



**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:**

**LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**TEMA:**

**LA IMPORTANCIA DEL IDIOMA INGLÉS Y SU APORTE EN EL DESEMPEÑO**  
**LABORAL EN LA AGENCIA DE VIAJE TRAVEL WITH US**

**AUTORA:**

**ELIDE DAYANA NARANJO MOSQUERA**

**TUTORA:**

**ING. KERLY JAZMIN FEJOO ROJAS MSC.**

**BABAHOYO - ECUADOR**

**2019**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

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



Babahoyo, 22 de abril de 2019

## OFICIO PARA SOLICITAR EL PERMISO



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



Babahoyo abril 10, 2019

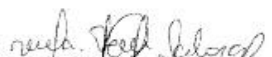
Señores.  
**TRAVEL WITHUS AGENCIA DE VIAJES**  
Av. Malecón y Av. Flores  
Babahoyo.-

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **NARANJO MOSQUERA ELIDE DAYANA**, con cédula de identidad **#0941152084**, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Ustedes de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Ustedes acertadamente dirigen; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social de la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores Institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La Investigación se enfocará exclusivamente en la importancia del idioma inglés con el tema: **"LA IMPORTANCIA DEL IDIOMA INGLÉS Y SU APORTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL"**.

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De Ustedes, muy atentamente;

  
Lic. María Elena Salazar Sánchez, MSc.  
COORDINADORA DE LA CARRERA  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE





**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, **ELIDE DAYANA NARANJO MOSQUERA**, portadora de la cédula de ciudadanía **094115208-4**, en calidad de autor (a) del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Exámen Complexivo, previo a la obtención del título de Licenciada 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:

**LA IMPORTANCIA DEL IDIOMA INGLES Y SU APORTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA AGENCIA DE VIAJE TRAVEL WITH US**

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

  
\_\_\_\_\_  
**ELIDE DAYANA NARANJO MOSQUERA**  
C.I. 094115208-4



**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, 22 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 del **2 de Abril del 2019**, mediante resolución N° **CD-FAC.C.J.S.E-SO-003-RES-002-2019**, certifico que la Señorita **ELIDE DAYANA NARANJO MOSQUERA**, ha desarrollado el Trabajo de Investigación titulado:

**LA IMPORTANCIA DEL IDIOMA INGLES Y SU APORTE EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN LA AGENCIA DE VIAJE TRAVEL WITH US**



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.

**ING. KERLY JAZMIN FELJOO ROJAS MSC.**  
**DOCENTE DE LA FCJSE.**



**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**  


**RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN**

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE DOCUMENTO PROBATORIO DE EXAMEN COMPLEXIVO, TITULADO: **LA IMPORTANCIA DEL IDIOMA INGLES Y SU APORTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA AGENCIA DE VIAJE TRAVEL WITH US**

**PRESENTADO POR LA SEÑORITA: ELIDE DAYANA NARANJO MOSQUERA**


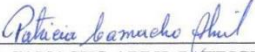


**OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:**

10.

**EQUIVALENTE A:**

Diez (Excelente)

**TRIBUNAL:**

 <b>MSC. HIDALGO TROYA FAUSTO VIDAL</b> DELEGADO DEL DECANO	 <b>MSC. CAMACHO ABRIL PATRICIA</b> ELIZABETH DOCENTE ESPECIALISTA
 <b>MSC. PIZA BURGOS NARCISA DOLORES</b> DELEGADO DEL CIDE	 <b>ABG. ISELA BERRUZ MOSQUERA</b> SECRETARIA DE LA FAC.CC.JJ.JJ.SS.EE

IV



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

Babahoyo, 23 de abril de 2019

En mi calidad de Tutor del documento Probatorio Dimensión Práctica de Exámen Complexivo de la Señorita **ELIDE DAYANA NARANJO MOSQUERA**, cuyo tema es: **LA IMPORTANCIA DEL IDIOMA INGLES Y SU APORTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA AGENCIA DE VIAJE TRAVEL WITH US**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de **0%**, 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 displays the URKUND interface. On the left, document details are shown: 'Documento: CASO DE ESTUDIO Final - Agencia de Viaje - 23-04-2019.docx' (ID: 05005775), 'Presentado: 2019-04-23 09:55:45:00', 'Presentado por: elideranarajo@gmail.com', 'Recibido: lfeijoo.rojas@unab.edu.ec', and 'Mensaje: [Verificar el mensaje completo]'. On the right, a 'Lista de fuentes' (List of sources) table is visible with columns for 'Categoría' and 'Enlace/nombre de archivo'. The categories listed are 'Fuentes alternativas' and 'Fuentes no usadas'. A green 'OK' button is at the bottom left of the screenshot.

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

  
**ING. KERLY JAZMIN FEJOO ROJAS MSC.**  
**DOCENTE DE LA FCJSE**

V

V



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FECHA: 22/4/2019  
HORA: 21:40

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, PERIODISMO, INFORMACIÓN Y DERECHO  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE  
UNIDAD DE TITULACIÓN

## SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓN

**DOCENTE TUTOR:** FEIJOO ROJAS KERLY JAZMÍN  
**ESTUDIANTE:** NARANJO MOSQUERA ELIDE DAYANA  
**PERIODO ACADÉMICO:** ENERO 2019 - MAYO 2019  
**MODALIDAD DE TITULACIÓN:** EXAMEN COMPLEXIVO  
**FASE DE MODALIDAD:** FASE PRACTICA  
**PROYECTO DE TITULACIÓN:** LA IMPORTANCIA DEL IDIOMA INGLES Y SU APORTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA AGENCIA DE VIAJE TRAVEL WITH US

## INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

LA IMPORTANCIA DEL IDIOMA INGLES Y SU APORTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA AGENCIA DE VIAJE TRAVEL WITH US					
FASE	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
FASE PRACTICA	2019-04-02	2019-04-25	TERMINADO	100%	HABILITADO

## INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCION					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
INTRODUCCION	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

CONCLUSIONES					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
CONCLUSIONES	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO


BIBLIOGRÁFICA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
BIBLIOGRAFIA	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

ANEXOS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
ANEXOS	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

DESARROLLO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
DESARROLLO	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

TRABAJO FINAL					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
TRABAJO FINAL	2019-04-17	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO

  
FEIJOO ROJAS KERLY JAZMÍN

  
NARANJO MOSQUERA ELIDE DAYANA

VI



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



## RESÚMEN

En la constante globalización que vive el mundo laboral, el manejo de un idioma considerado universal como el Inglés es imprescindible, debido a que se constituye como un factor esencial para generar una ventaja competitiva en el sector empresarial, por tal razón, tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del talento humano dentro de las organizaciones, y más aún aquellas que por su actividad empresarial implica la utilización de un idioma extranjero.

En la presente investigación se analiza la importancia del idioma Inglés en el rendimiento laboral del talento humano de la empresa WITH TRAVEL US; puesto que en la actualidad es considerado como el lenguaje de los negocios, lo cual causa que la demanda de recursos humanos sea más selectiva y que se ajuste a un perfil laboral acorde al puesto de trabajo, he ahí la importancia del manejo adecuado de un idioma extranjero, debido a que hace posible impulsar el desarrollo organizacional de las instituciones.

La metodología investigativa empleada en el caso de estudio es la investigación descriptiva; además se implementó el método inductivo, que permiten el tratamiento de información referente a la temática central, con la intención de determinar los principales factores o situaciones influyente en el desempeño laboral de la empresa estudiada; también, en el proceso investigativo se empleó la entrevista como técnica de investigación, la cual está dirigida al gerente de la organización, donde se consulta sobre la importancia del Inglés en las actividades laborales de WITH TRAVEL US.

**Palabras claves:** Idioma inglés, desempeño laboral, sector empresarial, recursos humanos.



## INDICE GENERAL

CARATULA.....	
OFICIO PARA SOLICITAR EL PERMISO .....	I
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL.....	II
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME DEL ESTUDIO DE CASO CORRESPONDIENTE AL EXAMEN DE CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENTACIÓN. ....	III
RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN.....	IV
CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO.....	V
SEGUIMIENTOS DE PROYECTO DE TITULACIÓN.....	VI
RESÚMEN.....	VII
INDICE GENERAL .....	VIII
2. INTRODUCCIÓN .....	1
3. DESARROLLO.....	2
4. CONCLUSIONES.....	14
5. BIBLIOGRAFÍA.....	16
6. ANEXOS.....	17

## 2. INTRODUCCIÓN

La agencia de turismo Travel With Us de la ciudad de Babahoyo, es una institución que lleva aproximadamente 10 años en el mercado empresarial turístico, se encuentra ubicada en las calles 9 de octubre (Malecón) entre Flores y Martín Ycaza, su principal misión es ofertar un servicio de calidad en asesorías personalizadas a personas particulares, empresas, colegios y todas aquellas personas que necesitan un paquete turístico o consultas en temas relacionados con la actividad comercial.

El manejo del idioma Inglés en el desempeño laboral de la empresa Travel With Us es fundamental, debido a que permite la correcta práctica de las actividades comerciales y administrativas de la institución, por tal razón el talento humano debe ser un profesional con un alto nivel de dominio en destrezas básicas de la lengua extranjera, puesto que al presentarse inconvenientes de speaking, writing, y listening, ocasiona el desgaste de la imagen institucional que tiene en el mercado turístico.

La presente investigación direccionada al estudio del idioma Inglés en el desempeño laboral del personal que conforma la institución Travel With Us, se relaciona con la línea de investigación de la carrera Gestión del Conocimiento y la sublínea Modelos de Aprendizaje y Organización, debido a que se analizan las habilidades y conocimientos del talento humano en la oferta de servicios turísticos de la institución, además hay que recordar que es una empresa que la cobertura de sus actividades comerciales traspasan líneas fronterizas ecuatorianas, por tal razón el idioma Inglés es vital para las actividades que desempeña la organización a nivel nacional o internacional.

El Inglés es considerado como el idioma de los negocios internacionales, y una lengua universal, porque es adoptado en un sinnúmero de países para definir actividades comerciales, por lo que su importancia en la empresa Travel With Us radica en la comunicación con los clientes, recibir llamada de turistas internacionales, gestionar el hospedaje de los paquetes turísticos en ciudades extranjeras, entre otras actividades más, es decir, es indudable la relación que existe entre el idioma Inglés, su utilización, y el

desempeño de las funciones que realiza el personal de la empresa objeto de estudio, debido a que el desempeño laboral es el nivel de efectividad que se logra en la jornada de trabajo y contribuye al desarrollo institucional.

Para el desarrollo del presente caso de estudio se utilizó la metodología de investigación compuesta por el método inductivo, porque permite analizar situaciones particulares complementarias a la temática objeto de estudio; también se aplicó el tipo de investigación descriptiva que hizo posible la recolección de datos cualitativos de suma importancia para el proceso investigativo y por último la técnica empleada en la metodología fue la entrevista, la cual estaba dirigida al gerente de ventas de la compañía y mediante la misma se pudo determinar todas las situaciones relacionadas a la importancia del idioma Inglés.

La finalidad de la investigación realizada en la agencia de turismo es la de resaltar la importancia del dominio de una lengua extranjera y la manera en que ésta aporta en el desempeño de las actividades dentro de la institución, por lo que es necesario que la empresa que brinde servicios turísticos requieran de un talento humano con conocimientos y habilidades en cuanto al Inglés, que incida de manera positiva en el desarrollo organizacional, puesto que el Inglés es un idioma que cada vez más se convierte imprescindible su dominio en la formación académica y profesional, debido a que muchas instituciones en ocasiones necesitan de un talento humano con dichos conocimientos.

### **3. DESARROLLO**

La presente investigación se realizó en la agencia de viajes Travel With Us, institución dedicada a ofrecer viajes a nivel nacional e internacional, la cual está ubicada en Babahoyo en las calles 9 de octubre entre Flores y Martín Icaza, justo en el Centro Comercial “El Paseo”. La empresa brinda servicios dentro del país como información de recorridos, entrega de boletos en aeropuertos, excursiones a nivel nacional y fuera del Ecuador. Igualmente realiza reservaciones de hoteles, vehículos, cruceros, trenes, seguros para viajes, asesoramiento profesional en viajes de compras o turismo a los países y ciudades de Panamá, Medellín, Miami/Orlando, entre otros.

La empresa tiene como visión estar entre una de las agencias más reconocidas del país como proveedora de viajes, turismo nacional e internacional, asesoría de visas, entre otros servicios más concernientes a la actividad empresarial; su principal misión es brindar a los clientes un servicio de calidad en base a un buen trato, valores éticos y una red de proveedores en servicios turísticos, los cuales deben ser aportados a través de un personal altamente capacitado, y cumplir con las expectativas de clientes como parejas, familias, empresas, colegios y todos aquellos que deseen ser parte de la familia Travel With Us.

El desarrollar estrategias institucionales para lograr mayor competitividad, se vuelve un aspecto crucial para mantenerse dentro del mercado empresarial, por tal razón en la empresa Travel With Us el manejo del idioma Inglés se hace sumamente relevante en el desarrollo de las actividades comerciales desempeñadas por su talento humano, puesto que ellos tienen que atender a turistas extranjeros, y realizar reservaciones en ciudades internacionales, he ahí la importancia del idioma Inglés en la institución objeto de estudio, pues al no realizar una adecuada negociación por problemas del manejo de un idioma extranjero denota la poca preparación del talento humano y el descuido del nivel directivo de no incentivar a su personal a la capacitación constante.

La investigación en la empresa Travel With Us es totalmente factible porque permitirá identificar posibles soluciones en base a las situaciones encontradas en la institución, la cual está conformada de las siguientes áreas: Directorio, Departamento de Ventas y cuatro personas más encargadas de las actividades administrativas y comerciales, además, la empresa también tiene que definir el personal que desarrollarán la guía de turismo, es decir, se analizan competencias profesionales en funciones de secretariado y manejo de un idioma extranjero fundamental en la institución y atención a sus respectivos clientes.

El desarrollo del estudio investigativo permite la aplicación de los conocimientos adquiridos a nivel académico y aportar con recomendaciones técnicas y profesionales a la empresa objeto de estudio, en la que indique las deficiencias y fortalezas que posee como institución, además hace posible que la autora de la investigación culmine con su proceso de titulación de forma exitosa a través de un estudio teórico y práctico sobre el uso del Inglés en la empresa Travel With Us. Los beneficiarios que posee el desarrollo de la presente

investigación es la empresa objeto de estudio, ya que es parte de la temática estudiada, la cual se le dará a conocer las situaciones encontradas con el propósito que mejoren sus servicios y gestiones internas, también forma parte beneficiada la Universidad Técnica de Babahoyo, estudiantes y todas aquellas personas que deseen conocer sobre la importancia del Inglés en el turismo y demás áreas laborales que requieren de conocimientos y habilidades bilingües dentro del sector empresarial y académico.

El objetivo del desarrollo del estudio de caso es analizar la importancia del idioma INGLÉS y su aporte en el desempeño laboral de la empresa Travel With Us, en el cual se determinan las principales debilidades y fortalezas institucionales en cuanto al manejo del idioma extranjero con el propósito de corregir y reparar la fragilidad en el desarrollo de las actividades administrativas, operacionales y comerciales que posee la institución, ya que de esta manera la agencia puede mejorar sus servicios a nivel nacional e internacional, para lograr un reconocimiento dentro y fuera de país.

El idioma Inglés es la segunda lengua más utilizada en el mundo, y una de las primeras en los negocios, porque permite el desarrollo de actividades internacionales de comercio exterior y es una herramienta clave para explorar nuevos nichos de mercado, por lo tanto, es esencial en el desempeño laboral de la institución Travel With Us. Actualmente, el inglés es parte importante en la comunicación nacional e internacional en diversos campos comerciales y académicos. Para el autor (Palomares, 2017, pág. 74) “El Inglés comercial es importante porque involucra la utilización de vocabularios y cartas comerciales dependiendo del cliente y el país de destino, su correcto desarrollo permite una eficiente actividad comercial”.

En la época contemporánea que vivimos, es necesario tener dominio del Inglés por diferentes eventos políticos, sociales, culturales, y turísticos; es imprescindible que las empresas dedicadas a ofrecer estos tipos de servicios cuenten con profesionales que destaquen en capacidades lingüísticas, que manejen adecuadamente el Speaking, es decir, una conversación verbal debe realizarse de forma profesional y fluida, para así poder garantizar un servicio de calidad. Por tal razón es necesario que el personal tenga un dominio del idioma extranjero y sobre todo capacidades actuales avaladas por procesos de

capacitaciones realizadas en diferentes centros de estudios, que ayuden en el desarrollo de las actividades, situación que no sucede en la organización, lo que ha ocasionado problemas en la oferta de sus servicios turísticos.

El Speaking del personal que conforma la empresa lo realizan cuatro personas que son las encargadas de la organización, redacción de documentos y atención de los clientes, hay que mencionar que el mercado objetivo de la empresa está direccionado al sector corporativo, personas naturales y turistas extranjeros, ante dicha situación se hace necesario un Speaking realmente fluido que permita una comunicación correcta con los clientes o personas interesadas en el paquete de servicios. Según (Lamo & Cachán Alcolea, 2017, pág. 26)“La comunicación es el proceso de emisión y recepción de información compleja dentro de una empresa, tanto a nivel de actividades, servicios y productos”, es decir, en una agencia de turismo dónde la comunicación es vital para su proceso comercial, no pueden existir talento con un nivel de inglés básico.

La empresa Travel With Us dentro de su cartera de servicios está la realización de una guía de turismo, dónde la institución debe designar al personal idóneo que maneja el idioma extranjero en el desarrollo de la guía, de no hacerlo sería una barrera de comunicación entre el personal de la organización y los clientes, lo que afectaría considerablemente a la imagen corporativa de la empresa. Para el autor (Ibáñez, 2015, pág. 16)“Imagen corporativa se refiere a la percepción que tienen las personas a la actividad de una entidad, en base a las acciones y actuaciones que tengan los miembros que la conforman”, por lo tanto, una guía de turismo a clientes internacionales mal ejecutada deteriora considerablemente la percepción de la empresa ante los clientes.

Anteriormente se expresó que el Inglés es el idioma universal de los negocios, por lo que las instituciones académicas de nivel superior lo incluyen en su malla curricular, debido a que gracias al proceso de globalización y el uso de las herramientas de tecnologías de información, se hace cada vez más necesario el aprendizaje de dicho idioma en las labores empresariales de cierto mercado laboral; lo que demuestra que aquellas personas que desempeñan actividades laborales en la empresa Travel With Us, deben poseer conocimientos avanzados en cuanto al Inglés, debido a que son ellos los encargados de

realizar los contactos con los clientes, de acordar situaciones contractuales redactadas en una lengua extranjera, gestionar situaciones de logísticas y servicio post venta.

La gestión hotelera de la organización es fundamental para ofertar un servicio turístico de calidad, puesto que tienen que realizar cotizaciones en diferentes ciudades del mundo, por lo que el personal encargado de realizar dicha actividad comercial debe estar en capacidad de realizar un Speaking, Writing y una correcta diferenciación en temas idiomáticos, pues el inglés Británico y Americano poseen ciertas diferencias en su estructura gramatical y lingüística. En esta situación el desempeño laboral de la institución depende mucho del dominio del Inglés del talento humano. Según (Silva, 2018, pág. 51)“El desempeño laboral es la evaluación que determina si una persona cumple con su trabajo de manera correcta”, por lo cual, este tipo de empresa dedicadas al turismo deben tener capacidades sobresalientes como es el manejo de los diferentes tipos de idiomas debido a que sus servicios son dentro y fuera del país.

Hay que resaltar que la empresa estudiada, realiza excursiones en las regiones de la Sierra, Costa, Oriente y las Islas Galápagos, en ésta última región se resalta la necesidad por parte de la institución de externalizar funciones con aliados estratégicos para definir la persona encargada de la guía de turismo en la Islas que conforman el Archipiélago, puesto que a dicho lugar asisten turistas de todas partes del mundo, y el guía turístico debe tener la habilidad de entablar una comunicación eficiente y fluida con cada una de estas personas, porque está en juego la reputación profesional e institucional durante el desarrollo del servicio de turismo.

En base a los resultados obtenidos en la aplicación de la técnica de investigación al gerente de ventas de la empresa, se pudo determinar que la institución en el proceso de selección y contratación del personal no prioriza el requisito de certificaciones que avalen el dominio del idioma Inglés de dicha persona, lo que ha provocado que en determinadas ocasiones que se receiptan llamadas de turistas extranjeros, no obtengan una fluidez adecuada y un cierre normal y formal de la negociación, situaciones que ocurren por un proceso inadecuado de selección del personal. Según (Frías Castro & Soto Roy, 2018, pág. 139) “La selección del personal es el conjunto de procedimientos y decisiones para definir al personal

idóneo dentro de una puesto de trabajo”, como requisito primordial la agencia de viaje debe exigir un certificado de su suficiencia en el idioma a sus empleados, como parte del proceso de contratación.

Las actividades comerciales de la institución objeto de estudio son fundamentales para el crecimiento institucional, sin embargo, han existido ocasiones en el que la comunicación escrita en Inglés con los clientes es ineficiente y dilatada, debido a errores en la redacción del contrato, lo que denota claramente problemas en cuanto a la pericia laboral que debe tener el talento humano en el desarrollo de las actividades correspondientes a la oferta de servicios, además se menciona que la empresa también elabora procesos comerciales redactados en idioma extranjero, por tal razón, el documento debe ser realizado con el debido protocolo y responsabilidad. Lo cual en ocasiones no pasa, puesto que existen errores de sintaxis, estilo gramatical y demás términos lingüísticos que no se debe utilizar en el Writing.

La empresa Travel With Us para su proceso de publicidad elabora contenidos como folletos, página institucional, flyers y demás medios publicitarios en Inglés, el motivo principal de su realización es que la oferta de sus servicios llega a nivel internacional, y el talento humano de la institución debe saber manejar adecuadamente el contacto con el cliente y poder realizar satisfactoriamente la operación comercial; todo lo narrado a lo largo del desarrollo de la investigación demuestra el nivel de importancia que tiene el Inglés en las actividades empresariales de ciertas empresas, puesto que en determinadas ocasiones se deben realizar cotizaciones a nivel internacional o ampliar su cuota de mercado en ciudades del exterior, es decir, realizar el intercambio de bienes, producto y servicios entre dos o más países.

En la empresa Travel With Us la atención al cliente no es la adecuada porque no tienen la predisposición de atender el requerimiento del futuro viajero de forma inmediata, la falta de cortesía, la capacidad de efectuar preguntas que el cliente pueda comprender y la deficiencia del personal en la comunicación con el individuo en el idioma Inglés, son situaciones que generan incomodidad al solicitante que busca demandar los servicios que ofrece la agencia, con el fin de pasar un momento único y relajante libre del estrés laboral que pudiera tener o simplemente el espíritu aventurero que lo motiva a viajar, por lo cual



deben emplear el mismo trato protocolario, tanto para empresas, corporaciones y clientes en particular.

Según el autor Boda (2018) “Protocolo se refiere a un conjunto de normas y técnicas que permiten la planificación, preparación, desarrollo y control de algún acto originado por una institución” (p. 166), por tal circunstancia, al no contar con un protocolo de presentación dentro de la organización, en ocasiones el cliente es el afectado y a quien se le plasma una inadecuada imagen institucional e inconformidad en el servicio solicitado, recordemos que la base de toda organización y el eje fundamental de ellos, es el cliente, a quien se le debe dar el trato más justo, porque un usuario satisfecho significa en palabras cortas, el crecimiento sostenible a través del tiempo de la agencia de viajes, por lo que fortalecer las capacidades individuales en cuanto al Speaking, o gestión de logísticas de viajes, debe ser aspectos prioritarios por parte del directorio.

Dentro de la institución cuando el personal acude a sus actividades laborales debe de vestir su uniforme en perfecto estado, situación que no ocurre en ocasiones, y denota la falta de compromiso de los colaboradores hacia la organización, pues la imagen personal es parte del servicio que ofrece la agencia de viaje, además de ello el interés que demuestran los individuos de mejorar sus habilidades y capacidades intelectuales son deficiente debido a que no existe el incentivo por parte de la administración que ayude a mejorar su desempeño laboral.

Ahora bien, los colaboradores de la agencia de viaje no tienen los conocimientos suficientes del dominio de lenguas extranjeras que permitan tratar al cliente con calidad en su idioma natal, por lo que les demanda mucho tiempo entender lo que el viajero trata de expresar, situación que ocasiona un bajo desempeño laboral del personal que de alguna u otra forma trata de cumplir con las expectativas de los clientes, los planes u objetivos establecidos por la institución en un determinado tiempo. Otro aspecto a resaltar, son las barreras de comunicación que se presentan por cuestiones idiomáticas, en ocasiones no se puede cubrir todo el paquete turístico que el cliente solicita, debido a la débil comunicación y especificación en aspectos contractuales.

La importancia de dominar el idioma Inglés en las actividades relacionadas con el turismo es alta, porque permite establecer conexión entre el viajero, la agencia de viaje y el lugar de destino; dentro de la institución cierta parte de sus clientes son de origen extranjero que visitan el país por los siguientes motivos: La biodiversidad existente en el estado ecuatoriano, visita a familiares o establecer negociaciones relacionadas con el comercio internacional, según (Canta Izaguirre, Casabella, & Conde, 2014, pág. 33) “Es el intercambio de bienes, producto y servicios entre dos o más países”, por ello, al interactuar con agentes extranjeros la organización debe mejorar su rendimiento laboral, en temas importantes en cuanto al manejo del Inglés en el desarrollo de las actividades laborales.

La gran parte de los clientes de origen extranjero su idioma natal con que se identifican es el inglés, razón por la cual la agencia de viaje debe de saber interactuar de forma fluida y comprensible con sus clientes a través de su personal, circunstancia que no ocurre dentro de la institución, pues la falta de dominio de Inglés afecta el rendimiento laboral de ellos y la percepción del viajero es negativa, porque no satisface efectivamente las necesidades que espera obtener el individuo con el fin de experimentar un momento único y relajante fuera de sus actividades cotidianas.

Mediante los resultados obtenidos en la investigación, se evidenció que la institución no posee como requisito principal que el talento humano que realiza labores administrativas y operacionales tengan un adecuado dominio del idioma Inglés, sin embargo, se han suscitado casos, que se pide el detalle de cierto contrato de Inglés al español, o en su defecto elaborar el informe de dicho proceso, y la persona encargada de realizarlo, no ejecuta la debida transcripción, por la falta del dominio y desconocimiento de la lengua extranjera, lo que imposibilita no poder sintetizar de forma clara lo que estipula el proceso contractual redactado en Inglés, por tal razón, se denota la importancia de poseer conocimientos de un idioma extranjero en empresas dedicadas a la actividad turística.

La agencia del turismo siempre debe estar preparada para sortear problemas idiomáticos, la situación de no manejar un Writing eficiente o realizar la debida traducción de un proceso contractual provoca que los informes o detalles de las actividades, direccionadas al gerente de venta, estén mal estipuladas y hayan desviaciones en el

desarrollo de la actividad comercial; lo narrado evidencia factores negativos dentro del desempeño laboral de los colaboradores de la institución objeto de estudio; hay que mencionar que probablemente dichas situaciones problemáticas se dé a la no priorización de una adecuada selección y contratación del personal con los debidos conocimientos del idioma Inglés, porque independientemente del cargo que ocupe una persona dentro de la agencia de viajes, siempre habrá un momento que tenga que emplear el Inglés en algún proceso.

Para el autor Monsalve (2017) “El speaking es la habilidad y capacidad de hablar en inglés de forma fluida, para atender correctamente a los clientes de forma oral y escrita” (p. 92), los diversos problemas con el speaking, es una situación que de cierto modo empañan la imagen institucional de la agencia de viajes Travel With Us, debido a la falta de conocimiento del idioma Inglés por parte del personal, lo que de forma paralela provoca que los objetivos planeados por la administración no se cumplan en los tiempos establecidos, e incide de forma significativa en el desempeño laboral del talento humano, pues en ocasiones poseen dificultad al momento de expresar u ofertar los servicios que dispone la institución durante la ejecución del proceso comunicativo entre el colaborador y el cliente.

Una vez más la importancia del idioma Inglés se ve reflejada en las actividades que desempeña la organización, pues su actividad económica está basada en los servicios turísticos que ofrece, por tal circunstancia al momento de relacionarse con el entorno internacional necesariamente tiene que poseer colaboradores con habilidades lingüísticas, para él (Ministerio de Educación Cultura y Deporte , 2014, pág. 57) “Las habilidades lingüísticas son el arte de comunicarse de forma verbal, escrita, y por medio de la lectura, que permiten comunicarse de manera concisa”, por tal motivo, es necesario contar con estas habilidades básicas para poder interactuar de manera fluida, clara y concisa con los individuos que desean conocer los servicios disponibles de la agencia.

Dentro de la agencia de viajes el personal encargado de las relaciones internacionales deben contar con un dominio de Inglés relativamente alto, para efectuar convenios con empresas hoteleras, transporte, servicios aéreos, entre otros aspectos importantes que permiten que el viajero experimente una experiencia única y que cumpla todas las

expectativas deseadas, una situación en particular encontrada es que al momento de establecer conexión con empresas extranjeras vía telefónica, redes sociales u otro medio de comunicación, en ocasiones el mensaje no llega con claridad, lo que dificulta el cierre de una negociación; lo descrito demuestra que existen problemas en los procesos de mejora continua y de diversificación de los paquetes turísticos que ofertan.

Otra situación en particular detectada en el proceso investigativo, sucede en la gestión del talento humano, debido a que sólo se limita a cumplir con sus tareas específicas, más no de delegarle cierto poder de decisión, que se sientan parte de la organización y que posean el dominio del idioma Inglés como aspecto fundamental en el desarrollo de la actividad empresarial, por tal razón debe existir un adecuado empowrerment de las situaciones principales de la organización. De acuerdo con el autor (Manuel Manes, 2014, pág. 67) “Empowrerment es la generación de un entorno laboral idóneo en donde los individuos ejerzan cierto poder de decisión que les incite a estar comprometidos y motivados en las actividades que desempeñan”, bajo este concepto permitirá a la organización aumentar la productividad de los individuos para brindar un mejor servicio a sus usuarios.

Uno de los aspectos más importantes en las competencias del idioma Inglés es la capacitación de manera continua, para los autores Reynoso Flores, Álvarez Aguilar, & Carlos Ruiz Mendoza (2015) “Los nuevos empleos de la época contemporánea exigen una formación mediante la educación de forma constante, en virtud de que se necesitan nuevas herramientas e instrumentos para hacer frente los constantes desafíos laborales” (p. 55), esto atañe de manera directa al dominio del idioma Inglés, los profesionales no deben conformarse con la instrucción recibida en las aulas universitarias, deben ir más allá de esto, es decir, la necesidad de mejoramiento debe estar latente todo el tiempo, lo cual debe estar presente en las personas que laboran en la empresa Travel With Us.

En este contexto se ha podido evidenciar falencias en la institución objeto de estudio, puesto que la mayoría de los profesionales se han limitado a los conocimientos del idioma adquiridos en la universidad, más no se han preocupado en inscribirse en cursos de capacitación para incrementar las competencias del idioma tan necesario con el objeto de mejorar el desempeño laboral en la empresa en donde prestan sus servicios. La interacción

del mundo actual implica que hayan nuevas formas muy asequibles para realizar un capacitación eficiente, como los cursos virtuales.

Las mejores universidades del mundo como Harvard ofertan cursos de Inglés para distintos niveles; es decir, la globalización y la incursión del internet en el mundo entero se ha constituido en una herramienta útil a través de la cual la persona no necesariamente tiene que viajar a las grandes universidades alrededor del mundo, si no más bien puede hacerlo a través de la web, con las limitaciones que esto significa, pero es un hecho que se puede incrementar el nivel de preparación académica en cuanto al idioma Inglés mediante la utilización de este método de aprendizaje; existen referencias de personas que han adquirido importantes competencias profesionales en el idioma mediante cursos en línea.

Al existir estas herramientas, y no obstante de aquello los colaboradores de la empresa estudiada no hagan uso de ellas, pone en evidencia que lo que ocurre en realidad es una despreocupación y poco interés en capacitarse de manera continua. Este es un aspecto negativo para la empresa incluso visto desde el punto de vista administrativo, puesto que las personas que velan por el desarrollo de la organización deberían implementar planes estratégicos que incluyan un programa de capacitación de manera obligatoria a sus colaboradores, constituyendo una filosofía de mejora continua a través de la educación permanente de todas las persona que prestan sus servicios en la entidad.

Para que la empresa Travel With Us sea exitosa, se requiere de profesionales debidamente calificados para desempeñar las funciones pertinentes, por lo que se necesita que estos tengan las respectivas certificaciones en cuanto al dominio del idioma Inglés, estas demuestran las aptitudes del trabajador, las cuales lo convertirá en una persona eficiente; “El concepto eficiencia está ligado a la eficacia, sin embargo no es lo mismo, eficacia consiste en el solo cumplimiento de las tareas, mientras que eficiencia va mucho más allá porque se trata de un mayor grado de efectividad en la realización de las actividades” (Ganga Contreras, Cassinelli Capurro, Piñones Santana, & Quiroz Castillo, 2014, pág. 129), es decir, para que un trabajador pueda ser considerado eficiente precisa ir más allá de las cosas ordinarias, y lo dicho durante el desarrollo de la investigación, el talento humano debe

capacitarse y prepararse en áreas de conocimientos esenciales para el desempeño de las actividades en la agencia.

Otro de los aspectos que no se puede pasar por alto en el análisis de la importancia del Inglés es la formación académica que los colaboradores han recibido, puesto que influye de forma directa en el desempeño laboral que estos tengan, es decir, en teoría, si una persona ha recibido una buena o excelente instrucción en el idioma Inglés, las probabilidades de desempeñar las actividades diarias en la agencia de viajes no tendrá mayores dificultades, es preciso mencionar que en la actualidad, el idioma Inglés es necesario no sólo para las empresas que tienen como actividad económica algo relacionado directamente con relaciones internacionales, en realidad, en todo tipo de trabajo es importante el dominio de la lengua anglosajona. Según el autor (Clemente Fernández, 2014) “El idioma anglosajón o también llamado inglés antiguo considerada como una lengua flexible y libertad de sintaxis en épocas anteriores” (p. 270).

La metodología empleada en el desarrollo del caso de estudio fue la investigación descriptiva la cual permitió el levantamiento de la información necesaria mediante la visita a las instalaciones de la empresa objeto de estudio, además también se realizó un revisión de datos bibliográficos que brindaron la suficiencia de información al desarrollo investigativo; el método aplicado en la metodología es el inductivo, debido a que se estudian situación derivadas a la problemática central, las cuales permiten elaborar conclusiones generales sobre la temática de estudio, todo aquello gracias a la aplicación de la técnica de entrevista apoyada con un cuestionario de ocho preguntas dirigidas al gerente de ventas de la compañía.

Los resultados obtenidos en la investigación de campo, demuestran que uno de los principales hallazgos que llama la atención es la no priorización en el proceso de contratación de personas con un excelente dominio en el idioma Inglés, además también se pudo detectar que en ocasiones el personal de administración posee problemas en cuanto a la comprensión de documentos escritos en un idioma extranjero, situación que evidencia claramente las grandes debilidades del manejo del idioma y su incidencia en el desempeño laboral de la institución.

#### 4. CONCLUSIONES

En la empresa Travel With Us, el manejo del Inglés es de vital importancia, porque la empresa ofrece servicios en el cual el personal debe comunicarse con los clientes que requieren los mismos, para dirigirse a diversos destinos turísticos, uno de estos países con mayor acogida es Estados Unidos, el cual tiene como idioma principal el Inglés, el Speaking es factor fundamental para las negociaciones, con las aerolíneas y los hoteles que se encuentran dentro del paquete de servicios.

El nivel de Inglés del personal que labora en la empresa Travel With Us es básico, lo que ocasiona problemas comunicacionales en la atención al cliente cuando se presenta casos que estos solo hablan el idioma anglosajón, por lo cual la comunicación es poco efectiva, debido a la falta de fluidez en la conversación, y ocasiona que ciertos clientes no se interesen en los productos que ofrecen, por las barreras comunicacionales dadas entre el cliente y consejero de viaje, siendo el Speaking y la capacidad de respuesta a los clientes por parte del personal es deficiente, en el cual las necesidades o inquietudes que surjan en el desarrollo de la negociación no poseen solución de forma oportuna.

La comparación de la empresa estudiada en base a la importancia del Inglés y el desempeño laboral en miras de fortalecer las ventajas competitivas de la empresa, se relaciona con el Proyecto Turistiqueros realizado por el Ministerio de Turismo que basa sus actividades en recorridos alrededor del Ecuador con personas de diversas parte del mundo, en donde el profesionalismo y la capacidad de comunicarse, son requisitos fundamentales para el desarrollo de las actividades turísticas, algo que no sucede en la empresa Travel With Us

El mayor impacto que se obtuvo en el proceso de investigación es la presencia de profesionales con deficientes habilidades y conocimientos lingüísticos del idioma Inglés, debido a que no se establece como primordial requerimiento poseer certificaciones que avalen un dominio en la lengua extranjera para el desarrollo del dinamismo laboral en la Agencia de Viajes Travel With Us, la cual tiene como principal actividad empresarial tener

todo tipo de vinculación internacional, o estar en contacto directo con turistas de origen extranjero.

Se recomienda que en la contratación del equipo de trabajo de la empresa objeto de estudio, se considere como requisito primordial tener niveles de suficiencia del idioma Inglés, que aumente el desempeño laboral en la misma, siendo un aspecto básico el Speaking, que es la capacidad de transmitir el mensaje a los clientes de manera fluida con el fin de que las actividades que se realicen dentro de la organización se den de manera positiva; es así que el desempeño laboral mejorará paulatinamente y en un futuro alcanzar grandes proyecciones internacionales que favorecerá a la Agencia de Viaje Travel With Us.



## 5. BIBLIOGRAFÍA

- Ganga Contreras, F., Cassinelli Capurro, A., Piñones Santana, M. A., & Quiroz Castillo, J. (2014). EL CONCEPTO DE EFICIENCIA ORGANIZATIVA: UNA APROXIMACIÓN A LO UNIVERSITARIO. *Revista Lider*, 125, 126 - 150.
- Boda, M. S. (2018). *Protocolo Empresarial*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Canta Izaguirre, A., & Casabella, R. (2014). *Comercio Internacional en el siglo XXI*. Buenos Aires: Dunken.
- Canta Izaguirre, A., Casabella, R., & Conde, A. O. (2014). *Comercio Internacional en el siglo XXI*. Buenos Aires: Editorial Dunken.
- Clemente Fernández, A. (2014). *La Auctoritas Romana*. Madrid: Editorial Dykinson S.L.
- Frías Castro, P., & Soto Roy, Á. (2018). *Selección de personas: aproximaciones éticas, estratégicas, conceptuales y metodológicas*. Santiago de Chile: Editorial Universidad Alberto Hurtado.
- Ibáñez, M. d. (2015). *Organización de Eventos de Marketing y Comunicación*. Madrid: Editorial Cep.
- Lamo, M. P., & Cachán Alcolea, C. (2017). *Competencias y Perfiles Profesionales en el Ámbito de la Comunicación*. Madrid: Dykison.
- Manuel Manes, J. (2014). *Gestión estratégica para instituciones educativas*. Montevideo: Ediciones Granica.
- Ministerio de Educación Cultura y Deporte. (2014). *Revista de educación n° 363*. Madrid: Secretaria General Técnica.
- Monsalve, A. G. (2017). *Inglés profesional para turismo transversal: MF1057\_2*. Madrid: Editorial CEP, S.L.
- Palomares, F. C. (2017). *Documentación en inglés para el comercio internacional: UF 1765*. Madrid: Editorial CEP, S.L.
- Reynoso Flores, M., Álvarez Aguilar, N., & Carlos Ruiz Mendoza, J. (2015). La educación continua en la formación del estudiante en la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la UANL. *Revista Cubana de Educación Superior*, 4(2), 54-62.
- Silva, J. (2018). *La Gestión Y el Desarrollo Organizacional*. España: Editorial 3ciencias.

## **6. ANEXOS**

### **Anexo 1**

#### **ENTREVISTA DIRIGIDA A “TRAVEL WITH US”**

Fecha 

--	--	--

Guía de entrevista al Gerente de Ventas de la empresa “**TRAVEL WITH US**” el Sr. Lcdo. Luis Arias

**Dirección:** Av. Malecón y Av. Flores – Babahoyo – Ecuador

**Contacto:** gerencia@withustravel **Telf.** 099 908 5001

Este cuestionario de entrevista se enmarca en la investigación del estudio de caso, acerca de la “Importancia del idioma inglés y su aporte en el desempeño laboral” en la agencia de viajes “**TRAVEL WITH US**”

1. *¿Hace cuánto tiempo está establecida la agencia de viaje “TRAVEL WITH US” en Babahoyo?*

---

---

2. *¿Qué es lo más difícil de dirigir una agencia de viajes?*

---

---

3. *¿Cuál cree usted que es la habilidad más importante para trabajar en una agencia de viajes como lo es “TRAVEL WITH US” y por qué?*

---

---

4. *¿Considera usted importante el idioma inglés para desempeñar las actividades laborales en la agencia de viaje, sí o no y por qué?*

---

---

5. *¿En qué situaciones en el ámbito profesional se debe hablar inglés en la agencia de viajes “TRAVEL WITH US”? Ej.: con clientes, reuniones, visitantes, negociaciones, entre otras.*

---

---

6. *¿En la contratación del personal para la agencia de viaje “TRAVEL WITH US”, se exige el dominio del idioma inglés, sí / no y por qué?*

---

---

7. *¿Qué competencias del idioma inglés, considera usted necesaria e importante dominar el personal que labora en la agencia de viajes y por qué? Ej.: La fluidez, pronunciación, vocabulario, gramática, capacidad de transmitir, entre otras.*

---

---

8. *¿Ha tenido inconvenientes, con respecto al desempeño laboral del personal por no dominar el idioma inglés? de ser positiva la respuesta mencione alguno brevemente.*

---

---

*Entrevista realizada por: .....*

*Firma del entrevistado: .....*

## **Anexo. 2**

### **Fotos del proceso de investigación**



**Nota:** Revisión del Caso de Estudio por parte de la tutora Ing. Kerly Feijoo Rojas



**Nota:** Realización de la entrevista al Gerente de la Agencia de Viaje “Travel With Us.

