

Importancia del dominio del inglés, como requerimiento en el perfil profesional de los administradores de oficina, y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en las clínicas de servicios de salud privadas de San Isidro de El General durante el período 2021-2022.

Estudiantes:

Katherine Gutiérrez Vásquez

Cristina Esmeralda Rivera Ortiz

Yeimy Gutiérrez Vásquez

Universidad Nacional de Costa Rica

Sede Regional Brunca

Proyecto de graduación para optar

al grado de Licenciatura en

Administración de Oficinas

Responsable Académica:

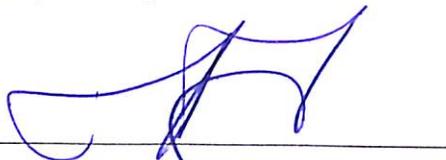
MSc. Digna Valverde Fallas

San Isidro de El General, julio de 2023

Tribunal Examinador

Trabajo final de graduación presentado el 16 de junio del 2023, en la ciudad de San Isidro de El General, Pérez Zeledón, Costa Rica, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas.

El trabajo presentado se da por aprobado por los miembros del Tribunal Examinado



MSc. Yalile Jiménez Olivares.

Decana de la Sede Regional Pérez Zeledón.



MSc. Digna Valverde Fallas

Directora del TFG



MSc. Josué Naranjo Cordero.

Director Académico, Pérez Zeledón



MSc. Beatriz Gamboa Sánchez

Asesor Interno



MSc. Jessika Morales Vargas

Asesor Interno

Dedicatoria

A Dios que me permitió afrontar cada uno de los obstáculos, a mi familia por darme la fuerza y el impulso para llegar a este momento, a mi pareja por motivarme constantemente y brindarme su total comprensión y apoyo incondicional a pesar de la distancia y por último a los pequeños de la casa por dedicarme sus sonrisas para poder continuar hasta lograrlo.

Esmeralda Rivera Ortiz

Doy gracias a Dios por permitirme culminar mi trabajo final de graduación, además dedico mi trabajo a mis padres, esposo y mis hermanos que siempre estuvieron para apoyarme y motivarme a seguir adelante. A mis compañeras de trabajo por todo el esfuerzo realizado en el camino.

Yeimy Gutiérrez Vásquez

Dedico mi trabajo final de investigación a Dios por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta. También a mis padres, mi esposo, mis hermanos, mi profesora y mis compañeras de trabajo por todo su amor, paciencia y motivación para continuar.

Katherine Gutiérrez Vásquez

Agradecimiento

Agradezco primero a Dios por la salud y esta oportunidad, a mis padres quienes siempre me han apoyado en mis estudios, a mis hermanos, sobrinos y a mí pareja, quienes son mi mayor motivación para cada uno de mis anhelos. Especialmente agradezco a mis compañeras Katherine y Yeimy por su perseverancia, entrega, paciencia y responsabilidad durante todo este proceso. Del mismo modo, agradezco a cada uno de los profesionales de la Universidad Nacional que nos ayudaron con la culminación de este proyecto.

Esmeralda Rivera Ortiz

Mi mayor agradecimiento es a Dios por darme salud, perseverancia y la motivación que necesitaba para poder culminar mi carrera. A mi familia por los esfuerzos y paciencia que tuvieron en el proceso. A nuestra profesora Digna Valverde Fallas porque siempre tuvo la disposición de ayudarnos, y a nuestras lectoras que siempre estuvieron anuentes a nuestro proceso. A mis compañeras de trabajo, Katherine y Cristina, mujeres esforzadas y excepcionales.

Yeimy Gutiérrez Vásquez

Agradezco a Dios por darme la fortaleza y salud para culminar esta etapa tan esencial en mi área profesional, a mi familia y esposo que han sido un pilar fundamental en mi vida, mi apoyo y motor para culminar mi carrera. A nuestra tutora y lectoras por la gran ayuda en este proceso. A las clínicas investigadas por ser parte de nuestra investigación. También, agradezco a mis compañeras de trabajo por su esfuerzo y dedicación. Finalmente, a todas aquellas personas que de alguna manera contribuyeron con mi motivación para seguir adelante en este proceso.

Katherine Gutiérrez Vásquez

Tabla de Contenidos

Tribunal Examinador	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Acrónimos	11
Resumen Ejecutivo	12
Capítulo 1: Introducción	13
1.1 Descripción del Problema de Estudio	14
1.2 Objetivos	16
1.2.1 Objetivo general	16
1.2.2 Objetivos específicos	16
1.3 Justificación	17
1.4 Viabilidad de la Investigación	18
Capítulo 2: Marco Teórico	20
2.1 Contexto Organizacional	21
2.2 Fundamentación Teórica	23
2.2.1 Centros de salud	24
2.2.2 Centros de salud pública	24
2.2.3 Centros de salud privada	25
2.2.4 Diferencia entre hospital y clínica	26

2.2.5 Habilidades lingüísticas	26
2.2.6 Definición de inglés.....	29
2.2.7 Niveles de inglés.....	29
2.2.8 Impacto que genera el dominio del inglés	32
2.2.9 Servicio al cliente	33
2.2.10 Calidad.....	34
2.2.11 Calidad en el servicio	35
2.2.12 Calidad en la prestación de servicios de salud	35
2.2.13 Niveles de calidad.....	36
2.2.14 Satisfacción de calidad	37
2.2.15 Comunicación.....	37
2.2.16 Barreras de comunicación	38
2.2.17 Perfil profesional del administrador de oficinas.....	40
2.2.18 Funciones de un administrador de oficinas en un centro de salud privada	42
Capítulo 3: Marco Metodológico.....	45
3.1 Enfoque de investigación	46
3.2 Alcance de la investigación.....	47
3.3 Fuentes de información	48
3.3.1 Primarias	48
3.3.2 Secundarias	48
3.3.3 Terciaria.....	48

3.4 Técnicas e instrumentos de datos	49
3.5 Diseño muestral.....	52
3.5.1 Población de estudio.....	52
Nota: Elaboración propia.....	53
3.5.2 Tipo de muestreo	53
3.5.3 Tamaño de la muestra.....	53
3.5.4 Selección y distribuir de la muestra.....	54
3.6 Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	55
3.7 Variables.....	56
3.7.1 Variable 1: Dominio del inglés.....	56
3.7.2 Variable 2: Habilidades lingüísticas.	57
3.7.3 Variable 3: Calidad del servicio.....	58
3.7.4 Variable 4: Servicio al cliente.....	59
3.7.5 Variable 5: Limitaciones de comunicación.....	60
3.7.6 Variable 6: Estado emocional.	61
3.8 Cuadro de Variables	62
Capítulo 4: Análisis e	64
Análisis e interpretación de la información	64
4.1 Análisis e interpretación de la información.....	65
4.2 Objetivo número 1	65
4.3 Objetivo número 2	77

4.4 Objetivo número 3	84
Capítulo 5.....	90
Conclusiones y Recomendaciones	90
5.1 Conclusiones	91
5.2 Recomendaciones	94
Referencias.....	96
Anexos	102
Anexo 1: Carta presentada a la empresa CoopeAgri.....	102
Anexo 2: Carta de la lectora Beatriz Gamboa Sánchez.	103
Anexo 3: Carta de la lectora Jessika Morales Vargas.	104
Anexo 4: Datos Administrativos	105
Anexo 5: Instrumento 1.....	106
Anexo 6: Instrumento 2.....	112

Índice de tablas

Tabla 1: Niveles de inglés según el Marco Común Europeo.....	30
Tabla 2: Perfil de salida. Carrera Administración de Oficinas	40
Tabla 3: Distribución de población.....	53
Tabla 4: Distribución de la muestra	55
Tabla 5: Definición de Variables	62
Tabla 6: Habilidades Lingüísticas.....	66
Tabla 7: Diferencia salarial entre administradores de oficinas que dominan el inglés	72
Tabla 8: Nivel de inglés de acuerdo con las habilidades	75
Tabla 9: Nivel de inglés de los administradores de oficinas de las clínicas médicas privadas San Isidro de El General	76
Tabla 10: Características que posee un administrador de oficinas como fortalezas en sus funciones laborales.....	80
Tabla 11: Frecuencia en barreras de comunicación.....	84
Tabla 12: Variación del estado emocional al momento de brindar servicio a personas hablantes del inglés	87
Tabla 13: Emociones de los administradores de oficinas al brindar servicio a usuarios hablantes del inglés	88

Índice de figuras

Figura 1: Habilidad: expresión escrita	66
Figura 2: Habilidad: comprensión oral	67
Figura 3: Habilidad: comprensión lectora.....	68
Figura 4: Habilidad: expresión oral	69
Figura 5: Participación de los administradores de oficinas en cursos para mejorar el nivel de inglés	70
Figura 6: Rango de horario que le es más factible a los administradores de oficinas para llevar algún curso para mejore su nivel de inglés	72
Figura 7: Frecuencia de visitas usuarios clínicas de salud privadas	73
Figura 8: Clasificación Habilidades Lingüísticas según usuarios clínicas médicas privadas	74
Figura 9: Frecuencia de los tipos de servicios brindados	78
Figura 10: Porcentaje de importancia del dominar el inglés.....	79
Figura 11: Fortalezas en los administradores de oficinas	81
Figura 12: Nivel de Satisfacción Usuarios.....	82
Figura 13: Acción Administradores de Oficinas para la Satisfacción de los Visitantes..	83
.....	
Figura 14: Frecuencia de las barreras de comunicación en el trabajo.	86

Acrónimos

A continuación, se muestra una lista de acrónimos utilizados en el trabajo de investigación para una mejor comprensión del lector.

1. ICT: Instituto Costarricense de Turismo.
2. CCSS: Caja Costarricense del Seguro Social.
3. EBAIS: Equipo Básico de Atención Integral en Salud.
4. OECD: La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.
5. ESP: Inglés con propósitos específicos.
6. MCER: Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas.

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de investigación se enfoca en la importancia del dominio del inglés, como requerimiento en el perfil profesional de los administradores de oficina, y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en las clínicas de servicios de salud privadas de San Isidro de El General durante el período 2021-2022, en donde se seleccionan tres de las cinco clínicas privadas médicas de San Isidro de El General según la muestra. El tipo de investigación utilizado es el descriptivo, encargada de describir la situación de la población en el estudio, es decir, describir el conocimiento o dominio del idioma inglés en los administradores de oficinas y su importancia.

La metodología utilizada fue el análisis de la real importancia del dominio del idioma inglés en los administradores de oficinas, y con el fin de dar respuesta a lo planteado se crean dos formularios tipo encuesta aplicados a administradores de oficinas y usuarios de las clínicas médicas seleccionadas, en donde se utilizan preguntas abiertas y cerradas. Se encuesta ambas partes para conocer las distintas perspectivas.

Entre los resultados más importantes se encuentra la gran cantidad de extranjeros que frecuentan las clínicas médicas de San Isidro de El General y la limitación entre los administradores de oficinas para brindar un servicio a clientes hablantes del idioma inglés; debido al poco dominio de este idioma por lo que brindar un servicio de alta calidad enfrenta limitaciones por parte de quienes brindan el servicio. Los administradores de oficinas deben de luchar contra sus emociones en el momento de dar servicio a los clientes extranjeros, porque el desarrollo de las habilidades lingüísticas no es completo.

Al terminar de procesar los datos se recomienda a los administradores de oficinas realizar cursos para mejorar el nivel del idioma inglés y mejorar la inteligencia emocional debido a que resulta indispensable en el ámbito laboral, además porque puede disminuir la frecuencia de las barreras de la comunicación.

Capítulo 1.
Introducción

El presente trabajo de investigación se realizó en el distrito de San Isidro de El General, indagando la situación que enfrentan los administradores de oficinas que laboran en las clínicas de salud privada con respecto al uso del idioma inglés en sus funciones laborales y su influencia en la calidad del servicio al cliente, posteriormente se plantea el problema de estudio centralizado en el idioma inglés como un requisito indispensable para incorporarse al mercado laboral y la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Los objetivos de la investigación se basaron en la percepción de comunicarse en el idioma inglés, la satisfacción de los usuarios en la calidad del servicio y las limitaciones de comunicación con relación al estado emocional. La justificación para esta investigación surgió de la importancia del manejo del inglés como un requerimiento en el perfil profesional de los administradores de oficinas, debido a la cantidad de extranjeros que visitan el distrito y para que la Escuela de Secretariado Profesional visualice su importancia y puedan preparar a los nuevos administradores. Es de relevancia mencionar que la viabilidad de la investigación fue aceptable en la clínica San Lucas, clínica La Fuente y clínica Médica CoopeAgri.

1.1 Descripción del Problema de Estudio

El conocimiento y manejo del idioma inglés le permite a un administrador de oficinas ser competente en el ámbito laboral, porque tiene un desarrollo lingüístico que le facilita desempeñarse de manera eficiente. En la actualidad, es un requisito indispensable para las personas que se encuentran en búsqueda de incursionar en el área laboral. Un administrador de oficinas debe ser una persona competente en sus labores, porque representa la primera impresión que recibe el cliente, por tanto, sus funciones deben realizarse de manera eficiente generando un impacto en la organización. Sin embargo, un problema que surge es la necesidad en los administradores de oficinas por dominar el idioma inglés para mejorar la calidad del servicio al cliente en las empresas.

El aprendizaje de una segunda lengua, como lo es el idioma inglés, en el administrador de oficinas, le permite alcanzar niveles de competitividad tanto laboral como social, debido a que tendrá las herramientas necesarias para desenvolverse habitualmente en el idioma inglés, mejorando las competencias en la comunicación con los usuarios.

Es importante que un administrador de oficinas domine el idioma inglés para satisfacer la necesidad de los usuarios, proporcionando calidad en el servicio brindado. El hecho de que muchos administradores de oficinas no dominan el inglés resulta un problema para desenvolverse como profesionales en todas las áreas, así como pertenecer al ámbito laboral; debido a la naturaleza del puesto, un administrador de oficinas es quien tiene el primer contacto directo con el cliente, por lo que una atención de calidad es esencial para que se pueda satisfacer las necesidades del usuario.

La investigación es relevante porque dará a conocer la situación que enfrentan los oficinistas en clínicas privadas con respecto al uso de inglés para fines laborales, así como la incidencia en los clientes que requieren del servicio en inglés.

1.2 Objetivos

Los objetivos se definen como el fin o la meta que se desea alcanzar con el estudio. Son la base de la investigación y quienes guían la misma. Hay un objetivo general, que define todo el desarrollo del estudio, por otra parte, se encuentran los objetivos específicos, que detallan cada parte del objetivo general y la manera en se va a desarrollar. A continuación, se presenta los objetivos que guían el desarrollo de esta investigación.

1.2.1 Objetivo general

Analizar la importancia del dominio del inglés como requerimiento en el perfil profesional de los administradores de oficinas y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en las clínicas de servicios de salud privadas en San Isidro de El General.

1.2.2 Objetivos específicos

El objetivo general se desglosa en tres más específicos.

1. Identificar la percepción de la capacidad de comunicarse en inglés en los administradores de oficinas para demostrar la importancia de la utilización del idioma inglés en la calidad del servicio.

2. Comprobar la satisfacción de los extranjeros con el servicio brindado por el administrador de oficinas para medir su calidad.

3. Enumerar limitaciones de comunicación en inglés como lengua extranjera para determinar cómo inciden en el estado emocional de los administradores de oficinas.

1.3 Justificación

El propósito del presente estudio es determinar la importancia que tiene el manejo del idioma inglés como requerimiento en el perfil profesional de los administradores de oficinas y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en las clínicas de servicios de salud privadas en San Isidro de El General.

La investigación se realiza debido a la cantidad de extranjeros angloparlantes que habitan en el cantón de Pérez Zeledón, y que requieren de atención médica general. Se espera analizar al personal de oficinas que labora en clínicas privadas de San Isidro de El General sobre la importancia del inglés y la incidencia que genera en relación con el servicio al cliente. Según Statista (2022) el porcentaje de inmigrantes en el 2019 habitando en Costa Rica de nacionalidad estadounidense es de 12%, por lo que resulta indispensable conocer el dominio que poseen los administradores de oficinas con respecto al idioma inglés ya que esta población forma una parte importante en el país.

Otro motivo que conlleva al desarrollo de la investigación es que el dominio del inglés es un requisito para aprobar el grado de licenciatura en la carrera de Administración de Oficinas, y servirá como fundamento para que la Escuela de Secretariado Profesional se informe y pueda tomar decisiones con respecto a la importancia de que los estudiantes aprendan el idioma inglés en su totalidad. Es importante mencionar que para las clínicas privadas resulta relevante que un administrador de oficinas maneje el idioma inglés, ya que puede atender a los extranjeros de una forma correcta y eficiente.

Gracias al turismo que existe en nuestro país, los extranjeros se acercan a los centros privados de salud cuando están de visita y requieren un servicio médico. El Instituto Costarricense de Turismo (2020) dice que “Costa Rica mantiene un crecimiento constante de visitantes año tras año y sigue como el principal destino de la región por el turismo que posee” (párr. 1).

Se espera que a partir de esta investigación se informe a los estudiantes de la carrera de Administración de oficinas sobre la importancia del manejo de un idioma en el perfil profesional, con el fin de reconocer la necesidad del dominio del inglés en el servicio al cliente extranjero para lograr una mayor eficiencia en el servicio que se brinda por parte de las clínicas privadas en San Isidro de El General.

A través de los resultados de la investigación, los administradores de oficinas que se encuentran en las clínicas privadas previamente seleccionadas pueden conocer la importancia del inglés en su perfil profesional, generando un impacto positivo en la calidad del servicio al cliente.

La población en general puede verse beneficiada al contar con material de investigación actualizado en esta área y adquirir información sobre la importancia para un administrador de oficinas de manejar el inglés, así como para cualquier otra profesión. Las autoras del estudio pueden reflexionar sobre la importancia de dominar el inglés en todos los posibles ámbitos laborales. La investigación planteada contribuye a generar un modelo para comprender la importancia de manejar un segundo idioma, como lo es el inglés, en las instituciones. Los resultados del estudio informan al personal de oficina y les sugiere aprender un segundo idioma con el objetivo de brindar un eficiente servicio al cliente.

1.4 Viabilidad de la Investigación

La investigación es viable porque se cuenta con la aceptación de tres clínicas médicas; Clínica San Lucas, Clínica La Fuente y Clínica Médica CoopeAgri, ubicadas en San Isidro de El General, las cuales están dispuestas a brindar la información requerida para el logro de los objetivos. El proceso formal de aceptación fue realizado, por lo que la colaboración por parte de las clínicas está confirmada. La información es recolectada por medio de varios instrumentos. Uno de los métodos es la entrevista que se aplica a los administradores de

oficinas de las clínicas médicas seleccionadas, los cuales brindan información a la investigación.

Otro método de recolección de información son los cuestionarios físicos y electrónicos a los pacientes de las clínicas, quienes brindan información relevante al comportamiento de los administradores de oficinas en sus labores. En breve, la población de objeto de estudio en las clínicas son los administradores de oficinas y pacientes de las clínicas médicas; sin embargo, se selecciona una muestra de acuerdo con la población.

Capítulo 2.
Marco Teórico

En este apartado, se hace referencia a las clínicas de salud privadas como el contexto organizacional, determinado por la clínica San Lucas, clínica La Fuente y clínica Médica CoopeAgri, del mismo modo conceptualizando la naturaleza de las clínicas basado en la ubicación, personal y servicios brindados y términos en relación con clínica privada, clínica pública, hospital y centros de salud. Además, se establecieron fundamentos teóricos, recopilados por diferentes autores y fuentes de información clasificándolos de acuerdo con las variables de la investigación como habilidades lingüísticas, nivel de inglés, dominio del inglés, calidad del servicio, servicio al cliente, barreras de comunicación, perfil profesional, entre otros términos importantes para el desarrollo de la investigación.

2.1 Contexto Organizacional

“El contexto hace referencia a lo que nos rodea, por lo que el contexto organizacional es el ambiente en donde se desarrolla la investigación, es el entorno, la combinación de variables y factores de las empresas en estudio” (p. 324). Dentro de este concepto se encuentra la naturaleza de las empresas, que funcionan como variables en el contexto, “el entorno juega un papel central en las organizaciones; el contexto es el sentido de la acción” (Rendon Cobian, 2014, p. 327). A continuación, se describe detalladamente el contexto donde se realiza la investigación.

Las clínicas de salud privadas ubicadas en el distrito de San Isidro de El General, cantón de Pérez Zeledón, brindan el servicio de atención a la población que presenta problemas de salud o consultas de control, tanto a los extranjeros como costarricenses.

El contexto organizacional de la investigación será establecido por el estudio confeccionado en las clínicas de salud privadas ubicadas en San Isidro de El General; la determinación de las clínicas se establecerá por medio de sus categorías. La categoría

seleccionada es medicina general. En rasgos generales e investigaciones realizadas por medio de la Dirección de Área Rectora de Salud de Pérez Zeledón, se encuentran las siguientes:

- Clínica San Lucas: La clínica San Lucas se ubica 100 metros norte del Hospital Escalante Pradilla, Pérez Zeledón. Cuenta con tres pisos, su infraestructura está en buen estado, es un edificio de color blanco y rojo, en el primer piso se encuentra la parte administrativa y los siguientes pisos son para los consultorios. Algunos consultorios están alquilados a doctores especializados en algún área en específica. Su enfoque es el área de medicina general. Dos personas desempeñan la labor de administradores de oficinas, cuenta con dos doctores especializados en medicina y dos técnicos. Por lo tanto, son seis funcionarios pertenecientes a la clínica San Lucas (R. Montenegro, comunicación personal, 19 de octubre, 2021).
- Clínica Médica La Fuente: Se ubica calle al hospital Escalante Padilla, frente a Marisquería Don Beto, San Isidro de El General, los consultorios se encuentran en el segundo piso y lo que es la parte de atención al cliente en el primer piso. Consiste en una clínica de médicos especialistas enfocados en la medicina general, sus principales servicios son: psicología, dermatología, ultrasonidos y psiquiatría. La clínica cuenta con un Administrador de Oficinas, por otra parte, de acuerdo a la cantidad de profesionales en salud, son diez médicos (Clínica Médica La Fuente, 2020, sección galería).
- Clínica Médica CoopeAgri: El enfoque principal de la clínica médica Coopeagri es medicina general, donde se realizan procedimientos, cirugías, control crónico y curaciones. La clínica tiene la misión de prestar soluciones a las necesidades de salud de los asociados, su familia y a la comunidad, a un costo accesible. Los servicios que brinda son odontología, óptica, laboratorio clínico y especialidades médicas. Se ubica contiguo a

servicentro CoopeAgri, Pérez Zeledón. Cuenta con un amplio parqueo para sus clientes, las instalaciones son amplias. En el área de administración de oficinas se encuentran cuatro personas encargadas de los procesos administrativos. Con respecto a los profesionales de salud, posee una enfermera y tres médicos (CoopeAgri, 2021, sección clínica médica).

- Clínica Dra. Rosa Sánchez: La clínica se encuentra ubicada frente a los Tribunales de Justicia, Pérez Zeledón. Es atendida por la doctora Rosa Sánchez, encargada del área de medicina general. Cuenta con una persona encargada de los procesos de oficina (Clínica Dra. Rosa Sánchez, 2021, sección galería).
- Centro Médico Graciela: El centro médico Graciela está enfocado en la medicina y salud general. Se ubica 200 metros norte del hospital Escalante Pradilla, San Isidro de El General y comenzó a brindar sus servicios desde el año 1999. Esta clínica cuenta con un administrador de oficina para la labor administrativa (I. Sandí, comunicación personal, 11 de noviembre, 2021).

De acuerdo con las clínicas mencionadas, se encuentran características en común. Una de ellas es la ubicación en el distrito de San Isidro de El General. Por otra parte, el enfoque de las clínicas es la medicina general. Finalmente, las clínicas cuentan con una o más personas encargadas de los procesos administrativos de la empresa.

2.2 Fundamentación Teórica

En la fundamentación teórica se presentan conceptos claves para comprender las variables de la investigación, en donde se explica los conceptos que tienen relación con la investigación para dar al lector información relativa al trabajo. Es la información que se recopila de distintas fuentes de información y autores, para dar un concepto amplio de la información.

Además, funcionan como antecedentes porque algunos datos son de investigaciones ya realizadas con enfoques similares al de la investigación referentes al dominio del inglés.

2.2.1 Centros de salud

Costa Rica es un país que tiene diversidad de centros de salud, enfocados en distintas áreas de la medicina, como lo es la odontología, pediatría, dermatología, cirugía general, cardiología, neumología, ginecología, entre otras, mientras que también cuenta con centros especializados en la medicina general. Por otra parte, una variante importante es que existen centros de salud públicos y privados. Se define como el edificio que contiene las herramientas y el personal para atender a los pacientes o personas que lo requieran.

2.2.2 Centros de salud pública

Los centros de salud pública, en Costa Rica, son manejados por la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), esta es la encargada de brindar un servicio médico y velar porque toda persona reciba atención sin acepción alguna. Existen reglamentos y requisitos para recibir la atención médica, sin embargo, cuando es una emergencia, toda persona tiene el derecho a recibirla.

Tiene distintos centros de salud, como lo son los hospitales, las clínicas y los Equipo Básico de Atención Integral en Salud (EBAIS), que se distribuyen a lo largo del país para abarcar a toda la población.

“La CCSS se financia por medio de las cotizaciones, en donde patronos, empleados y Estado son los encargados de dar la contribución monetaria, a cada área un porcentaje distinto” (Sáenz et. al., 2011, p. 161).

Los servicios de salud pública toman más tiempo para ser realizados, en comparación con los de la salud privada, debido a la variante de pago y a la mayor cantidad de personas que

reciben la prestación. En ocasiones los usuarios deben de esperar varios años para recibir una atención y existen filas de espera en comparación con la salud privada. Sin embargo, en cuanto a las especialidades, si abarca la mayor parte de ellas, mientras que en la salud privada las especialidades son limitadas.

2.2.3 Centros de salud privada

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD, 2017) determinó que:

Alrededor del 30% de la población utiliza algún servicio de salud privado como mínimo una vez al año. Quienes tienen posibilidad de pagar un centro de salud privada, lo prefieren, con el fin de evitar largas esperas o mala atención del sistema público, comprando así los procedimientos básicos en el sector privado. (p. 39)

Como toda institución, los centros de salud privada poseen ventajas y desventajas. Arevana, P., y Inostroza, M. (2015) indicó que una de las ventajas se debe a las casi inexistentes listas de espera. La atención por el especialista elegido es prácticamente inmediata, la atención es más especializada porque al ser un centro privado, hay un interés económico de por medio, entonces el servicio se enfoca en la comodidad y el confort del paciente. (p. 248)

Por otra parte, el funcionamiento de las clínicas privadas se basa en el copago, es decir, se debe pagar para recibir atención médica, por lo que las enfermedades crónicas o graves usualmente no quedan cubiertas, debido a los elevados costos de los tratamientos, provocando así una de las desventajas de los centros clínicos privados.

2.2.4 Diferencia entre hospital y clínica

Las clínicas médicas se suelen confundir con los hospitales médicos porque tienen muchas similitudes y áreas en común. Sin embargo, no son lo mismo. Para comprender su diferencia es necesario conocer el concepto de cada uno. La Real Academia Española define hospital como el establecimiento destinado al diagnóstico y tratamiento de enfermos, donde a menudo se practican la investigación y docencia. Explica que una clínica es un establecimiento sanitario, generalmente privado, donde se diagnostica y trata la enfermedad de un paciente, que puede estar ingresado o ser atendido en forma ambulatoria.

La diferencia entre estos centros médicos radica en que el hospital posee un mayor rango de especialidades médicas. Por consiguiente, ofrece tratamientos complejos que no se brindan en una clínica. El hospital posee mayor número de funcionarios en comparación con una clínica, permitiendo una mayor preparación para grandes emergencias, mientras que las clínicas requieren prepararse anticipadamente para atender casos de alto riesgo (Mérida Rodríguez, 2015 p.51).

Los dos tipos centros médicos tienen el objetivo de cubrir las necesidades de la población en el área de salud.

El dominio del inglés requiere de habilidades lingüísticas, porque aprender una segunda lengua requiere de esfuerzo, capacitación y desarrollo de habilidades, las cuales provocan que una persona pueda obtener la capacidad de manejar un segundo idioma.

2.2.5 Habilidades lingüísticas

Las habilidades lingüísticas se van adquiriendo con el paso del tiempo y a través de los estudios. Son las capacidades adquiridas por el ser humano. Cuando una persona es hábil en un aspecto no solamente se debe a que nació con esa habilidad, sino que la adquirió durante el

tiempo y con ayuda de estudio y constancia. Existen diferentes tipos de habilidades, sin embargo, el enfoque es las lingüísticas, y cuando se mencionan las habilidades lingüísticas hace referencia a los diferentes idiomas, español, inglés, francés, portugués, entre otros. Una persona hábilmente lingüística es capaz de dominar un idioma más al nativo, en el que esa persona puede comunicarse sin dificultades con un hablante nativo en el otro idioma.

La habilidad lingüística se puede definir como la habilidad para comunicarse con una persona que habla un idioma distinto, que es capaz de producir, comprender y reflexionar sobre aspectos en el otro idioma, como lo es la gramática, la normativa y la semántica. (Castañeda, 2016, p. 3)

Debido a esto, se genera la importancia de la enseñanza y el aprendizaje de la lengua, el inglés a menudo es una herramienta para comunicarse incluso con personas que tienen otra lengua nativa distinta al inglés, debe ser una meta para los administradores de oficinas, porque lleva a un crecimiento profesional y personal.

Las habilidades lingüísticas o llamadas también habilidades para aprender un segundo idioma, se dividen en cuatro categorías, que fueron descritas por Chen Caal (2017):

La primera de ellas es la habilidad de escuchar; que se puede desarrollar desde que es niño, se puede decir que la familia es la encargada de hacer que el niño desarrolle la habilidad, y se refiere a comprender con facilidad los mensajes y actuar de acuerdo con lo que ha comprendido, también pueden desarrollar esta habilidad escuchando música y viendo películas en el idioma inglés.

La segunda habilidad es la habilidad de hablar. A menudo a las personas se les facilita crear una conversación con otra, sin embargo, no todas las personas tienen esa

habilidad desarrollada por lo que deben de trabajarla. Esta habilidad hace referencia a expresar con claridad un mensaje, es manifestar los pensamientos.

La siguiente habilidad es la de leer. Significa que cuando se lee el mensaje de otra persona, se conecta con el sentimiento de ella y realmente logra comprender lo que quiere transmitir. Es interpretar el mensaje correctamente. Además, por medio de la lectura se aprenden nuevos conocimientos y nuevo vocabulario.

Por último, se encuentra la habilidad de escribir. Y es cuando una persona puede expresarse sin estar presente, manteniendo coherencia en el escrito, es la habilidad de transmitir un pensamiento claro. (p. 22-24)

El dominio de las habilidades lingüísticas se logra cuando se da una comunicación efectiva. No es suficiente con dominar una, dos o tres de las habilidades lingüísticas, se deben de dominar las cuatro para hablar una segunda lengua. Es un proceso que lleva aprendizaje, tiempo y constancia, en donde se pueda comunicar abiertamente y claramente con otra persona, por los distintos medios: escrito u oral, en donde no es necesario solamente poder expresarse, sino comprender a la otra persona para poder tener una comunicación efectiva.

En la actualidad existe diversidad de idiomas, estos permiten la interacción, comunicación entre personas de una región distinta tanto de forma escrita como oral. Son considerados como un pilar fundamental en los ciudadanos. Según la Real Academia Española (2021) lo considera como “lengua de un pueblo o nación, o común a varios” (definición 1). La cual encierra una conceptualización general de lo que enmarca los idiomas.

El inglés, es casi una lengua universal, en el sentido que se usa como lengua franca para comunicarse con personas que no hablan el mismo idioma materno. Los idiomas permiten crear negociaciones y comunicaciones importantes entre los diferentes países o culturas. A través de

estos se ha fundamentado el comercio, y es una clave para que el comercio internacional se pueda generar.

2.2.6 Definición de inglés

El idioma inglés se ha convertido en un idioma universal, debido a la población extranjera que visita otras naciones. La Real Academia Española (2020) define el idioma inglés como “la lengua natural de Inglaterra, nación del Reino Unido” (definición 1), además de que es la “lengua germánica occidental que se habla como lengua materna en el Reino Unido, Irlanda, América del Norte y también en muchas partes de Oceanía, África y Asia, y que se emplea como lengua de comunicación en todo el mundo” (definición 6). Esto quiere decir que el inglés es una lengua franca, empleada como medio de comunicación entre grupos que carecen de un idioma nativo en común.

El dominio del idioma se determina por la capacidad de comunicarse en ese idioma determinado y así mismo el desenvolvimiento en una situación tanto a nivel personal, en la educación y en el ámbito laboral.

2.2.7 Niveles de inglés

“Para categorizar el nivel de un segundo idioma se emplea el Marco de Referencia Europeo, este marco de referencia internacional indica el nivel o dominio que se posee en la lengua” (Consejo de Europa, 2002, p. 35). La tabla 1 detalla los niveles según el Marco Común Europeo de Referencia. Hay tres tipos de usuarios de dominio de un idioma: el usuario básico, el independiente y el competente. Cada nivel se divide en dos subniveles, dependiendo del manejo del idioma va a ser el nivel en que se encuentre. Se puede decir que es una pirámide de crecimiento o una escalera de avances, en donde se inicia con el nivel uno en básico y continúa con el nivel 2 en el mismo básico y así sucesivamente cada escalón de aprendizaje.

Tabla 1

Niveles de inglés según el Marco Común Europeo.

Nivel		Tipo de usuario
Básico (principiante)	1	Usuario básico
	2	
Intermedio	1	Usuario independiente
	2	
Avanzado	1	Usuario competente
	2	

Fuente: (Consejo de Europa, 2002, p. 195).

El Consejo de Europa (2002) explica estos niveles de la siguiente manera:

- Nivel de inglés principiante (básico) A1: Las personas que tienen nivel A1 son los que se inician en el estudio de la lengua. Son capaces de presentarse a sí mismos de forma general y usar expresiones básicas. Sus preguntas son muy generales, al igual que sus oraciones escritas, además de que son cortas y sobre temas simples. Pueden interactuar sólo si su interlocutor habla lento o escribe de forma sencilla.
- Nivel de inglés básico (principiante) A2: Las personas en el nivel A2 son capaces de hablar y escribir sobre temas de la vida diaria que van más allá de sus intereses personales o gustos. Pueden hablar de sus familias, su trabajo o escuela, el entorno que

los rodea e incluso de compras. En textos y presentaciones orales son capaces de identificar el tema general. Ya son capaces de comprender mensajes publicitarios cortos.

- Nivel de inglés intermedio B1: Las personas de inglés que poseen nivel intermedio B1 tienen mayor confianza en su posesión de la lengua, incluso son capaces de interactuar con personas o entornos donde solo se habla la lengua que estudian. Sin embargo, todavía son incapaces de captar los primeros detalles en mensajes escritos o escuchados. Pueden entender la idea general de programas de televisión o de radio, así como textos escritos.
- Nivel de inglés intermedio B2: Son poseedores del nivel B2 las personas que están acostumbradas a interactuar con textos y situaciones complejas, incluso son capaces de participar en discusiones técnicas sobre su área de especialización. Pueden entender la totalidad de cualquier película, programa de radio o de televisión, así como textos escritos. Además de usar expresiones generales, pueden usar algunas expresiones populares o entenderlas. Su interacción con hablantes nativos es fluida, pueden mantener conversaciones largas sobre diversos temas. Organizan mejor sus ideas y las pueden presentar de manera coherente.
- Nivel de inglés avanzado C1: Las personas en nivel C1 ya no solo son eficientes para producir y recibir mensajes explícitos, sino que también pueden manejar mensajes implícitos o estructurados de forma compleja. Su espontaneidad para hablar o escribir en el idioma es mucho mayor. Pueden desenvolverse en cualquier tipo de situación con soltura, ya sea personal, social, académica o profesional. Sus capacidades de producción son avanzadas, pueden presentar exposiciones o redactar documentos sin errores de pronunciación ni gramática.

- Nivel de inglés Avanzado C2: Los de nivel avanzado C2 deben desenvolverse con total soltura en cualquier tipo de situación. Además de conocer la lengua en general, pueden usar y comprender modismos, refranes y frases populares. Pueden vivir interactuando con la lengua. (p. 195)

El nivel de cada persona puede generar un impacto en el servicio ofrecido, habrá personas que puedan comunicarse con una persona extranjera con idioma nativo distinto al de los costarricenses, sin ningún problema, pero quienes no tengan un nivel alto van a tener problemas de comunicación.

2.2.8 Impacto que genera el dominio del inglés

El dominio del inglés ha aumentado en gran manera en las personas debido a que se ha convertido en un idioma esencial. Se ha vuelto más atractivo para quienes desean aprender un segundo idioma por las oportunidades que llega a crear. (Echeverri Agudelo y Vargas Molina, 2019 p. 4)

El dominio del inglés se identifica como una de las habilidades fundamentales asociadas al capital humano, provocando así que quien tenga dominio completo del idioma inglés sea considerado como persona competente en el área laboral.

De acuerdo con Quintero Teller, (2010) la competencia laboral se define como “los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que desarrolla una persona para comprender, transformar y desempeñar una responsabilidad de manera adecuada. Son los indicadores de conducta para el desempeño de un puesto de trabajo” (p. 275). Echeverri, M., y Vargas, C., (2019) dicen que “el inglés es un elemento determinante para el desempeño de la competencia laboral” (p. 7).

Por otra parte, manejar el inglés genera múltiples ventajas. De acuerdo con Abarca (2017):

Los colaboradores pertenecientes al sector privado que dominan el inglés en comparación con los que no, tienen un salario neto 25% mayor. Provocando así un impacto positivo en quienes dominan el inglés. El sector privado estima en un grado mayor a quienes tienen este dominio debido a que las consideran más competentes y son quienes les ayudan a generar un mejor servicio. (párr. 4)

Existen beneficios tanto personales como profesionales al hablar inglés. Uno de ellos es el acceso a mayor documentación porque la mayoría de los contenidos de internet se encuentra en inglés.

Sin embargo, uno de los mejores beneficios que brinda manejar el inglés es la oportunidad de acceder al mercado laboral de una manera más sencilla, porque la mayoría de las empresas buscan personas con dominio en este idioma.

El dominio del inglés genera un impacto positivo en las personas debido a que crea posibilidades de inserción laboral, sin embargo, no es suficiente con dominar un segundo idioma para brindar un servicio de calidad, existen niveles de calidad y satisfacción de calidad en un usuario.

2.2.9 Servicio al cliente

El servicio al cliente es un concepto amplio, en donde se puede analizar el comportamiento, motivación, habilidades interpersonales e intrapersonales, la comunicación, y el trabajo en equipo. Sin embargo, se puede resumir a una palabra, “servir”, es decir, servir a otra persona, agradar a otra persona de alguna manera. Lo importante es la consecuencia de lo que se va a generar de esto, porque de acuerdo con un servicio recibido así será la recomendación futura

o bien venta futura. El servicio al cliente tiene un gran poder, porque no es suficiente con el producto, el servicio también forma parte de eso.

El concepto de servicio al cliente va más allá de una definición, servir a las personas es algo espiritual y no mecánico. Por lo que es difícil encontrar prestadores de servicio que tengan espíritu de ayudar a los demás, es decir que posean una actitud positiva y disposición por satisfacer las necesidades de los clientes. Duque, E. (2005) definió servicio como: “el trabajo o actividad que se lleva a cabo en una empresa que produce satisfacción al consumidor” (p. 64). Por lo tanto, el objetivo básico de las clínicas de salud privada en Pérez Zeledón es mejorar las experiencias que tiene el cliente con el servicio de la organización.

Según Retana, (2017) el servicio al cliente se define como: “el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes” (p. 19). En este sentido el objetivo final es el cliente. Por ende, se realizan diferentes estrategias como por ejemplo analizar el comportamiento que tiene el cliente en los últimos tres meses para analizar en qué se puede mejorar y alcanzar la satisfacción y deseos que tienen las personas.

2.2.10 Calidad

El concepto de calidad se podría asociar a la excelencia, a la satisfacción de una necesidad, solo puede medirse desde la perspectiva del cliente y también varía mucho porque todas las personas tienen diferente modo de ver las cosas. La calidad que brinde una clínica en sus servicios va a depender mucho de la competitividad que este proporcione en el mercado y de la cantidad de clientes que estén dispuestos a pagar por el servicio o producto brindado.

Molina, M., et al. (2004) mencionaron el término de calidad relacionado en la atención de medicina la cual hace referencia a diferentes aspectos de la actividad de una

organización, por ejemplo: el producto o servicio, el proceso, la producción o sistema de prestación del servicio. En otras palabras, es el grado de satisfacción que ofrecen las características del producto con relación a las exigencias del cliente. La calidad de atención al cliente se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo con los requerimientos del paciente más allá de los que éste puede o espera. (párr. 5-6)

2.2.11 Calidad en el servicio

Gestionar la calidad del servicio en una clínica u organización forma parte de las estrategias que se implementan para mantener y elevar la competitividad fomentando el valor agregado que se requiera dar a la clientela.

De acuerdo con Álvarez (1995) el acondicionamiento entre la necesidad del consumidor influye en la calidad del servicio. Entre más adecuado es el servicio, más calidad, y menos adecuada menos calidad. Es difícil evaluar la calidad que se produce en el servicio ya que los consumidores no solo miran el resultado final, sino también son críticos en el proceso de selección, desde que tuvieron el primer contacto con la empresa hasta la etapa de postventa influye en como perciben la calidad del servicio. La experiencia vivida en el proceso de adquirir el producto o servicio es la que determina si el consumidor vuelve o no a la organización. A partir de esto se dan dos variables que son el precio y la calidad que influyen en la elección del consumidor. Si hay calidad se ven incrementos en las ganancias de la empresa y más consumidores satisfechos que se pueden convertir en los clientes más fieles. (pp. 3-4)

2.2.12 Calidad en la prestación de servicios de salud

La calidad en la atención médica es difícil definirla, ya que el paciente puede tener una distinta perspectiva del servicio brindado. La calidad de atención en salud, por lo general es

distinta dependiendo de la óptica de quién lo conciba, por ejemplo: el gerente o administrador de la clínica de salud puede tener una concepción diferente a la del usuario-paciente con respecto al servicio brindado por el profesional. El servicio va dirigido a garantizar una mejor salud en la vida del ser humano. Se manifiesta sobre la responsabilidad compartida que debe existir entre el estado, los prestadores del servicio con los usuarios-pacientes.

Vargas, V., et al. (2013) define la calidad en la prestación de servicios como:

El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimiento del paciente y del servicio médico y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso. (p. 665)

Por lo tanto, en la calidad del servicio de salud influyen múltiples factores ya sean recursos económicos o humanos, relaciones interpersonales o incluso factores administrativos. Al final del proceso el que define la calidad es el paciente de acuerdo con la experiencia que obtuvo en el centro de salud teniendo en cuenta todos los factores que influyeron en el proceso de atención.

2.2.13 Niveles de calidad

La satisfacción de la clientela es un indicador importante de la calidad de servicios. Por ello, las personas clientes pueden catalogar el nivel de calidad en los productos o servicios como: excelente, muy bueno, bueno, aceptable, regular, insuficiente, malo, muy malo, pésimo, inaceptable.

Según Mora, C. (2011), “uno de los principales motivos por los cuales las organizaciones no cumplen las expectativas de sus clientes radica en la falta de conocimiento en torno a cuáles son esas expectativas” (p. 156). En otras palabras, es difícil conocer cuáles son las expectativas

que la población desea, porque el nivel de calidad lo decide cada persona y todas las personas perciben el servicio de manera distinta.

2.2.14 Satisfacción de calidad

La satisfacción va ligada con la calidad del producto o servicio, cada elemento cuenta, por ejemplo: las instalaciones, la persona prestadora de servicio, el producto, los procedimientos, tecnología e información. Todos deben estar bien para que se produzca la calidad porque cuando ocurre un mal servicio se producen quejas y devoluciones por parte de la clientela. Los administradores de oficina deben desarrollar la habilidad de brindar un buen servicio a los usuarios, por lo tanto, para atender una persona extranjera que no habla español, el inglés puede ser una herramienta útil para comunicarse en este idioma.

Mora, C. (2011) afirmó que “la satisfacción es una consecuencia del rendimiento de la calidad del servicio, la cual ha sido confirmado empíricamente” (p. 151). Esto quiere decir que la satisfacción que tenga la persona está basada en la experiencia que obtuvo en la empresa y cómo evalúa el cliente dicho proceso.

La comunicación es una clave importante para el desarrollo del servicio, es una variante de calidad, es indispensable generar una buena comunicación con el cliente para conocer las necesidades y poder satisfacerlas en la medida de lo posible. Además, existen distintas barreras que pueden distorsionar la comunicación.

2.2.15 Comunicación

La comunicación es una necesidad básica para la humanidad, el ser humano necesita informarse y hablar con otros para conocer sus pensamientos y sentimientos. La Universidad Americana de Europa (2020) hace referencia a que:

La comunicación es el acto de transmitir y recibir un mensaje a través de un canal. Lo define como una acción habitual que aprendemos desde pequeños, y nos es innata a los seres humanos. Pero en cada lugar tiene sus propias características para que el proceso funcione correctamente. Por lo tanto, aun cuando no se quiere decir nada, se está transmitiendo un mensaje por medio de los gestos. Es imposible no comunicarse siendo seres humanos. (párr. 2-3)

La buena comunicación es primordial para brindar un buen servicio a la clientela, sin embargo, es algo en lo que se falla en muchas ocasiones. Por ejemplo, a veces solo se desea ser escuchado y no se escucha a los demás o no se le comprende o no interesa lo que necesita o desea la persona.

2.2.16 Barreras de comunicación

La comunicación puede interrumpirse, debido a la existencia de interferencias o barreras, que pueden disminuir o anular el impacto y la reacción que se procura generar con la comunicación. Estas barreras en definitiva rompen el proceso comunicativo y por ende la interpretación del mensaje. Según Retana (2017) existen cuatro barreras que se describen a continuación:

- **Barreras semánticas:** Hacen referencia al significado de las palabras orales o escritas. Es cuando la otra persona mal interpreta lo que significa la palabra en el contexto dado, debido a que la palabra se presenta para diferentes interpretaciones y puede volver el mensaje incomprensible.
- **Barreras psicológicas:** Están relacionadas a la situación concreta del emisor o receptor. Influye el estado emocional de las personas y diversos factores mentales que no permiten aceptar o entender claramente una idea, debido a prejuicios, timidez o prepotencia.

- Barreras fisiológicas: En este caso se debe a ciertas alteraciones fisiológicas por parte del emisor o el receptor. Es decir, si uno de ellos (o incluso ambos) está bajo un estado alterado, a nivel fisiológico (por ejemplo, ebrio, trastornado, confuso, somnoliento...), esto alterará la emisión del mensaje, resultando distorsionado.
- Barreras físicas: Se trata de todas aquellas circunstancias del contexto o medio que dificultan una comunicación fluida y clara. Por ejemplo: ruido, falta de luz, distancia excesiva entre los interlocutores, problemas en los medios que se usan para comunicarse (televisión, teléfono, móvil...).
- Barreras Administrativas: Son aquellas creadas por las estructuras organizacionales, en las cuales no se permite una comunicación ágil y eficaz. (p.68)

El nivel emocional de un funcionario y la motivación es una variable importante en el servicio al cliente que se brinda. Además, el dominio del idioma inglés genera confianza en la persona trabajadora porque puede crear y comprender una comunicación sin problemas y evitar las barreras de comunicación. Con un nivel emocional alto una persona sabe cómo enfrentar las barreras que se presenten en el momento del servicio.

La motivación es clave para el bienestar del ser humano, principalmente para el cumplimiento de metas y desempeño tanto personalmente como laboral. Manjarrez, N., et al. (2020) lo definió como “sentimiento de realización, crecimiento, realización profesional que se manifiesta en la ejecución de tareas que representan desafíos y tienen significado en el trabajo” (p. 361). La motivación provoca un sentimiento de confianza y colabora con el dominio propio, provocando así un profesional de calidad por lo que el servicio que esa persona que va a brindar va a ser de calidad. Existen tipos de motivación, un tipo es generada por la satisfacción de realizar actividades laborales.

Cuando una persona no puede concluir una actividad o realizarla de la forma correcta, el nivel de motivación es bajo, mientras que una persona que, si lo logra, aumenta su nivel de motivación, de realización profesional y personal.

Debido a la gran demanda de empresas que optan por trabajadores con un dominio en otro idioma, es importante analizar las funciones y obligaciones de un administrador de oficinas en un centro de salud privada, esto para identificar la necesidad del dominio del inglés.

2.2.17 Perfil profesional del administrador de oficinas

“El perfil profesional del administrador de oficinas suele referirse al resultado de una experiencia educativa, por ejemplo, a las características profesionales, competencias, habilidades técnicas y blandas que desarrolla la persona durante su preparación académica para enfrentarse al mercado laboral” (Moreno y Marcaccio, 2014, p. 131). En otras palabras, el perfil profesional del administrador de oficinas es ser capaz de realizar su trabajo de manera eficiente, tomando en cuenta las competencias y habilidades que posee. Una de las habilidades que demanda la población de Pérez Zeledón es manejar el idioma inglés ya que es valor agregado al puesto y por lo tanto en el plan de la carrera se incluye cursos relacionados a este idioma.

Según Valverde, L., y Ureña, M. (2021), “el perfil del administrador/a de oficinas se crea para que el estudiantado pueda enfrentar los retos laborales, para tener las bases de cómo administrar el funcionamiento de las diferentes áreas que componen las organizaciones” (p. 60).

Por lo tanto, la Tabla 2 detalla el perfil de salida deseado según el plan de estudios.

Tabla 2

Perfil de salida. Carrera Administración de Oficinas.

Conocimientos	Habilidades	Actitudes
-Teorías administrativas y su vinculación con el desarrollo de la oficina.	-Capacidad para conocer características de los componentes del proceso administrativo.	-Interesarse por contribuir al desarrollo de la administración de oficinas.
-Los fundamentos de la administración y su aplicación en la administración de oficinas.	-Integrar conocimientos de administración, tecnología y comercio.	-Manifestar su compromiso ético y moral en el desempeño de su profesión.
-Desarrollo e implementación de procedimientos administrativos en el área de la administración de oficinas	-Dominar, aplicar e integrar las técnicas para la creación y seguimiento de los documentos de la oficina.	-Mantener una actitud de respeto por las diferencias culturales,
-Formulación y diseño de estrategias para la comunicación eficaz en la oficina.	-Interpretar y traducir documentos relativos a su trabajo, en idioma inglés.	religiosas, ideológicas y políticas.
-Desarrollo intermedio de las cuatro habilidades básicas en el dominio del idioma inglés.		

Nota: Tomado de “Perfil Profesional del Administrador de Oficinas: Requerimientos de las Empresas de la Zona de Pérez Zeledón, Costa Rica,” por L. Valverde-López y M. Ureña-Hernández, 2021, Revista Electrónica Calidad En La Educación Superior 12(1), p. 61 (<https://doi.org/10.22458/caes.v12i1.2898>)

2.2.18 Funciones de un administrador de oficinas en un centro de salud privada

Un administrador de oficinas es una persona que lleva a cabo múltiples tareas, es quien se encarga del orden y control de esta. Es aquel individuo cuya responsabilidad se fundamenta en ayudar a constituir e inspeccionar la actividad de una empresa.

La Escuela de Secretariado de la Universidad Nacional (2019) en su página web oficial, estipula las habilidades que posee un administrador de oficinas, entre las cuales destacan:

Capacidad para determinar características de los componentes del proceso administrativo; integrar conocimientos de administración, tecnología y comercio; dominar, aplicar e integrar las técnicas para la creación y seguimiento de los documentos de la oficina; y, por último, interpretar y traducir documentos relativos a su trabajo, en idioma inglés. (párr. 3)

Un administrador de oficinas se encarga de la parte administrativa de la empresa. Debe ser experto en la confección de documentos y en el área de servicio al cliente, es decir tener habilidades de comunicación, lo que implica manejar el idioma inglés para dar un servicio eficaz e interpretar documentos en este idioma. Cualquier clínica privada que cuente con un administrador de oficinas que hable inglés le da mayor competitividad y valor agregado en el ámbito laboral.

Según Rosselli et al. (2008), “el desarrollo de las funciones ejecutivas inicia a temprana edad en la persona, desde que se aprende a planear y solucionar problemas” (p. 25). Los administradores de oficinas deben planear las citas médicas y encargarse del orden en los procesos que ocurren en la oficina. En algunas ocasiones anulan citas y reprograman otras a petición de los usuarios, mantienen una base de datos actualizada con los clientes, así como sus expedientes, redactan informes médicos y distintos tipos de documentos, como lo son las cartas o

pedidos. Si clientes nativos del idioma inglés frecuentan la clínica, se debe manejar el idioma para poder atenderles, ya que los administradores de oficinas son los primeros que entran en contacto con el paciente, ya sea por teléfono, correo electrónico o bien en la misma consulta.

Por otra parte, la Escuela de Secretariado de la Universidad Nacional (2019) en su página web oficial, indica las funciones de un administrador de oficinas. Al obtener un grado académico (Diplomado, Bachillerato y Licenciatura) dichas habilidades aumentan el nivel de exigencia y del mismo modo son más las habilidades con la que se puede desempeñar en una organización como en los centros de salud privada. Se destacan las siguientes:

- Atiende público, resuelve consultas y brinda información al público o clientes, en forma personal, vía telefónica o a través de medios electrónicos (correo electrónico).
(Diplomado en Secretariado Profesional)
- Determina características de los componentes del proceso administrativo. (Bachillerato en Administración de Oficinas)
- Integra conocimientos de administración, tecnología y comercio. (Bachillerato en Administración de Oficinas)
- Dominar, aplicar e integra las técnicas para la creación y seguimiento de los documentos de la oficina. (Bachillerato en Administración de Oficinas)
- Redacta y elabora documentos en español e inglés. (Licenciatura en Administración de Oficinas)
- Interpreta y traduce documentos relativos a su trabajo, en idioma inglés. (Bachillerato en Administración de Oficinas)
- Evidencia, en el desempeño de sus funciones, normas de ética profesional, valores y actitudes positivas. (Licenciatura en Administración de Oficinas)

En general, los administradores de oficinas desempeñan una labor esencial en las organizaciones. Su habilidad en la utilización de la tecnología, la redacción de documentos, la escritura rápida y el servicio al cliente son fundamentales.

Capítulo 3.
Marco Metodológico

En este capítulo se desarrolla el marco metodológico en base a los tres objetivos de esta investigación. Se define el enfoque de investigación, el alcance de la investigación, los tipos de fuentes de información que permitieron la indagación, técnicas e instrumentos de datos, enfocados en la recolección de información. También, se describe la población de estudio centrado en los sujetos participantes, el tipo de muestreo, tamaño de la muestra, selección y distribución de la muestra. Se presenta la validez y confiabilidad de los instrumentos por aplicar y finalmente se selecciona y define de forma conceptual, instrumental y operacional cada una de las variables necesarias para el desarrollo de la investigación, para una mejor interpretación de las variables al final de este capítulo se elabora un cuadro de variables, donde se visualiza el objetivo correspondiente a cada variable, las definiciones y los indicadores correspondientes.

3.1 Enfoque de investigación

A partir de un análisis se logra determinar que el tipo de investigación a desarrollar es descriptiva. Como advierte Hernández Sampieri et al. (2014), “la investigación descriptiva no se basa en conocer cuando y por qué ocurrieron las características o situaciones, si no que se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio” (p. 155) . Por lo tanto, se describe a las clínicas privadas de salud médica general, las cuales son considerados como el centro de estudio de la investigación. Ambos tipos de datos, tanto cualitativos como cuantitativos, son utilizados en este tipo de investigación, generando una estrecha relación con la investigación a plantear, porque se analizarán los dos tipos de datos.

También, Hernández Sampieri et al. (2014), argumenta que “la información que se obtiene del fenómeno o situación que se desea estudiar se debe obtener a partir de técnicas de recolección como la encuesta y la observación” (p. 14). Esto establece un contenido

relevante para la investigación, ya que limita el método de recolección de información en la investigación.

El método de investigación es una herramienta de gran ayuda para obtener y analizar los datos del estudio a realizar. En esta investigación, el método llevado a cabo es mixto, porque el método implica recolección, análisis, e integración de datos cualitativos y cuantitativos.

La información obtenida es determinada por medio de dos encuestas: los participantes respondieron preguntas abiertas (donde el encuestado responde lo que desea según la pregunta dada) y cerradas (eligiendo una respuesta establecida previamente). Además, al trabajar y presentar los datos por medio de cuadros, gráficos y tablas, se realiza un análisis cuantitativo, lo que explica un enfoque mixto en la investigación.

Hernández Sampieri et al. (2014), comenta que:

Los métodos mixtos son una suma de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de una investigación, implicando recolectar y analizar los datos de manera cualitativa y cuantitativa, así como la integración y discusión conjunta, con el objetivo de realizar conclusiones producto de la información obtenida, dando un mayor entendimiento al problema de estudio. (p. 534)

Referente a la definición anterior, en los métodos mixtos la esencia son los objetivos y etapas que derivan si los datos son cuantitativos o cualitativos.

3.2 Alcance de la investigación

Se espera que a partir de esta investigación se genere un modelo para comprender la importancia de manejar el idioma inglés en las clínicas privadas, para brindarle un buen servicio al extranjero. Además, la investigación busca que los administradores de oficinas puedan identificar su percepción en la capacidad de comunicarse en inglés y los resultados

que pueden obtener en la satisfacción de los extranjeros con el servicio brindado, mejorando la calidad para el paciente o usuario.

3.3 Fuentes de información

Las fuentes de información permiten la indagación desde distintas fuentes, son las encargadas de la recolección de datos e información. Dentro de la investigación tienen la función de antecedentes, de validación. Existen fuentes primarias, secundarias y terciarias.

3.3.1 Primarias

Las fuentes primarias son las que “contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa” (Silvestrini et al., 2018, p. 2). La obtención de las fuentes primarias se realiza principalmente a través de cuestionarios. Una de las ventajas de este tipo de instrumento es la información a primera mano que se obtiene; y una desventaja es la apreciación crítica provocando juicios positivos negativos o neutros en la investigación.

3.3.2 Secundarias

La fuente secundaria se realiza a partir de análisis de terceros, de reorganización de una información recolectada de una fuente primaria. Se implementa el apoyo del internet, libros y videos. Este tipo de fuente se puede dar por una análisis o interpretación. (Hernández Sampiere et al., 2014, p. 59)

Una de las ventajas de este tipo de fuente es que facilita el acceso a las fuentes primarias Mientras que una desventaja es que el usuario debe de familiarizarse con el manejo de bases de datos.

3.3.3 Terciaria

La fuente terciaria brinda información que ha sido extraída de fuentes primarias y secundarias. Se utilizan también para orientación del investigador con temas similares al que

se está investigando. Una de las ventajas radica en que se recopila información de fuentes especializadas, sin embargo, una de sus desventajas es la desactualización de la información.

Las principales fuentes de información utilizadas para la investigación son libros, sitios web oficiales, tesis e información adquirida por medio de cuestionarios a los administradores de oficinas. Por ende, la metodología de la investigación es bibliográfica y de campo. De acuerdo con Campos, M. (2017), una investigación bibliográfica es aquella que:

Utiliza textos (u otro tipo de material intelectual impreso o grabado) como fuentes primarias para obtener sus datos. Por otro lado, la investigación de campo exige salir a obtener los datos. Sus fuentes pueden ser la naturaleza o la sociedad, pero, en ambos casos, es necesario que el investigador vaya en busca de su objeto para poder obtener la información. (p. 17)

Esta investigación es bibliográfica porque se realiza lectura de libros, tesis, consulta a páginas de internet, folletos y otros tipos de información escrita que se considere necesaria para la investigación; y de campo, porque se extraen datos directamente de la realidad a través de dos encuestas referentes al tema.

La recopilación de datos se realiza a través de diferentes tipos de instrumentos elaborados para una investigación en específico, entre ellos se encuentra la entrevista, cuestionario, formulario, observación, entre otros; en la investigación realizada se utiliza dos instrumentos tipo cuestionario, uno dirigido a los administradores de oficinas y otro a los usuarios, con el fin de alcanzar los objetivos y variables de la investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de datos

El propósito de la recolección de datos es dar respuesta a los objetivos planteados. Hernández Sampiere et al. (2014) considera que el fin de la recolección de datos consiste en:

Conseguir toda la información posible acerca de los objetivos planteados para así llegar a conclusiones con el respaldo de la información. Del objetivo general se generan objetivos específicos y de los objetivos específicos las variables, y de ahí se deriva las preguntas en los instrumentos para la recolección de datos. Debido a que una variable es lo que cambia, es lo que provoca que las empresas tengan diferencias y se deban analizar para conseguir la información relacionada con los objetivos en estudio. (p. 198)

Uno de los instrumentos utilizados en la investigación es el cuestionario, debido a la gran cantidad de preguntas que se pueden hacer en poco tiempo y a la variedad de preguntas que se pueden formular. Sin embargo, la razón principal por la que se eligió este tipo de instrumento fue porque puede recopilar información cuantitativa y cualitativa en un mismo lugar. Es una herramienta que permite plantear un conjunto de preguntas en un mismo lugar.

“El cuestionario es uno de los instrumentos que se utilizan con más frecuencia en los estudios de ciencias sociales” (Hernández Sampiere et al., 2014, p. 217), en esta investigación se diseñaron dos cuestionarios con preguntas acorde con los objetivos propuestos y al tema tratado.

En un cuestionario se utilizan distintos tipos de preguntas. Hernández Sampiere et al., 2014) establece las siguientes:

- Preguntas cerradas: las preguntas cerradas son de formato limitado. En este tipo de pregunta el encuestado no tiene la posibilidad de describir o explicar la situación, sino que ofrece a la persona que va a ser evaluada todas las alternativas posibles, o bien todas las que mejor respondan a la situación que se está presentando. La mayoría de las ocasiones son preguntas con la opción de afirmativo o negativo. Sin embargo, pueden ser preguntas bajo una escala cuantitativa, correspondiente al

número de ocasiones en que se repite una situación o cualitativas que responden con una respuesta breve.

En esta investigación se utilizaron preguntas cerradas, el instrumento 1, aplicado a los administradores de oficinas cuenta con 10 preguntas de este tipo, 5 son bajo una escala cuantitativa, 2 son cualitativas y 3 son con la opción de afirmativo o negativo. Y el cuestionario 2, dirigido a los usuarios, cuenta con todas las preguntas de carácter cerrado y cuantitativo. El análisis de datos para este tipo de pregunta, no hay muchas opciones o diferencias de respuesta, el análisis es sencillo porque se reduce la ambigüedad en las respuestas.

- Preguntas abiertas: Este tipo de pregunta es contrario al anterior, porque se da libertad al entrevistado de responder ampliamente. No ofrece categoría para elegir ni ningún tipo de respuesta, dejando que el entrevistado complete el formulario a consideración. Una de sus ventajas es que proporciona mayor información que puede ser utilizada para dar respuesta a los objetivos planteados. Sin embargo, el análisis de datos se hace complejo y confuso al poseer más información sin clasificar, provocando así una de sus desventajas. (pp. 17-20) El instrumento 1 de esta investigación cuenta con solamente dos preguntas abiertas.

El cuestionario puede aplicarse por medio del método entrevista, la cual se define como “la técnica de recolección de información en donde el entrevistador obtiene la información de manera oral y personalizada” (Pérez, 2005, p. 6). En este tipo de instrumento se pueden combinar el tipo de preguntas fácilmente, porque el entrevistador puede plantear una pregunta cerrada y el entrevistado responder la pregunta cerrada, pero agregarle explicación y descripción, entonces pasa a pregunta abierta. Además, pueden surgir preguntas espontáneas debido a la interacción entre las personas y la libertad de respuesta.

Por otra parte, existen herramientas tecnológicas que permiten la aplicación y recolección de datos sin la necesidad de estar presente con la persona entrevistada. Un medio es el formulario de Google, llamado Google Forms, el cual es una aplicación en línea gratuita que permite generar preguntas de distintos tipos.

Para esta investigación se optó por aplicar los cuestionarios a los administradores de oficinas y usuarios de los centros de salud investigados por medio de un enlace en Google Forms, enviado por WhatsApp y correo electrónico con el fin de generar una respuesta más efectiva y eficaz por parte de los entrevistados. Además, fue seleccionada esta técnica ya que esta aplicación permite que dos o más personas colaboren con la creación de las preguntas del cuestionario.

3.5 Diseño muestral

Seguidamente, se presenta la población de estudio, el tipo de muestreo, tamaño, selección y distribución de la muestra, para analizar el diseño muestral de la investigación.

3.5.1 Población de estudio

Carrillo, A. (2015) definió población como un “conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada” (p. 5). La población es la totalidad de unidades que se van a estudiar. En específico para esta investigación, la población participante del estudio se centra en los administradores de oficinas de las clínicas médicas de San Isidro de El General y en los clientes que requieren atención en segundo idioma (inglés). Sin embargo, los gerentes administrativos y doctores de las clínicas médicas también forman parte de la población. En total la población son cinco clínicas médicas que se encuentran en San Isidro de El General; Clínica San Lucas, Clínica Dra. Rosa Sánchez, Clínica Médica CoopeAgri, Clínica Médica La Fuente y Centro Médico Graciela. La investigación estará enfocada en tres clínicas: Clínica San Lucas, Clínica Médica CoopeAgri y Clínica Médica La Fuente.

La tabla 3 desglosa los empleados que forman parte de las clínicas y la cantidad de administradores de oficinas que colaboran con la recolección de datos.

Tabla 3

Distribución de población.

Nombre clínica	Administradores de oficinas	Profesionales de salud	Gerentes
Clínica San Lucas	2	2	1
Clínica Dra. Rosa Sánchez	1	3	1
Clínica Médica CoopeAgri	4	3	1
Clínica Médica La Fuente	1	10	1
Centro Médico Graciela	1	5	1

Nota: Elaboración propia

3.5.2 Tipo de muestreo

Para la investigación se selecciona la muestra que se realiza aleatoriamente, por lo que el tipo de muestreo que se utiliza es el no probabilístico. Espinoza, I. (s.f.), al definir este tipo de muestreo, mencionó que se usa cuando “no se conoce la probabilidad que tienen los distintos elementos de la población en estudio de ser seleccionados” (p. 17). Se selecciona este tipo de muestreo por la colaboración de las clínicas con la investigación, debido a que todas las clínicas médicas ubicadas dentro del sector no se encuentran en la misma disposición de colaboración con la investigación.

3.5.3 Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra es el número de sujetos que se extraen de la totalidad de la población. Para estimar un tamaño de muestra ideal se realiza por medio de una fórmula matemática, en donde se toma en cuenta el tamaño y desviación estándar de la población, la desviación estándar es de 0.5 cuando se desconoce el dato. El nivel de confianza deseado va

de 90% a 99%, y por último el porcentaje de error, que va del 1% al 10% (García y Reding, 2013 p. 4)

El tamaño de la muestra surge a partir de la fórmula matemática, en donde n representa el tamaño de la muestra, N es el tamaño de la población, Z representa el valor de confianza, E el porcentaje de error muestral y O la desviación estándar de la población. (Aguilar, S., 2005, p. 5)

La representación gráfica es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 O^2 N}{E^2 (N-1) + Z^2 O^2}$$

Al utilizar la fórmula como referencia, se determina que el tamaño de la muestra es de 2.449500102, en donde se utiliza un margen de error de 5%, con un tamaño de población de 5 equivalentes a las clínicas médicas de San Isidro de El General, con un valor de confianza de 95% y una desviación estándar de 0.5. Sin embargo, como es un número con decimales, se redondea a 3. Entonces el tamaño de la muestra es de tres, tres clínicas médicas.

$$n = \frac{1.96^2 0.5^2 5}{0.5^2 (5-1) + 1.96^2 0.5^2} = 2,449500102$$

3.5.4 Selección y distribuir de la muestra

La selección de la muestra es determinada mediante información facilitada por el Centro de Servicios de Salud de Pérez Zeledón, con la finalidad de conocer la cantidad de clínicas establecidas en el sector de San Isidro de El General. Específicamente se solicita colaboración sobre los nombres de las clínicas en el área de medicina general, resultando una existencia de cinco clínicas que se especializan en dicha área, entre las cuales se hace

referencia a las siguientes: Clínica San Lucas, Clínica Dra. Rosa Sánchez, Clínica Médica CoopeAgri, Clínica Médica La Fuente y Centro Médico Graciela.

Por lo tanto, la muestra está distribuida únicamente en tres de las cinco clínicas médicas. La tabla 4 indica cómo se distribuye la muestra entre las tres clínicas.

Tabla 4

Distribución de la muestra.

Nombre clínica	Administradores de oficinas	Profesionales de salud	Gerentes
Clínica San Lucas	2	2	1
Clínica Médica CoopeAgri	4	3	1
Clínica Médica La Fuente	1	10	1

Nota: Elaboración propia

Los cuales van a ser los encargados de proporcionar información a través de los instrumentos de recolección de información.

3.6 Validez y confiabilidad de los instrumentos

Elaborado el instrumento, se procede a validarlo con el objetivo de conocer los detalles que se deben mejorar antes de ser aplicado. Esta etapa es una revisión, un análisis de cómo se puede mejorar las preguntas para seguir con el proceso. Luego se analiza para definirlo como confiable y poder ser empleado como prueba final. A continuación, se define y se explica con detalle los puntos correspondientes al mismo.

- **Validez.** Al tener diseñado el instrumento, es validado por cinco personas expertas en la materia con el propósito de conocer su validez de contenido para así obtener información confiable y veraz. Hernández Sampieri et al., (2014), argumenta que la validez “se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir, nunca perder el objetivo” (p. 200)., por esa razón los instrumentos

fueron diseñados con respecto a analizar la importancia del dominio del inglés y no a otra área. Es claro que la validez es un proceso complejo y el grado de dificultad va a depender de las variables.

- **Confiabilidad.** El concepto de confiabilidad se puede relacionar a la confianza que produce el instrumento al aplicarse, es decir que sus resultados no varíen, existiendo veracidad en la información. Según Hernández Sampieri et al. (2014) “la confiabilidad en un instrumento depende del grado que se proporcione al aplicar repetidamente el instrumento al mismo individuo y produzca los mismos resultados” (p. 200). Por lo tanto, la confiabilidad en un instrumento va relacionado en que este sea aplicado en distintos momentos y en que el resultado sea el mismo.

3.7 Variables

La palabra “variable” son atributos, cualidades, características observables que poseen las personas, objetos o instituciones que expresan magnitudes que varían paulatinamente o en forma continua.

Según Hernández Sampiere et al. (2014) “una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 105). Es necesario conceptualizar, operacionalizar, e instrumentar las variables, para poder obtener datos precisos y confiables de la investigación. Se consideran seis variables que sustentan la investigación. Además, cada una de las respectivas variables desenlazan otras subvariables que brindan un énfasis más específico en la investigación.

3.7.1 Variable 1: Dominio del inglés.

A continuación, se proporciona una definición conceptual, instrumental y operacional de dominio del inglés.

Definición conceptual. El dominio del inglés surgió porque el inglés ha tomado el papel de lengua franca para la comunicación en los ámbitos laborales y académicos, e incluso en lo social y lo personal (Santana et al., 2018, p. 329).

Definición Instrumental. Para responder a la variable, se aplicó un cuestionario dirigido a los administradores de oficinas (anexo 5) que laboran en las clínicas seleccionadas. Las preguntas número 4, 5, 6, 7 y 11 son enfocadas a dicha variable.

Definición operacional. El dominio del inglés es el manejo o habilidad que posee una persona al comunicarse con un individuo hablante del idioma inglés. No es solamente saber algunas palabras o frases, sino conocer la cultura y poder transmitir sus opiniones sin dificultad. Si el 90 % o más de los entrevistados contesta que poseen una comprensión lectora y oral se considera que dominan el idioma de forma avanzada; si entre un 65% y un 89% de las personas afirma que son capaces de interactuar con personas o entornos en donde solamente se habla el idioma inglés, se considera que tienen un dominio en el idioma intermedio; si el 50% o menos contesta que son capaces de responder datos personales se afirma que poseen un dominio básico.

3.7.2 Variable 2: Habilidades lingüísticas.

Las habilidades lingüísticas se definen a continuación:

Definición conceptual. Las habilidades son las capacidades adquiridas por el ser humano. Las habilidades lingüísticas son las que determinan la capacidad de análisis, influencia y comunicación que puede tener una persona (Castañeda, 2016 p.24)

Definición Instrumental. Para responder a la variable, se realizó un cuestionario dirigido a los administradores de oficinas (ver anexo 5) que laboran en las clínicas seleccionadas. Las preguntas número 1, 6, 7, y 8 son enfocadas a dicha variable. Se realizó un cuestionario dirigido a los usuarios (ver anexo 6) donde los ítems 1 y 5 también responden a la variable.

Definición operacional. La habilidad lingüística se puede definir como aquella capacidad o destreza del hablante de una lengua en comprender y producir infinitamente oraciones gramaticales correctas, además desarrollar la habilidad de hablar, escuchar, escribir y leer, para poder comunicarse con total soltura en cualquier tipo de situación en el idioma. La pregunta número 1 fue diseñada para conocer la habilidad más desarrollada, si un 50% o más considera que es más fácil leer en inglés, que hablarlo o escribirlo, se considera que la comprensión lectora es la habilidad más desarrollada.

Las habilidades lingüísticas que posee una persona pueden influenciar en la remuneración que reciba, el 90% de los encuestados podrían considerar que si hay diferencias salariales entre las personas que dominan el inglés y las que no. En la pregunta 5 del instrumento 2 se podrá considerar cuántos usuarios consideran la habilidad más importante que deben dominar los administradores de oficinas a la hora de ser atendidos.

3.7.3 Variable 3: Calidad del servicio.

A continuación, se proporciona una definición conceptual, instrumental y operacional de calidad del servicio.

Definición conceptual. Es el valor y el grado de conformidad con los requisitos del servicio. Depende de factores y se determina de acuerdo con lo que es mejor para el consumidor, según la necesidad. La calidad del servicio es el conjunto del trabajo y los beneficios que producen satisfacción al consumidor (Mora Contreras, 2011, p. 149).

Definición Instrumental. Para responder a la variable, se realizó un cuestionario dirigido a los administradores de oficinas (ver anexo 5) que laboran en las clínicas seleccionadas. Las preguntas número 5, 6, 7, 9 y 10 son enfocadas a dicha variable. Se realizó un cuestionario dirigido a los usuarios (ver anexo 6) donde los ítems 3 y 4 también responden a la variable.

Definición operacional. Calidad del servicio son todas aquellas acciones que realiza el personal que trabaja atendiendo a los usuarios, con el objetivo de satisfacer las necesidades de las personas que requieren del servicio. La calidad no es lo que el administrador de oficinas crea que debe ser, sino lo que los clientes digan que es; por lo tanto, la clientela determina el éxito o fracaso de una empresa. Su satisfacción depende del valor percibido en el servicio con respecto a las expectativas que tenía. Para que una persona brinde un servicio de calidad a usuarios extranjeros debe de tener mínimo un 70% de dominio en el idioma, tener un 100% de disposición en mejorar los conocimientos, además de poseer cualidades que le ayuden a brindar un buen servicio, como lo son la escucha activa, empatía o paciencia.

3.7.4 Variable 4: Servicio al cliente.

El servicio al cliente se define a continuación:

Definición conceptual. El servicio al cliente es “aquella actividad de interrelación que ofrece un suministrador con el propósito de que un cliente obtenga un producto o servicio, tanto en el momento como en el lugar preciso y donde se asegure un uso correcto del mismo” (Montoya, C., y Boyero, M., 2012, p. 132). Las personas que trabajan en esta área deberían desarrollar un espíritu de generosidad porque no sirve de mucho estar capacitado para el puesto, pero tratar mal a las personas y no ser servicial.

Definición Instrumental. Para responder a la variable, se cuenta con un cuestionario dirigido a los administradores de oficinas (ver anexo 5) que laboran en las clínicas seleccionadas. Las preguntas número 2, 3 y 9 están enfocadas a dicha variable. Se realizó un cuestionario dirigido a los usuarios (ver anexo 6) donde los ítems 3 y 4 también responden a la variable.

Definición operacional. Servicio al cliente se define como la técnica, forma y acciones que utilizan las organizaciones o empresas para tratar a sus clientes. Se toma en

cuenta aspectos como calidad, satisfacción de necesidad, actitud, cohesión, trato. Cuando una empresa vende productos el servicio debe de ir de la mano, ahora no es suficiente con un producto de calidad, las personas buscan ser tratadas con respeto y amabilidad. El servicio al cliente aplica para atender vía telefónica, mensajería o presencial. En cada una de ellas es relevante tomar una buena acción para brindar el servicio. No todos los administradores deben de brindar servicio al cliente diariamente, podrían responder los encuestados que un 20% atiende usuarios semanalmente, un 20% quincenalmente, otro 20% anualmente, pero además de la frecuencia se encuentra el tipo de servicio, que puede ser telefónico, mensajería o presencial. Sin embargo, lo relevante es el tipo de servicio que brinda, si es de calidad o es mediocre. Si más del 50% de los usuarios responde que están satisfechos con el servicio brindado entonces se puede percibir la calidad del servicio al cliente por parte de los administradores de oficinas.

3.7.5 Variable 5: Limitaciones de comunicación. Se detalla una definición conceptual, instrumental y operacional de las limitaciones de comunicación.

Definición conceptual. La comunicación es “un medio para establecer relaciones interpersonales; sin embargo, existe una serie de situaciones y conductas que impiden una comunicación asertiva. Un ejemplo sería cuando no se escucha a la otra persona” (García Marcos, 2010, p. 11).

Definición Instrumental. Para responder a la variable, se realizó un cuestionario dirigido a los administradores de oficinas (ver anexo 5) que laboran en las clínicas seleccionadas. Las preguntas número 4, 10 y 11 están enfocadas en esta variable.

Definición operacional. Limitaciones de comunicación hace referencia a que la comunicación puede interrumpirse, debido a la existencia de interferencias o barreras que impiden comunicarse efectivamente. Por ejemplo: la timidez, el ruido excesivo, la vista o no manejar el idioma, son factores que dificultan la comunicación. Puede que el 90% de los

administradores de oficinas piensen que las barreras semánticas y físicas son las que tienen más influencia negativa en las comunicaciones.

3.7.6 Variable 6: Estado emocional.

Seguidamente, se indica una definición conceptual, instrumental y operacional del estado emocional.

Definición conceptual. “El estado emocional se basa en que las emociones no solamente dependen de las circunstancias externas, puesto que la personalidad y el carácter del individuo son factores que afectan a las emociones” (López, s.f., párr. 1).

Definición Instrumental. Para responder a la variable, se realizó un cuestionario dirigido a los administradores de oficinas (ver anexo 5) que laboran en las clínicas seleccionadas. Las preguntas finales 12 y 13, van enfocadas a dicha variable.

Definición operacional. El estado emocional es el sentimiento que presenta una persona ante una situación específica. El estado emocional es cambiante y puede variar rápidamente. Es una acción interna afectada por las situaciones que ocurren externamente. Estos sentimientos pueden influir de manera positiva a una persona, provocando así que tenga un mejor manejo de las situaciones y resolución de problemas. También puede afectarse negativamente cuando una persona entra en un nivel alto de estrés provocando efectos negativos en su salud. Si 90% de los administradores de oficinas, indican que su estado emocional varía cuando se encuentran frente a una persona hablante del inglés, quiere decir que las emociones influyen en la confianza y seguridad que presentan los administradores al atender a usuarios extranjeros.

3.8 Cuadro de Variables

Tabla 5

Definición de Variables.

<i>Objetivo específico</i>	Variables	Definición Conceptual	Indicadores	Definición Instrumental
Identificar la percepción de la capacidad de comunicarse en inglés en los administradores de oficinas para demostrar la importancia de la utilización del idioma inglés en la calidad del servicio.	Habilidades lingüísticas	“Las habilidades son las capacidades adquiridas por el ser humano. Las habilidades lingüísticas son las que determinan la capacidad de análisis, influencia y comunicación que puede tener una persona” (Castañeda, 2016, p. 3)	Escucha. Expresión oral Lectura Escritura	Cuestionario a los administradores de oficinas.
	Dominio del inglés	“El dominio del inglés surge porque el inglés ha tomado el papel de lengua franca para la comunicación en los ámbitos laborales y académicos, e incluso en lo social y lo personal” (Santana et al., 2018, p. 329).	Niveles de inglés	Cuestionario a los administradores de oficinas.

<p>Comprobar la satisfacción de los extranjeros con el servicio brindado por el administrador de oficinas para medir la calidad del servicio</p>	<p>Calidad del servicio</p>	<p>Es el valor y el grado de conformidad con los requisitos del servicio. Depende de factores y se determina de acuerdo con lo que es mejor para el consumidor, según la necesidad. La calidad del servicio es el conjunto del trabajo y los beneficios que producen satisfacción al consumidor (Mora Contreras, 2011, p. 149).</p>	<p>Niveles de calidad. Factores. Satisfacción de necesidad.</p>	<p>Aplicación de cuestionario a los usuarios.</p>
<p>Enumerar limitaciones de comunicación en inglés como lengua extranjera para determinar cómo inciden estas en el estado emocional de los administradores de oficinas.</p>	<p>Servicio al cliente</p>	<p>“Aquella actividad de interrelación que ofrece un suministrador con el propósito de que un cliente obtenga un producto o servicio, tanto en el momento como en el lugar preciso y donde se asegure un uso correcto del mismo” (Montoya Agudelo y Boyero Saavera, 2012, p. 132).</p>	<p>Satisfacción Calidad</p>	<p>Cuestionario a usuarios.</p>
<p>Enumerar limitaciones de comunicación en inglés como lengua extranjera para determinar cómo inciden estas en el estado emocional de los administradores de oficinas.</p>	<p>Limitaciones de comunicación</p>	<p>“La comunicación es un medio para establecer relaciones interpersonales, sin embargo, existe una serie de situaciones y conductas que impiden una comunicación asertiva, por ejemplo: no se escucha a la otra persona” (García Marcos, 2010, p. 11)</p>	<p>Barreras. Idioma inglés</p>	<p>Cuestionario a administradores de oficinas.</p>
<p>Nota: Elaboración propia.</p>	<p>Estado emocional</p>	<p>“El estado emocional se basa en que las emociones no solamente dependen de las circunstancias externas, puesto que la personalidad y el carácter del individuo son factores que afectan a las emociones” (López, s.f., párr. 1).</p>	<p>Motivación Emociones</p>	<p>Cuestionario a los Administradores de Oficinas</p>

Capítulo 4.

Análisis e interpretación de la información

En este capítulo se visualizan los resultados obtenidos a partir de la aplicación, análisis e interpretación de la información recolectada por medio de los instrumentos dirigidos a los administradores de oficinas y a los usuarios de las clínicas de salud privadas en San Isidro de El General. Para iniciar con el análisis de datos se estable el objetivo a indagar, así como a quien fue aplicado la interrogante y para una mejor interpretación se utilizan figuras, tablas y un amplio análisis según los resultados obtenidos a partir de los datos cualitativos y cuantitativos.

4.1 Análisis e interpretación de la información

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de información se procede a realizar el análisis de la información, este consiste en un resumen de las respuestas recolectadas a partir de los instrumentos aplicados a los administradores de oficinas y usuarios de las clínicas médicas. Para el análisis e interpretación de los datos cualitativos y cuantitativos se realizan dos cuestionarios, uno dirigido a los administradores de oficinas y otro dirigido a los usuarios de las clínicas privadas. El análisis e interpretación de la información es uno de los capítulos más importantes debido a que dan respuesta al tema de investigación, se evidencia la importancia o la no importancia del dominio del inglés en los administradores de oficinas, en donde se toma en cuenta cada variable que pueda influir en los resultados.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación, análisis e interpretación de la información recolectada.

4.2 Objetivo número 1

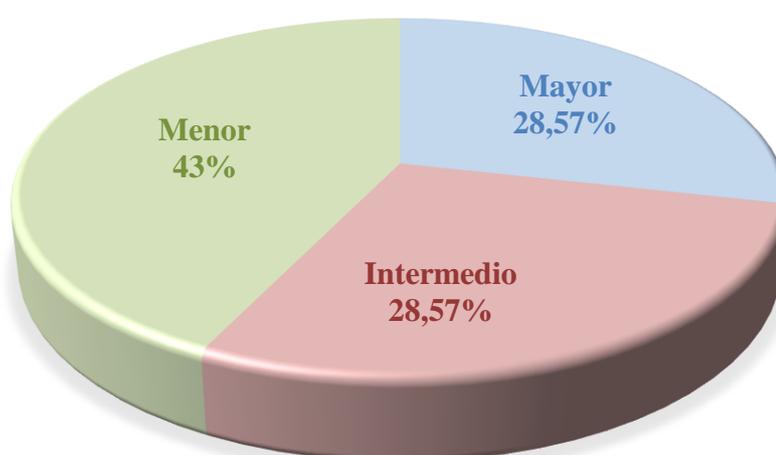
El fin del primer objetivo es identificar la percepción de la capacidad de comunicarse en inglés en los administradores de oficinas para demostrar la importancia de la utilización del idioma inglés en la calidad del servicio. Para el análisis del objetivo número 1 se toma en cuenta dos variables, las habilidades lingüísticas y el dominio del inglés.

Tabla 6*Habilidades lingüísticas.*

Habilidades lingüísticas	Mayor	Porcentaje (%)	Intermedia	Porcentaje (%)	Menor	Porcentaje (%)	# Sujetos
Expresión escrita	2	28.57	2	28.57	3	42.86	7
Comprensión oral	2	33.33	1	16.66	3	50.01	6
Comprensión lectora	1	16.66	5	83.33	0	0	6
Expresión oral	2	33.33	4	66.67	0	0	6

Nota: Información según cuestionario N 1 aplicado a los administradores de oficinas de clínicas médicas privadas, San Isidro de El General, 2022.

De los 7 funcionarios dos afirman que su mayor habilidad es la expresión escrita y dos que la comprensión oral, uno comprensión lectora y dos que la expresión oral. La tabla muestra que cinco señalan que su habilidad intermedia es la comprensión lectora, cuatro la expresión oral, dos la expresión escrita y uno la comprensión oral. Mientras que, en la habilidad de menor dominio, tres señalan la expresión escrita y tres la comprensión oral.

Figura 1*Habilidad: expresión escrita.*

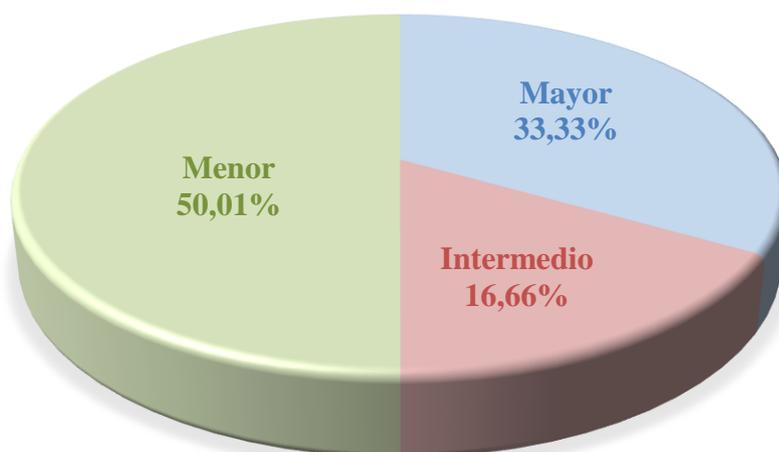
Nota: Datos referentes a la Tabla No 6.

En la Figura No 1 se señala que el 28,57% afirma que la expresión escrita es la habilidad con mayor dominio y un 28,57 indican que es la habilidad de tipo intermedio, mientras que un 43% indica que es la habilidad con menor dominio. A partir de esta información se da a conocer que la expresión escrita es una de las habilidades lingüísticas más desarrollada en los administradores de oficinas. Debido a que solo un 43% señala que es la menor habilidad. Esto indica que los administradores de oficinas de las clínicas logran comunicarse perfectamente con los usuarios por medio de correo, carta o mensaje de texto.

Una de las razones que puede provocar esta causa, es la facilidad que tienen los administradores de oficinas al contar con acceso para ayudarse en la comunicación escrita como lo es el traductor, o bien confirmar la información con un especialista con completo dominio de las habilidades lingüísticas. La respuesta que brindan no es inmediata en comparación con la expresión oral. La expresión escrita es de importancia en el servicio al cliente porque actualmente en las empresas se brinda servicio de manera no presencial por mensaje o correo electrónico. En el caso de las clínicas médicas privadas para agendar citas, seguir un tratamiento o consultas sobre productos.

Figura 2

Habilidad: comprensión oral.

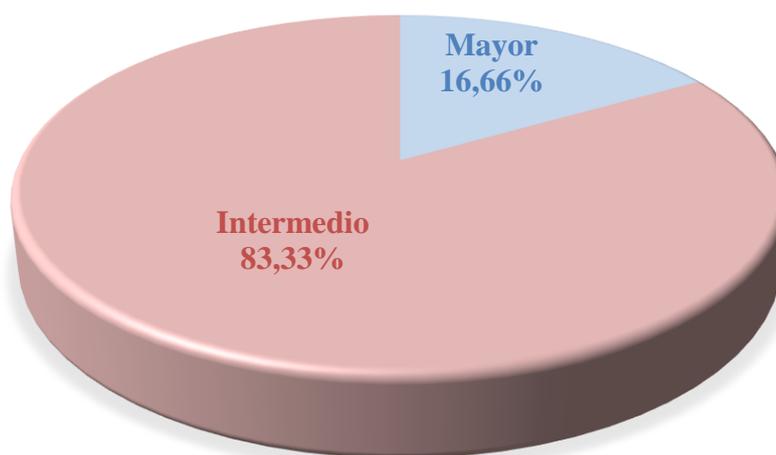


Nota: Datos referentes a la Tabla No 6.

Como se puede observar en la figura número dos, la comprensión oral es una habilidad con menor dominio entre los administradores de oficinas, en donde el 50.01% indica que es la habilidad con menor dominio, un 16.66% como intermedio y solamente un 33.33% indica que es la habilidad con mayor dominio. Esto puede provocarse por los distintos acentos que manejan los extranjeros, unos tienen acento británico, estadounidense, entre otros. Al existir diferencia entre los acentos, la comprensión al igual que el acento, tiene variación. A este acento se le llama barrera de la comunicación, en donde los administradores deben de encontrar la manera de poder brindar un buen servicio aún con esta barrera. El acento es una barrera externa, que no puede ser contralada por el administrador de oficinas.

Figura 3

Habilidad: comprensión lectora.



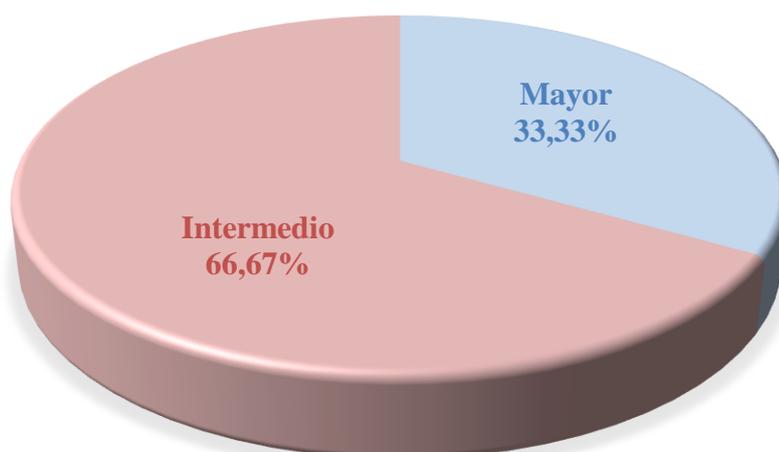
Nota: Datos referentes a la Tabla No 6.

Como se puede observar en la figura anterior, la comprensión lectora solamente se escoge en dos niveles, intermedio y avanzado, en donde 83.33% de los participantes indican que es su habilidad intermedia mientras que un 16.66% como su mayor habilidad. Con esto se puede observar que la comprensión lectora es una habilidad manejada por los

administradores de oficinas, en donde pueden comprender sin ninguna o con poca dificultad la comprensión lectora, como lo es interpretar correos electrónicos, mensajes de texto o cartas.

Figura 4

Habilidad: expresión oral.



Nota: Datos referentes a la Tabla No 6.

Como se puede observar en la figura anterior, al igual que la comprensión oral, los administradores de oficinas no indican esta habilidad como menor dominada, sino que solamente señalan un nivel intermedio y mayor, en donde un 66.67% lo indica como nivel intermedio y un 33.33 como su habilidad con mejor dominio.

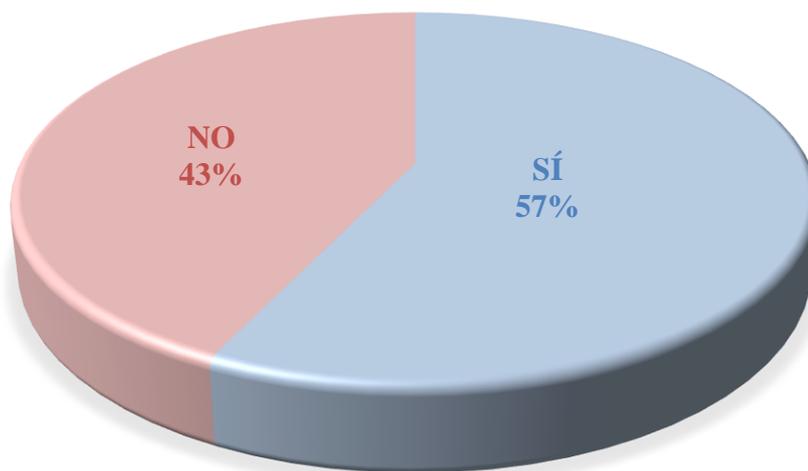
Cuando una persona tiene más desarrollada la expresión oral, indica que tiene un mejor dominio de la segunda lengua debido a que la respuesta en este caso debe de ser inmediata, la persona debe realmente estar prestando atención y tener la capacidad de dar respuesta de forma rápida. En comparación con la expresión escrita, en esta no hay tiempo de revisión y análisis de estructura, gramática, coherencia o hasta pronunciación.

Por otra parte, solamente 57% de los administradores de oficinas encuestados han participado en un curso de inglés para mejorar su dominio en el idioma, mientras que un 43% indica que no ha participado en ningún curso. Según lo que indica la figura número 5 más de

la mitad de los encuestados ha participado en cursos de inglés en alguna institución pública o privada, sin embargo, se puede notar que el interés en comparación con el desinterés es muy parecido, debido a que no existe mucha diferencia entre los porcentajes. Hablar el inglés en las clínicas da un valor agregado a los administradores de oficinas.

Figura 5

Participación de los administradores de oficinas en cursos para mejorar el nivel de inglés.



Nota: Elaboración propia, datos alcanzados a partir de cuestionario aplicado a los administradores de oficinas.

Los administradores de oficinas están dispuestos a recibir cursos online gratis para fortalecer el idioma, además se confirma que el inglés es un requerimiento en el perfil profesional de ellos. El 86% de los participantes responde que sí está dispuesto a recibir cursos online gratis y solamente una persona indica que no está dispuesto, no le interesa fortalecer el idioma. La mayoría desea llevar un curso online gratis de inglés para así poder ser más eficiente en su rol como administradores de oficinas, esto confirma que es indispensable para ellos ya que son la primera impresión en los usuarios que llega a las clínicas. Cabe recalcar, que al ser online es más accesible que los administradores puedan

participar ya que lo pueden hacer desde sus casas, no deben trasladarse a otro lugar, solamente deben contar con un buen internet y un espacio adecuado para recibir las lecciones.

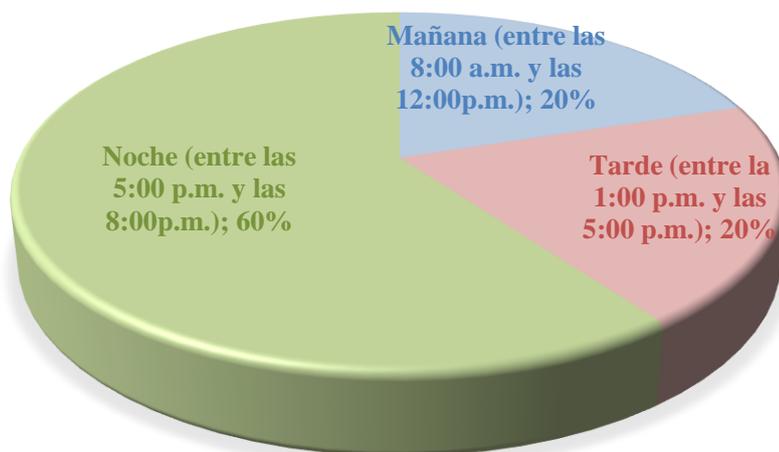
Después de realizar una búsqueda de cursos online gratis, se determina que existen los cursos online gratis DEx para aprender o mejorar el nivel de inglés, si adicional a aprender, se quisiera obtener un certificado, ahí sí se debe pagar el certificado. Gutiérrez, J. (2021) menciona 5 aplicaciones gratis para aprender o mejorar en el idioma.

- 1- Duolingo: Con esta aplicación se logra aprender vocabulario, gramática y pronunciación todos los días de una manera muy creativa. Su punto fuerte es el vocabulario.
- 2- Elsa Speak: Esta aplicación enseña cómo pronunciar todos y cada uno de los fonemas del inglés, mejorando significativamente la habilidad para hablar inglés.
- 3- Grammarly: La mejor aplicación para fortalecer la escritura, revisa lo que escribes, corrige y te dice lo que hiciste mal y porqué.
- 4- Youtube: Una de las mejores aplicaciones para practicar la escucha, puedes escuchar música, ver películas en el idioma inglés y con subtítulos para poder guiarte de lo que están hablando.
- 5- Flipboard: Lo mejor para leer, puedes elegir que tipos de artículos y noticias quieres leer. Y mejorar en la comprensión lectora. (párr. 3-13)

Como se puede observar en el gráfico número 6, se muestra que el 60% de los participantes prefieren obtener un aprendizaje del idioma inglés mediante un curso en horario de 5:00 p.m. a 8:00 p.m., en la noche, esto porque la mayoría de los administradores de oficinas trabajan en el día y salen hasta tarde. Un 20% prefiere en la mañana y otro en la tarde, se les facilita más en la hora de la mañana y tarde.

Figura 6

Rango de horario que le es más factible a los administradores de oficinas para llevar algún curso para mejore su nivel de inglés.



Nota: Elaboración propia, datos alcanzados a partir de cuestionario aplicado a los administradores de oficinas.

Los administradores de oficinas han vivido o conocen si existe una diferencia de salario entre una persona bilingüe y otra que solo maneja el idioma español.

Tabla 7

Diferencia salarial entre administradores de oficinas que dominan el inglés.

Diferencia salarial	Número de sujetos	Porcentaje (%)
Hay diferencia	4	57.14
No hay diferencia	3	42.86

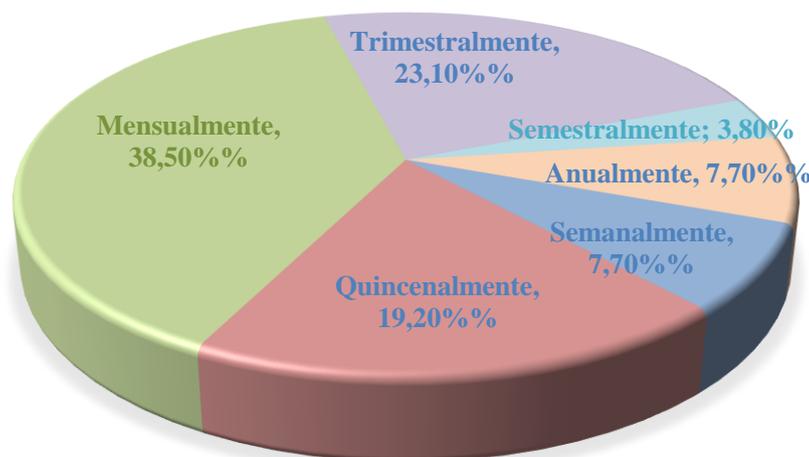
Nota: Información según cuestionario N 1 aplicado a los administradores de oficinas de clínicas médicas privadas, San Isidro de El General, 2022.

Como se muestra en la tabla anterior, 3 personas indican que no conocen de ninguna persona en su lugar de trabajo o entorno familiar-social que al dominar el inglés en su trabajo exista una diferencia de salario en comparación de otro funcionario que no hable el idioma. Sin embargo, cuatro de los administradores de oficinas indica conocer de una persona que tiene un salario más competitivo por el hecho de hablar inglés. Uno de los administradores expresa que en la clínica donde trabaja, es la encargada de brindar servicio a los usuarios hablantes del idioma inglés, por lo cual su salario es mejor que el de la compañera que no logra comunicarse en esta lengua.

El dominio del idioma abre oportunidades de tener un mejor salario en el puesto de trabajo, además un administrador de oficinas que tenga esta habilidad es más eficiente en el área de servicio al cliente porque podrá brindar el servicio sin la dificultad de no entender lo que realmente necesita el usuario. Es importante que se mencione que para que sea un valor agregado, deben de existir usuarios extranjeros que requieran de un servicio en el idioma inglés.

Figura 7

Frecuencia de visitas usuarios clínicas de salud privadas.

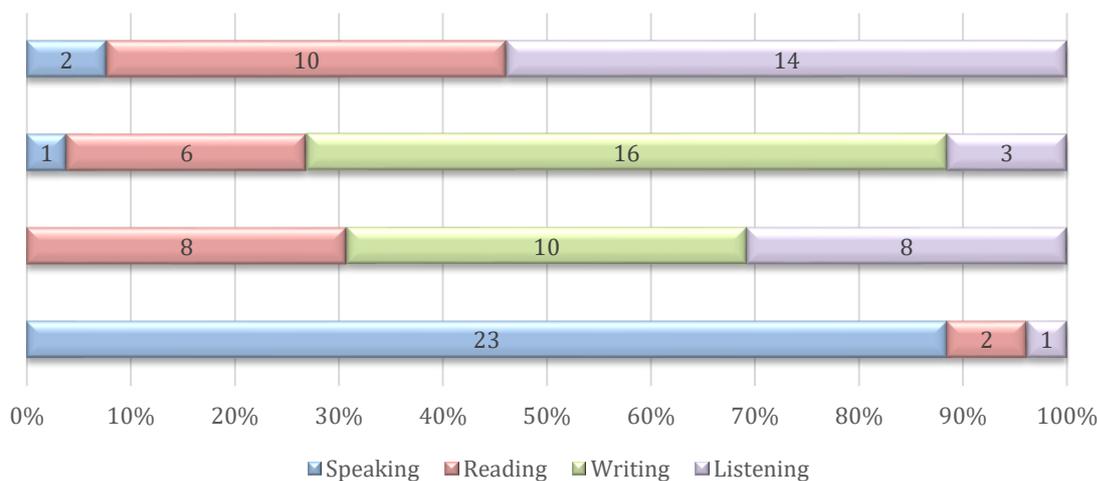


Nota: Elaboración propia, datos alcanzados a partir de cuestionario aplicado a usuarios de las clínicas médicas privadas.

Se puede observar en la figura número siete, el porcentaje mayor se encuentra ubicado en la posición 38.50% con una votación de 10 usuarios representado por una visita mensualmente a las clínicas de salud privadas, posteriormente el 23.10% realizan visitas trimestralmente, un 19.20% quincenalmente, existe una igualdad entre los periodos semestral y anualmente con un 7.70% y por último el porcentaje más bajo en visitas se encuentra en la opción semestralmente con un 3.80%. A partir de los resultados anteriores se logra interpretar que los usuarios encuestados visitan por diversos periodos del año las clínicas de salud privada, siendo los periodos mensual y trimestralmente en donde los usuarios acuden o visitan dichas clínicas.

Figura 8

Clasificación Habilidades Lingüísticas según usuarios clínicas médicas privadas.



Nota: Información según cuestionario N 2 aplicado a los usuarios extranjeros de clínicas médicas privadas, San Isidro de El General, 2022.

De acuerdo con la información proporcionada en la figura anterior se logra visualizar que la implementación de las habilidades lingüísticas en inglés en un administrador de oficinas es esencial durante el desarrollo de sus labores diarias, a partir de las respuestas la clasificación de dichas habilidades permite colocar como primera habilidad el hablar

(speaking), determinado por una población de 23 usuarios lo cual representa un valor significativo, las habilidades de lectura (reading) se posiciona como la segunda habilidad, la escritura (writing) se ubica como la tercera habilidad de importancia para el administrador de oficinas, por consiguiente la habilidad de escucha (listening) de acuerdo con las respuestas proporcionadas se encuentra como la menos importante. En base con el análisis interpretado le permite al administrador de oficinas determinar que la habilidad de habla es una de las más importantes en el dominio del idioma inglés.

De acuerdo con las habilidades lingüísticas que posee un administrador de oficinas, así es su nivel de inglés, que es categorizado en básico, intermedio y avanzado, como se puede observar en la tabla número 08.

Tabla 8

Nivel de inglés de acuerdo con las habilidades.

Habilidad	Nivel de inglés
Capaz de brindar datos personales.	Básico – A1
Hablar un tema general.	Básico – A2
Comprender lo que escucha.	Intermedio – B1
Comprender y responder conversaciones técnicas.	Intermedio – B2
Capacidad de desenvolverse en cualquier tipo de situación.	Avanzado – C1
Comprensión y expresión lectora y oral	Avanzado – C2

Nota: Esta tabla muestra el nivel de inglés que tiene un participante con respecto a la habilidad seleccionada. Si selecciona hablar un tema general el nivel de inglés que posee es básico. Consejo de Europa (2002)

Tabla 9

Nivel de inglés de los administradores de oficinas de las clínicas médicas privadas San Isidro de El General.

Nivel de inglés	Número de sujetos	Porcentaje (%)
Básico – A1 - A2	4	57.14
Intermedio – B1 - B2	3	42.86
Avanzado – C1 - C2	0	0

Nota: Elaboración propia, datos alcanzados a partir de cuestionario aplicado a los administradores de oficinas.

De acuerdo con la Tabla 8 y la Tabla 9, los administradores de oficinas participantes se encuentran en un nivel básico / intermedio de inglés. Tres de ellos se encuentran en el nivel intermedio y cuatro de ellos en el nivel básico, por lo que se evidencia que no tienen un dominio total del inglés y se les dificulta llevar a cabo una conversación con extranjeros hablantes del idioma inglés. Esto provoca que el servicio que brindan los administradores de oficinas a los usuarios extranjeros de las clínicas médicas privadas es un servicio que carece de calidad y no satisface todas las necesidades del cliente, esto porque la mayoría se encuentran en el nivel básico en dónde solo son capaces de brindar datos personales y hablar un tema en general, no satisfacer una necesidad en específico. Tres de estos administradores de oficinas puede brindar un buen servicio por el nivel intermedio que manejan. Para un administrador de oficinas no es estrictamente necesario dominar por completo el segundo idioma, pero si debe poder comprender y responder lo que el cliente indica, es decir, satisfacer la necesidad. La función del administrador de oficinas es captar la información inicial del cliente, así como brindar la información general de la empresa.

Por lo que un nivel intermedio de inglés para un administrador de oficinas es bueno, puede brindar un servicio de calidad. El servicio de calidad no solamente se basa en dominar el segundo idioma, o dominar el idioma del cliente, sino en dominar la totalidad de habilidades de servicio al cliente, tales como empatía, amabilidad, conocer la empresa, comprende al cliente. El nivel avanzado es la capacidad para desenvolverse en cualquier tipo de situación, el administrador de oficinas se enfoca en su área, por esta razón es irrelevante que maneje en su totalidad el segundo idioma. Es importante dominarlo en su totalidad, porque aumenta su valor y el servicio es más completo, no obstante, no es estrictamente necesario.

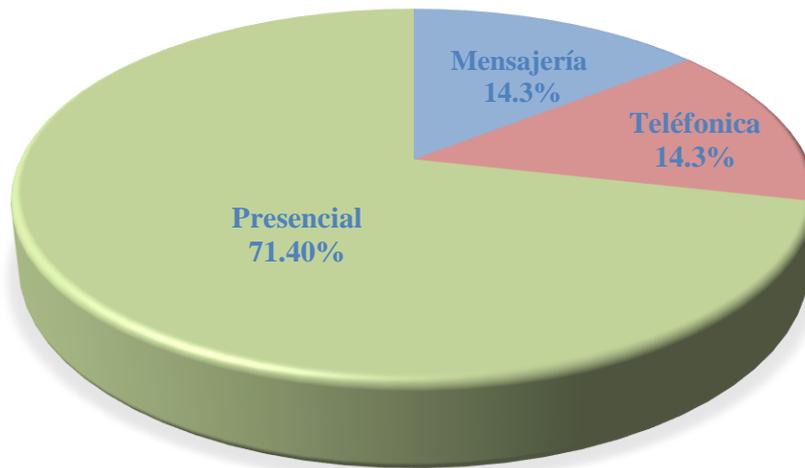
El nivel en general de los administradores de oficinas no es el más alto, la mayoría de los administradores manejan un nivel básico, en donde solamente son capaces de brindar datos personales, aun cuando se han capacitado en algunos cursos para aprender este idioma, por consiguiente, se les dificulta atender a un usuario y se evidencia que ser hablante del idioma es una habilidad y se requiere el tiempo necesario para desarrollarla.

4.3 Objetivo número 2

En relación con el objetivo número dos del proyecto, satisfacción de los extranjeros con el servicio brindado por el administrador de oficinas para medir su calidad, se logra comprobar mediante las variables de calidad del servicio y servicio al cliente los siguientes resultados.

Figura 9

Frecuencia de los tipos de servicios brindados.

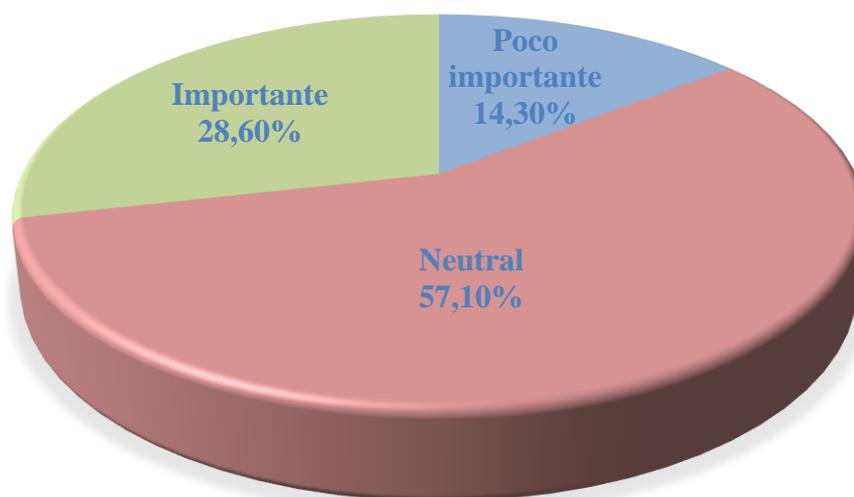


Nota: Elaboración propia, datos alcanzados a partir de cuestionario aplicado a los administradores de oficinas.

Los administradores de oficinas deben de dominar la habilidad de expresión y comprensión oral en este tipo de servicio, debido a que la respuesta debe ser de manera inmediata. La categoría de mensajería y telefónica se iguala con un 14.3% cada una. Para estas dos categorías minoría las habilidades lingüísticas se dividen, debido a que en mensajería o correo electrónico las habilidades necesarias son la de expresión escrita y comprensión lectora y en servicio por teléfono la comprensión oral es realmente importante. Se puede realizar una comparación entre el servicio que se brinda de manera presencial y por teléfono, debido a que las habilidades lingüísticas deben de ser las mismas, la diferencia radica en que no se tiene a la persona cara a cara sino toda la comunicación es a través del teléfono.

Figura 10

Porcentaje de importancia del dominar el inglés.



Nota: Elaboración propia, datos alcanzados a partir de cuestionario aplicado a los administradores de oficinas.

Como se puede observar en la figura número diez más del 50% de los participantes indican que es importante y muy importante dominarlo, mientras que un 14.3% se muestran de manera neutral. Es importante notar que ninguno de los participantes indica que dominar el inglés en su puesto de trabajo es poco importante. La mayoría admite que el inglés es importante en los administradores de oficinas debido a que atienden extranjeros hablantes del inglés en las clínicas médicas privadas. Y como se observó en las preguntas anteriores, la frecuencia con que visitan las clínicas estos clientes es alta. El 85.70% indica que es importante el dominio del inglés y si se hace una comparación con las respuestas de la pregunta anterior, se puede notar que la mayoría de los administradores de oficinas no tiene un nivel alto de inglés, es decir, no dominan en su totalidad el idioma. Los administradores de oficinas no se encuentran totalmente capacitados para recibir clientes extranjeros hablante del

idioma inglés, pero si admiten que es importante el dominio del idioma en su puesto de trabajo.

Tabla 10

Características que posee un administrador de oficinas como fortalezas en sus funciones laborales.

Características	Número de sujetos	Porcentaje (%)
Resuelve asertivamente problemas	3	42.87
Escucha activa	2	28.58
Pasión por servir a los demás	5	71.45
Maneja el estrés	3	42.87
Empatía	4	57.16
Paciencia	3	42.87
Facilidad para comunicarse en inglés	3	42.87

Nota: Elaboración propia, datos alcanzados a partir de cuestionario aplicado a los administradores de oficinas.

En relación con la tabla anterior, la mayoría de los administradores de oficinas poseen como fortaleza que les apasiona servir a los demás, lo cual es bueno porque su mayor interés es que el cliente salga satisfecho del servicio que se les brinda en el centro de salud, esto conlleva a que también seleccionaran la empatía porque va muy ligado a servir a los clientes, entender la situación por la que están allí es una característica de la empatía. Tres de los encuestados seleccionan la habilidad de resolver asertivamente problemas, quiere decir que

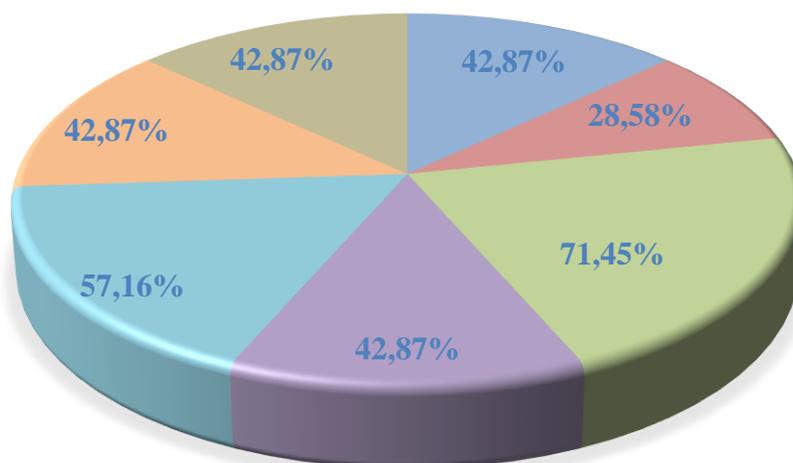
ellos pueden controlar sus emociones durante la discusión, pueden comunicarse asertivamente (entender cómo se siente el interlocutor y respetar su opinión), dando como resultado un mejor servicio al usuario ya que pueden resolver problemas asertivamente. Así, como los que eligieron la escucha activa, paciencia o manejo del estrés como fortaleza, son características para brindar un buen servicio al cliente en general.

Sin embargo, solamente 3 respondieron que una de sus fortalezas era la facilidad para comunicarse en el idioma inglés, incidiendo en la calidad del servicio que se ofrece en las clínicas para las personas hablantes de este idioma, ya que la salud es primordial para todo ser humano y ellos no son la excepción del caso, por lo tanto, siempre van a acudir al sector de la salud cuando ocurre alguna emergencia, y si se encuentran con un administrador de oficinas que no logra comunicarse con ellos, el servicio se ve afectado. Para un mejor análisis de las características que los administradores consideran como fortalezas se confecciona la siguiente figura.

Figura 11

Fortalezas en los administradores de oficinas.

- Resuelve asertivamente problemas
- Escucha activa
- Le apasiona servir a los demás
- Maneja el estrés
- Empatía
- Paciencia
- Facilidad para comunicarse en el idioma inglés

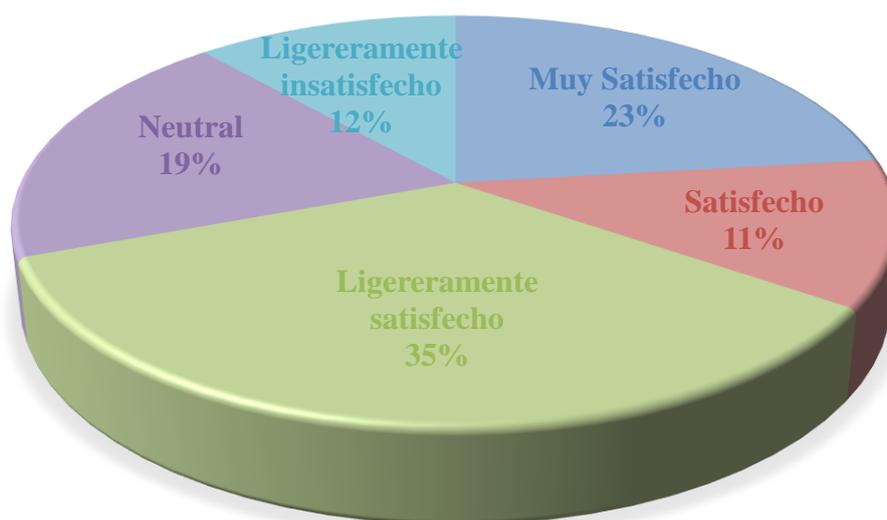


Nota: Elaboración propia, datos alcanzados a partir de cuestionario aplicado a los administradores de oficinas.

De acuerdo con la figura anterior se logra visualizar que efectivamente el porcentaje con mayores respuestas es la opción del servir a los demás y posteriormente en un segundo lugar se encuentra la empatía, el porcentaje restante estuvo compartido entre las demás respuestas, las cuales son importantes y contienen porcentajes muy similares, en lo que se permite determinar que los administradores de oficinas cuentan con una diversidad de fortalezas en la ejecución de las funciones laborales en los centros de salud privada, claramente, en base al idioma inglés tres de los siete encuestados cuentan con la facilidad de comunicarse en el idioma inglés, lo cual es un elemento indispensable en el momento de brindar el servicio al cliente a la población de usuario extranjeros.

Figura 12

Nivel de Satisfacción Usuarios.



Nota: Elaboración propia, datos alcanzados a partir de cuestionario aplicado a los usuarios de las clínicas seleccionadas.

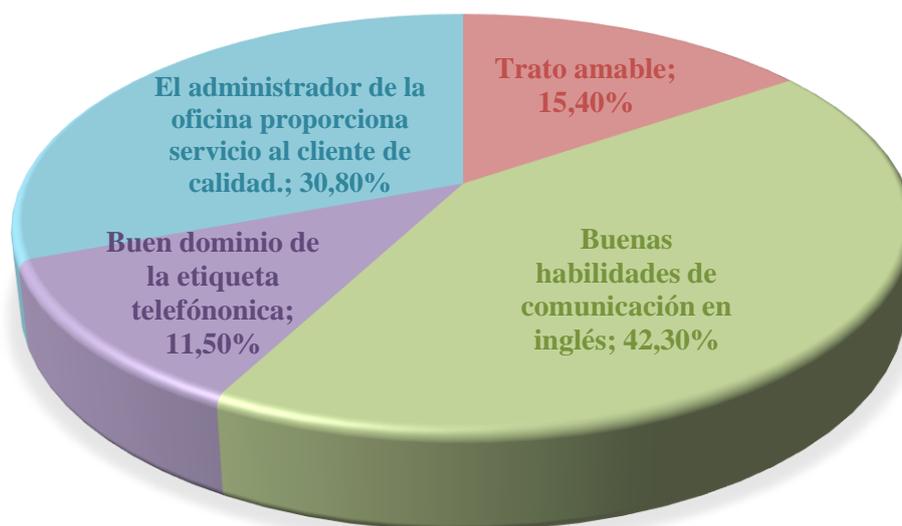
Al observar la figura anterior se puede visualizar que, en relación con los niveles de satisfacción proporcionado por los administradores de oficinas hacia los usuarios, las

respuestas obtenidas son diversas, donde la opción ligeramente satisfecha determinada por el porcentaje mayor siendo representado por una población de nueve usuarios, en segundo lugar con una población de cinco respuestas se encuentra representado en el nivel muy satisfecho, en el tercer lugar se encuentra el nivel neutral, un cuarto lugar con un nivel satisfecho y en el último lugar se considera la atención al usuario en las clínicas seleccionadas como ligeramente insatisfecho.

Es esencial el brindar un alto nivel de satisfacción al usuario, lo que permite el crecimiento, la recomendación, al analizar cada uno de los porcentajes anteriores en términos generales las clínicas de salud privadas seleccionadas brindan un muy satisfecho nivel, dado que el porcentaje de insatisfacción estuvo determinado por la respuestas de tres usuarios, lo cual se debe de tomar como base y visualizar que aspectos fueron los causantes para que dichos usuarios se retiren de las clínicas insatisfechamente.

Figura 13

Acción Administradores de Oficinas para la Satisfacción de los Visitantes.



Nota: Elaboración propia, datos alcanzados a partir de cuestionario aplicado a los usuarios de las clínicas seleccionadas.

En base con los resultados obtenidos en la figura anterior se logra determinar que el porcentaje más alto representado por las habilidades de comunicación en inglés obtenido por

la selección de 11 usuarios, permite identificarlo como una acción clave para lograr la satisfacción de los visitantes, esto debido a que si el usuario logra ser comprendido por el administrador de oficinas el usuario podrá satisfacer una necesidad, ya sea un diagnóstico, una consulta o incluso una emergencia, a partir de ello el segundo porcentaje de importancia y que va de la mano con el anterior es la calidad en el servicio, lo que permite visualizar que la unión de estos dos criterios en un administrador de oficinas sería la clave o acciones para lograr la satisfacción del usuario en un muy alto nivel y además tomando en cuenta la importancia de la amabilidad y la etiqueta telefónica las cuales aunque su porcentaje fue menor, llega a cumplir un valor agregado en el servicio al cliente tanto presencial como virtual.

4.4 Objetivo número 3

Enumerar limitaciones de comunicación en inglés como lengua extranjera para determinar cómo inciden estas en el estado emocional de los administradores de oficinas, es el objetivo número tres. Para el análisis de este objetivo se encuentran dos variables, limitaciones de comunicación y estado emocional, las cuales tienen influencia en los administradores de oficinas en el momento de brindar servicio, como lo son las barreras de la comunicación.

Tabla 11

Frecuencia en barreras de comunicación.

Barrera de comunicación

Frecuencia

Mucho	%	Intermedio	%	Poco	%
-------	---	------------	---	------	---

Barreras psicológicas	1	14.29	5	71.42	1	14.29
Barreras semánticas	4	57.15	3	42.85	0	0
Barreras físicas	1	14.29	2	28.57	4	57.14
Barreras fisiológicas	1	14.29	4	57.14	2	28.57

Nota: Elaboración propia, datos alcanzados a partir de cuestionario aplicado a los administradores de oficinas.

Según la tabla anterior, los administradores de oficinas consideran que la barrera que más influye en el momento de atender a un cliente, son las barreras semánticas: significado de las palabras, lo cual indica que se les dificulta poder comprender las palabras del usuario. Además, como se puede observar, las barreras semánticas son las que mayor porcentaje tienen con respecto a las otras. Los administradores de oficinas de las clínicas médicas privadas se ven afectados en mayor escala por las barreras semánticas, por el significado de las palabras. Este tipo de barrera ocurre cuando se atiende a una persona extranjera hablante de un idioma diferente o bien por el tipo de cultura que puede afectar la comunicación y comprensión total de las palabras. Los administradores de oficinas deben de atender a usuarios extranjeros hablantes del inglés con frecuencia, estos usuarios no tienen la misma cultura que el administrador y tampoco habla el mismo idioma, es decir, su idioma nativo es distinto, porque esta es una de las barreras con más afectación en los participantes, la comprensión completa de los significados de las palabras.

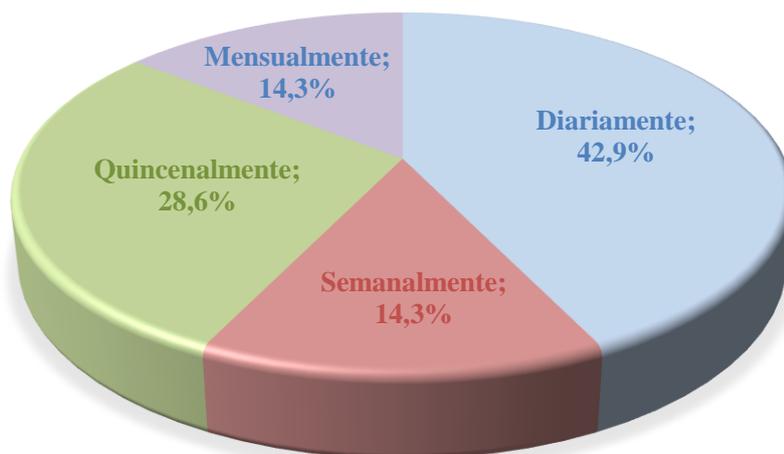
Como segundo lugar se encuentran las barreras psicológicas, que tiene relación con la barrera que más afectación tiene. Debido a que los administradores de oficinas no comprenden en su totalidad el significado de las palabras, las barreras psicológicas surgen, afectando el estado emocional de los administradores de oficinas. Las barreras fisiológicas, condiciones médicas, se encuentran en un nivel intermedio, mientras que las barreras físicas,

las creadas por las estructuras organizacionales y el entorno, se encuentran en último lugar, son las que menos afectación tienen sobre los administradores de oficinas al brindar servicios a los usuarios extranjeros hablantes del inglés. Con esto se evidencia la necesidad de dominar el idioma inglés, para disminuir las barreras semánticas en la comunicación.

La frecuencia con qué los administradores de oficinas tienen afectación de las barreras de la comunicación es variada. Se puede observar en el siguiente gráfico la frecuencia de las mismas, en donde la más frecuente se da de forma diaria.

Figura 14

Frecuencia de las barreras de comunicación en el trabajo.



Nota: Elaboración propia, datos alcanzados a partir de cuestionario aplicado a los administradores de oficinas.

Por otra parte, según cuestionario aplicado, los administradores de oficinas admiten la dificultad de comprender el inglés a los usuarios, dependiendo del lugar de residencia y su acento aumenta la dificultad, dos de los participantes indican que su mayor limitación es no poder expresar/establecer una conversación con el usuario, es decir no se consideran capaces

de poder compartir su opinión con ellos. Esto influye en el estado emocional de los administradores de oficinas.

Tabla 12

Variación del estado emocional al momento de brindar servicio a personas hablantes del inglés.

	<i>Sí</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>No</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
<i>Variación en el estado emocional</i>	6	85.71	1	14.29

Nota: Elaboración propia, datos alcanzados a partir de cuestionario aplicado a los administradores de oficinas.

Como se puede observar en la tabla anterior solamente a uno de los siete participantes no le afecta brindar servicio en el idioma inglés, solamente este tiene la seguridad de que puede comprender y expresar correctamente las ideas en otro idioma, le es indiferente si recibe a clientes o pacientes hablantes del inglés o hablantes del español debido a que tiene un buen dominio del segundo idioma y sus emociones no se ven afectadas al recibir pacientes en diferentes idiomas.

Sin embargo, la mayor parte de los administradores de oficinas muestran una reacción distinta al tener que lidiar con personas hablantes del inglés. Reacciones como la duda, al no estar seguros de comprender toda la información que están recibiendo, es decir, no tienen la seguridad de tener desarrollada la habilidad de la comprensión oral, pero también tienen la duda en la expresión oral. Estas emociones pueden bloquear las habilidades lingüísticas y forman parte de las barreras de comunicación. Las emociones afectan de manera positiva y negativamente a una persona en el momento de brindar servicio. Pero, las que presentan estos administradores de oficinas, están afectando de manera negativa, porque generan inseguridad

y nervios. Estas emociones influyen en el administrador provocando que este no brinde un buen servicio y que no confíe en sí mismo.

Tabla 13

Emociones de los administradores de oficinas al brindar servicio a usuarios hablantes del inglés.

Emoción	Sujetos	Porcentaje (%)
Frustración	1	4.54
Enojo	0	0.00
Alegría/ Entusiasmo	1	4.54
Satisfacción	2	9.10
Confianza	3	13.64
Seguridad	3	13.64
Ansiedad	1	4.54
Confusión	3	13.64
Fortaleza	1	4.54
Estrés	0	0.00
Impotencia	1	4.54
Vergüenza	3	13.64
Interés	1	4.54
Neutral	2	9.10
Decepción	0	0.00

Nota: Elaboración propia, datos alcanzados a partir de cuestionario aplicado a los administradores de oficinas.

Los administradores de oficinas indican tener variación en el estado emocional, al momento de brindar servicio a un usuario hablante del inglés. La mayor parte expresa emociones positivas en este tipo de situaciones, tales como: satisfacción, seguridad, confianza, se puede observar en la tabla anterior. Además, cuatro de los siete participantes expresan al menos una emoción positiva, solamente dos de ellos seleccionan en su totalidad emociones negativas. Por lo que en realidad las emociones no tienen un peso muy grande en los administradores de oficinas. Si tienen influencia en ellos, pero pueden ser controladas.

Las emociones son parte de la naturaleza del ser humano y si se manejan correctamente pueden no influir en gran escala en el momento de la comunicación y de brindar el servicio.

Capítulo 5.

Conclusiones y Recomendaciones

En este último capítulo se establece lo aprendido y las recomendaciones correspondientes, de acuerdo con la previa investigación realizada y los resultados obtenidos en la aplicación y análisis de los instrumentos. Además, para mayor claridad, se elabora una conclusión y recomendación en el mismo orden determinado por cada uno de los objetivos específicos, esto con el propósito de lograr abarcar un aprendizaje en todas las líneas investigadas.

5.1 Conclusiones

Los administradores de oficinas de las clínicas médicas privadas de San Isidro de El General perciben tener dominio en el idioma inglés, según los resultados cuatro de ellos han llevado algún curso, sin embargo, se detecta muchas limitaciones para comunicarse con confianza al ofrecer el servicio en inglés a extranjeros, no tienen un dominio completo del idioma inglés, no tienen desarrolladas todas las habilidades lingüísticas que conlleva el dominio de un segundo idioma. Una parte de ellos puede mantener una conversación general con un cliente, pero otra parte solo es capaz de brindar datos personales, lo cual, genera un nivel de inseguridad a la hora de comunicarse en el idioma. Un administrador de oficinas no debe de ser experto en el dominio del segundo idioma para hablar de cualquier tema en específico, sino que puede enfocarse en su área de servicio, conocido como ESP (Inglés con propósitos específicos).

La cantidad de usuarios extranjeros hablantes del inglés que visitan las clínicas médicas privadas es frecuente. Los administradores de oficinas atienden a estos usuarios de manera semanal, quincenal y hasta diariamente, por lo que el dominio del inglés en el administrador de oficinas se considera importante, es indispensable para poder comprender y satisfacer la necesidad del usuario, siendo una de las razones que indican que el dominio del inglés es importante en los administradores de oficinas de las clínicas médicas. Los administradores de oficinas que formaron parte de la investigación admiten que para el

puesto que poseen el dominio del inglés es realmente importante, porque solo al dominarlo pueden brindar un servicio completo a todo tipo de paciente.

Para proporcionar un alto nivel de satisfacción para los usuarios hablantes del idioma inglés es esencial lograr comunicarse en inglés, por ende, es relevante tener en cuenta la clasificación de las habilidades lingüísticas para ir enfocándose en las habilidades que poseen prioridad, según datos proporcionados por los usuarios de las clínicas de salud privada, CoopeAgri, San Lucas, La Fuente consideran que la habilidad de hablar es la más importante cuando los administradores de oficinas brindan el servicio. Además, se logra comprobar mediante los datos alcanzados por los usuarios extranjeros que un 69.2% de ellos consideran que las clínicas seleccionadas brindan un servicio satisfactorio y las dos acciones que califican como más importante para lograr la satisfacción son: la amabilidad en los administradores de oficinas (servicio de calidad) y poseer una buena comunicación el idioma inglés.

Las emociones (barreras psicológicas), de los administradores de oficinas (frustración, vergüenza) son una barrera de la comunicación en los administradores de oficinas que brindan servicio a personas hablantes del inglés, estos sentimientos se hacen presente de forma negativa en el momento de brindar el servicio y antes de, siente duda de poder comprender la información que están recibiendo de parte del cliente y dudan al expresar la información para dar respuesta al cliente. Los administradores de oficinas perciben que la satisfacción de la necesidad del paciente se ve afectada por las emociones que presentan a la hora de atenderles. Otra limitación que mencionan los oficinistas es que se les complica entender los acentos de los hablantes del inglés y el significado de las palabras, ya que, dependiendo de su localismo, su manera de expresarse es distinta (barreras semánticas). Las barreras fisiológicas también se presentan en los administradores de oficinas que pueden

repercutir de manera negativa en sus emociones, cuando llega un usuario con alguna condición médica que le impida comunicarse efectivamente.

Las barreras físicas, es otra limitación de los administradores de oficinas al atender usuarios hablantes del inglés, por ejemplo: si en el consultorio existe mucho ruido es una barrera que impide que se escuche bien a la persona, afectando la comunicación.

Una de las áreas no abarcadas en la investigación, es con respecto al servicio brindado a los hablantes del idioma inglés en las clínicas privadas en comparación con el sector público de la salud en Pérez Zeledón, en una posible futura investigación se puede analizar con profundidad esta situación.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda a las instituciones de enseñanza, tales como universidades públicas y privadas, institutos de la zona de Pérez Zeledón, aumentar la calidad de los cursos impartidos y brindar cursos de Inglés con propósitos específicos por ejemplo: cursos enfocados para profesionales del área de salud, para generar confianza en los oficinistas de las clínicas y así superar las limitaciones emocionales que se identificaron en la investigación y que su percepción de la capacidad de comunicasen en inglés se vea influenciada de manera positiva.

A los administradores de oficinas, se les aconseja realizar cursos para mejorar el nivel de inglés que poseen, ya sea en el curso de EDx que es online y gratuito, o también descargar las aplicaciones como Doulingo, Elsa Speak, Grammarly, Youtube y Flipboard para avanzar en sus conocimientos del inglés enfocados en el área de salud. La preparación o capacitación de los administradores de oficinas en la importancia del dominio del idioma inglés para la ejecución de las tareas asignadas en las clínicas de salud priva, deben de ser prioridad, el participar o realizar cursos beneficiará el crecimiento tanto personal como laboral.

Con respecto a la satisfacción de los extranjeros con el servicio brindado por los oficinistas, se le instruye a los administradores a brindar un servicio de calidad, siendo amables, mejorando su nivel de inteligencia emocional y el aprendizaje del inglés, porque es indispensable en el ámbito laboral, aún más si se trabaja en el área de la salud porque todos los seres humanos independientemente del idioma que hable requiere de este servicio, y cuando es una emergencia grave, donde se debate entre la vida y la muerte, es allí donde se necesita que en las clínicas médicas haya personal que atienda lo más rápido y eficiente posible.

En relación a las limitaciones de los administradores de oficinas a la hora de comunicasen en inglés, el gerente o dueño de las clínicas de salud privada debe garantizar y velar por el entorno de trabajo, es decir que el oficinista se encuentre en un espacio adecuado

y no hayan interrupciones a la hora de atender a un usuario, para no afectar su estado emocional; además, tener presente que el recurso más importante de la empresa son los seres humanos, por lo tanto, es esencial invertir en este recurso proporcionándoles capacitaciones para que mejoren su calidad en el servicio al cliente, logren manejar sus emociones correctamente y puedan aprender frases indispensables a la hora de atender a un usuario extranjero, sin olvidar que son seres humanos y presentan sentimientos, algunas reacciones de alegría, tristeza, estrés y dependiendo del estado emocional en la que se encuentren así va ser el servicio brindado.

Referencias

- Abarca, A. (21 de agosto 2017). ¿Cuáles son los beneficios laborales de saber inglés en Costa Rica?. *crhoy.com*. <https://bit.ly/3wJrv61>
- Aguilar Bajoras, S. (enero-agosto de 2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11 (1-2), 333-338.
<https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Álvarez García, T. (1995). *La calidad de servicio para la conquista del cliente*.
<https://pdf4pro.com/amp/view/la-calidad-de-servicio-para-la-conquista-del-cliente-d20d1.html>
- Arevana, P., y Inostroza, M. (2015). ¿Salud Pública o Privada? Los factores más importantes al evaluar el sistema de salud en Chile. *Revista médica de Chile*, 143(2), 244-251. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872015000200012>
- Campos Ocampo, M. (2017). *Métodos de investigación académica*.
<https://hdl.handle.net/10669/76783>
- Carrillo Flores, A.L. (2015). Población y Muestra. *Universidad Autónoma del Estado de México*. <http://ri.uaemex.mx/oca/bitstream/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Castañeda, G. (2016). Las habilidades lingüísticas en el fortalecimiento de la comunicación. Diseño de guía didáctica. [Trabajo de grado de Magister]. Universidad de Guayaquil.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/31412/1/CASTA%c3%91EDA%20HOLGUIN%20GLORIA.pdf>
- Chen Caal, M. (2017). Las habilidades lingüísticas en el desarrollo del área de comunicación y lenguaje, idioma español como segunda lengua, con estudiantes de tercero básico del Instituto Núcleo Familiar Educativo para el Desarrollo (NUFED) en el caserío Sesibché del Municipio de San Juan Chamelco, Alta Verapaz. [Trabajo de grado de

- licenciatura] Universidad Rafael Landívar.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/05/82/Chen-Mario.pdf>
- Clínica Médica La Fuente. (2020). *Galería*. <https://clinicamedicalafuente.negocio.site/>
- Clínica Dra. Rosa Sánchez. (2021). *Galería*. <https://clinica-dra-rosa-sanchez.negocio.site/>
- CoopeAgri. (2022). *Clínica Médica*. <http://www.coopeagri.co.cr/productos-y-servicios/servicios/clinica-medica/>
- Consejo de Europa (2002). *Marco común Europeo de referencia para las lenguas: Aprendizaje, enseñanza, evaluación* (Instituto Cervantes, Trans.) Instituto Cervantes (Obra original publicada en 2001).
https://www.euskadi.eus/contenidos/documentacion/inn_doc_lenguas/es_def/adjuntos/500002c_Doc_Europa_marco_referencia_lenguas_c.pdf
- Duque Oliva, E. J. (enero-junio de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Echeverri Agudelo, M., y Vargas Molina, C. (2019). El papel del dominio del inglés como segunda lengua en la competitividad de los países--[Trabajo de grado economista]. Universidad EAFIT. <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/15339>
- Espinoza Salvadó. I. (s.f.). *Tipos de muestreo*. Unidad de investigación científica, Facultad de Ciencias Médicas, Honduras.
http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/Discapacidad/Escolares/Tipos.de.Muestreo.Rev.IE_31_Oct_17.pdf

- Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional. (2004). Bachillerato en administración de oficinas con salida lateral al diplomado en secretariado profesional y licenciatura en administración de oficinas [Plan de estudios]. Universidad Nacional, Campus Omar Dengo.
- García García, J., Reding Bernal, A., y López Alvarenga, J. (2013). Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *Investigación en educación médica*, 2(8), 217-224.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000400007&lng=es&tlng=es.
- García Marcos, A. (2010). *Adquisición de español como segunda lengua. Evaluación empírica y alternativas en lingüística aplicada* [Memoria de Master]. Universidad de Jaén.
<https://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/82996/00820113013549.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez, J. (2021). The top 5 most effective free apps to learn English. Comunicaciones UCAB. <https://elucabista.com/2021/11/24/the-top-5-most-effective-free-apps-to-learn-english/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*- (6ª ed). McGraw Hill Education.
- Instituto Costarricense de Turismo. (2020). *Turismo en Costa Rica*.
<https://www.ict.go.cr/es/ict/mensaje-del-ministro.html>
- López, A. (s.f.). *Emociones básicas*, ALCEA PSICOLOGÍA Y PSICOTERAPIA.
<https://alceapsicologia.com/que-son-las-emociones-basicas/>
- Manjarrez Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A., y Mendoza Vargas, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo,

- Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 359-365.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Mérida Rodríguez, J. (2015). *Proyecto de Graduación Hospital Distrital San Francisco el Alto, Totonicapán*. [Proyecto de graduación, Universidad de San Carlos de Guatemala]. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/02/02_4189.pdf
- Molina Astúa, M., Quesada Mena, L., Ulate Gómez, D., y Vargas, S. (2004). La calidad en la atención médica. *Medicina Legal de Costa Rica*, 21(1), 109-117.
http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en&tlng=es
- Montoya Agudelo, C., y Boyero Saavedra, M. (2012). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. *Revista Científica Visión de Futuro*, 17(1), 130-151. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935480005>
- Mora Contreras, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileña de Marketing*, 10(2), 146-162.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>
- Moreno, J., y Marcaccio, A. (2014). Perfiles profesionales y valores relativos al trabajo. *Ciencias Psicológicas* 8 (2), 129-138.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2017). *Estudios de la OCDE sobre los sistemas de salud: Costa Rica* (Ministerio de Salud, Traducido, Obra original publicada en 2017). https://www.oecd.org/els/health-systems/Estudios-OCDE-sobre-los-Sistemas-de-Salud_Costa-Rica_Evaluaci%C3%B3n-y-Recomendaciones.pdf
- Pérez, F. (2005). La entrevista como técnica de investigación social. Fundamentos teóricos, técnicos y metodológicos. *Extramuros*, 8, pp. 187-210.

- Quintero Teller, J. (2010). Competencias Laborales. Aproximación al estado del arte y su concepto. *Duazary*, 7(2), 274-281.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=512156323010>
- Real Academia Española. (2021). Idioma, *Diccionario de la Lengua Española*.
<https://dle.rae.es/idioma>
- Real Academia Española. (2020). Inglés, *Diccionario de Lengua Española*.
<https://dle.rae.es/ingl%C3%A9s>
- Rendon Cobian. M. V. (2014). La relevancia del contexto en el análisis organizacional: Tradición y modernidad en una empresa familiar en Chiapas. *Nova scientia*, 6(12), 321-355.
- Retana, G. (2017). Servicio al Cliente (2ª ed.). Instituto Nacional de Aprendizaje.
- Rosselli M., Jurado, M. B., y Matute, E. (abril, 2008). Las funciones ejecutivas a través de la vida. *Revista Neuropsicología, Neuropsiquiatría y Neurociencias*, 8(1), 23-46.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3987451>
- Santana, J., García, A., Ferret, C., y López, M. (2018). Diseño y validación de una escala para medir la actitud hacia el aprendizaje del inglés: Un estudio empírico en estudiantes de posgrado. *Revista Lenguas Modernas*, (28), 325-342.
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/rlm/article/view/34782/34341>
- Sáenz, M., Acosta, M., Muiser J., y Bermúdez, J. (2011). Sistema de salud de Costa Rica. *Nova Scientia*, 53(2), 156-167. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10619779011>
- Silvestrini, M., Ruiz, M., y Vargas, J. (2018). Fuentes de información primarias, secundarias y terciarias [Diapositivas de Powerpoint].
<https://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>
- Statista Research Department. (2022). *Número de inmigrantes con residencia legal en Costa Rica en 2019, por nacionalidad* [Base de datos]. Statista.

<https://es.statista.com/estadisticas/1190404/poblacion-extranjera-de-costa-rica-por-nacionalidad/>

UNA. (2019, junio 26). Administración de Oficinas. Universidad Nacional.

<https://www.carreras.una.ac.cr/administracion-de-oficinas/>

Universidad Nacional. (2019a). Bachillerato en Administración de Oficinas.

<https://www.secretariado.una.ac.cr/index.php/bachillerato-en-administracion-de-oficinas>

Universidad Nacional. (2019b). Diplomado en Secretariado Profesional.

<https://www.secretariado.una.ac.cr/index.php/carrera-administracion-de-oficinas>

Universidad Nacional. (2019c). Licenciatura en Administración de Oficinas.

<https://www.secretariado.una.ac.cr/index.php/licenciatura-en-administracion-de-oficinas>

Universidad Americana de Europa. (2020). Cómo afectan las barreras de comunicación a la empresa. <https://unade.edu.mx/barreras-de-comunicacion-en-la-empresa/>

Valverde-López, L., y Ureña-Hernández, M. (2021). Perfil profesional del administrador de oficinas: Requerimientos de las empresas de la zona de Pérez Zeledón, Costa Rica. *Revista Electrónica Calidad En La Educación Superior*, 12(1), 54 - 75. <https://doi.org/10.22458/caes.v12i1.2898>

Vargas González, V., Valecillos, J., Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales*, 19(4), 663-671. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>

Anexos

Anexo 1: Carta presentada a la empresa CoopeAgri.

Mollejones Pérez Zeledón

1 de noviembre de 2021

A quien corresponda

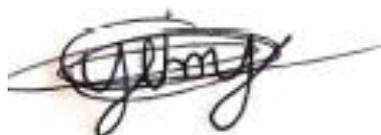
Recursos Humanos

Clinica Médica CoopeAgri

Al ser una clínica conocida en Pérez Zeledón, caracterizada por su eficiente laboral en el área de la salud, le solicito su autorización para poder tomar como muestra a la clínica CoopeAgri en una investigación sobre el siguiente tema "Importancia del dominio del inglés como requerimiento en el perfil profesional de los administradores de oficina en las clínicas de servicios de salud privadas de San Isidro de El General", realizada por las estudiantes, Katherine Gutiérrez, Esmeralda Rivera y Yeimy Gutiérrez que cursan el grado de licenciatura en Administración de Oficinas en la Universidad Nacional, Sede Regional Brunca.

El instrumento aplicado será un formulario a los/as secretarios/as que laboran en la clínica y se realizaría el otro año para ser aplicado. Su ayuda será de gran utilidad para poder cumplir con el requisito y concluir nuestra carrera.

Quedó atenta a su respuesta y de antemano muchas gracias.



Yeimy Gutiérrez

Est.Adm.Oficinas

Anexo 2: Carta de la lectora Beatriz Gamboa Sánchez.

28 de octubre de 2021

Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Licenciatura en Administración de Oficinas
Sede Regional Brunca
Universidad Nacional

Estimados señores:

Por este medio acepto colaborar como asesora ad-honoren del Trabajo Final de Graduación denominado "Importancia del dominio del inglés como requerimiento en el perfil profesional de los administradores de oficina y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en las clínicas de servicios de salud privadas de San Isidro de El General durante el período 2021-2022", en atención a la solicitud realizada por las personas estudiantes que se presentan a continuación, quienes optan por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas.

Nombre	Cédula
Esmeralda Rivera Ortiz	1-1710-0917
Katherine Gutiérrez Vásquez	1-1747-0815
Yeimy Gutiérrez Vásquez	1-1747-0814

Atentamente,

BEATRIZ DE LOS ANGELES GAMBOA SANCHEZ (FIRMA)
Digitally signed by BEATRIZ DE LOS ANGELES GAMBOA SANCHEZ (FIRMA)
Date: 2021.10.29 12:44:24 -0600

Beatriz Gamboa Sánchez
110660770

Anexo 3: Carta de la lectora Jessika Morales Vargas.

28 de octubre del 2021

Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Licenciatura en Administración de Oficinas
Sede Regional Brunca
Universidad Nacional

Estimados señores:

Por este medio acepto colaborar como asesora ad-honoren del Trabajo Final de Graduación denominado "Importancia del dominio del inglés como requerimiento en el perfil profesional de los administradores de oficina y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en las clínicas de servicios de salud privadas de San Isidro de El General durante el período 2021-2022", en atención a la solicitud realizada por las personas estudiantes que se presentan a continuación, quienes optan por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas.

Nombre	Cédula
Esmeralda Rivera Ortiz	1-1710-0917
Katherine Gutiérrez Vásquez	1-1747-0815
Yeimy Gutiérrez Vásquez	1-1747-0814

Atentamente,



Jessika Morales Vargas
112270331

Anexo 4: Datos Administrativos

Nombre de integrante(s)	Cédula	Carrera	Teléfono	Correo
Katherine Gutiérrez Vásquez Esmeralda Rivera Ortiz Yeimy Gutiérrez Vásquez	1-1747-0815 1-1710-0917 1-1747-0814	Administración de Oficinas	8359-2863 8551-3141 8366-7180	Katherine.gutierrez.vasquez@est.una.ac.cr Cristina.rivera.ortiz@est.una.ac.cr Yeimy.gutierrez.vasquez@est.una.ac.cr
Nombre completo y ubicación de la empresa donde desarrollará la investigación	Nombre de la persona contacto	Teléfono	Correo	
Clínica Médica CoopeAgri. Se ubica contiguo a servicentro CoopeAgri, Pérez Zeledón.	Gustavo Valverde Agüero	2785-0150	gvalverde@coopeagri.co.cr	
Clínica San Lucas. 100 mts norte del Hospital Escalante Pradilla.	Rut Montenegro de Peñas	2771-2562	clincasanlucas@hotmail.com	
Clínica Médica La Fuente. Frente a Marisquería Don Beto, San Isidro de El General, Pérez Zeledón.	Manuel Fernando Calvo	2770-4350	clinicamedicalafuente@gmail.com	

Modalidad: Tesis () Proyecto () Seminario (X) **Línea de investigación en que se suscribe:** Competencias Lingüísticas en la Gestión de Oficina

Anexo 5: Instrumento 1.

Aplicado a los administradores de oficinas				
Cuestionario				
Encabezado				
¡Saludos cordiales!				
La finalidad de este formulario es realizar un estudio de investigación sobre el dominio del idioma inglés de los administradores de oficinas en las clínicas de salud privada, para así lograr desarrollar el trabajo final de graduación en la Universidad Nacional, Sede Regional Brunca y poder optar por el título de licenciatura.				
La información obtenida será utilizada únicamente para fines académicos y con total confidencialidad.				
Nombre de la clínica donde labora _____				
Pregunta 1				
Enumere del 1 al 4 ¿Cuál considera que es la habilidad lingüística que posee con mayor/menor dificultad en relación con el dominio del idioma inglés? Donde uno es el mayor (más importante) y 4 es el menor.				
	1	2	3	4
Comprensión oral(escucha)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Expresión oral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comprensión lectora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Expresión escrita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pregunta 2				
Marque cuál es la frecuencia con la que atiende a personas extranjeras, hablantes del idioma inglés.				
<input type="checkbox"/> Diariamente				
<input type="checkbox"/> Semanalmente				
<input type="checkbox"/> Quincenalmente				
<input type="checkbox"/> Mensualmente				
<input type="checkbox"/> Trimestralmente				

Pregunta 3

¿Qué tipo de servicio brinda con más frecuencia a los usuarios extranjeros hablantes del inglés?

- Mensajería / emails
- Telefónica
- Presencial
- Otro _____

Pregunta 4

Marque la opción que se adecue a su nivel de comunicación en el idioma inglés.

- Capaz de brindar datos personales.
- Hablar un tema general.
- Comprender lo que escucha.
- Comprender y responder conversaciones técnicas.
- Capacidad de desenvolverse en cualquier tipo de situación.
- Comprensión y expresión lectora y oral

Pregunta 5

¿Qué tan importante considera el dominio del inglés en su puesto de trabajo?

- Poco importante
- Nada importante.
- Importante
- Muy importante

Pregunta 6

¿Ha participado en algún curso para mejorar su nivel del idioma inglés?

Sí

No

Pregunta 7

¿Estaría dispuesto en recibir o matricular cursos online gratis para fortalecer el idioma inglés?

Sí

No

Si su respuesta anterior es sí. Seleccione el rango de horario en que le es más factible.

Mañana (entre las 8:00 a.m. y las 12:00 p.m.)

Tarde (entre la 1:00 p.m. y las 5:00 p.m.)

Noche (entre las 5:00 p.m. y las 8:00 p.m.)

Pregunta 8

¿Conoce si en su lugar de trabajo o entorno familiar – social existe una diferencia de salario entre una persona bilingüe y una no bilingüe? O entre una persona con el idioma inglés y una sin este. Si su respuesta es afirmativa amplie

Sí _____

No _____

Pregunta 9

Marque las características que considera que posee como fortalezas en sus funciones laborales.

- Resuelve asertivamente problemas
- Le apasiona servir a los demás
- Facilidad para comunicarse en el idioma inglés
- Escucha activa.
- Empatía
- Paciente
- Maneja el estrés

Pregunta 10

Enumere del 1 al 4, la frecuencia de barreras de comunicación que se presentan en el momento de brindar servicio al cliente, donde uno es (más frecuente) y 4 es el menos frecuente.

- Barreras semánticas: significado de las palabras.
- Barreras psicológicas: estado emocional, timidez o prepotencia.
- Barreras fisiológicas: alteraciones fisiológicas, condiciones médicas, enfermedades transitorias
- Barreras físicas: creadas por las estructuras organizacionales, entorno.

¿Con qué frecuencia ocurren estas barreras de comunicación en su trabajo?

- Diariamente
- Semanalmente
- Quincenalmente

Pregunta 11

¿Cuál es la mayor limitación que tiene cuando brinda el servicio a un usuario hablante de inglés?

Pregunta 12

¿Su estado emocional tiene variación en el momento de dar servicio a una persona hablante del español que del inglés? Explique

Sí

No

Pregunta 13

De las siguientes opciones marque las que se acercan a su estado emocional cuando brinda servicio a un usuario en idioma inglés.

- Frustración
- Enojo
- Alegría/ Entusiasmo
- Satisfacción
- Decepción
- Inseguridad
- Confianza
- Seguridad
- Ansiedad
- Confusión
- Fortaleza
- Estrés
- Impotencia
- Vergüenza
- Interés
- Neutral

Anexo 6: Instrumento 2.

<p style="text-align: center;">Aplicado a los usuarios hablantes del idioma inglés Cuestionario</p> 
<p>Header</p> <p>Best regards!</p> <p>The purpose of this survey is to carry out a research study on the English language proficiency of office administrators (secretaries) in private health clinics, to develop the final graduation project at the Universidad Nacional, Brunca Extension and to be able to opt for the Licentiate degree.</p> <p>The information obtained will be used solely for academic purposes and with total confidentiality.</p>
<p>Question 1</p> <p>How often do you visit private health services clinics?</p> <p><input type="checkbox"/> Weekly</p> <p><input type="checkbox"/> Biweekly</p> <p><input type="checkbox"/> Monthly</p> <p><input type="checkbox"/> Quarterly</p> <p><input type="checkbox"/> Semiannually</p> <p><input type="checkbox"/> Annually</p>

Question 2

Which clinic do you visit most frequently?

- CoopeAgri Medical Clinic
- San Lucas Clinic
- La fuente Clinic

Question 3

How do you rate the level of satisfaction with the service provided by the office administrator?

- Very satisfied
- Satisfied
- Slightly satisfied
- Neutral
- Slightly dissatisfied
- Dissatisfied
- Very dissatisfied

Question 4

What action would you rate as most important for an office administrator in order to achieve visitor satisfaction in a health clinic. You can choose more than one option.

- A friendly greeting toward visitors
- Kind treatment
- Good communication skills in English
- Good command of telephone etiquette.

Question 5

Rank from 1 to 4 what you consider to be the most/least important linguistic skill for a office administrator when attending patients at the clinic? (1= most important, 4= least important)

- | | 1 | 2 | 3 | 4 |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Speaking | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Reading | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Writing | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Listening | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |