



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

**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS
DE LA EDUCACIÓN, MENCIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

TEMA:

IDIOMA INGLES Y SU INFLUENCIA EN EL ÁMBITO PROFESIONAL DE LAS
SECRETARIAS EJECUTIVAS EN LA EMPRESA TORRES Y TORRES EN EL AÑO 2022.

AUTORA:

MANZABA MINDIOLA MAYBELI JOMELY

TUTORA:

MSC. HERNANDEZ JARA PEGGY VERONICA

BABAHOYO – ECUADOR

2022

DEDICATORIA

Este presente estudio de caso está dedicado primeramente a Dios, a mis padres y luego a todas las personas que me han apoyado y me han ayudado a llegar al punto que me encuentro. El proceso no ha sido nada sencillo, pero gracias a las personas que han tenido las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado importantes objetivos y más como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y obtener una afable titulación profesional.

Agradecimiento

En primer lugar, mi agradecimiento va dirigido a quien ha forjado mi camino, y me ha dirigido por el sendero correcto, a Dios, el que en todo momento está conmigo ayudándome a aprender de cada uno de mis errores para así no volver a cometerlos. Eres quien guía mi camino y el destino de mi vida.

A la Universidad Técnica de Babahoyo que me ha brindado muchas oportunidades que son incomparables, además de que me ha dado la bienvenida al mundo como tal, y que me ha ayudado a cumplir con algunas de mi meta planeada en mi vida, sin pensar que si quiera me toparía con algunas de ellas.

A mi familia porque han estado hay para apoyarme.

A mis padres que siempre han sado batallando conmigo, aportando cosas buenas a mi vida, además por los grandes lotes de felicidad y de diversas emociones que han causado para yo seguir al pie del cañón y cumplir todas mis metas. Han pasado muchos años desde que nací. Desde ese momento o incluso antes ya estaban buscando maneras de ofrecerme lo mejor, han trabajado duro y sin importar que siempre me mostraban una sonrisa. Los quiero mucho.

RESUMEN

El presente estudio de caso tiene por nombre el *Idioma Ingles Y Su Influencia En El Ámbito Profesional De Las Secretarias Ejecutivas En La Empresa Torres Y Torres*. Donde podemos observar las habilidades y falencias que presentan las secretarias en el idioma y como lo conlleva en el ámbito profesional y en sus actividades diarias, en relación necesidades del departamento secretarial de la empresa Torres y Torres, ambiente donde se realiza la presente investigación; como objetivo general, “Analizar la relación del Idioma Inglés en el ámbito profesional de las Secretarias Ejecutivas en la empresa Torres y Torres.”. Se utilizó el Método explicativo y descriptivo porque son mejor para definir y alcanzar los objetivos planteados que se planea obtener de las secretarias ejecutivas además de saber qué porcentaje tienen de conocimiento del idioma ingles para así mejorar el ámbito profesional. El instrumento que utilizamos para la recopilación de información fue la entrevista: misma que se les realizo a las secretarias de la empresa Torres y Torres para evaluar el desempeño laboral, las diferentes actividades y el uso del idioma ingles atreves del intercambio de ventas y atención con los clientes. La misma que fue aplicada por medio de un cuestionario de ocho preguntas desarrolladas en base a las dos variables del tema de investigación. También se consideró un personal secretarial, de cinco personas involucradas en la problemática, evidenciando el desarrollo en el presente documento.

Palabras claves: Idioma Inglés – Ámbito – Profesional – Secretarias.

ABSTRACT

This case study is called the English Language and Its Influence in the Professional Environment of the Executive Secretaries in the Torres y Torres Company. Where we can observe the abilities and shortcomings that the secretaries present in the language and how it entails it in the professional field and in their daily activities, in relation to the needs of the secretarial department of the Torres y Torres company, the environment where the present investigation is carried out; as a general objective, "Analyze the relationship of the English Language in the professional field of the Executive Secretaries in the Torres y Torres company." The explanatory and descriptive method was used because they are better to define and achieve the stated objectives that are planned to be obtained from the executive secretaries, in addition to knowing what percentage they have of knowledge of the English language in order to improve the professional field. The instrument we used to collect information was the interview: the same one that was carried out with the secretaries of the Torres y Torres company to evaluate job performance, the different activities, and the use of the English language through the exchange of sales and attention with the clients. The same was applied through a questionnaire of eight questions developed based on the two variables of the research topic. A secretarial staff of five people involved in the problem was also considered, evidencing the development in this document.

Keywords: English Language - Field - Professional – Secretaries.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
RESUMEN.....	III
ABSTRACT.....	IV
INTRODUCCIÓN.....	¡Err
or! Marcador no definido., 2	
DESARROLLO.....	3
JUSTIFICACIÓN.....	3,4
OBJETIVO GENERAL.....	5
SUSTENTO TEÓRICO.....	6
Historia del idioma inglés en las secretarias.....	6
Idioma inglés en las secretarias/os.....	6,7,8
Techniques to learn English fast.....	8,9
Reading, Writing, Speaking, and Listening.....	9,10,11
La gamificación en el idioma inglés.....	11
Ámbito profesional de las secretarias/os.....	11,12
Competencias laboral de las secretarias/os.....	12,13
Desempeño laboral de las secretarias.....	13
Evaluación del desempeño laboral.....	13,14
Habilidades de las secretarias.....	14
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	15
RESULTADOS OBTENIDOS.....	16,17,18
SITUACIONES DETECTADAS.....	19
SOLUCIONES PLANTEADAS.....	20
CONCLUSIONES.....	21,22
RECOMENDACIÓN.....	23
BIBLIOGRAFÍA.....	24
ANEXOS.....	25-32

1. INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso está basado en la problemática: *Idioma Ingles Y Su Influencia En El Ámbito Profesional De Las Secretarias Ejecutivas En La Empresa Torres Y Torres*. El inglés de hoy se ha convertido en el idioma Genérico, por lo que se consideró necesario hacer una recomendación sobre esta base, para desarrollar la capacidad de escritura y habla en el idioma inglés. De la misma manera se va a adquirir y desarrollar estrategias metodológicas que permitan a las secretarias/os desenvolverse de manera independiente y eficiente, cuando la situación así lo exige o al momento de ejercer su cargo.

Para la presente investigación la línea de investigación es: *Desarrollo Organizacional* con la sub-línea: *Idioma Extranjero*. El estudio se realizó con diferentes contenidos por ejemplo: Constituir medios o herramientas que facilitarán la realización y el aprendizaje de estrategia; esto quiere decir que en el proceso de formación académica de las secretarias/os ellas/os alcanzarán el nivel de competencia requerido por la empresa. Para así desarrollar un aprendizaje significativo, como lo son: Reading, Writing, Speaking, and Listening.

El inglés está provocando una revolución tecnológica y requieren una mejora sustancial en la calidad del sistema educativo a las futuras/os secretarias/os. Por eso los administradores de la educación y quienes hacen cumplir la función educativa debe tener conceptos modernos y técnicamente científicos en la evolución del idioma inglés. La idea básica de cómo las estrategias

descritas en este estudio se pueden encontrar en el idioma inglés es que puede traer constantemente calidad y adopte a la buena escritura y habla lingüística porque está revolucionando el mundo.

En otras palabras, cuanto mayor sea la propuesta y la forma o calidad de la educación en las futuras/os secretarias/os, mayor será la capacidad de que ellas/os aprendan el Idioma inglés y para lograr el éxito deseado según lo recomendado debe ser inteligente y aceptar los errores o déficits que tienen las secretarias en este ámbito profesional, deben tener disponibilidad de las herramientas que se necesitaran para el aprendizaje del idioma ya sean desde tecnológicas hasta didácticas.

DESARROLLO

2. Justificación.

El presente Estudio de caso tiene como finalidad dar a conocer la importancia que comprende el idioma inglés en el ámbito profesional de las secretarías/os ejecutivas/os, por su excelente labor en el ámbito social, económico, empresarial, entre otros. Por esta razón es importante que en las universidades impartan el idioma inglés para ir perfeccionándolos en el ámbito laboral y administrativo y a su vez profesional porque ayudara en el campo de las ventas con clientes a nivel internacional, nacional, regional ayudando en el intercambio de la economía, es por eso que las secretarías se van a desenvolver a nivel personal como profesional.

Las secretarías/os ejecutivas/os de la empresa Torres y Torres deberán desempeñarse en sus áreas más importantes capacitaciones de atención al cliente, inglés fluido, eficiencia, desempeño, productividad, esta característica debe tener una asistente administrativa. Una institución que busca la excelencia y la calidad exige como su talento es parte de una secretaria exitosa, preparada y tiene formación y educación de alto perfil. Este profesional se ha convertido en un pilar fundamental de la actividad del despacho, contribuyendo y colaborando directamente con su jefe inmediato, haciéndolo siempre de forma discreta, minuciosa y dinámica, por eso este estudio de caso busca garantizar un óptimo desempeño laboral con un excelente trabajo de calidad y calidez para los usuarios.

Las secretarías/os ejecutivas/os de la empresa Torres y Torres deberán conocer las capacidades que tienen para el desarrollo de las actividades que se realizaran para el mejor

desenvolvimiento en el dominio del idioma ingles para así que cada una de las secretarias/os tengan una mejor eficiencia en la área que se desenvuelve, debemos destacar que las secretarias en los últimos años se ha vuelto el pilar fundamental de la empresa donde lleva de forma correcta y ordenada toda sus actividades, debemos entender que el idioma inglés tiene también un papel importan en las actividades de la empresa, si las secretarias ejecutivas tiene más ideas sobre el idioma ingles y la relación que tiene en el ámbito profesional será un aporte muy beneficiario para la empresa, las secretarias/os, los usuarios y funcionarios de la empresa Torres y Torres mismo que se verá reflejado.

Para toda empresa ya sea pública o privada deberá contar con una secretaria que sepa hablar dos idiomas, y si es el idioma ingles sería mucho más factible debido a que la empresa tiene negocios internacionales. Las secretarias ejecutivas que se desenvuelvan muy bien en el idioma ingles llevarían los negocios de la empresa de forma eficaz y eficiente. La secretaria ejecutiva buscara siempre la manera que la empresa donde trabaja progrese y no se estanque, dando a conocer que el idioma inglés y español son los más importantes, y si la secretaria tiene negocios con países internacionales y estos países no saben el idioma inglés o español ella deberá buscar la manera de tratar de comunicarse con el cliente para que los negocios sigan adelante.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General.

Analizar la relación del Idioma Inglés en el ámbito profesional de las Secretarías Ejecutivas en la empresa Torres y Torres.

4. Sustento Teórico

Historia del idioma inglés en las secretarías.

En la actualidad el aprender un idioma es importante, en este caso el idioma inglés, que se ha convertido en una necesidad en todo proceso de formación. La globalización ha hecho de este idioma la clave en las relaciones de comercio internacionales, por consiguiente, los sistemas educativos de diversos países han logrado integrar el idioma inglés en los diferentes niveles educativos con la intención de formar profesionistas competentes a nivel internacional. Las universidades preparan a futuros profesionales en el aprendizaje del idioma inglés, para los estudiantes egresados es un requisito, terminar con un nivel de competencia en el idioma adecuado, para que puedan insertarse en el campo laboral y enfrentar los nuevos retos que demandan muchas empresas en el dominio de una lengua extranjera. (Kristel Montero García, 2020)

Idioma inglés en las secretarías/os.

El idioma inglés en las secretarías ejecutivas en los últimos años ha sido uno de los factores muy importantes en ellas debido a que cualquier empresa sea micro o macro pueden tener clientes extranjeros además de eso los proveedores, la secretaria o administrador ejecutivo deberá llevar con éxito el negocio es decir tiene que incentivar al cliente o proveedor a invertir en la empresa con una comunicación correcta además de saber de forma correcta el Reading, Writing, Speaking, and Listening.

Las secretarias es uno de los profesionales que la empresa le exige la mejora y se desenvuelva en el idioma inglés debido a que la falta de conocimiento en el idioma puede echar a perder los negocios con las empresas internacionales, además de dar una mala imagen, las funciones que encontramos pueden verse afectadas por esta carencia, el/la asistente administrativo/a puede perder el puesto de trabajo debido a que no estaría cumpliendo con los requisitos de la empresa, debe buscar la solución más rápida que sería los cursos intensivos del idioma.

La manera más adecuada de mejorar el nivel de idiomas en esta situación son los cursos intensivos en origen, encontrando la manera de compaginarlo con la elevada carga de trabajo que suelen tener las empresas. No son pocas las empresas que ofrecen cursos presenciales en la propia oficina durante horas de trabajo, y es que recordemos, la formación a cargo de la empresa debe darse siempre que sea posible dentro de la jornada laboral. Y si no es el caso de su empresa, considera la posibilidad de invertir en su formación, algo que seguro será clave en su futuro profesional. Sin duda se puede ver la necesidad de aprender bien un segundo idioma, lo que hace muy recomendable aprender inglés para secretarias si ese es tu gremio. (Azanuet, 2022, pág. 1)

En este caso, la forma más adecuada de mejorar tu dominio del idioma es un curso intensivo de origen, encontrando la forma de compaginarlo con la habitual carga de trabajo de la empresa, son pocas las empresas que ofrecen cursos presenciales en la propia oficina en horario laboral, y hay que recordar que la formación que imparten las empresas debe realizarse en la medida de lo posible durante la jornada laboral. Si no es el caso de tu empresa, plantéate la posibilidad de invertir en tu formación, que seguro será clave para tu futuro profesional. Sin duda puedes ver la necesidad

de aprender un segundo idioma y si ayuda a mejorar tu profesión, sería una inversión muy productiva.

Techniques to learn English fast. (Técnicas para aprender inglés rápido)

English is one of the most important languages today it allows you to communicate with people from all over the world, get to know those songs and movies that you really like, and it can also open doors for promising jobs in the future, however, there are many inconveniences when communicating in English due to the lack of knowledge of the vocabulary, it is possible that you understand what they say but you cannot find phrases or words to express yourself, so below we have techniques that will improve the English speaking.

- Create a list full of vocabulary. (Crea una lista con vocabulario)
- Listen to songs in english. (Escucha canciones en inglés)
- Watch movies and series in It's original language. (Ve películas y series en su idioma original)
- Think in english. (Piensa en inglés)
- Browse and chat. (Navega y chatea en internet)
- Make friends who speak english. (Haz amigos que hablen inglés)
- Read a book or magazine in english. (Lee un libro o revista)
- Play a game in english. (Play a game in english)
- Set up your devices in english. (Configura tus dispositivos en inglés)
- Involve the language in any activity you like. (Involucra el idioma en cualquier actividad)

These techniques have improved the understanding of the English language in University students and also help them to function in the workplace because they have already been involved daily with any activity in the language and this has been able to cope with international, national, or regional communication. Revealing that the progress of the professional is also due to the performance that this involves with each aspect mentioned above, one of the techniques that most attracts the attention of the students is to listen to music in the English language, which would not be such a drastic change in these given professionals all have a favorite song in English and some probably have no idea what it says. We can also look for the letter, analyze it and practice it.

Reading, Writing, Speaking, and Listening.

As everyone knows, these four points are very essential in the English language, allowing it to be understood, so below we will explain how we can improve in each of these aspects.

To improve reading we must bear in mind that before reading a title or any illustration, we must observe to obtain a clearer idea of the content, giving an imagination about what the book or illustration is about. Another necessary aspect is to write down the questions that are necessary for what you plan to learn, preparing for good reading is a correct way to start, we will continue with the reading, that is, read a complete text without pause, because we already have a knowledge that the book or illustration is about, we start reading without worrying about the details because we must be clear about the main ideas of this procedure. Writing down keywords will help your vocabulary improve, but before looking them up in the dictionary try to guess their meaning, and then check if your answers were correct.

Writing is one of the most important points of language skills, so we must take into account the following tips to improve the level of written English, reading is one of the ways to write well because we must get used to the language the reading is an essential foundation for improving writing, try to read everything you have insight for example books, magazines, blogs and labels, all in English but try to read everything in your favorite gender, so you can gain knowledge. Learning vocabulary is the natural way to learn new words that will enrich your written language, as you discover new words or terms you will learn more.

Speaking is an essential part of learning the language, it is with this that you can have possibilities to communicate with people from all over the world but for that we must first look for the keys that will help you express yourself correctly, watch series or television programs it is a great way to learn to speak, as you listen to the pronunciation it will remain engraved in your head and that helps you to express yourself well, conversations with friends or native teachers are one of the best tools to improve speaking, for this reason, we must have a conversation with a native speaker because it will help you perfect the accent, reading English aloud improves us and we acquire fluency by reading, as well as helping us to learn new words with certainty.

Listening as everyone knows in the English language there are many words that have different spellings but their pronunciations are very similar, that is why these infallible tricks or techniques are recommended, watch television in the original version and that allows a better understanding of the language, search for lyrics of the songs that you like the most will help you advance faster and with less effort, if we get used to looking for lyrics of songs that you listen to in English, you will improve comprehension without realizing it little by little. Look for

environments where you can listen to English, you can travel, and have opportunities to learn the language in this way you will be taking advantage of your time, remember to leave your shyness at home, and live new experiences.

La gamificación en el idioma inglés.

El propósito de este estudio es analizar la gamificación como estrategia didáctica aprendiendo inglés. Se supone que se aportan contribuciones a la selección de materiales literarios, metodologías y estándares de calidad científica. Los resultados muestran que la gamificación es una estrategia que utiliza juegos para mejorar el aprendizaje del inglés para atraer el interés de los estudiantes. El dominio de esta lengua extranjera sitúa a los alumnos en una posición ventajosa en el contexto globalizado actual. La conclusión es que aprender inglés es necesario porque es la lengua franca para innumerables actividades en ciencia, negocios, emprendimiento y otros campos. Sin embargo, se necesitan estrategias de enseñanza más efectivas para ayudar a los estudiantes a adquirir habilidades lingüísticas, y la gamificación puede ser una herramienta valiosa para este propósito.

Ámbito profesional de las secretarias/os.

Las secretarias/os o asistente administrativos son los responsables de la gestión de las empresas o instituciones, dando a entender que su rol profesional donde abarcan variedad de actividades las cuales ayudan a la empresa a progresar, estos profesionales van más allá de ser un apoyo administrativo, viene a ser el pilar de la empresa, cuando asumen las tareas o actividades de

su superior las/os singularizan como profesionales sobresalientes, la función de las/os asistente administrativas /os también ayuda a la gestión de la información no solo oral y escrita.

La secretaria/o se caracterizó por la ejecución de una serie de actividades propias de la organización y gestión del trabajo administrativo de oficina, mediante el apoyo comprometido a un jefe o directivo, lo que involucró no solo su eficiente desempeño, traducido en el tiempo otorgado a cada tarea, sino una serie de valores que le caracterizaron como el funcionario con mayor dominio. Hoy en día estos funcionarios son considerados uno de los principales asesores en la toma de decisiones, tendientes a la solución de los problemas. Además “la sociedad actual está demandando no solo profesionales con muchos conocimientos, sino también con las competencias necesarias para hacer frente a los nuevos retos que está deparando la realidad socio-laboral” (Gardenia Edith Cedeño Marcillo, 2019, págs. 20,21)

La ejecución de las actividades de las secretarias/os ayudan a la organización del trabajo administrativo de oficina ya sea en empresas o instituciones involucrando el eficiente desempeño que realiza en cada una de sus tareas. Estos profesionales son considerados como los principales protagonistas de las organizaciones por su participación en la correcta coordinación de las actividades y asesorando a los usuarios al momento de tomar decisiones. En general, la apropiación permanente de una cultura profesional les permite complementar su imagen profesional y coordinando el desarrollo de conocimientos que beneficien a sus habilidades.

Competencias laboral de las secretarias/os.

La competencias laboral en las secretarias ejecutivas son exclusivas de quienes culminan la educación superior y se caracterizan por un alto grado de flexibilidad y amplitud, así como por ejemplo: el manejo de imprevistos y el manejo de temas de alta complejidad”, por lo que se consideran importantes en cualquier campo o herramienta. Desempeñando funciones con calidad, mostrando eficiencia en todas las actividades laborales. De acuerdo con el criterio de los autores antes mencionados, se puede definir que el desarrollo de las competencias profesionales se da en la aplicación efectiva de todos los conocimientos académicos, lo que hace que el desempeño profesional sea pertinente al nivel requerido para el empleo.

Es preciso generar el desarrollo de las habilidades y destrezas en la práctica diaria en la gestión secretarial, con objeto de que permitan discernir, deliberar y elegir la construcción de las propias competencias, lo que amerita tomar en cuenta las siguientes características de las competencias:

- ✚ Destrezas ocupacionales: Se relacionan con el desarrollo de la persona; con la capacidad para expresarse y con la capacidad de manejar la información.
- ✚ Destrezas sociales: Capacidad de colaborar con los otros y mostrar comportamientos orientados a integrar y fortalecer a un grupo determinado.
- ✚ Destrezas participativas: Saber participar, ser capaz de organizar y decidir.
- ✚ Destrezas de acción: Resultado de la integración de las competencias anteriormente señaladas, que construyen prácticas específicas y manejan los cambios. (María Paulina Bravo Franco, 2018, págs. 1,2)

Por lo antes mencionado del desarrollo de las habilidades y destrezas de la secretaria ejecutiva, permiten liberar la construcción de las propias competencias, una de las destreza que más se destaca en las secretarias es la destreza social, debido a que es la profesional capaz de orientar en el comportamiento de los funcionarios de la empresa fortaleciendo así al grupo determinado además esto ayudara a una mejor organización en el área que se desenvuelve. A esto incluimos otra destreza importante la destreza participativa una secretaria es importante que sea participativa capaz de decidir y tomar buenas decisiones en la empresa.

Desempeño laboral de las secretarias.

El desempeño laboral incide significativamente en la gestión Secretarial del área administrativa de la empresa Torres y Torres, para poder realizarlos de manera correcta y eficiente, dado que afecta la realización de las tareas o actividades a encomendar, para ello esperan mejorar el servicio a los usuarios y el desempeño de las diversas actividades que se realizan dentro de la organización a través de capacitación que logre beneficios equitativos para orientarlos. Se desarrollan las áreas contextuales en cuestión, es decir, por qué y para qué investigaciones, la importancia de esta investigación y algunos de los puntos que detallamos se realizarán.

Evaluación del desempeño laboral.

La evaluación del desempeño laboral no es un fin en sí mismo, sino una herramienta para mejorar los recursos humanos, ya que a través de este sistema se supervisa la integración del trabajador en la empresa o en el puesto que ocupa, la falta de potencial o la baja motivación para cumplirlos. Las empresas utilizan estos resultados cuando deciden cambios de trabajo,

asignaciones de incentivos financieros o necesidades de capacitación o incentivos de los empleados. Los empleados también obtienen beneficios como saber qué espera su jefe de ellos y ver resueltos sus problemas.

Habilidades de las secretarias.

Katz fue un teórico de quien sus investigaciones son consideradas trascendentales en tema de habilidades, competencias y/o aptitudes gerenciales, hasta la actualidad, definió “todo gerente para ser eficiente en su cargo, debe desarrollar tres tipos de habilidades gerenciales a saber: las técnicas, las sociales o humanas, y las conceptuales, conocidas también como estratégicas o intelectuales”. (Mendoza, 2018, pág. 22)

Esta es una de la teoría que más cautivo a las secretarias o asistentes administrativos porque estas habilidades son muy escasas en la empresas debido a que el trato a los usuarios ha sido de una forma incorrecta y errónea trayendo consigo consecuencia a la empresa como perdida de ventas o a algo más grave la empresa puede llegar a quebrar por esta situación dado que la secretaria es el pilar de la empresa llevando consigo el control de todas las actividades de la empresa, si la secretaria ejecutiva pone en práctica estas tres habilidades puede hasta llegar a mejorar su propia vida personal así teniendo una buna relación con los demás, claro que funcionaran estas habilidades siempre y cuando las haga de corazón y respetando a la otra persona en particular.

5. Técnicas Aplicadas Para La Recolección De Información.

Para realizar este estudio de caso con el tema: *Idioma Ingles y su influencia en el ámbito profesional de las secretarias ejecutivas en la empresa Torres y Torres*. Se utilizó el Método explicativo y descriptivo porque son mejor para definir y alcanzar los objetivos planteados que se planea obtener de las secretarias ejecutivas además de saber qué porcentaje tienen de conocimiento del idioma ingles para así mejorar el ámbito profesional.

El instrumento que utilizamos para la recopilación de información fue la entrevista: misma que se les realizo a las secretarias de la empresa Torres y Torres para evaluar el desempeño laboral, las diferentes actividades y el uso del idioma ingles atreves del intercambio de ventas y atención con los clientes. La misma que fue aplicada por medio de un cuestionario de ocho preguntas desarrolladas en base a las dos variables del tema de investigación.

6. Resultados Obtenidos

Estudio estadístico aplicado

La Encuesta aplicada a las secretarias que laboran en la empresa Torres y Torres. Población encuestada: 5

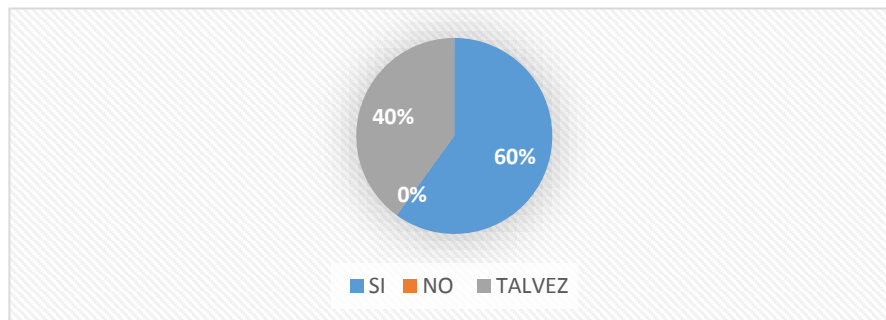
Pregunta N° 1

¿Cree usted que el Idioma Inglés tiene relación en el ámbito profesional de las secretarias?

TABLA N° 1

<i>CRITERIOS</i>	<i>SECRETARIAS</i>	<i>PORCENTAJES</i>
SI	3	60%
NO	0	0%
TALVEZ	2	40%
TOTAL:	5	100%

GRAFICO N° 1



Análisis de datos: se puede concluir que el 60% de los encuestados creen que el idioma inglés si tiene relación con el ámbito profesional de las secretarias, mientras que el 40% que talvez tenga relación.

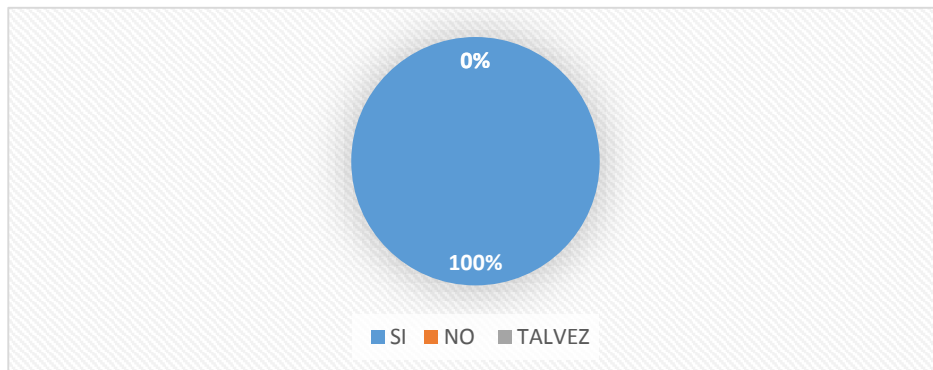
Pregunta N° 2

¿Considera usted que el Idioma Inglés en las secretarias ejecutivas es importante?

TABLA N° 2

<i>CRITERIOS</i>	<i>SECRETARIAS</i>	<i>PORCENTAJES</i>
SI	5	100%
NO	0	0%
TALVEZ	0	0%
TOTAL:	5	100%

GRAFICO N° 2



Análisis de datos: se puede concluir que el 100% de los encuestados consideran que si es importante el idioma inglés en las secretarias ejecutivas.

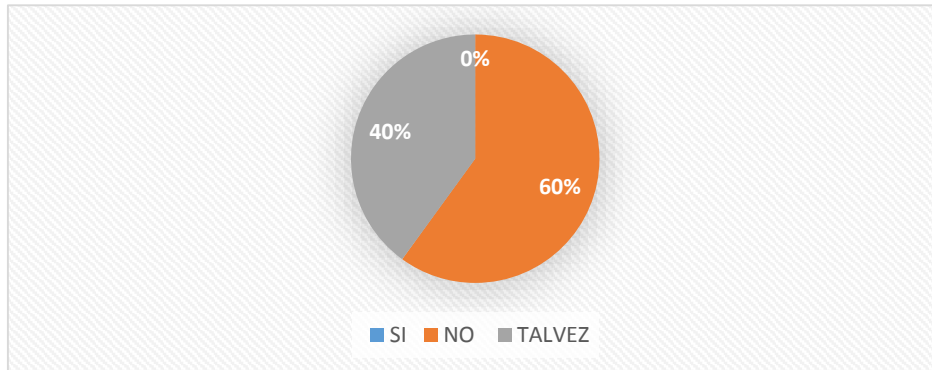
Pregunta N° 3

¿En la empresa Torres y Torres existen planificación y/o capacitación sobre actualización de conocimientos en el Idioma Inglés para mejorar el ámbito profesional de las secretarias?

TABLA N° 3

<i>CRITERIOS</i>	<i>SECRETARIAS</i>	<i>PORCENTAJES</i>
SI	0	0%
NO	3	60%
TALVEZ	2	40%
TOTAL:	5	100%

GRAFICO N° 3



Análisis de datos: se puede concluir que el 60% de los encuestados dieron a conocer que no se realiza planificaciones y/o capacitaciones del idioma inglés en la empresa Torres y Torres mientras que el 40% que talvez han realizado planificaciones y/o capacitaciones dentro de la empresa Torres y Torres.

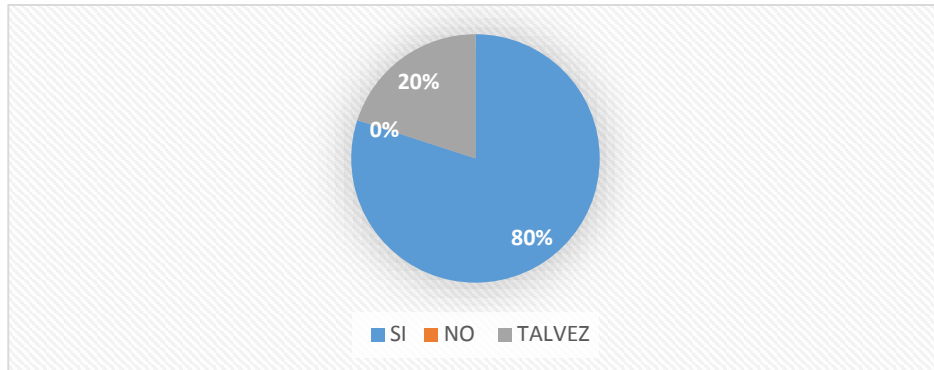
Pregunta N° 4

¿Cree usted que el ámbito profesional en las secretarías de la empresa Torres y Torres mejoraría con la capacitación sobre actualización de conocimientos en el Idioma Inglés?

TABLA N° 4

<i>CRITERIOS</i>	<i>SECRETARIAS</i>	<i>PORCENTAJES</i>
SI	4	80%
NO	0	0%
TALVEZ	1	20%
TOTAL:	5	100%

GRAFICO N° 4



Análisis de datos: se puede concluir que el 80% de los encuestados consideran que con capacitaciones para la actualización de conocimientos del idioma inglés en las secretarias de la empresa Torres y Torres si mejorarían en el ámbito profesional mientras que el 20% dice que talvez mejoraría el ámbito profesional.

7. Situaciones Detectadas

La encuesta presentada en esta investigación fue realizada de manera presencial a cinco secretarias/os de la empresa Torres y Torres. Por medio de la aplicación de la encuesta se ha llegado a recolectar la información más relevante para visualizar en esta problemática. De las ocho preguntas planteadas en la entrevista, se han utilizado cuatro de ellas como referencia para analizarlas mostrando que son la más significativa en la investigación.

Dentro del proceso “Idioma Inglés y la relación que tiene en el ámbito profesional”, es el que tiene más indicadores y más de la mitad de las secretarias registran alto conocimiento de la influencia que puede tener el idioma inglés en el ámbito laboral y no solo eso han decidido a mejorar su listening gracias a los cursos intensivos que se propuso en este estudio de caso conjunto a la empresa, dando a entender que “La confianza en sí mismo es el primer secreto del éxito – Ralph Waldo Emerson”.

Otra de las situaciones detectadas es la rapidez con la que las secretarias quieren aprender el idioma inglés, por eso al momento de realizar un speaking con los clientes en el campo de ventas o en la atención al cliente comienzan a tener inconvenientes porque la rapidez con la que hablan las personas nativas de dicho idioma se hace muy confusa a las personas que no han aprendido hablar el idioma de la forma correcta. “El trabajo que nunca se empieza de forma correcta es el que tarda más en realizarse – J.R.R Tolkien”

8. Soluciones Planteadas.

La solución planteada es dar cursos intensivos o capacitaciones del idioma inglés a las secretarías de la empresa Torres y Torres para tener un mejor desenvolvimiento en el ámbito profesional de la empresa enfocando la comunicación que tendrá con los clientes o socios internacionales, nacionales y regionales dando a conocer que pueden trabajar eficientemente con cada una de nuestras asistentes administrativas, consiguiendo el aprendizaje y mejoramiento del inglés, a través de la motivación y la interacción, lo que ofrece estos recursos didácticos, es contribuir y despertar el interés por el aprendizaje.

Además de las técnicas que se aplicaran en el aprendizaje del idioma inglés serán factibles la práctica que tendrán con los clientes internacional también debemos saber que dentro del país encontramos a muchas personas extranjeras que aún no manejan el idioma español, por esta razón y muchas otras las secretarías que tengan conocimiento del idioma inglés y sepan manejarlo en el ámbito laboral son fundamentales en la empresa para que el campo de ventas tenga éxito al momento de cerrar un negocio en el extranjero.

Debemos tener en cuenta que estas soluciones se han planteado en base a la resolución de los resultados obtenidos en la encuesta que hemos realizado a las secretarías ejecutivas de la empresa Torres y Torres, quienes nos han demostrado que el idioma inglés es de suma importancia no solo en el ámbito profesional de estos profesionales sino también personal donde ayudan a que se desenvuelva con personas del extranjero, es decir amigos y familiares. Que han ayudado a la aportación de conocimientos de este idioma en los estudiantes universitarios o futuros profesionales.

9. Conclusiones

En conclusión a los resultados obtenidos se logró verificar que las secretarias de la empresa Torres y Torres consideran que el idioma inglés tiene mucha relevancia en el ámbito laboral de la empresa para mejorar la calidad y atención al cliente, tratando de brindar una atención eficiente a los usuarios y funcionarios de la misma, además de ayudarlos a mejorar su fluidez en el idioma que los favorecerá no solo en lo personal sino también en lo profesional, debido a que se han reconocido las falencias que estos profesionales tienen en el idioma inglés.

El idioma inglés es importante en las secretarias debido a la competencia laboral que han tenido últimamente estos profesionales, por eso las universidades piden al culminar los estudios un certificado donde acredite que dicho estudiante ha tomado un curso de inglés dado por la propia universidad o costado por ellos mismos. Dando como conclusión que los profesionales de la actualidad tienen más conocimientos del idioma y eso les ha ayudado a tener más oportunidades laborales.

La planificación y/o capacitación de las secretarias de la empresa Torres y Torres en el idioma inglés han mejorado a aquellos profesionales que no tuvieron la adecuada educación, lo que demuestra la poca formación integral que existe en los antes mencionados, que nos conlleva a un déficit de conocimiento en el idioma, estos profesionales daban a demostrar sus falencias a las personas que acudían a dicha empresa, lo cual con el tiempo irá mejorando para beneficio a la empresa.

Por otro lado se debe acotar que el ámbito profesional de las secretarias de la empresa Torres y Torres tendrá una mejora en la atención al cliente no solo internacional sino también nacional y regional, también en el ámbito económico de la empresa, lo cual traerá consigo beneficios que aportan al personal que labora en dicho lugar estos cursos ayudan en la formación tanto personal como profesional de las secretarias ejecutivas. Está orientado hacia el logro profesional que se debe lograr en el campo de trabajo.

10. Recomendación

Realizar capacitaciones al personal secretarial que conforma la empresa Torres y Torres con el objetivo de mejorar la eficiencia profesional del mismo, dando asesoramiento en cuanto a la relación que tiene el idioma inglés dentro del ámbito laboral, se debe brindar a estos asistentes administrativos la forma más rápida para que puedan aprender el idioma y lo sepan usar con fluidez, los cursos intensivos son una opción además de que cada una de ellas también pueden acudir a la autoeducación donde se verán los resultados dependiendo del desempeño que pongan cada una de ellas.

Implementar técnicas que se recomiendan para el aprendizaje del idioma inglés, que permitan facilitar los procesos de enseñanza ayudando a tener una mejor comprensión con el cliente internacional, además el envío de información a través de correos electrónicos va hacer de forma correcta en dicho idioma, los procesos que se realizan en la empresa también se verá reflejado con estas técnicas dado a que les dará una mejor concentración y entendimiento del trato que deben tener los clientes que van a dicha empresa.

La dirección ejecutiva debe proporcionar motivación a los empleados que trabajan en el campo para mejorar la toma de decisiones y la resolución de conflictos que típicamente surgen en ciertas situaciones en el ambiente de trabajo, de modo que los procesos se establezcan, y que los empleados brinden un apoyo real a la empresa, planificando así los cursos intensivos que realizarán las secretarías de la empresa Torres y Torres, enfocándose en los conocimientos factibles que obtendrán.

11. Bibliografía

(Azanuet, 2022, pág. 1) *Clases de inglés* <https://www.clasesingles.es/ingles-para-secretarias/>

(María Paulina Bravo Franco, 2018, págs. 1,2) *Las competencias en el desempeño laboral de las secretarias* <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/10/desempeno-laboral-secretarias.html#:~:text=Las%20principales%20funciones%20que%20realizan,competencias%20de%20las%20secretarias%20actuales.>

(Gardenia Edith Cedeño Marcillo, 2019, págs. 20,21) *La especialización profesional de la secretaria ejecutiva desde el contexto de desempeño laboral* <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1688/1059>

(English, 2016, pág. 1) *Técnicas para aprender inglés rápido* <https://www.wallstreetenglish.com.ar/blog/tecnicas-para-aprender-ingles-rapido>

(Mendoza, 2018, pág. 22) *Habilidades gerenciales en el aprendizaje organizacional de los colaboradores del área de secretaría general, Municipalidad de San Isidro, Lima 2018* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27445/Coaricona_ML..pdf?sequence=1&isAllowed=y

(Pedro Fabricio Molina García, 2020, pág. 3) *La gamificación como estrategia didáctica para el aprendizaje del idioma inglés* <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1672-8136-3-PB.pdf>

(Kristel Montero García, 2020, pág. 2) *El idioma inglés en el contexto de la educación. Formación profesional en un mundo globalizado* <https://revistas.ujat.mx/index.php/perspectivas/article/view/3924>

ANEXOS

The word "ANEXOS" is rendered in a bold, green, 3D-style font with a slight shadow. Below the text is a faint, semi-transparent reflection of the same word, creating a mirror effect.

ANEXO 1

ENCUESTA A LAS/OS SECRETARIAS/OS DE LA EMPRESA TORRES Y TORRES.

Encuesta realizada al personal del área de secretaría de la **EMPRESA TORRES Y TORRES.**

Datos informativos

Nombre del encuestador

Nombre del encuestado

Fecha

Objetivo de la Encuesta: Como egresado de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo estoy aplicando el estudio caso respecto a:

IDIOMA INGLES Y SU INFLUENCIA EN EL ÁMBITO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN LA EMPRESA TORRES Y TORRES EN EL AÑO 2021.

Por lo consiguiente, le solicito a Ud. de la manera más comedida que me permita unos minutos valiosos de su tiempo para la atención y participación a la contestación y lectura de la encuesta que se especifica posteriormente.

Sin más que decir mi más sinceros agradecimientos por su valiosa participación y aportación para llevar a cabo la presente investigación.

PREGUNTAS:

1. ¿Cree usted que el Idioma Inglés tiene relación en el ámbito profesional de las secretarias/os?

SI () NO () TALVEZ ()

2. ¿Tiene conocimiento del Idioma Inglés?

SI () NO () TALVEZ ()

3. ¿Considera usted que el Idioma Inglés en las/os secretarias/os ejecutivas/os es importante?

SI () NO () TALVEZ ()

4. ¿En la empresa Torres y Torres existen planificación y/o capacitación sobre actualización de conocimientos en el Idioma Inglés para mejorar el ámbito profesional de las/os secretarias/os?

SI () NO () TALVEZ ()

5. ¿Cree usted que el ámbito profesional en las/os secretarias/os de la empresa Torres y Torres mejoraría con la capacitación sobre actualización de conocimientos en el Idioma Inglés?

SI () NO () TALVEZ ()

6. ¿Cree usted que la gamificación sería una buena herramienta para el aprendizaje del idioma inglés?

SI () NO () TALVEZ ()

7. Usted pone en práctica el habla inglesa en el ámbito laboral.

SI () NO () TALVEZ ()

8. Usted usa técnicas para aprender el idioma inglés.

SI () NO () TALVEZ ()

ANEXO 2



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



OFICIO- C.T.-S.E.B.-FCJSE. -026-2022

De: MSc. Viviana Onofre Zapata
COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN DE LA CARRERA

Para: Estudiantes de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Administración Ejecutiva

Asunto: Temas aprobados y asignación de docente tutor

Fecha: Lunes 14 de febrero del 2022

Estimados estudiantes,

Mediante Resolución CD-FAC.C.J.S.E– SO-001-RES-003-2022 se aprueba la nómina de docentes tutores para los estudiantes inscritos en el proceso de titulación Diciembre 2021- Abril 2022, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y Administración Ejecutiva.

Por tanto, a continuación se adjunta la matriz en donde constan los estudiantes, el tema aprobado por los árbitros y el docente tutor asignado para llevar a cabo la fase práctica del examen complejo.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
VIVIANA DEL
ROCIO ONOFRE
ZAPATA

Ing. Viviana Onofre Zapata, MSc.
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN CARRERA DE
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

ANEXO 3



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



Babahoyo Marzo 2, 2022

Estimada:

Ing. Eva Catalina Araujo Beldox
CONTADORA GENERAL DE T&T
Guayaquil.- Ecuador

RECIBIDO

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **MANZABA MINDIOLA MAYBELI JOMELY**, con cédula de identidad **#120784297-0**, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de **TITULACIÓN**, por tal motivo solicito a Usted(es) de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted (es) acertadamente dirige (n); además que se le brinde información de la empresa como son: razón social e la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área secretarial con el tema: **"IDIOMA INGLES Y SU INFLUENCIA EN EL ÁMBITO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS EN LA EMPRESA TORRES Y TORRES EN EL AÑO 2021"**.

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

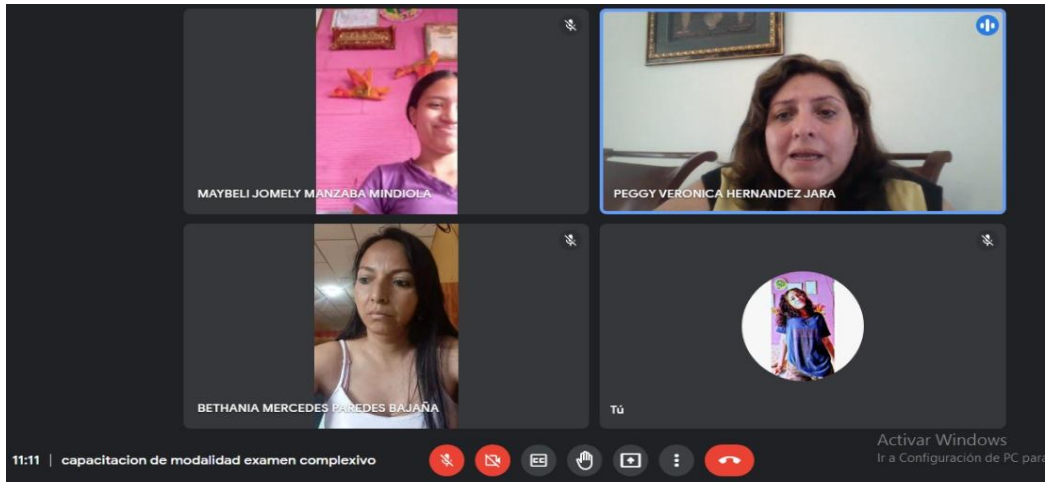
De Usted (es), muy atentamente;



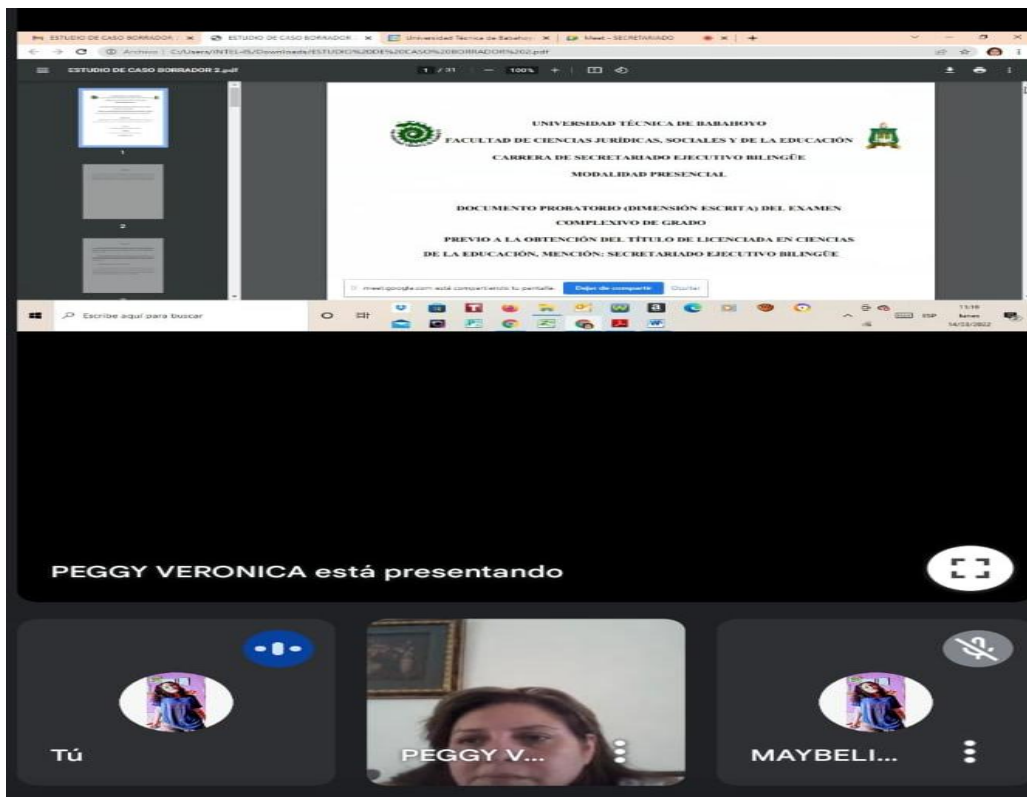
Firmado electrónicamente por:
EVA CATALINA
ARAUJO BELDOX

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

ANEXO 4



📌 Recibiendo tutorías con la Msc. Peggy Hernández Jara



📌 Revisión del estudio de caso



✚ Aplicando la encuesta a la secretaria/o de la *Empresa Torres Y Torres*.