina*. PEARSON.
- Lopez, A., Peña, B., & Truscott, A.-M. (2011). *Bilinguismo en el Contexto Colombiano*. Bogota D.C: Uniandes.
- Maria Eumelia Galeano, d. d. (2004). *Diseño de Proyectos En la Investigacion Cualitativa*. Medellin: Editotial Universidad EAFIT.
- MINEDUCACION, Programa Colombia Bilingüe 2014-2018. (2014). *Colombia Aprende*. Retrieved from <http://www.colombiaprende.edu.co/html/micrositios/1752/w3-article-315515.html>
- Ministerio de Educacion Nacional. (2009, Abril). *mineducacion*. Retrieved from https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-189357_archivo_pdf_introduccion.pdf
- Mora, F. (2009). *OUTSORCING & BENCHMARKING*. nacional, Ministerio educacion. (2005). *Min Educacion*. Retrieved from <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-97500.html>
- Pontifica Universidad Javeriana. (2018). Retrieved from <http://www.javeriana.edu.co/centro-lenguas/3-programa-de-lenguas-extranjeras>
- Riaño, Noelia cigüenza. (2016, mayo lunes). *diario la republica*. Retrieved from <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/british-council-berlitz-y-colombo-entre-las-opciones-para-estudiar-ingles-sin-salir-del-pais-2376971>
- Roberto Hernan Sampieri, F. d. (2007). *Fundamentos de metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Samper, J. D. (2002). *Los modelos pedagógicos*. Bogotá: Magisterio.
- Sanchez, A. (2008).
- Stephen Kemmis, R. M. (2014). *The Action Research Planner*. New York: Springer.
- Tort, J. (1995). *Técnicas Para La Gestion Del La Calidad*. barcelona: Diaz De Santos.
- Tsedal Neeley, Global Business Speaks English. (2012). *Global Business Speaks English*. Estados Unidos.
- Universidad de Congreso. (2014, mayo 7). Retrieved from <http://www.ucongreso.edu.ar/la-importancia-de-aprender-idiomas/>
- Universidad De la Sabana. (2018). Retrieved from <https://www.unisabana.edu.co/departamento-de-lenguas-y-culturas-extranjeras/idiomas-sabana/>
- Universidad De La Salle. (2018). Retrieved from <https://www.lasalle.edu.co/extension/formacion-en-idiomas>
- Universidad De Los Andes. (2018). Retrieved from <https://lenguas.uniandes.edu.co/index.php/idiomas>
- Universidad De San Buenaventura. (2015, octubre 15). *Estatuto Organico*. Retrieved from http://www.usbbog.edu.co/wp-content/uploads/2017/04/estatuto_organico.pdf

Universidad de San Buenaventura. (2018). Retrieved from <http://www.usbbog.edu.co/centro-de-idiomas/>

Universidad de San Buenaventura, Seccional Cali. (2018). *Geos, Grupo de investigacion en Economia, gestion, territorio y desarrollo sostenible*. Retrieved from http://investigaciones.usbcali.edu.co/geos/index.php?option=com_content&view=article&id=19&Itemid=54

Universidad Del Bosque. (2018). Retrieved from http://www.uelbosque.edu.co/programas_academicos/idiomas/centro-lenguas

Universidad Distrital Francisco José De Caldas. (2018). Retrieved from <http://ilud.udistrital.edu.co>

Universidad EAN. (2018). Retrieved from <https://universidadean.edu.co/es/formacion/idiomas>

Universidad Externado De Colombia . (2018). Retrieved from <https://www.uexternado.edu.co/finanzas-gobierno-relaciones-internacionales/idiomas/>

Universidad Jorge Tadeo Lozano . (2018). Retrieved from <https://www.utadeo.edu.co/es/departamento/departamento-de-idiomas>

Universidad Libre. (2018). Retrieved from <http://www.unilibre.edu.co/socorro/index.php/19-universidad-general/94-cleul>

Universidad Militar Nueva Granada. (2018). Retrieved from <https://sites.google.com/unimilitar.edu.co/centrodeidiomasumng/p%C3%A1gina-principal>

Universidad Nacional De Colombia. (2018). Retrieved from http://www.humanas.unal.edu.co/extension_lenguas/

Universidad Pedagógica Nacional. (2018). Retrieved from <http://centrodelenguas.pedagogica.edu.co/>

Universidad Santo Tomas . (2018). Retrieved from <http://institutodelenguas.usta.edu.co/index.php/presentacion/acerca-del-instituto>

Universidad Sergio Arboleda. (2018). Retrieved from <http://www.usergioarboleda.edu.co/centro-de-idiomas>

Web grafía.

Centro idiomas Universidad de San Buenaventura. (Universidad de San Buenaventura, 2018)

Centro Idiomas Escuela colombiana de ingenieros. (Escuela Colombiana de Ingenieros, 2018)

Centro idiomas Universidad Pedagógica Nacional. (Universidad Pedagógica Nacional, 2018)

Centro idiomas Universidad Sergio Arboleda. (Universidad Sergio Arboleda, 2018)

Centro Idiomas Pontifica Universidad Javeriana. (Pontifica Universidad Javeriana, 2018)

Centro idiomas Universidad de La Sabana. (Universidad De la Sabana, 2018)

Centro idiomas Universidad EAN. (Universidad EAN, 2018)

Centro idiomas Colegio Mayor Nuestra Señora del Rosario. (Colegio Mayor Nuestra Señora Del Rosario, 2018)

Centro idiomas Universidad Jorge Tadeo Lozano. (Universidad Jorge Tadeo Lozano , 2018)

Centro idiomas Universidad de La Salle. (Universidad De La Salle, 2018)

Centro idiomas Universidad de los Andes. (Universidad De Los Andes, 2018)

Centro idiomas Universidad distrital Francisco José de Caldas. (Universidad Distrital Francisco José De Caldas, 2018)

Centro idiomas Universidad el Bosque. (Universidad Del Bosque, 2018)

Centro idiomas Universidad Externado de Colombia. (Universidad Externado De Colombia , 2018)

Centro idiomas Universidad Libre. (Universidad Libre, 2018)

Centro idiomas Universidad Militar Nueva Granada. (Universidad Militar Nueva Granada, 2018)

Centro idiomas Universidad Nacional De Colombia. (Universidad Nacional De Colombia, 2018)

Centro idiomas Universidad Santo Tomas. (Universidad Santo Tomas , 2018)

10. Anexos.

UNIVERSIDADES CENTRO DE IDIOMAS COMO UNIDAD DE NEGOCIO										
VARIABLES	Pedagógica	La Sabana	EAN	Universidad Del Rosario	Universidad De La Salle	Universidad De Los Andes	Distrital Francisco José De Caldas	Universidad Del Bosque	Universidad Militar Nueva Granada	Universidad Nacional De Colombia
Horarios Ofrecidos	lunes a viernes de 6-8am, 8-10am y de 10 a 12am, 2-4pm, 4-6pm, 6-8pm y 8-10pm. sábados 8-12am y 1-5pm	lunes a viernes 7am-9pm y sábados 8-12am	martes a jueves 6-8:30 pm y sábados 8am-1pm	Miércoles, Jueves, Viernes 5:00 pm - 7:00 pm	(de lunes a jueves), en la mañana de 6:00 a.m. a 8:00 a.m. y en la noche de 6:00 p.m. a 8:00 p.m.: Sábados de 9:00 am a 5:00 pm	horarios de lunes a viernes dependiendo el nivel desde las 6:30 am hasta las 6:30 pm	horarios de lunes a viernes dependiendo el nivel desde las 6:30 am hasta las 6:30 pm y sábados 8am-1pm	de 6am hasta 8pm de martes a jueves y sábados de 8 a 1pm	lunes a viernes de 7:00 a 9:00 a.m. lunes a viernes de 12:00 a 2:00 p.m. lunes a viernes de 6:00 a 8:00 p.m. lunes a viernes de 12:00 a 2:00 p.m.	lunes a jueves de 3pm hasta 9 pm
Intensidad cursos (horas)	72	64	50	30	64	64	48	90	94	60
Modalidad	intensiva, semi-intensiva y semestral	semestral, intensivo, virtual	presencial	presencial intensiva	normal, semi-intensivo e intensivo	intersemestral	bimestral	intensivo presencial- y virtual	intensivo presencial- virtual	bimestral- semestral

Valor cursos	\$428,000.00- \$614,900.00	\$1,667,000.00	\$850,000.00	\$750,000.00	\$907,000.00- \$1,008,000.00	\$1,200,000.00	\$306,600.00	\$1,137,000.00	\$479,000.00	\$590,000.00
Resultados en Nivel B2 pruebas saber pro	8%	48%	21%	44%	9%	76%	11%	16%	9%	35%
Resultado para administración y afines B2	8%	56%	14%	41%	11%	81%	13%	23%	4%	18%
Otros servicios ofrecidos en el centro de idiomas	examen de clasificación opcional	examen clasificación obligatorio (sin costo)	cursos inglés para negocios y para contadores públicos	ofrecen examen preparación para el IELTS (The International English Language Testing System)	prueba diagnóstica para inglés	examen de clasificación	examen de clasificación	examen de clasificación y examen de suficiencia ITEP(International Test of English Proficiency)	examen de clasificación ,ITEP	examen de clasificación
Material didáctico incluido/ no incluido	no incluyen materiales	plataforma virtual y material incluido	no incluye material didáctico	No incluye el material	no incluye material para los cursos	no incluye materiales para los niveles	no incluye materiales para	incluye textos de apoyo	incluye texto de apoyo	incluye material didáctico de apoyo

				para los cursos			los niveles			
Cupos Por cada nivel	25	20	27	35	25	30	28	24	20	80
Ingresos estimados	\$ 15.372.500	\$ 33.340.000	\$ 22.950.000	\$ 26.250.000	\$ 25.200.000	\$ 36.000.000	\$ 8.584.800	\$ 27.288.000	\$ 9.580.000	\$ 47.200.000
Cupos Promedio	31									
Promedio estudiantes nivel B2	28%									
Exámenes internacionales de inglés										
Fuentes	http://centrodolingua.pedagogica.edu.co/	https://www.unisabana.edu.co/departamento-de-lenguas-y-culturas-extranjeras/idiomas-sabana/	https://universidadan.edu.co/formacion/idiomas	http://www.urosario.edu.co/Roseaur/Cursos-disponibles/ROSE-English/Rose-English-Legal-Humanities/	https://www.lasalle.edu.co/extension/formacion-en-idiomas	https://lenguas.uniaandes.edu.co/index.php/idiomas	http://ilud.udistrital.edu.co	http://www.uelbosque.edu.co/programas_academicos/idiomas/centro-lenguas	https://sites.google.com/unimilitar.edu.co/centrodeidiomasumng/p%C3%A1gina-principal	http://www.humana.unal.edu.co/extension_lenguas/

	UNIVERSIDADES CENTRO DE IDIOMAS INTERNO							
VARIABLES	San Buenaventura	Escuela Colombiana De Ingenieros	Sergio Arboleda	Javeriana	Tadeo Lozano	Externado De Colombia	Universidad Libre	Santo Tomas
Horarios Ofrecidos	Lunes a viernes 7am-10pm	lunes a viernes 7am-9pm y sábados 8-12am	martes a jueves 6-8:30 pm y sábados 8am-1pm	Miércoles, Jueves, Viernes 5:00 pm - 7:00 pm	(de lunes a jueves), en la mañana de 6:00 a.m. a 8:00 a.m. y en la noche de 6:00 p.m. a 8:00 p.m.: Sábados de 9:00 am a 5:00 pm	horarios de lunes a viernes dependiendo el nivel desde las 6:30 am hasta las 6:30 pm	horarios de lunes a viernes dependiendo el nivel desde las 6:30 am hasta las 6:30 pm y sábados 8am-1pm	de 6am hasta 8pm de martes a jueves y sábados de 8 a 1pm
Intensidad cursos (en horas)	64	64	50	30	64	64	48	90
Modalidad	semestral	semestral,intensivo,virtual	presencial	presencial, intensiva	normal,semi-intensivo e intensivo	intersemestral	bimestral	intensivo, presencial y virtual
Resultados en Nivel B2 pruebas saber pro	11%	17%	19%	45%	19%	33%	7%	7%

Resultado para administración y afines B2	6%	10%	18%	34%	15%	43%	4%	7%
Otros servicios ofrecidos en el centro de idiomas	examen de clasificación opcional	examen de clasificación obligatorio (sin costo)	cursos inglés para negocios y para contadores públicos	ofrecen examen preparación para el IELTS (The International English Language Testing System)	prueba diagnóstica para inglés	examen de clasificación	examen de clasificación	examen de clasificación y examen de suficiencia ITEP(International Test of English Proficiency)
Material didáctico incluido/no incluido	no incluyen materiales	no incluyen materiales	no incluye material didáctico	No incluye el material para los cursos	no incluye material para los cursos	no incluye materiales para los niveles	no incluye materiales para los niveles	no incluyen materiales
valor semestre	\$ 4.456.000,00	\$ 6.900.000,00	\$ 8.261.000,00	\$ 10.305.000,00	\$ 6.490.000,00	\$ 7.600.000,00	\$ 4.018.000,00	\$ 5.529.000,00
valor al semestre por inglés		\$ 1.725.000	\$ 1.032.625	\$ 1.288.125	\$ 2.163.333	\$ 1.266.667	\$ 2.009.000	\$ 1.105.800
número de créditos de inglés en la carrera	0	8	16	16	6	12	4	10

Promedio estudiantes nivel B2	20%							
Fuentes	http://www.usbbog.edu.co/centro-de-idiomas/	tycho.escuelaing.edu.co/contenido/documentos/programa_ingles.doc	http://www.usergioarboleda.edu.co/centro-de-idiomas	http://www.javeriana.edu.co/centro-lenguas/3-programa-de-lenguas-extranjeras	https://www.utadeo.edu.co/es/departamento/departamento-de-idiomas	https://www.uexternado.edu.co/finanzas-gobierno-relaciones-internacionales/idiomas/	http://www.unilibre.edu.co/socorro/index.php/19-universidad-general/94-cleul	http://institutodelenguas.usta.edu.co/index.php/presentacion/acerca-del-instituto

UNIVERSIDADES	Centro de Idiomas		Centro Idiomas Como Unidad de Negocio		El idioma inglés dentro de cada facultad
	si	no	si	no	
Universidad De San Buenaventura	x			x	Incluido para cada programa
Escuela Colombiana De Ingenieros		x		x	Incluido para cada programa
Universidad Pedagógica Nacional	x		x		No incluido dentro de los programas
Universidad Sergio Arboleda	x			x	No incluido dentro de los programas
Pontificia Universidad Javeriana	x			x	Incluido para cada programa
Universidad De la Sabana	x		x		Incluido para cada programa
Universidad EAN	x		x		Incluido para cada programa

Colegio Mayor Nuestra Señora Del Rosario	x		x		No incluido dentro de los programas
Universidad Jorge Tadeo Lozano	x			x	Incluido para cada programa
Universidad De La Salle	x		x		No incluido dentro de los programas
Universidad De Los Andes	x		x		Incluido para cada programa
Universidad Distrital Francisco José De Caldas	x		x		No incluido dentro de los programas
Universidad Del Bosque	x		x		No incluido dentro de los programas
Universidad Externado De Colombia	x			x	Incluido para cada programa
Universidad Libre	x			x	No incluido dentro de los programas
Universidad Militar Nueva Granada	x		x		Incluido para cada programa
Universidad Nacional De Colombia	x		x		No incluido dentro de los programas
Universidad Santo Tomas	x			x	No incluido dentro de los programas