



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

PROBLEMA:

IDIOMA INGLÉS Y SU INFLUENCIA EN LOS PROCESOS COMERCIALES

AUTORA:

SONIA CECIBEL FAJARDO VERA

TUTORA:

MSc. PATRICIA ELIZABETH CAMACHO ABRIL

BABAHOYO - AGOSTO/2019





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



RESUMEN

El presente estudio de caso trata de dar a conocer la influencia que tiene el Idioma Inglés en los procesos comerciales de la Importadora Servirepuestos Lozada; en este estudio se dan a conocer las distintas falencias que la empresa objeto de estudio presenta, respecto a las competencias que debe tener el personal con relación al Idioma Inglés, las cuales impiden el desarrollo empresarial de forma sostenida. En este estudio de caso se utiliza la investigación descriptiva, puesto que se describen las características de las variables de investigación; el método utilizado es el inductivo, para obtener la información que respalde el desarrollo del estudio de caso, también se ha utilizado la técnica de entrevista, sustentada con un cuestionario de preguntas abiertas dirigidas al analista de importaciones de la empresa en donde ha sido observado el caso. Los resultados obtenidos en la investigación reflejan que ninguno de los colaboradores dominan el idioma inglés, lo que representa una debilidad significativa a la empresa, debido a las características del negocio y el escenario en el que se realizan las actividades comerciales; esto ha ocasionado que la empresa no tenga el crecimiento planeado en los objetivos empresariales. Las conclusiones a las que se ha llegado en la investigación es que el Idioma Inglés es indispensable para la Importadora Servirepuestos Lozada, por lo que en virtud de esto, necesita realizar correcciones pertinentes para mejorar la situación actual de la organización.

Palabras claves: Inglés, procesos comerciales, capacitación, comercio internacional, globalización.





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



ABSTRACT

The present case of study tries to make known the influence that the English Language has in the commercial processes of the Importadora Servirepuestos Lozada; This study show, the different shortcomings that the company study's object presents, regarding the competencies that the staff must have in relation to the English language, that involve sustained business development are disclosed. In this case of study, descriptive research is used, since the characteristics of the research variable are described; The method used is the inductive, to obtain the information that supports the development the case of study, the interview technique has also been used, supported by a questionnaire with open questions addressed to the import analyst of the company where the case The results obtained in the specific investigation that none of the collaborators dominate the English language, that represents a significant weakness to the company, owing to the characteristics of the business and the stage in which it carries out commercial activities; This has caused the company not to have the planned growth in business objectives. The conclusions reached in the investigation is that the English Language is indispensable for the Importadora Servirepuestos Lozada, therefore, by virtue of this, it needs to make pertinent corrections to improve the actual situation of the organization.

Keywords: English, business processes, training, international trade, globalization.



ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA.....	
RESUMEN	ii
ABSTRACT.....	iii
INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	2
JUSTIFICACIÓN.....	3
OBJETIVO.....	4
SUSTENTO TEÓRICO	4
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	13
RESULTADOS OBTENIDOS	14
SITUACIONES DETECTADAS	15
SOLUCIONES PLANTEADAS.....	17
CONCLUSIONES	18
BIBLIOGRAFÍA	20
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se realiza en la Importadora Servirepuestos Lozada de la ciudad de Ventanas, está ubicada en las calles 28 de Mayo y Ángel Burgos vía Echeandía. Empresa que se dedica a la actividad de la importación; inició sus actividades comerciales en el año 2011, se dedica a la venta de repuestos, neumáticos, entre otros suministros para la reparación y el acondicionamiento de vehículos automotores, con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes de la ciudad de Ventanas y sus alrededores, brindándolos a precios accesibles y con un servicio de calidad.

El Idioma Inglés es un idioma universal e indispensable en la comunicación entre los individuos de la sociedad, y también en el mundo de los negocios, debido a que permite la correcta práctica de procesos comerciales que tienen las organizaciones, por tal razón, el talento humano que trabaje en una entidad que realiza actividades relacionadas con el comercio exterior, debe tener la destreza de dominar al menos dos idiomas, para lograr una adecuada relación comercial y administrativa en la organización, situación que no se presenta en la importadora objeto de estudio, pues al no tener personal que tenga estas importantes competencias, presenta inconvenientes en la gestión que de desempeña.

Este estudio de caso es realizado en la empresa Importadora Servirepuestos Lozada, está relacionado con la línea de investigación de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe denominada “Gestión del conocimiento” y la sublínea “Modelos de Aprendizaje y Organización”, relación que existe entre ambas debido a que se analizan las habilidades y conocimientos del talento humano respecto a las competencias relacionadas con el Idioma Inglés en las actividades y procesos comerciales que lleva a cabo la Importadora Servirepuestos Lozada.

El Idioma Inglés es considerado la lengua de los negocios internacionales, porque es adoptado en todos los países como el dialecto universal para definir actividades comerciales, por lo que su importancia en la empresa Importadora Servirepuestos Lozada radica en

conocer como el Idioma Inglés incide en los procesos comerciales que tiene la misma, en la cual está inmersa la comunicación con clientes, gestión de pedidos, entre otras acciones; es decir, la relación que existe entre el Idioma Inglés y la influencia en los procesos comerciales, así como el desempeño de las funciones que realiza el personal de la entidad objeto de estudio y que incide en la efectividad de las tareas asignadas.

En el desarrollo del estudio de caso se aplicó el tipo de investigación descriptiva debido a que esta permite detallar las características importantes de las unidades de observación, también se utilizó en la metodología de investigación, el método inductivo que ayudó examinar las situaciones particulares relacionadas a la problemática, además se implementó la técnica de la entrevista conformada por un cuestionario de preguntas abiertas, con la finalidad de recoger la mayor cantidad de información con la que se puedan determinar las situaciones relacionadas a las variables a analizar.

DESARROLLO

El desarrollo de este estudio de caso se realizó en la Importadora Servirepuestos Lozada, ubicada en la ciudad de Ventanas en las calles 28 de Mayo y Ángel Burgos vía Echeandía; empresa que se dedica a la venta al por mayor y menor de partes, componentes, suministros, herramientas y accesorios para vehículos como: neumáticos, bujías, cámaras de aire, equipo de iluminación y piezas eléctricas. Inicio sus operaciones el 13 de julio del 2011 y se mantiene en el mercado hasta la actualidad. Es una pequeña empresa que importa productos principalmente de China, México, Panamá, entre otros países, para brindar al público productos de calidad.

La Importadora tiene como misión ser una empresa que brinda a todos los clientes repuestos automotrices de alta calidad, a precios competitivos en el lugar y momentos requeridos, mediante una atención con altos niveles de calidez; su visión, ser líder en la importación y comercialización de repuestos automotrices en el mercado de Ventanas y sus

alrededores. Sus valores corporativos son el respeto entre trabajadores, socios y colectividad en general, el compromiso en ofrecer un servicio de calidad y excelencia, y promover el desarrollo de habilidades competitivas de los colaboradores.

JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de caso es muy importante porque el Idioma Inglés se ha convertido en un factor influyente en los procesos comerciales que tienen las organizaciones, particularmente en aquellas que se dedican a la importación, puesto que poseen la necesidad de establecer relaciones comerciales con empresas internacionales; para que estos procesos se puedan realizar de manera efectiva se requiere dominio del Idioma Inglés, pues mediante este se logrará incursionar en mercados en los que se presenten las condiciones favorables para el crecimiento del negocio.

Esta investigación aporta a la organización y la comunidad en general debido a que da a conocer la necesidad ineludible de tener dominio en las aptitudes respecto al Idioma Inglés, así de esta manera la empresa pueda incrementar los niveles de competitividad que la distinguen de la competencia; además se expresa que en el entorno globalizado en el que las organizaciones desempeñan sus actividades, es necesario que los colaboradores que las integran se encuentran cualificados, para que de esta manera los procesos comerciales se puedan realizar con un alto índice de eficiencia.

Los beneficiarios del presente trabajo investigativo son el dueño de la organización y los colaboradores extranjeros inmersos en el proceso de importación de la Importadora Servirepuestos Lozada, en donde los beneficios de este trabajo se ven manifestados en las recomendaciones que se realizan en base a los descubrimientos obtenidos en la investigación; para que la empresa pueda realizar las correcciones necesarias a fin de mejorar la eficiencia en los procesos comerciales y consecuentemente lograr una mejor posición en el mercado en el que se desenvuelve.

La realización de este estudio de caso es factible debido a que se dan todas las condiciones para llevarlo a cabo, es decir, existe el respaldo bibliográfico, humano, tecnológico y económico. Además, la empresa objeto de estudio ha brindado la autorización necesaria para que se pueda obtener información, la cual se procesará y se convertirá en datos importantes, mismos que a su vez puedan ser utilizados como los respaldos veraces que sustenten el desarrollo del presente estudio.

OBJETIVO

El objetivo del presente estudio de caso es establecer la influencia del Idioma Inglés en los procesos comerciales que realiza la Importadora Servirepuestos Lozada, a través de la información recopilada en el desarrollo de la investigación a realizarse y en base a los sustentos teóricos que avalen los argumentos establecidos a lo largo del trabajo, para establecer estrategias oportunas y pertinentes que contribuyan al desarrollo integral de la organización, con el propósito de que pueda alcanzar altos índices de productividad para sobresalir en el mercado empresarial.

SUSTENTO TEÓRICO

Definición de Idioma Inglés

De acuerdo con los autores Ordóñez, Hernández, & León (2018):

El idioma inglés se define como una herramienta esencial para expandir los medios ocupacionales o campos laborales, donde lograr la habilidad de hablar con fluidez este idioma genera en los individuos la obtención de todas aquellas habilidades que les permitan desarrollarse efectivamente en la sociedad dentro de los contextos profesionales o académicos.

Una de las situaciones detectadas en la empresa objeto de estudio es que existe una limitación en cuanto a los procesos comerciales debido al poco dominio del idioma inglés, es

así que, cuando la empresa se ve en la necesidad de comprar mercadería, se encuentra con el limitante de establecer procesos comerciales solo con empresas con las que se pueda comunicar en idioma español; por citar un ejemplo, en ocasiones la organización necesita repuestos y accesorios para vehículos Ford; una reconocida marca estadounidense, consecuentemente, al no tener un profesional que tenga plenas competencias respecto al idioma inglés, se ve en la obligación de acudir a intermediarios que se encuentran ubicados en los países de Chile, Panamá y México.

Es evidente que esto implica una maximización de costos, debido a que no es lo mismo comprar directamente a la matriz a tener que acudir a las empresas comercializadoras intermediarias; puesto que estas proveen la mercadería a un precio mayor por los costos en los que incurren en la importación a los respectivos países en los que se encuentran; en función de aquello, se puede deducir con claridad que si la Importadora Servirepuestos Lozada pudiera establecer los procesos comerciales de forma directa, obtendría mejores rendimientos económicos en su actividad.

De allí es dónde surge la necesidad de tener en la compañía un equipo humano que sepa desenvolverse en el idioma inglés, para hacer que la empresa se convierta en más productiva y competitiva, lo que es indispensable en un mundo globalizado en el que cada día surgen nuevos conocimientos y técnicas referentes a este idioma; además es necesario el aprendizaje del Inglés para crear relaciones comerciales y así expandirse a nuevos mercados, el autor Villanueva (2015) menciona que las relaciones comerciales “Se refiere al trato entre individuos, empresas, países que tienen como propósito la compra y venta de mercancías” (p. 106).

Definición de procesos comerciales

Según SINTEC (2019) “Los procesos comerciales son todas aquellas acciones que guardan relación con los procesos administrativos para comprar o vender un producto o servicio, con el objetivo de posicionarlos estratégicamente en el mercado para dar

satisfacción a los requerimientos de los consumidores”. El Inglés por ser un idioma universal es imprescindible en el mundo empresarial, está relacionado con crecimiento, competitividad e innovación, debido a que permite la apertura a nuevas oportunidades de negocio, por eso se puede manifestar con certezas, que este idioma se ha constituido una herramienta principal en los procesos comerciales,

Se puede demostrar que las competencias en cuanto al Idioma Inglés son importantes herramientas para obtener rentabilidad, por ejemplo, una de las empresas más competitivas del país, es la Importadora Alvarado ubicada en la ciudad de Ambato, organización que es reconocida por la calidad de su gestión y por tener un equipo humano altamente capacitado en cuanto a conocimientos y habilidades respecto al idioma Inglés, situación que se ha convertido en una de las causales para el éxito que ha alcanzado, puesto que los procesos comerciales que realiza con las empresas en diversos países del mundo son eficientes; por tal razón, es una institución reconocida a nivel nacional, por importar repuestos de calidad de diferentes países abasteciendo a diversas ciudades del país.

La Importadora Servirepuestos Lozada al no tener profesionales capacitados con conocimientos del Idioma Inglés, (afirmación que se realiza en base a la respuesta obtenida en la entrevista realizada) ha perdido ventaja competitiva ante la competencia de la zona y del país, los cuales tienen talento humano con capacidades actualizadas y hablan por lo menos dos idiomas, facilitando las relaciones comerciales al momento de realizar algún proceso para obtener mercadería, además, se ha visto afectada en la imagen corporativa, puesto que siendo una empresa dedicada a la importación de productos y al no tener colaboradores que dominen el Idioma Inglés para comunicarse con los proveedores o gestionar documentación, genera importantes cuestionamientos, provenientes del entorno.

Capacitación del talento humano en cuanto al Idioma Inglés

Según Francia (2017)“Capacitación es todo proceso mediante el cual una institución brinda educación sobre temas relevantes al talento humano, con el objetivo de desarrollar en

ellos capacidades y actitudes que contribuyan a su tareas de forma efectiva” (p.41). Por ello es necesario que las empresas que se dedican a realizar comercio exterior logren que su personal acepte invertir su tiempo en aprender inglés, debido a que es una lengua extranjera de comunicación a nivel mundial que aportan al desarrollo de las instituciones.

Al analizar la situación problemática que presenta la Importadora Servirepuestos Lozada, se puede observar que los problemas son estructurales, es decir, existen factores determinantes para que estas situaciones negativas se presenten, por tanto, es necesario analizar el problema desde su raíz, y los aspectos negativos empiezan desde la academia, pues las escuelas, colegios y universidades no ejecutan programas académicos donde se les haga palpar a los estudiantes la necesidad inminente del dominio del idioma inglés.

En el Ecuador, el dominio del idioma inglés no se ha considerado un factor esencial en el desarrollo profesional, porque el índice de los que hablan y escriben de manera correcta este idioma, es bajo; el ampliar la habilidad de comunicarse en un idioma diferente al español se debe considerar como un aspecto importante desde edades tempranas, porque para el entorno comercial esto permite obtener ventajas competitivas con respecto a la competencia y demás profesionales del área comercial, puesto que abre paso a las negociaciones directas entre países sin la necesidad de intermediarios.

En los países de América Latina, no existe una cultura bilingüe como parte de la formación profesional, respecto a Ecuador, se ha intentado emprender acciones para mejorar esta situación, el estado de enfoca en que la educación de los profesionales sea integral, para ello dentro de la educación de tercer nivel se implementó como requisito para obtener el título profesional en cualquier área académica, que los estudiantes deban realizar cursos para aprender el idioma inglés de forma obligatoria, la intención es positiva pero los resultados conseguidos en la implementación de este plan es poco favorable, porque se provee conocimientos básicos que no permiten una aplicación fluida para alcanzar un comunicación efectiva con una persona que tenga dominio de este idioma o cuya lengua principal sea el Idioma Inglés.

Nivel de Inglés en el Ecuador

Datos estadísticos revelan que en el Ecuador la habilidad de hablar inglés es baja, según un reporte presentado por Education First:

Las autoridades ecuatorianas se han mostrado interesadas en conocer los niveles de Inglés del país, por lo cual se ha recurrido a la evaluación EF EPI que significa Índice de Aptitud en Inglés, registrando resultados a nivel mundial entre los países de habla no inglesa, la información encontrada manifiesta que el Ecuador ocupa el puesto 35, por debajo de Perú en la sección de nivel bajo. (El Universo, 2015)

Expresarse y entender el idioma inglés hace que el acceso a los campos comerciales se efectúe con mayor facilidad y se logre el objetivo de alcanzar la rentabilidad que el negocio requiere para que todo esto se vea reflejado en los ingresos económicos; en la empresa Importadora Servirepuestos Lozada, los procesos comerciales que debe ejecutar son variados y entre ellos se encuentra establecer contacto directo con proveedores los cuales llevan a cabo las negociaciones por medio del idioma universal que es el Inglés, y debido a ello la empresa debe generar conversaciones en este idioma, pero ocurren situaciones no favorables y poco fluidas para concretar y finalizar las negociaciones.

Las intervenciones en la comunicación con los proveedores de la importadora, es una de las actividades con mayor relevancia y de mayor constancia al ser una de las actividades características de la empresa como consecuencia de su actividad, la rapidez para concretar las negociaciones es crucial para que la empresa pueda otorgar a sus clientes un servicio de calidad y en consecuencia hacer que los productos lleguen a tiempo al consumidor final, donde los colaboradores al no contar con niveles intermedios o avanzados en conocimientos del idioma inglés disminuyen las ventajas competitivas de la organización.

La falta de personal capacitado ejerce presión en la empresa en cuanto a poder satisfacer los requerimientos de los clientes, puesto que la comunicación es el primer paso en los procesos comerciales, por tal motivo, las personas que integran la empresa deben estar

conscientes de que es fundamental buscar mejorar la calidad de los procesos comerciales, lo cual impulsará a alcanzar el desarrollo organizacional por medio de la eficacia de los servicios brindados y más aún si estos servicios son complementados con el uso del idioma inglés.

Otra de las situaciones problemáticas que se han podido identificar en la empresa Importadora Servirepuestos Lozada, es el manejo de los archivos que se generan por el proceso de importación, debido a que en ocasiones se tienen que elaborar cotizaciones, proformas y demás documentos habilitantes para el proceso comercial, sin embargo, ante las debilidades del manejo del idioma inglés, se han presentado situaciones anómalas, relacionadas con la sintaxis y composición literaria, debido a que al no poseer competencias laborales relacionadas al manejo del idioma inglés, se ha provocado que la empresa no pueda efectuar la importación de productos de forma adecuada y en tiempos establecidos.

El manejo de un idioma extranjero en los procesos de importación de productos, resulta vital para que las empresas puedan adaptarse a la globalización que existe en la actualidad, sin embargo, ante las debilidades que se han detectado en la institución sobre el Idioma Inglés, una lengua considerada universal para los negocios, es que han existido problemas de logística internacional, puesto que para el desarrollo de los procesos en la aduana se requiere de la aplicación de terminologías de comercio exterior en inglés necesarios en la actividad comercial, como por ejemplo incoterms, contextos que expresan una vez más la necesidad de contar con profesionales especialistas en el idioma extranjero.

Incoterms

Según los autores Giménez Morera, Ferrer Arran, & Bonet Juan, (2019) incoterms:

Se refiere a fórmulas establecidas para los términos comerciales, tiene por finalidad facilitar el entendimiento de las reglas internacionales para ejecutar los procesos de comercio con el exterior, de manera que se pueda interpretar con facilidad los principales términos utilizados en la importación y exportación (p.35).

Hay que resaltar que la logística comercial de la Importadora Servirepuestos Lozada no solo se realiza en la aduana cuando llegan los productos importados, sino a que también tienen que desarrollarse actividades internacionales con los proveedores o empresas extranjeras, por tal motivo, es importante tener a un profesional especializado en el inglés, con el objetivo de que la logística internacional sea efectuada con eficiencia y que los procesos comerciales se ejecuten de forma correcta, donde no se vean afectada las ventas de la organización y la fidelización de los clientes.

Para recalcar la importancia del Idioma Inglés en la actividad comercial que ejecuta la institución, se menciona que en determinados momentos se tienen que realizar llamadas telefónicas con empresas extranjeras, donde una de las principales situaciones problemáticas es la fluidez de la comunicación, puesto que las debilidades en cuanto al manejo del Idioma Inglés provoca que no haya un contexto favorable en el desarrollo de las actividades comerciales, además, hay que mencionar que la empresa recibe documentación escrita en idioma extranjero, necesaria para tramites nacionales en el proceso de importación, por lo que se menciona que las barreras idiomáticas no solo radican en la relación con proveedores internacionales, sino también con procesos internos, puesto que se necesita la comprensión de textos en inglés para poder ejecutar los procedimientos de forma eficiente en cuanto a la importación de productos automovilísticos.

Los procesos comerciales que efectúa la Importadora Servirepuestos Lozada, son de gran importancia para el cumplimiento de los servicios agendados por los clientes que se acercan a la empresa con la necesidad de dar mantenimiento o reparar su vehículo; como paso principal para cumplir con los requerimientos de los clientes se debe cotizar mediante comunicación oral o escrita a los proveedores de los países extranjeros, siendo uno de ellos China, según afirma el analista de importaciones en la entrevista realizada. Las conversaciones entre los proveedores chinos y la Importadora Servirepuestos Lozada son en el idioma inglés, pero el inconveniente que surge al establecer este proceso comercial, es que los asiáticos no tienen como primera lengua el idioma el inglés, lo que implica que la composición lingüística y el acento sea diferente.

Una particularidad que ocurre con la persona externa contratada de la Importadora Servirepuestos Lozada, es la encargada de establecer contacto directo con el país asiático, es la dificultad para comprender las especificaciones dentro de la comercialización, porque no existe un inglés puro, es decir en cada país el significado de las palabras varían y es lo que sucede con la comunicación de la comercialización que se efectúa con los asiáticos, porque un gran porcentaje posee connotaciones del inglés británico, por lo tanto, la persona encargada de realizar la comunicación suele no interpretar de forma correcta los requerimientos específicos de la negociación, por lo que ante esto sí se considera importante dominar el Idioma Inglés dentro de las profesiones. Para Freire (2016) “El Idioma Inglés es muy importante para el crecimiento del comercio internacional, sin embargo muchos empresarios no lo hablan, por tal razón es necesario implantar la obligatoriedad de la enseñanza del idioma en las instituciones educativas” (p.54).

Importancia del Idioma Inglés

Las autoras Alday & Romero (2016), señalan qué es de gran importancia aprender y dominar el Idioma Inglés, aún más si es necesario establecer negociaciones con países extranjeros, los cuales mantienen la comunicación directa en este idioma, puesto que se considera como el lenguaje universal dentro de la comercialización, accediendo y generando posibilidades de mejoras continuas y ventajas competitivas para la organización.

Otra problemática presentada en la Importadora Servirepuestos Lozada es con respecto al marketing internacional, debido a que no aprovechan de la mejor manera posible las oportunidades que se les presentan de las empresas internacionales, al no contar con un personal que tenga suficiencia de conocimientos del Idioma Inglés, pues una de las actividades que desempeña la organización con regularidad es la importación de diferentes mercaderías provenientes de países como China o México por ejemplo, razón por la cual las barreras comunicativas existentes dificultan las negociaciones de comercio internacional entre organizaciones.

Comercio internacional

La autora Pérez (2015), menciona que el comercio internacional:

Comprende las actividades de intercambio llevadas a cabo por dos o más países. Se trata tanto de actividades de exportación (venta de bienes o prestación de servicios originarios de un país a clientes situados en otro país) como de importación (compra de bienes o de servicios a un proveedor originario de un país distinto al del comprador). Razón por la cual, al no contar con un personal debidamente capacitado en las relaciones internacionales con las empresas existen en el exterior los procesos se tornar largos y en ocasiones no se llegan a acuerdos entre las partes negociantes (p.3).

Otro hecho encontrado en la institución objeto de estudio es que algunas de las negociaciones que se efectúan con otras empresas se las realiza en el idioma nativo de ellos, lo mismo que al momento de acordar términos de negocios estipuladas en un contrato, no se realiza la interpretación correcta de la mejor manera posible, debido a que no existe un individuo netamente capacitado para entender y comprender de forma eficiente lo descrito, que en ocasiones han provocado que se violenten ciertos términos y condiciones del contrato causando serios inconvenientes en las relaciones comunicativas entre organizaciones.

Comunicaciones internacionales

Según el criterio de los autores Aznar, Gallego, & Medianero (2015) las comunicaciones internacionales “Consiste en establecer comunicación con agentes internacionales para transmitir un mensaje de manera que se motive el intercambio esperado de bienes y servicios” (p.239); razón por la cual, para la empresa Importadora Servirepuestos Lozada deben constituir el eje fundamental de sus actividades, para influenciar en el crecimiento y progreso de la organización, dando paso a procesos comerciales efectivos.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Tipo de investigación: El tipo de investigación empleada en el presente estudio de caso es la investigación descriptiva, puesto que mediante esta se detallan cada uno de los aspectos que identifican la relación que ocurre entre la variable independiente y dependiente, además con esta investigación no solo se trata de recolectar datos, sino que también permite el análisis e interpretación de la información obtenida en el proceso investigativo.

Método aplicado: El método pertinente para este estudio de caso es el método inductivo, en virtud de que se analizan las situaciones particulares que se suscitan en la empresa objeto de estudio en la que se ha observado el caso; este método permite ir de lo particular a lo general, de manera que logra establecer conclusiones generalizadas a partir de los resultados específicos, los cuales se encuentran reflejados en los hallazgos de la investigación realizada.

Técnica utilizada: La técnica que se ha considerado como ideal para obtener la información necesaria, es la técnica de la entrevista; elección que se ha realizado puesto que mediante la aplicación de esta, se puede obtener mayor información de manera directa, la cual ha aportado significativamente al desarrollo del trabajo investigativo, la entrevista permite un contacto cercano con las unidades de observación, de manera que se ha logrado detectar con mayor prolijidad las problemáticas que se suscitan en la organización.

Instrumento: El instrumento con el que ha sido posible recolectar la mayor cantidad de información para el presente estudio de caso es el cuestionario de entrevista el cual consta de 10 preguntas, formuladas de manera abierta en temas específicos y cerrada en temas generales; las primeras 5 preguntas están relacionadas con la primera variables que es el Idioma Ingles, y las 5 últimas se enfocan en la segunda variable, denominada como Procesos Comerciales.

RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el desarrollo de este estudio de caso que tiene como objetivo establecer la influencia del Idioma Ingles en los Procesos Comerciales que realiza la Importadora Servirepuestos Lozada, los resultados que se han obtenido mediante la aplicación de la técnica de la entrevista, utilizando como instrumento un cuestionario de entrevista, se muestran en las siguientes tablas, en las que se detallan las variables de la investigación, preguntas, respuestas y la interpretación correspondiente en base a los resultados.

Tabla 1. Resultados de entrevista de la variable independiente

Variable de la investigación	Preguntas	Respuestas	Interpretación
INGLES	¿Considera importante el inglés en las relaciones comerciales de la institución?	<i>Si es fundamental ya que en nuestras negociaciones se maneja bastante este idioma</i>	En la empresa se tiene conciencia de la importancia del Idioma Ingles, como aspecto fundamental para el desarrollo empresarial.
	¿Existe un profesional especialista en inglés que maneje el proceso de importación?	<i>NO</i>	Al no contar con un profesional con competencias en el Idioma Inglés no se pueden obtener ventajas competitivas.
	¿Cómo es el proceso comunicacional con el proveedor extranjero?	<i>Mediante correo electrónico</i>	La empresa necesita explorar nuevas formas de comunicación.
	¿Considera importante ejecutar un proceso de selección y contratación de personal con competencias de lenguaje extranjero?	<i>Claro, si es importante para las importaciones, tener una persona de planta</i>	Se precisa la implementación de un proceso de selección y contratación de personal de forma estructurada para contar con profesionales con competencias en el Idioma Inglés.

	¿Qué tipos de problemas normalmente ocurren en la importación de productos con respecto al lenguaje?	<i>El idioma, ya que no hay una persona especializada en competencias del Inglés.</i>	El manejo adecuado del Idioma Inglés es un debilidad importante en la organización
--	--	---	--

Tabla 2. Resultados de entrevista de la variable dependiente

Variable de la investigación	Preguntas	Respuestas	Interpretación
PROCESOS COMERCIALES	¿Cómo se efectúan los procesos comerciales de importación en la institución?	<i>Se contacta con el proveedor, luego se realiza una conexión mediante correo electrónico, hasta lograr cerrar la negociación.</i>	Las formas de establecer los procesos comerciales necesitan ser mejorados
	¿De qué países importan los repuestos y neumáticos automotrices?	<i>Repuestos: Panamá Neumáticos: China, México</i>	Es necesario explorar nuevos mercados para adquirir productos de mayor calidad y costos más bajos.
	¿Qué tipos de herramientas tecnológicas emplea en el proceso comercial?	<i>Computadoras, teléfonos</i>	Se requiere el uso de más herramientas tecnológicas para que los procesos comerciales sean más eficaces.
	¿Existe un relacionista público en la Importadora Servirepuestos Lozada?	<i>NO</i>	Contratar a un relacionista público para mejorar la comunicación con los proveedores internacionales
	¿Se fomenta la capacitación constante en temas lingüísticos y de redacción?	<i>SI</i>	Contratar a profesionales calificados para que capaciten al personal.

SITUACIONES DETECTADAS

Los resultados de la aplicación del cuestionario de entrevista al analista de importaciones de la Importadora Servirepuestos Lozada, denotan que la empresa tiene debilidades, puesto que las competencias del Idioma Inglés son limitadas, esto influye directamente en el crecimiento de la organización, pues no puede obtener ventajas competitivas debido a que los colaboradores no tienen dominio del Idioma Inglés. Los proveedores con los que la empresa tiene relaciones comerciales se encuentran en países como China, México y Panamá; sin embargo la mayor cantidad de importaciones la realiza desde China, para lo cual, las negociaciones se efectúan en el Idioma Inglés por las facilidades en el comercio internacional, sin embargo la empresa no puede desenvolverse de manera correcta.

Otra de las situaciones detectadas, es que la empresa en la actualidad utiliza solo las herramientas tecnológicas básica para efectuar los procesos comerciales, afirmación que se realiza en base a la respuesta del entrevistado de la pregunta número 8, lo cual evidencia que se necesita mejorar la forma de acceder a los mercados internacionales con una mejor utilización de la tecnología disponible para optimizar los procesos, de manera que logre obtener un mayor índice de eficiencia.

Mediante la entrevista se ha podido determinar que en la Importadora Servirepuestos Lozada no existe un profesional con plenas competencias en cuanto al Idioma Inglés, por lo que con las respuestas recibidas se evidencia que ninguno de los colaboradores habla ni escribe el nivel básico del idioma mencionado. En este aspecto se manifiesta claramente que la organización tiene una importante debilidad en su proceso de selección y contratación de personal, puesto que al momento de hacer el análisis de puestos, no incluye dentro de los requisitos o perfil del candidato, el dominio del Idioma Inglés. Por las respuestas obtenidas en la entrevista realizada, se sabe que en la empresa están conscientes que el manejo adecuado de este idioma es importante para desarrollar los procesos comerciales, sin embargo se precisa corregir las falencias que actualmente existen en este contexto.

SOLUCIONES PLANTEADAS

En vista de que la empresa mantiene relaciones comerciales con básicamente solo tres países, se plantea como solución para mejorar los procesos de la Importadora Servirepuestos Lozada, establecer procesos comerciales con otros países. Es necesario dejar por sentado, que antes de incursionar en nuevos mercados, se precisa realizar un análisis situacional, con énfasis en el manejo del idioma Inglés, para de esta manera se lograr mejorar los procesos comerciales que sigue la empresa la con los proveedores extranjeros.

La solución para ampliar la utilización de herramientas tecnológicas actualizadas es que la empresa brinde una capacitación integral a los colaboradores, con tópicos relacionados con la tecnología que se encuentra a la vanguardia en los procesos comerciales. El objetivo de capacitar al personal en cuanto al uso eficiente de las herramientas tecnológicas, es que estos obtengan un empoderamiento pleno respecto al uso acertado y efectivo de la tecnología disponible; de forma que la Importadora Servirepuestos Lozada pueda adquirir importantes ventajas competitivas que le permitan posicionarse de mejor manera en el mercado de la ciudad de Ventanas y sus alrededores.

Respecto a la falta de profesionales con competencias en cuanto al Idioma Inglés, la solución que se plantea en este estudio de caso es que: el proceso de selección y contratación de personal se realice de forma técnica y estructurada, es decir, antes de proceder a realizar la elección del colaborador que ocupará el puesto disponible, realizar un análisis de los requerimientos necesarios para la empresa, además incluir como parte del perfil profesional, que la persona que vaya a realizar actividades de relaciones comerciales con países extranjeros, tenga competencias en cuanto a hablar y escribir de manera correcta el idioma mencionado. Más allá de que se conoce que en nuestro país y específicamente en la provincia de Los Ríos, no existe una cultura que impulse a adquirir plenas competencias en cuanto al Idioma Inglés.

CONCLUSIONES

La Importadora Servirepuestos Lozada no cuenta con un profesional que tenga dominio del Idioma Inglés, por lo que se ve en la necesidad de contratar los servicios de un profesional externo, lo que implica que la empresa incurra en gastos, los cuales pudieran ser evitados si se contara con un colaborador de planta que tenga plenas competencias en Idioma Inglés y le dé a la empresa la posibilidad de incrementar los niveles de eficiencia y rentabilidad a la organización.

Al no tener profesionales con dominio del Idioma Inglés, la empresa no puede establecer procesos comerciales con países en los cuales las condiciones del mercado son más favorables, por tanto, se ve condicionada a importar de aquellos países tradicionales como China, México, Panamá entre otros; perdiendo así la posibilidad de adquirir determinados productos de más alta calidad y a un precio inferior, dando como resultado que los costos en las importaciones se maximicen.

La Importadora Servirepuestos Lozada no realiza un proceso de selección y contratación de personal que especifique que el perfil laboral de los aspirantes incluye tener dominio del Idioma Inglés para determinados puestos, razón por la cual ninguno de los colaboradores que trabajan permanentemente para la empresa, ni escriben ni hablan de manera correcta este idioma. Además, la organización no promueve la capacitación continua para que los trabajadores se empoderen sobre el proceso de las relaciones comerciales con las empresas proveedoras de los países extranjeros, por tal razón, en ocasiones se han presentado problemas en el proceso de importación.

De acuerdo con las conclusiones presentadas en este estudio de caso, se recomienda lo siguiente:

Contratar a un profesional que tenga plenas competencias respecto al Idioma Ingles, de manera que preste sus servicios a la empresa de manera permanente, de esta forma se logrará reducir los gastos en los que actualmente se incurre al tener que acudir a un profesional externo para la decodificación de los términos en Idioma Ingles, que se encuentran expresados en los documentos utilizados en la importación, para de esta manera incrementar la productividad de la empresa.

Establecer relaciones comerciales con empresas de países en donde las condiciones del mercado sean favorables en términos de calidad y precio; para lograr competitividad en el mercado local y nacional al ofertar productos con los estándares antes mencionados, logrando así un mejor posicionamiento en el mercado de manera que los clientes puedan tener una buena percepción del negocio, y se obtenga un mayor nivel de efectividad en el crecimiento empresarial.

Implementar un proceso de selección y contratación de personal en el que se incluya requisitos tales como: dominio de Idioma Inglés para los puestos en los que se necesita intervención de este idioma para establecer los procesos comerciales con las empresas extranjeras. Además, realizar planes de capacitación de manera continua para mejorar el desempeño de los colaboradores, y así lograr reducir el margen de error en las actividades de importación.

BIBLIOGRAFÍA

- Alday Ramos , S., & Romero Izquierdo , A. (2016). Impacto del idioma ingles para la competitividad en el egresado de la escuela de negocios internacionales de la universidad señor de sipan, pimentel 2016. *Para optar el titulo profesional de licenciado en negocios internacionales*. Universidad Señor de Sipan, pimentel.
- Aznar Santiago, J. A., Gallego Roji, M. L., & Medianero Sanchez, M. V. (2015). *Manual: políticas de marketing internacional (UF1782)*. Madrid: Editorial CEP, S.L.
- El Universo. (11 de Febrero de 2015). Ecuador tiene 'nivel bajo de inglés', según informe de Education First. Guayaquil, Guayas , Ecuador.
- Francia, A. O. (2017). *Impacto de la Capacitación*. México: Editorial UNID.
- Freire Latorre, C. (2016). La importancia del Inglés en el comercio internacional. *Dialnet*, 10(4), 51-57.
- Giménez Morera, A., Ferrer Arran, J., & Bonet Juan, A. (2019). *Organización y gestión del comercio internacional*. Valencia: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.
- Ordóñez León, F. L., Hernández Magallanes, R., & León Toledo, V. P. (2018). El desarrollo de habilidades linguisticas en ingles en estudiantes cuyo perfil profesional, pertenece a otras areas del saber. *OpuntiaBrava*, 1-15.
- Pérez Rodríguez, M. D. (2015). *Comercio exterior*. Málaga: Editorial ICB.
- SINTEC. (11 de 06 de 2019). *Procesos Comerciales y de Mercadotecnia:De Inteligencia a Ejecución*. Obtenido de Estrategia de Clientes y Operaciones: https://sintec.com/wp-content/uploads/2015/10/Procesos-Comerciales-y-de-Mercadotecnia_Clientes_Sintec.pdf
- Villanueva González, D. (2015). *Inglés profesional para logística y transporte internacional*. España: Ideaspropias Editorial S.L.

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista aplicada al analista de importaciones de la Importadora Servirepuestos Lozada en la cual se hace la recopilación de la información para establecer cuál es la influencia del Idioma Inglés en los procesos comerciales que realiza la Importadora Servirepuestos Lozada, para avalar los argumentos establecidos en el desarrollo del trabajo, con el fin de establecer estrategias oportunas y pertinentes que contribuyan a un desarrollo integral de la organización.

ENTREVISTA

PREGUNTAS	RESULTADOS
¿Cómo se efectúan los procesos comerciales de importación en la institución?	
¿Considera importante el inglés en las relaciones comerciales de la institución?	
¿Existe un profesional especialista en inglés que maneje el proceso de importación?	
¿De qué países importan los repuestos y neumáticos automotrices?	
¿Cómo es el proceso comunicacional con el proveedor extranjero?	
¿Existe un relacionista público en la Importadora Servirepuestos Lozada?	
¿Qué tipos de herramientas tecnológicas emplea en el proceso comercial?	
¿Qué tipos de problemas normalmente ocurren en la importación de productos con respecto al lenguaje?	
¿Considera importante ejecutar un proceso de selección y contratación de personal con competencias de lenguaje extranjero?	
¿Se fomenta la capacitación constante en temas lingüísticos y de redacción?	

Anexo 2. Evidencia fotográfica de la entrevista realizada.



Foto 1: Entrevistando al analista de importaciones de la Importadora Servirepuestos Lozada



Foto 2: Tutoría con la Docente Tutora MSc. Patricia Camacho Abril