

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

TEMA:

**EL IDIOMA INGLÉS Y LA COMUNICACIÓN EFECTIVA, APLICADO
AL PERSONAL DE APART HOTEL BUCANEIRO DE LA CIUDAD
DE MANTA, AÑO 2016.**

AUTORA:

GEMA LILIBETH CEVALLOS TIGUA

FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

CARRERA DE SECRETARIADO BILINGÜE

Manta, septiembre del 2016

TEMA:

El idioma inglés y la comunicación efectiva, aplicado al personal de Apart Hotel
Bucaneiro de la ciudad de Manta, año 2016.

CERTIFICADO DEL TUTOR

En atención a la Resolución No. 06-CF-GDSE, mediante la cual me designan Director del trabajo de titulación, “El idioma inglés y la comunicación efectiva, aplicado al personal de Apart hotel Bucaneiro de la ciudad de Manta, año 2016”, realizado por la Srta. Gema Lilibeth Cevallos Tigua, previo al título de Licenciada en Secretariado Bilingüe.

Certifico: Que se ha procedido a la revisión en su totalidad y determino que cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí,

Por esta razón me permito acreditarlo y autorizar a su autora para su presentación.

Lcdo. Erick Pacheco Delgado.
TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La suscrita Gema Lilibeth Cevallos Tigua, portadora de la C.I. 131468902-5 hace constar que es autora del Proyecto de Investigación Científica titulado: “El idioma inglés y la comunicación efectiva, aplicado al personal de Apart hotel Bucaneiro de la ciudad de Manta, año 2016”; trabajo académico que constituye una labor investigativa personal realizada con la dirección del asesor el Lcdo. Erick Pacheco Delgado.

En tal sentido, manifiesto la originalidad del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada; además expreso que se han respetado los aportes intelectuales de otros autores y se ha hecho referencia de ellos en el texto.

Manta, Septiembre del 2016

Gema Lilibeth Cevallos Tigua
AUTORA

DEDICATORIA

A Dios, por darme la sabiduría y fuerzas necesarias en cada uno de esos momentos en los que más necesitaba y sobre todo por haberme demostrado que con paciencia, dedicación y humildad todo se puede lograr.

A mis padres, Pedro Cevallos y Leonor Tigua, que me han encaminado en todo el trayecto de mis estudios. Porque gracias a su apoyo y comprensión he podido alcanzar mis metas.

Gema Lilibeth Cevallos Tigua

RECONOCIMIENTO

A la **UNIVERSIDAD “LAICA ELOY” ALFARO DE MANABÍ**, pero de forma específica a la **FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO** por haberme dado la oportunidad de obtener un título profesional.

Al Lcdo. Erick Pacheco ya que con su enseñanza y orientación impartida en cada una de las tutorías, pude finalizar la elaboración de este trabajo.

Gema Lilibeth Cevallos Tigua

ÍNDICE

PORTADA	I
TEMA	II
CERTIFICADO DEL TUTOR	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	IV
DEDICATORIA	V
RECONOCIMIENTO	VI
1. DATOS GENERALES	1
1.1 Título del proyecto de investigación	1
1.2 Tipología del proyecto de investigación.....	1
1.3 Área del conocimiento.....	1
1.4 Duración del proyecto	1
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS	1
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO	2
4.1 Introducción.....	2
4.2 Marco teórico	6
4.2.1 Antecedentes investigativos.....	6
4.2.2 Fundamentación filosófica.....	7
4.2.3 Fundamentación legal.....	8
4.2.4 Fundamentación teórica.....	10
4.2.4.1 Definición del idioma inglés	10
4.2.4.1.1 El idioma inglés y la globalización.	10
4.2.4.1.2 Habilidades o destrezas lingüísticas.....	11
4.2.4.1.3 Técnicas para desarrollar la destreza del habla.	14
4.2.4.1.4 Ventajas del idioma inglés.....	14
4.2.4.2 Comunicación efectiva	15
4.2.4.2.1 Definición.....	15
4.2.4.2.2 Propósitos generales de la comunicación Efectiva.....	16
4.2.4.2.3 Elementos de la comunicación.....	17
4.2.4.2.4 Tipos de Comunicación.....	20

4.2.4.2.5 Técnicas de la comunicación efectiva.	21
4.2.4.2.6 Ventajas de la comunicación efectiva.....	22
4.2.4.2.7 Principales barreras de la comunicación.	23
4.4 Justificación	25
4.5 Metodología	27
a)Diseño del estudio.	27
b)Sujetos y tamaño de la muestra.....	29
c) Definición de variables.	29
4.6 Resultados esperados	30
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	30
5.1 Web grafía.....	31
6. ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA	33
ANEXOS	34

1. DATOS GENERALES

1.1 Título del proyecto de investigación

El idioma inglés y la comunicación efectiva, aplicado al personal de Apart Hotel Bucaneiro de la ciudad de Manta, año 2016.

1.2 Tipología del proyecto de investigación

Investigación Básica

1.3 Área del conocimiento

Ciencias sociales, educación comercial y derecho

Sub área: educación comercial y administración.

1.4 Duración del proyecto

Fecha de inicio: 18-07-2016 **Fecha de culminación:** 18-07-2017

2. OBJETIVO GENERAL

Analizar conceptualmente las variables idioma inglés y la comunicación efectiva, aplicado al personal del Apart Hotel Bucaneiro.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Conceptualizar el idioma inglés y comunicación efectiva.
- Determinar los componentes del idioma inglés y la comunicación efectiva.

- Determinar las técnicas del idioma inglés y comunicación efectiva.
- Identificar las ventajas que se encuentran en el idioma inglés y en la comunicación efectiva.

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO

4.1 Introducción

El idioma inglés es una herramienta imprescindible, que se ha convertido en una necesidad debido a la globalización. Así mismo, Quezada, Carolina. (2015) manifiesta que: "...Es el idioma utilizado mayormente en negocios internacionales y turismo y se ha convertido en el segundo idioma preferido del mundo. Es la herramienta que permite la comunicación con personas de otros países, dentro del mundo globalizado en que vivimos". Por lo tanto, el conocimiento del idioma inglés es un requisito para los trabajadores que se desempeñan en el sector hotelero, principalmente en los países donde existen lugares turísticos y son visitados por personas de diferentes partes. Una de las habilidades del idioma inglés es la del habla, y es importante que se domine esta destreza, para que exista una comunicación fácil y efectiva.

La comunicación efectiva tiene una gran importancia en el desarrollo de las empresas, es sin duda, una de las principales características de la profesión que deben poseer los trabajadores. Así como indica la Universidad de Kent **"Effective spoken communication requires being able to express your**

ideas and views clearly, confidently and concisely in speech, tailoring your content and style to the audience and promoting free-flowing communication” ⁽¹⁾. En un mundo globalizado, para mantener excelentes relaciones con los clientes hay que depender de una comunicación efectiva, para esto es necesario hablar claramente el idioma inglés, de manera que se puede establecer una conversación fluida con el cliente. La comunicación es una habilidad que requiere de técnicas para interactuar eficientemente y crear una excelente relación con la otra persona.

En la actualidad, el idioma inglés se ha convertido en la lengua predominante en el mundo de los negocios, sin embargo en los países de América Latina no hay gran cantidad de habitantes que dominen correctamente la habilidad del habla. Siendo esto uno de los principales motivos por el cual no se mantiene una comunicación efectiva con los clientes extranjeros, corriendo el riesgo de malos entendidos o notificaciones inadecuadas, lo que ocasiona un clima tenso y poco productivo.

Ecuador es uno de los países con bajo nivel en inglés ⁽²⁾, la falencia del conocimiento de este idioma puede ser perjudicial en el sector hotelero, los

¹ Traducido en español el autor indica que: “La comunicación efectiva hablada requiere ser capaz de expresar sus ideas y puntos de vista con claridad, confianza y concisa en el habla, la adaptación de su contenido y estilo a la audiencia y promover la comunicación de flujo libre”.

² Un 'ranking' realizado por la empresa suiza Education First muestra el nivel de inglés que tienen los países de América Latina.

1) El Salvador, en el puesto 61; 2) Venezuela, 59; 3) Colombia, 57; 4) Panamá, 48; 5) Guatemala, 46; 6) Uruguay, 44; 7) Costa Rica, 43; 8) Brasil, 41; 9) México, 40; 10) Ecuador, 38.

cuales son visitados numerosas ocasiones por clientes extranjeros. Muchas de las empresas hoteleras cuentan con un personal que no dominan el idioma inglés, lo que incide a que no se brinde una adecuada comunicación. Debido a esto los empleados se enfrentan a una serie de cambios, teniendo en cuenta que la comunicación es compleja y representa un reto manejarla de forma efectiva.

Muy pocos hoteles invierten suficientes recursos económicos para formar a su personal, ignoran que para hacer frente a la competitividad y enfrentarse al cambio es necesario motivar e invertir tiempo y dinero en su equipo humano. Ya que, para lograr una comunicación efectiva en el idioma inglés además de conocer esta lengua, se requiere establecer mecanismos que garanticen que el mensaje que se va a transmitir sea entendido por el receptor.

El hotel Bucaneiro, de la ciudad de Manta, cuenta con un personal que tiene falencia en el idioma inglés, principalmente en la destreza del habla, y esto provoca que no se tenga una buena comunicación con los clientes extranjeros, por consiguiente no permite intercambiar de forma efectiva pensamientos, ideas en un ambiente de cordialidad cuando requieren información. Por lo tanto no se brinda una buena calidad de servicio.

El hecho de que el personal no mantenga una comunicación fluida con los clientes extranjeros, niega la posibilidad de establecer vínculos con ellos, lo

que provoca que no se cumpla con las expectativas de los usuarios. Así mismo, el mantener un nivel bajo de inglés ocasiona que el personal del hotel Bucaneiro recurra a usar señas para lograr que el cliente entienda el mensaje, esta estrategia es buena pero no suficiente, debido a que no es la mejor forma de brindarle información a sus clientes. La organización se ve afectada por los problemas de comunicación.

En consecuencia, estos inconvenientes que se originan debido a que el personal del hotel Bucaneiro no se comunica en el idioma extranjero, no son tomados con la importancia necesaria, ya que no se motiva a los trabajadores a adquirir conocimientos de esta lengua para, así, evitar que los clientes tengan malas referencias y se sientan atendidos como merecen.

En el presente trabajo investigativo se determinan las variables con las respectivas causas y efectos del problema de investigación, además un marco teórico que permite tener una referencia en base a la revisión de investigaciones anteriores relacionadas con el tema, antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación legal y teórica. Así mismo, se justifica el desarrollo del trabajo. Se detalla una metodología que permita realizar el proceso de indagación y se indican los resultados esperados que permitirán proyectar nuevas investigaciones. Finalmente se formuló una propuesta con el fin de dar una solución al problema planteado.

4.2 Marco teórico

4.2.1 Antecedentes investigativos.

El idioma inglés es la lengua oficial en el mundo globalizado en el que se vive actualmente, Hoy más que nunca es fundamental el aprendizaje de este idioma ya que cada día se emplea más en todas las áreas de conocimientos y desarrollo humano, aunque la mayoría de las personas no logran dominarlo correctamente.

...una lengua extranjera es la que se aprende y se utiliza como referencia en un contexto lingüístico en donde ésta no tiene status legal ni cumple un rol oficial. Este tipo de aprendizaje va encaminado hacia la consecución de propósitos definidos, por ejemplo: lograr la comunicación con hablantes nativos de la lengua... Osejo, Sergio. (2009).

Efectivamente dominar una lengua extranjera como el idioma inglés es de suma importancia en la formación de profesionales, debido a que su conocimiento es un requisito infalible para trabajar en instituciones que realizan negociaciones internacionales. Por consiguiente, es un gran aporte para las empresas, ya que los trabajadores establecen diálogos con los clientes, logrando una comunicación fluida y de esta manera se brinda buena calidad de servicio.

Por otra parte, Vallejo, Mary. (2014) en su tesis La comunicación efectiva como herramienta de aplicación integral, manifiesta que: “Para que se dé una comunicación eficaz es necesario que el mensaje sea comprensible

y receptado por el oyente, caso contrario el mensaje hacia los demás no llegará con éxito”. La comunicación efectiva es la facultad que tienen los seres humanos para transmitir un mensaje de forma clara y coherente de manera que el receptor pueda captar el mensaje.

4.2.2 Fundamentación filosófica.

Según Sorley, W.R. citado por Castany, Bernat. (2007) indica que: “La filosofía inglesa es uno de los resultados de ese despertar del espíritu europeo conocido con el nombre de Renacimiento”. Lo cierto es que la tradición filosófica inglesa conservó, de algún modo, dicho espíritu humanístico mientras que la tradición continental se hizo racionalista, propiamente moderna.

“Communicare” en latín quiere decir “participar en común, poner en relación”. La comunicación es una de las características esenciales del ser humano. La palabra comunicación aparece en diferentes áreas expresando diversos y variados fenómenos. Los numerosos significados y usos del término comunicación han generado cierta confusión y han hecho aún más difícil su estudio.

Aristóteles citado por Flores de Gortari. (1988), definió a la comunicación como: “La búsqueda de todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance”. Es decir, que el objetivo es que el emisor logre que el

receptor tenga el mismo punto de vista, y se convenza que el mensaje es veraz, por lo tanto generar en él una respuesta determinada.

4.2.3 Fundamentación legal.

En Ecuador en los últimos tiempos la lengua inglesa se ha convertido en un requisito importante, debido a las relaciones laborales que se mantiene con clientes extranjeros. Según el Art. 416 de la Constitución de la República del Ecuador. (2008) señala que: “Las relaciones del Ecuador con la comunidad internacional responderán a los intereses del pueblo ecuatoriano, al que le rendirán cuenta sus responsables y ejecutores”. Es decir, han aumentado los negocios internacionales, y estos son un gran apoyo para el país puesto que, así se fomentará el desarrollo, por eso es importante tener conocimientos de la lengua extranjera, para mantener una comunicación oportuna.

El inglés es un idioma dominante en temas relacionados con las distintas profesiones y con la ciencia. Con reiteración es el idioma en el que se llevan a cabo las conferencias internacionales y por todo el mundo se publican trabajos, avances tecnológicos y científicos en idioma inglés a fin de que estos se den a conocer al mayor número posible de personas..

Por otro lado la comunicación es importante en todo ámbito, ya que desde el principio de la humanidad el hombre ya necesitaba de la comunicación para relacionarse con sus semejantes, sin duda alguna los gestos, señales, sonidos, y signos, fueron las formas de comunicación que se desarrollaron al principio de la prehistoria, no se sabe a ciencia cierta cuando el hombre pronuncio sus primeras palabras, pero hay que reconocer las capacidades y aptitudes comunicativas que han contribuido en el proceso evolutivo de la comunicación.

Según el Art. 18 de la Constitución de la República del Ecuador. (2008) manifiesta que: “todas las personas tienen derecho a buscar, recibir, intercambiar, producir, y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos, y procesos de interés general y con responsabilidad ulterior”. Por tanto, todas las personas pueden comunicarse de una forma correcta y efectiva, teniendo en cuenta el lugar y el momento oportuno. Es importante enfatizar que la capacidad intelectual del hombre ha sido un pilar fundamental en los conocimientos del lenguaje, para mantener una mejor expresión y comunicación.

4.2.4 Fundamentación teórica.

4.2.4.1 Definición del idioma inglés.

Quezada, Carolina. (2015) indica que: "...el inglés es uno de los idiomas más usados alrededor del mundo, muchas veces se hace referencia a este como el "idioma global", la "lengua franca" de la era moderna...". Por consiguiente, el idioma inglés es una lengua germánica, considerada hoy en día como la lengua universal, e importante a nivel mundial, ha sido denominada como lengua franca, debido a su aceptación como segunda lengua en muchos países del mundo. Los dos dialectos de inglés más conocidos son el americano y el británico, estos son los más usados en el ámbito profesional y estudiantil.

A lo largo del tiempo el idioma inglés ha venido evolucionando y ha tenido un amplio estudio de investigación, rico en información. **Este idioma es de suma importancia y se puede analizar desde el punto de vista actual, puesto que es uno de los idiomas más hablados y relevante en su uso.** ⁽³⁾

4.2.4.1.1 El idioma inglés y la globalización.

El idioma inglés es denominado como la primera lengua franca global. Crystal, David. (2004) manifiesta lo siguiente: "**A language**

³ Según la página de BBC Mundo, los 5 idiomas más hablados por número de hablantes nativos son: 1. Mandarín (848 millones), 2. Español (406 millones), 3. Inglés (335 millones), 4. Hindi-Urdu (260 millones), 5. Árabe (223 millones).

achieves a genuinely global when it develops a special role that is recognized in every country” ⁽⁴⁾. El proceso de globalización que actualmente se vive ha sido la principal causa de los cambios que se han dado en la forma de producción de diferentes países, el idioma inglés presenta un rol importante a nivel mundial debido a que los negocios internacionales se llevan a cabo en este idioma, como también la gran cantidad de información que se encuentra en este lenguaje, convirtiéndose en la principal herramienta.

Por consiguiente, el proceso de globalización, ha favorecido que la lengua extranjera haya tomado relevancia a nivel organizacional, así cuando se pretende establecer relaciones de negocios con otros países, el denominar el idioma inglés es fundamental para realizar las negociaciones.

4.2.4.1.2 Habilidades o destrezas lingüísticas.

Las habilidades lingüísticas son importantes ya que sin estas una persona no puede usar el lenguaje apropiado para hacer frente a las diversas situaciones sociales que se presentan hoy en día. A través de las destrezas lingüísticas se puede escuchar y expresar los pensamientos, por tanto es fundamental el dominio de estas

⁴ Un lenguaje logra una genuinidad global cuando se desarrolla un papel especial que es reconocido en cada país.

habilidades porque de estas, depende la calidad y precisión de la información que se reciba o bien que se brinde a una persona.

Las habilidades del idioma inglés son la base para el dominio de la lengua extranjera. Mismas que se clasifican en destrezas productivas: escritura (writing) y habla (speaking) y destrezas receptivas: escucha (listening) y lectura (reading). Este trabajo de investigación únicamente dará tratamiento a la habilidad productiva del habla (speaking), puesto que, sin duda alguna, la forma más eficaz de comunicarse es a través del habla. En todo momento existe una comunicación en el mundo laboral, más aun en el sector hotelero donde la mayoría de veces se mantiene conversaciones, ya sea vía telefónica o personalmente con clientes extranjeros, que requieren información de los servicios que se ofrecen.

Las Habilidades Productivas:

Son las habilidades de Writing y Speaking, utilizadas para transmitir un mensaje. La habilidad de hablar es una de las más importantes, debido a que por medio de esta destreza una persona puede comunicarse con un nativo del habla inglesa con fluidez, y así de esta manera establecer relaciones de negocios internacionales.

Hablar (Speaking).- se refiere al uso del lenguaje para comunicarse con las demás personas, la habilidad de hablar para que sea efectiva requiere ser capaz de expresar sus ideas y puntos de vista con claridad y confianza. En consecuencia cuando una persona se comunica realiza lo siguiente:

- Pronunciar palabras de forma adecuada.
- Entonan palabras y frases.
- Preguntan cuándo no entiende.
- Corrigen.
- Toman parte en discusiones.
- Cambian el estilo de hablar de acuerdo a como les responde la persona que les escucha.
- Solicitan y dan información de calidad.
- Responden apropiadamente a las preguntas.
- Persuaden.
- Forman parte en conversaciones importantes.

El Speaking es una interacción o comunicación que tiene como objetivo promover la eficiencia comunicativa. Por lo tanto cuando las personas dialogan también usan el lenguaje corporal para de esta forma dar el mensaje más entendible.

4.2.4.1.3 Técnicas para desarrollar la destreza del habla.

Las técnicas son un conjunto de procedimientos que sirven para desarrollar la destreza del habla. Croos, Rogger. (2008), citado por Hernández, Ricardo. (2010), indica que: “Para enseñar hablar en inglés se recomienda utilizar las siguientes técnicas: la discusión, criss crossing, conversaciones, exposiciones, retroalimentación, cara a cara...”

- **La discusión:** por medio de la interacción con las demás personas se puede intercambiar ideas de un determinado tema.
- **Criss crossing:** Tiene como objetivo promover la velocidad de respuesta durante las sesiones de observación, desarrolla dos destrezas la de escuchar y hablar.
- **Conversaciones:** se da interacción entre dos personas, y ayuda a mejorar las habilidades del habla y escucha.
- **Retroalimentación:** esta es una técnica importante para aclarar el tema, y saber si el receptor ha entendido el mensaje.
- **Cara a cara:** Para mejorar el nivel de inglés es grandioso hablar de forma directa con un nativo, la ventaja es que gracias a esto se puede corregir los errores y mejorar los malos hábitos, logrando así con el tiempo establecer una buena comunicación.

4.2.4.1.4 Ventajas del idioma inglés.

El dominio de la lengua inglesa por parte de los trabajadores, en el ámbito laboral genera muchas ventajas, es por esto que algunas empresas invierten en la formación idiomática de sus empleados. Por lo tanto, un equipo humano que hable el idioma inglés hace a la empresa más productiva y competitiva. Además, el idioma inglés es considerado como un requisito imprescindible para poder desarrollar las funciones laborales efectivamente.

4.2.4.2 Comunicación efectiva.

4.2.4.2.1 Definición.

La comunicación no solo es expresar ideas o sentimientos y transmitirlos a otros, para lograr una comunicación efectiva se debe transmitir el mensaje de una manera eficaz y entendible para el receptor, el verdadero sentido de la comunicación está en la intención de enviar mensajes comprensibles y provocar respuestas en los demás. Así que esa respuesta es la que permitirá saber si las demás personas comprendieron realmente la información.

Tejada, Francisco y Hernández, Francisco. (2014) manifiestan que: “La comunicación efectiva es aquella que consigue su objetivo de transmitir o intercambiar ideas, sentimientos, actos y vivencias en general”. La comunicación efectiva busca a través de buenas

destrezas y formas de comunicación, lograr el propósito de lo que se quiere transmitir o recibir. Por lo tanto, permite que el emisor y el receptor codifiquen de manera exitosa la información que se intercambia.

Así mismo, para lograr una comunicación efectiva, ésta debe reunir una serie de virtudes para que el mensaje que se desea transmitir sea eficaz:

- Claridad.- definitivamente un mensaje debe ser claro, sin rodeos, evitando términos ambiguos para de esta forma evitar confusiones.
- Objetividad.- se debe dar información veraz, y real, para que no se genere pérdida de imagen para la empresa.
- Precisión.- la información debe ser precisa y de forma completa sin obviar nada importante.
- Interesante.- el mensaje debe llamar la atención del receptor, consiguiendo una mayor motivación e interés en comunicarse.

4.2.4.2.2 Propósitos generales de la comunicación Efectiva.

Cuando las personas tienen la intención de comunicarse, seguramente es porque existe algún propósito para hacerlo. Es por esta razón que Fonseca, María; Correa, Alicia, et. al. (2011), citan

cuatro propósitos generales como son; informar, entretener, persuadir y actuar. Mismo que se detallan a continuación:

- Informar.- El propósito general de informar, se usa para explicar algún suceso o termino, describir algún concepto o instruir sobre algún proceso o conocimiento.
- Entretener.- usa la función expresiva del lenguaje, este tiene como propósito que el hablante y oyente se comprendan, mediante un lenguaje natural lleno de confianza.
- Persuadir.- este tipo de comunicación pretende modificar la conducta o la opinión de otras personas. Es decir se usa cuando se quiere convencer a una persona de algo.
- Actuar.- tiene como propósito motivar a que una persona realice una acción, este también se considera como persuasivo porque de alguna manera busca influir en las creencias o actitudes de otras personas.

4.2.4.2.3 Elementos de la comunicación.

La comunicación es un proceso que tiene como propósito transmitir un mensaje, entre un emisor y un receptor. Los elementos que intervienen en el proceso de la comunicación son indispensables y de estos dependerá que se consiga una comunicación efectiva. Estos elementos son los siguientes:

Emisor (codificador).- es la persona que envía o transmite un mensaje a otras personas. Es decir quien toma la iniciativa de este acto de comunicación.

Receptor (decodificador).- es la persona o el grupo de personas a quienes se les dirige el mensaje. Por lo tanto, el receptor al igual que el emisor tiene capacidades para decodificar el mensaje y responder a la comunicación. Entre estas se pueden nombrar las siguientes:

- **Habilidades comunicativas:** se refiere a la capacidad analítica de la fuente para procesar la información y la capacidad para codificar los mensajes que expresen su intención. Se destaca particularmente el dominio del lenguaje, la habilidad verbal de la fuente para hablar y escribir.
- **Actitudes:** la fidelidad de la comunicación se ve afectada por tres tipos de actitudes que presenta la fuente; la actitud hacia el mismo o auto percepción; la actitud hacia el tema que se trata o mensaje y la actitud hacia el receptor.
- **Conocimientos:** se refiere al nivel de conocimientos que posee la fuente tanto sobre el tema de su mensaje, como el proceso de comunicación en sí mismo.
- **Sistema social:** se refiere a la ubicación de la fuente y del receptor en su contexto social y en la cultura determinada.

El mensaje.- es el contenido o conjunto de información expresado y transmitido por el emisor al receptor. Este consta de una idea principal y de la reiteración que es todo aquello que decora el mensaje para captar la atención y facilitar la comprensión del mismo. El cual está integrado por tres elementos:

- El código: es el conjunto de símbolos que son estructurados de manera que posean significados, y son utilizados para complementar la transmisión de un mensaje, es importante que estas normas, claves, signos, los aplique tanto el emisor como el receptor para que exista una comunicación efectiva. Así mismo, se puede compartir un código de comunicación, cuando se usan idiomas como el lenguaje español, inglés, francés, alemán, entre otros.
- El contenido: es todo lo que se comunica; las ideas, comentarios, las afirmaciones hechas, que constituyen el mensaje.
- El tratamiento: es la forma en que la fuente expresa la información, tratando que esta sea comprensible para el decodificador. Debido a que si el contenido es inapropiado la otra persona no entendería el mensaje.

El contexto.- es una parte importante en el proceso de la comunicación, debido a que se refiere a las circunstancias o

situación donde el receptor y emisor establecen una comunicación, permitiendo que el mensaje se entienda correctamente.

La retroalimentación.- se refiere a la información que regresa el receptor de acuerdo a lo que el emisor le haya informado, de manera que permite saber si la comunicación se dio efectivamente, por medio de la respuesta y la reacción de este.

4.2.4.2.4 Tipos de Comunicación.

La comunicación efectiva es la facultad que tienen los seres humanos para transmitir un mensaje de forma clara y coherente, de manera que el receptor pueda captar el mensaje. Para mantener una comunicación efectiva, los mensajes verbales y no verbales deben coincidir entre sí, el hecho de que las palabras contradigan con la conducta no verbal presenta dificultades en el momento de dar a entender cierta información.

Comunicación verbal.- También conocida como comunicación oral, se refiere a todas las ideas o pensamientos que transmitimos a través de las palabras.

Comunicación no verbal.- se basa en analogías, en semejanzas y por esto mismo permite un lenguaje más universal, las emociones

básicas pueden ser reconocidas por los gestos en casi toda la sociedad. La comunicación no verbal se refiere a la kinésica, paralingüística, y proxémica.

- Comunicación kinésica: son los aspectos de la comunicación no verbal relativos a las posturas corporales, expresiones faciales, gestos, entre otros.
- Comunicación paralingüística: se centra en el análisis de determinados aspectos no lingüísticos de la conducta verbal, como el tono de la voz, el ritmo, la velocidad de la conversación y las pausas.
- Comunicación proxémica: se refiere a la utilización del espacio personal, la conducta territorial o la distancia de interacción.

4.2.4.2.5 Técnicas de la comunicación efectiva.

Para lograr una correcta comunicación es importante emplear ciertas estrategias, que así mismo se debe tener en cuenta que existen ocasiones en las que se pueden distorsionar la información de acuerdo al significado del mensaje, razón por la cual es importante establecer un contacto directo con otra persona, crear vínculos, expresar ideas, e informar. Debido a esto es importante ejercitar dos habilidades que ayudaran a evitar malos entendidos como son la escucha activa y la expresión asertiva.

La escucha activa.- Hofstadt, Carlos. (2005) comenta que: “Escuchar activamente es poner todos los medios a nuestro alcance para lograr entender lo que nos quieren decir...”. Por tanto, la escucha activa se refiere a poner la mayor atención posible para poder comprender, y analizar la información que el emisor está transmitiendo, así mostrar interés en el dialogo. Uno de los principios más importantes, y a la vez complicado, es el saber escuchar, debido a que muchas veces cuesta poner atención al mensaje que el emisor está dando.

Expresión asertiva.- es la habilidad de transmitir un punto de vista o desacuerdo de forma clara, respetuosa y honesta sin ofender a los demás. Una persona que se comunica de forma asertiva, siempre expresa lo que siente o piensa de la forma que considere correcta.

4.2.4.2.6 Ventajas de la comunicación efectiva.

Comunicarse de forma efectiva con los clientes extranjeros, sin duda alguna genera muchas ventajas para la empresa y crea un ambiente agradable tanto para el receptor como el emisor.

Según Endress, Paul. (s.f.) estas son algunas ventajas de la comunicación efectiva:

- **El conflicto se reduce.-** muchas veces existen conflictos debido a malos entendidos, sin embargo un comunicador eficaz da solución a este tipo de inconvenientes y logra crear un ambiente de armonía.
- **Tener relaciones más fuerte.-** la comunicación efectiva crea fuertes relaciones laborales, entre el personal de la empresa y los clientes porque se establece un dialogo fluido, donde se dice exactamente, lo que el receptor quiere escuchar.
- **Las personas van a recibir mejor servicio.-** La comunicación efectiva ayuda a entender el mensaje de la otra persona, y cuando el emisor logra comunicar de forma comprensible al cliente lo que quiere saber, se brinda un servicio de calidad.

4.2.4.2.7 Principales barreras de la comunicación.

Existen una serie de factores que influyen en la comunicación, entre estos se encuentran las barreras que deforman el mensaje y obstaculizan el proceso de comunicación debido a que se presentan interferencias que limitan el normal desarrollo del mismo.

La importancia del conocimiento de la existencia de las barreras y la forma de hacerles frente tiene su importancia en el hecho de que le objetivo de todo emisor, aparte de los objetivos concretos de comunicación que tenga, es que el mensaje llegue al receptor y evite el mayor número de ruidos y filtros posibles. Hofstadt, Carlos. (2005).

Es importante destacar que aunque el receptor ponga su mejor esfuerzo para entender el mensaje, existen interferencias que pueden limitar su comprensión a las cuales hay que hacerles frente, para que el mensaje llegue al receptor sin complicaciones, así conseguir una comunicación efectiva.

Entre las posibles causas que dificultan el proceso de comunicación se señalan las siguientes:

- **Barreras debidas al emisor.-** Las barreras debidas al emisor se refieren a la persona que quieren transferir un mensaje al receptor, puede ser que el emisor no tenga conocimientos del tema del que se está refiriendo, que no domine el idioma, que hable de una forma totalmente incoherente o el inadecuado uso de la redundancia.
- **Barreras debidas al receptor.-** Se refiere a aquellas personas que realiza el papel del receptor, y suelen tener problemas en la retroalimentación, porque no entienden o interpretan incorrectamente el mensaje.

Es importante recalcar que para poder sobrellevar este tipo de barreras, la escucha activa se presenta como la forma más adecuada

de enfrentarse a las mismas. Debido a que aplicar esta técnica ayuda a reducir significativamente el número de dificultades.

4.3 Preguntas de investigación

- ¿Qué es el idioma inglés y comunicación efectiva?

- ¿Cuáles son los componentes del idioma inglés y la comunicación efectiva?

- ¿Cuáles son las técnicas para mantener una buena comunicación con los clientes extranjeros en la lengua inglesa?

- ¿Cuáles son las ventajas del idioma inglés y la comunicación efectiva?

4.4 Justificación

La comunicación en el idioma inglés es un reto para la sociedad, al que hay que hacerle frente debido a la competitividad y a los distintos cambios que se presentan en el mundo empresarial. Las nuevas tendencias y hábitos también han establecido a los profesionales un idioma adicional para un mejor y más amplio desempeño laboral, como medio para la interacción de distintas culturas específicamente en ambientes hoteleros. Hoy, se puede observar la necesidad de que un trabajador tenga conocimientos del idioma inglés, ya que

el comunicarse de forma efectiva en esa lengua depende la realización de negocios que pueden llegar a ser trascendentes.

Normalmente, la comunicación del personal del hotel Bucaneiro con los clientes extranjeros debería de ser nítida, expresándose de manera fluida. La iniciativa de estudiar este universo, es porque se observa el bajo desarrollo de la destreza del habla en el personal, provocando que la información que se brinda no sea la adecuada, y muchas veces tengan que recurrir a realizar mímicas para que se entienda el mensaje que quieren transmitir.

Respecto a la investigación que se ha realizado en el hotel Bucaneiro se pudieron encontrar falencias en el personal, no obstante, este estudio tiene como finalidad proponer soluciones que aporten en el crecimiento y mejoramiento de esta organización, así que la aplicación de capacitaciones intensivas al personal ayudará a mejorar la comunicación con los clientes extranjeros. Así mismo, si el personal que labora en esta organización se auto educa se visualizarán mejores resultados, debido a que, una buena estrategia de comunicación exige tiempo, dedicación y recursos que son la mayor fortaleza para cualquier compañía y estos esfuerzos se verán reflejados en el nivel de profesionalismo y se obtendrá beneficios.

Por esta razón, la importancia de una comunicación efectiva con los clientes extranjeros es de gran relevancia para obtener resultados claros y

beneficiosos, cumpliendo los objetivos que cualquier trabajador aspira en su puesto de trabajo y así ayuda en el crecimiento de la organización.

Es trascendente porque ayudará en el buen desarrollo de la comunicación entre el personal del hotel Bucaneiro con los clientes extranjeros. Además los trabajadores serán innovadores y se incentivarán a buscar estrategias para adquirir conocimientos sobre el idioma inglés, adaptándose a las exigencias del mundo competitivo actual.

La factibilidad de realizar este proyecto en el Hotel Bucaneiro, de la Ciudad de Manta, es favorable ya que se cuenta con la colaboración de; la encargada de la Administración, talento humano, las recepcionistas y demás personal, es bueno que este estudio de investigación tenga acogida por parte de ellos, porque será beneficioso aportar en el desarrollo de la Empresa.

Es esencial que la investigación no sea confusa para tener resultados claros y beneficiosos para el proyecto de investigación.

4.5 Metodología

a) Diseño del estudio.

Por la naturaleza del problema se consideran varios tipos y diseños que permitirán tener un enfoque específico del estudio que se realizará. Tales como:

- **Investigación descriptiva.**- será totalmente descriptiva, ya que esta permitirá conocer las partes de la problemática.
- **Investigación exploratoria.**- proporcionará información general respecto al problema de estudio.
- **Investigación bibliográfica.**- porque la recolección de información será de fuentes bibliográficas como: libros, tesis y artículos.

Métodos de la investigación.

Los métodos que direccionarán la investigación son los siguientes:

- **Método Deductivo.**- establecerá lo significativo del fenómeno de acuerdo al raciocinio lógico del investigador.
- **Método Inductivo.**- Porque parte a través de los hechos observados.
- **Método analítico.**- este método ayudará a describir cada una de las partes del problema para determinar las causas y efectos.
- **Método sintético.**- una vez obtenida la información, se realizará la interpretación correspondientes de los datos recopilados.

Técnicas.

Para la recolección de información es necesario hacer uso de las distintas técnicas de investigación, ya que estas ayudarán a comprobar la problemática. La técnica que se utilizará en este estudio se detalla a continuación:

- **Observación.-** esta técnica ayudará a observar el problema de manera objetiva y, así mismo, determinar las causas y efectos.

b) Sujetos y tamaño de la muestra.

En esta investigación se considera como universo al Apart Hotel Bucaneiro, así mismo se hace imprescindible indicar la población que es parte importante en este trabajo; Gerente administrativa, recepcionistas y personal de servicio. Por tanto, la muestra que ayudará a obtener los resultados de la problemática, es un número de 9 personas.

c) Definición de variables.

- **Variable independiente**

El Ministerio de Educación. (2012) señala que el idioma inglés como lengua extranjera, “Es una herramienta de comunicación global y una vía de acceso a mayores conocimientos, a una amplia gama de información y a las tecnologías actuales, que permite enfrentar las demandas del entorno y la sociedad”.

- **Variable dependiente**

La comunicación efectiva según Sánchez, Eduardo. (2013) “Es aquella que transmite un mensaje de manera precisa, donde emisor y receptor comprenden exactamente lo mismo, utilizando las siguientes herramientas: escuchar activamente, empatía, retroalimentación”.

4.6 Resultados esperados

El análisis de las variables idioma inglés y comunicación efectiva en el Apart hotel Bucaneiro, permitirá incrementar los conocimientos y plantear a modo de propuesta tentativa de solución. Este estudio además permitirá plantear nuevas investigaciones, y la publicación de artículos en revistas indexadas.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea Nacional Constituyente (2008). “Constitución de la República del Ecuador”, Editorial Corporación de estudios y publicaciones, Quito- Ecuador.
- Crystal, David (2004). “English as a global language”, Second Edition, Cambridge University Press edit., New York.
- Espinosa, Rosario (2011), “Comunicación y Negociación Efectiva”, Primera Edición, Editorial Friedrich Ebert Stiftung, México.
- Flores de Gortari, Sergio (1998). “Hacia una comunicación administrativa integral”. Segunda edición, Editorial Trillas, México.
- Fonseca, María; Correa, Alicia, et. al (2011). “Comunicación Oral y Escrita”, Edición 1era, Editorial Pearson Education, México
- Gonzales, María (2002). “La comunicación Efectiva”, Primera Edición, Editora BÚHO, Santo Domingo.
- González, Sonia (2015). “El ABC de la comunicación efectiva: hablada, escrita y escuchada”, Primera Edición, Editorial Grupo Nelson, Estados Unidos de América.

- Hofstadt, Carlos (2005). “El libro de las Habilidades de la comunicación”, Segunda Edición, Editorial Díaz de Santos, España.
- Londoño, María (2003). “Habilidades de gestión para la secretaria eficaz”, segunda Edición, Fc Editorial, Madrid.
- Tejada, Francisco y Hernández, Francisco (2014). “Atención básica al cliente: Comunicación efectiva en la empresa”, Primera Edición, Editorial Ideaspropias, España.

5.1 Web grafía

- Recuperado en: BBC Mundo; (septiembre 2014). Londres.
http://www.bbc.com/mundo/noticias/2014/09/140902_reino_unido_idioma_ingles_lenguajes_extranjeros_jp
- Recuperado en: Castany, Bernat; (2007). “Revista electrónica de estudios filosóficos”- Barcelona.
<https://www.um.es/tonosdigital/znum14/secciones/estudios-3-borges.htm>
- Recuperado en: El canal de noticias RT; (noviembre 2015). Rusia.
<https://actualidad.rt.com/sociedad/191537-paises-america-latina-hablan-peor-ingles>

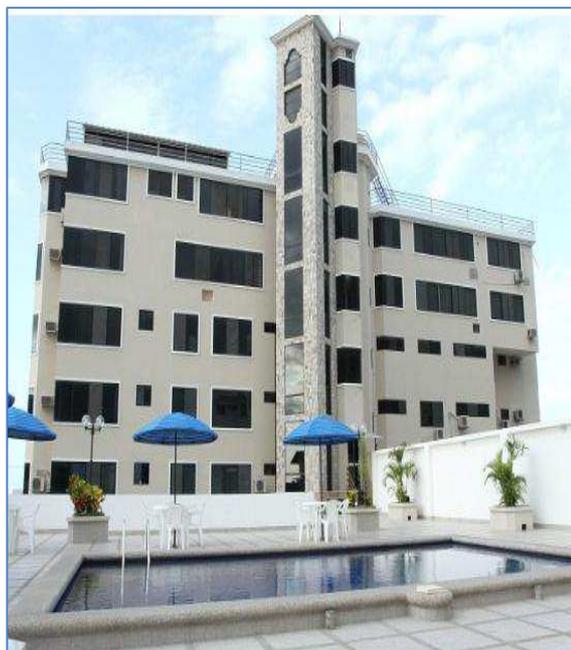
- Recuperado en: Endress, Paul; S.f. "MAXIMUM Advantage, Psychology Applied to Life". <http://www.maximumadvantage.com/paul-endress-communication-authority.html>
- Recuperado en: Osejo, Sergio; (2009). Tesis de "Implementación del closed caption Y subtítulos para desarrollar la habilidad de comprensión auditiva en inglés como lengua extranjera"- Bogotá. <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis266.pdf>
- Recuperado en: Quezada, Carolina; (2015). "La popularidad del inglés en el siglo XXI". Departamento Universitario de Inglés. <http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/05/cqn.htm>
- Recuperado en: Sánchez, Eduardo; (julio 2013). "Técnicas de comunicación efectiva". Fundación Idrepo. <http://es.slideshare.net/glynch3/formato-tnicas-de-comunicacin>.
- Recuperado en: University of Kent. "Communication Skill: Speaking and Listening"- Inglaterra. <https://www.kent.ac.uk/careers/sk/communicating.htm>
- Recuperado en: Vallejo, Mary Jacqueline; (2014). Tesis de "La comunicación efectiva como herramienta de aplicación integral"- Guaranda.

[http://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/421/3/ULT.%20TESIS%20A
RREGLO%20jacqueline.pdf](http://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/421/3/ULT.%20TESIS%20A
RREGLO%20jacqueline.pdf)

6. ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA

Para dar solución a la problemática se considera necesaria la aplicación de capacitaciones intensivas en el idioma inglés al personal del hotel Apart Bucaneiro, en horarios que no afecte el trabajo, con el objetivo de mantener una comunicación efectiva con los clientes extranjeros.

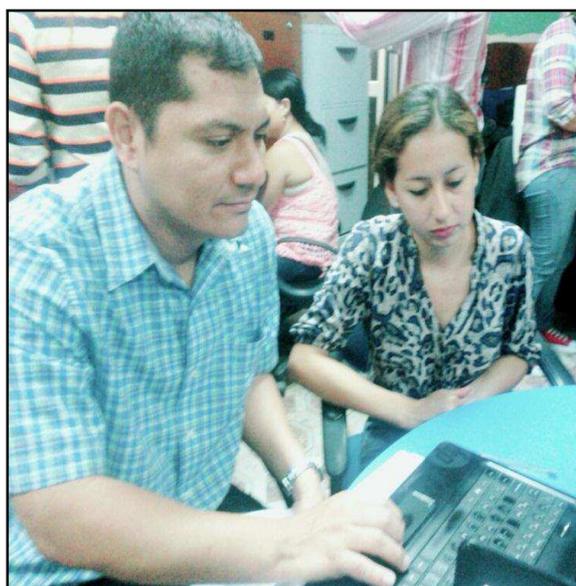
ANEXOS



Edificio del Apart Hotel Bucaneiro



Revisando el proyecto de investigación



Realizando correcciones en el trabajo final de la investigación.