



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



**Documento probatorio (Dimensión Escrita) del Examen Complexivo de grado
previo a la obtención del título de Licenciado en Secretariado Ejecutivo Bilingüe.**

TEMA:

**LA IMPORTANCIA DEL IDIOMA INGLES PARA EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS BILINGÜES EN LA EMPRESA PRIVADA.**

AUTOR:

NOE ABRAHAM MOREIRA NAVARRETE

AUTOR:

NOE ABRAHAM MOREIRA NAVARRETE

TUTOR:

Lcdo. HUGO VILLAMARIN LARA MSc

BABAHOYO - LOS RIOS 2017

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por mantenerme con vida, salud y perseverancia para alcanzar mi meta de superación profesional.

A mi madre Esperanza Navarrete por el apoyo brindado a lo largo de toda mi carrera profesional.

A mi tutor Msc. Hugo Villamarin por su gran apoyo, confianza y motivación para la elaboración de este proyecto y así culminar mis estudios profesionales.

A mis amigos Janina Romero y Luis Acosta que contribuyeron con sus palabras y consejos para seguir adelante.

DEDICATORIA

A Dios

Por permitirme llegar hasta este punto y darme salud para lograr mis objetivos.

A mi Madre

Por brindarme su apoyo incondicional en todo momento, por sus consejos, por la motivación constante y por todo lo que me ha enseñado para hacer de mi la persona que soy, inculcándome valores de disciplina, lealtad y respeto.

A mi Padre

Por su ejemplo de perseverancia y constancia que lo caracterizaban y aunque hoy ya no se encuentra conmigo siempre me inculco valores para salir adelante.



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



CERTIFICACIÓN DE AUTORIA

Yo, NOE ABRAHAM MOREIRA NAVARRETE portador de la cedula de ciudadanía # 120600454-9, en calidad de autor del Informe Final de la Dimensión Practica del Examen Complexivo De Grado, previo a la Obtención del Título de Licenciado en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, declaro que soy autor del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el problema:

LA IMPORTANCIA DEL IDIOMA INGLES PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS BILINGÜES EN LA EMPRESA PRIVADA.

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

Noe Abraham Moreira Navarrete.
120600454-9
AUTOR.

MSc. Hugo Yáñez
DOCENTE DE LA UCISE.



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



**CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL DOCUMENTO
PROBATORIO DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIA A
LA SUSTENCIÓN.**

Babahoyo, 07 de septiembre de 2017

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen Complexivo, designado por el Consejo Directivo con oficio s/n de 02 de agosto de 2017 mediante resolución CD-FAC.C.J.S.E. En sesión del día 14 de julio de 2017 certifico que el Sr. MOREIRA NAVARRETE NOE ABRAHAM, ha desarrollado el documento probatorio dimensión práctica del examen Complexivo.

**LA IMPORTANCIA DEL IDIOMA INGLES PARA EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS BILINGÜES EN LA
EMPRESA PRIVADA.**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del documento probatorio dimensión práctica del examen Complexivo y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar la comisión de especialistas de sustentación designado para la defensa del mismo.

.....
MSc. Hugo Villamarin Lara
DOCENTE DE LA FCJSE.



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



Babahoyo, 07 de septiembre del 2017

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

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo del Sr. **NOE ABRAHAM MOREIRA NAVARRETE** cuyo tema es:

**LA IMPORTANCIA DEL IDIOMA INGLES PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS BILINGÜES EN LA EMPRESA PRIVADA.**

Certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [7%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

URKUND

Documento [Abraham Moreira.docx](#) (D30445290)

Presentado 2017-09-08 07:28 (-07:00)

Presentado por kasike73@gmail.com

Recibido hvillamarin.utb@analysis.urkund.com

Mensaje Examen Complexivo de Grado [Mostrar el mensaje completo](#)

7% de estas 12 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

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

MSc. Hugo Villamarin Lara
DOCENTE DE LA FCJSE



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICA, SOCIALES Y DE LA EDUCACION
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
TRABAJO DE DIMENSIÓN PRÁCTICA DE EXAMEN COMPLEXIVO



RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL EXAMEN COMPLEXIVO

El tribunal examinador del presente Informe Final Oral y Escrito del Examen Complexivo en dimensión práctica, titulado: **“LA IMPORTANCIA DEL IDIOMA INGLÉS PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS BILINGÜES EN LA EMPRESA PRIVADA”**

PRESENTADO POR: NOÉ ABRAHAM MOREIRA NAVARRETE


OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:


EQUIVALENTE A:

TRIBUNAL:


LCDO. FAUSTO HIDALGO TROYA MSC.
PROFESOR ESPECIALIZADO


ING. DINORA CARPIO VERA MSC.
DELEGADO CIDE


LCDA. PATRICIA CAMACHO MSC.
DELEGADO DEL DECANO


ING. SANTIAGO NIVEL VERA MSC.
SECRETARIO (E) FACULTAD



ÍNDICE

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1.2 PROBLEMA GENERAL | 1 |
| 1.2 JUSTIFICACION | 1 |
| 1.3 OBJETIVOS | 2 |
| 1.3.1 Objetivo General. | 2 |
| 1.3.2 Objetivo Específico. | 2 |
| 1.4 Hipótesis. | 2 |
| 1.5 Mención de las técnicas de investigación. | 2 |
| 1.6 Desarrollo de la investigación. | 3 |
| 2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA | 3 |
| 3. PREGUNTAS ORIENTADORAS | 5 |
| 4. FUNDAMENTACION TEÓRICA | 5 |
| 4.1 La importancia del inglés para los negocios. | 5 |
| 4.2 La importancia del inglés para los negocios y como mejorar el nivel. | 6 |
| 4.3 La importancia del inglés en los negocios internacionales. | 7 |
| 5. METODOLOGIA | 9 |
| 6. SITUACIONES DETECTADAS | 10 |
| 7. SOLUCIONES PLANTEADAS | 14 |
| 8. CONCLUSIONES | 14 |
| 9. RECOMENDACIONES | 15 |
| 10. BIBLIOGRAFIA | 16 |

1. INTRODUCCIÓN

Para toda empresa privada es muy importante contar con una secretaria ejecutiva que hable 2 o más idiomas, especialmente el idioma inglés, sobre todo si la empresa tiene negocios internacionales.

La secretaria ejecutiva eficaz y eficiente siempre buscará la manera de que la empresa para la cual labora, progrese y no se estanque por eso debe hablar los idiomas español e inglés que son los más importantes, y si la empresa tiene relaciones internacionales con otros países que no hablan éstos idiomas sino otros, procurará encontrar la manera de comunicarse en ese idioma para que los negocios sigan adelante.

Esto es muy importante para una secretaria ejecutiva bilingüe porque no solo tendrá un gran puesto en la empresa sino que también sus capacidades se reflejarán en un mayor beneficio monetario. También cuando existan eventos de cualquier tipo y a los socios internacionales se les dificulte hablar o entender el idioma español, no habrá necesidad de que la empresa gaste dinero de más contratando traductores ya que la secretaria ejecutiva bilingüe podrá comunicarse de manera fluida con estos clientes y demás invitados que así lo requieran.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente trabajo propone una investigación sobre la enseñanza del idioma inglés y la importancia que este idioma tiene para el buen desempeño de la secretaria ejecutiva bilingüe, debido al auge con que este idioma va tomando cada vez más fuerza en la empresa privada, es evidente la necesidad de analizarlo muy detenidamente.

Desde una perspectiva integral analizada profundamente se evidencia las limitaciones que tiene la secretaria ejecutiva bilingüe con el uso del idioma inglés en el mundo empresarial, ya que un gran porcentaje de las empresas privadas no cuentan con el personal capacitado para dar asesoramiento en caso de un negocio internacional donde el idioma que se va a utilizar es el inglés.

1.1.2 PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera influye el conocimiento del idioma inglés en el desempeño laboral de las Secretarías Ejecutivas Bilingües en la empresa privada?

1.2 JUSTIFICACION

Desde este punto es necesario enfocarse en la importancia fundamental e imperativa que tiene el inglés para la secretaria de la empresa privada, de este modo

se justifica el análisis y estudio profundo de la calidad que se requiere para elevar el nivel del idioma inglés en la secretaria ejecutiva bilingüe de la empresa privada.

Es indispensable la capacitación urgente del idioma inglés en la secretaria ejecutiva bilingüe ya que en las empresas privadas es muy importante que la secretaria ejecutiva posea un alto nivel del idioma inglés para poder desenvolverse en un negocio internacional.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General.

Determinar la importancia del conocimiento del idioma inglés para el desempeño laboral de las Secretarías Ejecutivas Bilingües en la empresa privada.

1.3.2 Objetivo Específico.

Conocer la importancia del conocimiento de traducción inglés-español, español-inglés en el desempeño laboral de las Secretarías Ejecutivas Bilingües en la empresa privada.

1.4 Hipótesis.

Si se fortalece el conocimiento del idioma inglés mejoraría el desempeño laboral de las Secretarías Ejecutivas Bilingües en la empresa privada.

1.5 Mención de las técnicas de investigación.

Como técnicas de investigación se utilizaron la observación, la encuesta y la entrevista.

Observación: La observación como método consiste en la percepción directa del objeto de investigación. La observación es el instrumento universal de investigación. La observación permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos.

Encuesta: La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado.

Entrevista: Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador “investigador” y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

1.6 Desarrollo de la investigación.

La siguiente investigación está dividida en 5 ejes principales: Introducción, Fundamentación teórica, Metodología, Situaciones-Soluciones, y Conclusiones-Recomendaciones.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En los últimos años se ha discutido mucho sobre el nivel de inglés que tienen las Secretarías Ejecutivas Bilingües y su importante función en las empresas privadas ya que esta sirve para conectarse con el resto del mundo, principalmente con las empresas internacionales donde se usa el idioma inglés.

La Secretaría Ejecutiva Bilingüe necesita demostrar los niveles más altos de inglés, ya que muchas de sus funciones poseen un vínculo muy cercano con este idioma, pero se trata de un aspecto que hay que mejorar a nivel país, empresa, académico y personal.

Hoy en día es un desafío constante desenvolverse con un alto nivel en el idioma inglés ya que es una gran oportunidad que se abre a las empresas latinoamericanas para hacer negocios internacionales y de esta forma tener mejores relaciones comerciales con grandes empresas del mundo.

Muchos países están obligados a seguir un idioma universal que en este caso es el inglés. Para ellos es una necesidad no sólo de negocios, sino de vida y relacionamiento. La globalización, hoy, está trasladando esta necesidad a todos los países del mundo, especialmente a los de habla hispana.

El aprendizaje de un segundo idioma como el inglés es necesario empezar a construirlo desde una base sólida, de esta forma cuando la secretaria ejecutiva decida ser bilingüe será sin duda mucho más rápido y simple. El idioma inglés, por bien que uno lo pueda aprender, tiende a debilitarse si no está en constante práctica.

Para ser prácticos en este tema, sabemos perfectamente que una oferta laboral para el perfil de secretaria en una empresa privada exige que esta tenga amplios conocimientos del idioma inglés, ya que va a ser de mayor utilidad al momento que la empresa contraiga obligaciones comerciales con una firma internacional.

Para ser puntuales el problema reside cuando las secretarías ejecutivas acuden a las entrevistas de trabajo en empresas multinacionales o que exportan al extranjero y es aquí donde está el problema cuando le preguntan si domina el inglés, en ese momento un alto porcentaje queda descalificado debido a que la respuesta es negativa.

Según un estudio de OCCMundial.com el 97% de las empresas privadas piden a sus empleados (no solo a sus secretarías) hablar otro idioma además del materno, siendo el inglés el preferido.

Por lo general las secretarías ejecutivas estudian el idioma inglés para aumentar su nivel cultural y profesional. El inglés es un idioma que se exige cada vez más en

las empresas, por lo que es una herramienta necesaria para ampliar horizontes profesionales y personales. También es un idioma muy importante para relacionarse con potenciales socios de otros países.

Actualmente el inglés se ha transformado en una herramienta imprescindible en el ámbito profesional, ya que cada vez somos más multiétnicos, y las áreas de empleo son muy variadas. Por lo tanto, conocer el idioma ayuda a romper barreras de comunicación entre las personas ayudando a su crecimiento personal. Anteriormente sólo les exigían saber inglés a diplomados o altos cargos, pero hoy en día lo exigen a la mayoría de los empleados, especialmente a las secretarías.

Los americanos han dominado el campo de la información y de los medios de comunicación, por ejemplo, en Internet los dos más destacados son Microsoft y Apple, podemos decir que en el área de Internet y las comunicaciones el inglés es el idioma dominante. También en otras áreas como la medicina, las investigaciones científicas, y las finanzas la lengua oficial es el inglés.

Tenemos que destacar que en la industria cinematográfica Hollywood es la que más destaca con diferencia, y en temas de educación los mejores sistemas educativos que existen actualmente se sitúan en la escuela de Oxford, ya que es una de las más buenas y prestigiosas.

Como ya sabemos actualmente el turismo es uno de los pilares de la industria, por ello para la gente que les gusta viajar, aprender inglés les ayudará a conocer gente nueva y a relacionarse otras culturas.

Una buena oportunidad para aprender inglés y enriquecer el currículum, es viajar a Nueva York y pasar un tiempo. Visitar los rascacielos de Manhattan, la Gran Manzana, y caminar por las calles neoyorquinas, es un destino extraordinario para pasar las vacaciones y aprovechar para aprender inglés y demostrar en futuros empleos que se domina el idioma.

Otro sitio recomendable para aprender inglés es Gran Bretaña, es una tierra de mucha cultura e historia. Hay mucha gente que cree que el inglés bien hablado es el de los británicos.

En la actualidad para la secretaria ejecutiva el idioma inglés está haciendo que deje de considerarse como una alternativa y complemento a la formación, y pase a ser una exigencia formativa a nivel personal para así poder lograr un desarrollo completo en muchos campos de la vida, ya sea el profesional, el académico e incluso el personal.

Actualmente, el inglés es el idioma más utilizado como primera o segunda lengua, siendo el primer caso el de unos 400 millones de personas en todo el mundo, mientras que las estimaciones del British Council apuntan que para 2017, unos 2.000 millones de personas lo estarán aprendiendo como segunda lengua. Con esto, en menos de una década, el inglés será hablado por unos 3.000 millones de personas, prácticamente la mitad de la población total de la tierra. En este sentido, no cabe duda de que se convertirá (si no lo es ya) en un requisito fundamental para acceder a una gran parte de las ofertas de empleo que se publiquen a medio plazo.

El idioma inglés para la secretaria ejecutiva es de vital importancia en el ámbito profesional, ya que un alto porcentaje de la información almacenada electrónicamente en una empresa está disponible en inglés, por lo tanto, podríamos confirmar que se trata de una formación de obligado cumplimiento a nivel profesional para poder acceder al mercado laboral. Esto se debe a que, con el avance imparable de la globalización, cada vez un mayor número de empresas operan a nivel internacional, y como hemos podido comprobar, el inglés se trata del “idioma común” por excelencia.

Además, no solamente a nivel privado. En el caso de las oposiciones, acreditar el conocimiento de una segunda lengua a un nivel intermedio-avanzado resulta de gran utilidad al momento de presentar una hoja de vida, esto es especialmente relevante en el caso que se esté compitiendo con otras secretarías que, aunque sean muy buenas en su labor, no dominen el idioma inglés como competencia profesional.

En estos casos, es fundamental certificar y acreditar de forma oficial y reconocida internacionalmente el dominio del inglés. Con ello, las secretarías ejecutivas bilingües que opten por una vacante en las empresas privadas tendrán más posibilidades de éxito en un mercado laboral, cada vez más exigente, duro y competitivo.

3. PREGUNTAS ORIENTADORAS

¿Cuáles son las competencias que debe desarrollar una Secretaria Ejecutiva Bilingüe para lograr la eficiencia en la traducción de documentos del inglés al español y del español al inglés?

¿Qué debería hacer una empresa privada en relaciones comerciales internacionales para seleccionar el perfil profesional de las secretarías que ingresan a laborar en la empresa?

¿De que manera la secretaria podría lograr la eficiencia en el inglés escrito y la fluidez en inglés oral?

4. FUNDAMENTACION TEÓRICA

4.1 La importancia del inglés para los negocios.

Hablar idiomas, al menos una segunda lengua además de la nativa ya no es una apuesta de futuro, sino que es imprescindible para el presente. Y aunque en los últimos años el chino y el ruso están en auge, sobre todo en determinados sectores como el turismo, el inglés sigue siendo el rey en el mundo de los negocios.

La globalización, sobre todo económico y tecnológico, ha consolidado el inglés como idioma universal en el ámbito empresarial. Las organizaciones han ampliado su área geográfica de influencia y necesitan equipos multilingües para hacer negocios en otros países, para abrirse a proveedores y clientes internacionales, para coordinar sus propias sedes o delegaciones y a nivel de funcionamiento interno. En todos estos casos, el inglés se impone ante el resto de idiomas e incluso puede llegar a condicionar la supervivencia de un negocio.

Lo mismo ha ocurrido con la popularización de Internet, que obliga a las empresas que quieran competir en un mercado internacional y tener mayores oportunidades de negocio a tener su sitio web en inglés, para lograr mayor visibilidad, posicionarse en los buscadores y mejorar su imagen corporativa. Sin olvidar que el 80% de la información que circula por la red está en inglés, un volumen muy superior al que hay en español y en cualquier otro idioma.

El inglés también lidera el ámbito tecnológico y se convierte en indispensable para utilizar plataformas digitales, sobre todo aquellas compañías que necesitan estar a la última y que incorporan rápidamente en su gestión los programas informáticos más nuevos. Igualmente, es la lengua más empleada en otras áreas como la ciencia, con el 95 % de los artículos científicos publicados en inglés. Lo mismo ocurre en la investigación, la medicina, etc.

Pongámonos en la situación inversa y veamos algunos efectos negativos que conlleva la falta de conocimientos de inglés para los negocios:

- Pérdida de oportunidades y, por lo tanto, de ingresos.
- Menor rendimiento de los trabajadores por no poder comunicarse eficazmente, lo cual se traduce en pérdidas económicas en el caso de equipos comerciales o de ventas y en demoras e incumplimiento de plazos en equipos de proyectos.
- Menor satisfacción de los clientes al hallar dificultades en la comunicación ya sea vía telefónica o en persona.
- Dificultades a la hora de gestionar el talento internacional, pero también al querer fomentar que talentos locales ocupen puestos internacionales.

En definitiva, el inglés es indispensable en el ámbito profesional y laboral en prácticamente todos los sectores industriales y empresariales y más allá de los altos cargos.

De hecho, ser capaz de comunicarse en más de un idioma es ya un requisito habitual para ser seleccionado para un nuevo empleo y para ascender dentro de la empresa. Además, hoy en día la especialización mediante másteres y cursos de postgrado con alumnado internacional que emplean el inglés como lengua vehicular es lo más habitual, especialmente aquellos vinculados al mundo empresarial.

4.2 La importancia del inglés para los negocios y como mejorar el nivel.

En un mundo con crecientes niveles de globalización e interconectividad, la necesidad de comunicarse de forma dinámica y efectiva es cada vez mayor. Dado que existen relaciones comerciales entre empresas de todo el mundo, no podemos obviar la necesidad de disponer de una lengua común en la que comunicarnos.

El inglés es el idioma que más frecuentemente utilizan las empresas y agentes que operan a escala internacional.

Esto no solo es cierto para aquellos que trabajan dentro del área de influencia de los países de habla inglesa, sino también para aquellos que operan en otros países

y que utilizan el inglés para comunicarse. En consecuencia, conocer el inglés que se utiliza específicamente en el contexto de los negocios es muy importante.

Mejorar el nivel de inglés de negocios puede repercutir de forma muy positiva en la carrera profesional, tanto si somos principiantes o si queremos profundizar conocimientos ya existentes.

El inglés para los negocios, o Business English, se considera como una rama aparte dentro del estudio de la lengua inglesa debido a que este usa un vocabulario y una jerga especializada.

Para poder desarrollar con éxito una carrera en el entorno internacional, no solo es necesario tener un buen nivel de inglés general, sino también conocer a fondo las particularidades del inglés de negocios.

Es importante que la secretaria ejecutiva bilingüe domine tanto la comunicación escrita como la comunicación oral en inglés, ya que de esta manera tendrá la capacidad de escribir y responder cartas, correos electrónico, realizar y contestar llamadas de teléfono, asistir a reuniones, dar presentaciones en inglés.

Hay muchos académicos y expertos que coinciden en que las similitudes entre el inglés general y el inglés de negocios son muchas más que sus diferencias. Esto es probablemente cierto, ya que, incluso para poder seguir una conversación simple, es necesario conocer las reglas básicas de la gramática inglesa, tanto a nivel oral como escrito, y disponer de un vocabulario relativamente amplio.

Para estar en condiciones de aprender Business English o de mejorar nuestro nivel, es necesario que tengamos una competencia aceptable en aspectos del inglés general, como son la fluidez, la comprensión auditiva, la lectura y la escritura.

Seguramente siempre nos planteamos esta pregunta: aunque sea verdad que haya más similitudes que diferencias entre el inglés general y el inglés de negocios ¿cuáles son estas diferencias? Incluso si tienes un nivel de inglés alto, puede que carezcas de conocimientos específicos acerca del inglés que se utiliza en el sector de los negocios y el comercio.

Los cursos de Business English se centran en las competencias que se pueden aplicar en el lugar de trabajo, en especial en el vocabulario que se podría encontrar durante una conversación telefónica, una negociación, una reunión, etc., y también en temas generales relativos a las relaciones comerciales a escala internacional.

4.3 La importancia del inglés en los negocios internacionales.

Se pueden encontrar muchos artículos e investigaciones que dejan clara una cosa: “Las empresas que han implementado estrategias de internacionalización son las que mejor están soportando la actual situación económica.” Esa es una gran verdad, adaptarse o morir, la internacionalización de las empresas ha sido la mejor ruta de escape para evitar la crisis en la medida de lo posible.

Y aquí viene una verdad incómoda: “muchas entidades reconocen que encuentran barreras a la hora de comunicarse con sus clientes potenciales en el idioma inglés.”

El panorama de los negocios internacionales ha sufrido algunos cambios últimamente. Nuevas superpotencias han emergido, superpotencias capaces de tambalear todo el panorama internacional. Sin embargo, según un artículo del diario ABC, esto no cambia el hecho de que el idioma utilizado a la hora de establecer relaciones de negocios internacionales sigue siendo el inglés.

El inglés está cada vez más a la orden del día, siendo un requisito en cada vez más trabajos. Y es que el inglés es el idioma que rige el mundo, únicamente hay que mirar internet, la base de datos y fuente de información más amplia que el ser humano haya podido imaginar, cuyo uso es cada día más necesario para la realización de cualquier actividad. Pues resulta que aproximadamente el 80% de la información almacenada en internet se encuentra en el idioma inglés.

Si el inglés es cada vez más necesario para el día a día de una persona normal, en el terreno de los negocios no hay ningún tipo de duda al respecto. Las negociaciones internacionales se llevan a cabo en inglés, y no en un inglés de andar por casa, sino en un inglés plagado de términos técnicos cuyo conocimiento se requiere para llevar a cabo una negociación exitosa.

Los contratos internacionales pueden traducirse a veces a otros idiomas, sin embargo, la mayoría de ellos, incluyen una cláusula en la que, en el caso de malinterpretar alguna parte del contrato, se referencia al contrato original (en inglés) dando prioridad a este último por encima de cualquier otra versión.

Y no sólo eso, la necesidad de conocer el inglés a la hora de establecer relaciones de negocios internacionales llega hasta el punto de que existen una serie de términos en inglés acuñados específicamente para este tipo de negocios (normalmente que incluyan traslado de mercancías entre países). Los llamados “Incoterms”, del acrónimo en inglés “**I**nternational **C**ommercial **T**erms”

Todo esto sólo deja libre una única interpretación, y es que, a la hora de establecer relaciones de negocios internacionales, la carencia de un nivel de inglés, que además debe ser bastante técnico, puede suponer y supone una enorme desventaja e incluso la imposibilidad de establecer tales relaciones.

La solución más habitual a estos problemas es la contratación de un intérprete externo a la empresa, sin embargo, pocos intérpretes están especializados en este tipo de tecnicismos legales y comerciales, por lo que cada vez más empresas optan por la opción de instruir a sus propios trabajadores en el inglés específico requerido para sus negocios.

Tanto es así, que la propia “University of Cambridge”, la universidad más prestigiosa en cuanto a la expedición de títulos de conocimientos de inglés se refiere, ha empezado a expedir certificados de distintos niveles de inglés especializados en negocios.

Los BEC o “Business English Certificates”, cuya traducción sería “Certificados de Inglés de Negocios” constan de varios niveles de conocimientos y son cada vez

más exigidas entre los empleados de empresas que posean relaciones internacionales de cualquier tipo.

5. METODOLOGIA

Exploratoria: Son las investigaciones que pretenden darnos una visión general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad. Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y cuando más aún, sobre él, es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad. Suele surgir también cuando aparece un nuevo fenómeno que por su novedad no admite una descripción sistemática o cuando los recursos del investigador resultan insuficientes para emprender un trabajo más profundo.

Los estudios exploratorios nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables. Esta clase de estudios son comunes en la investigación del comportamiento, sobre todo en situaciones donde hay poca información.

Descriptiva: El propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así -y valga la redundancia-- describir lo que se investiga.

El proceso de la descripción no es exclusivamente la obtención y la acumulación de datos y su tabulación correspondiente, sino que se relaciona con condiciones y conexiones existentes, prácticas que tienen validez, opiniones de las personas, puntos de vista, actitudes que se mantienen y procesos en marcha. Los estudios descriptivos se centran en medir los explicativos en descubrir. El investigador debe definir que va a medir y a quienes va a involucrar en esta medición.

Explicativa: La Teoría, es la que constituye el conjunto organizado de principios, inferencias, creencias, descubrimientos y afirmaciones, por medio del cual se interpreta una realidad.

Una teoría o explicación, contiene un conjunto de definiciones y de suposiciones relacionados entre sí de manera organizada sistemática; estos supuestos deben ser coherentes a los hechos relacionados con el tema de estudio.

<http://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>

6. SITUACIONES DETECTADAS

Durante el proceso de investigación de un tiempo aproximado de 30 días, se llegó a comprobar mediante encuestas y entrevistas realizadas a secretarías ejecutivas bilingües en ejercicio de funciones e inactivas por el momento que las destrezas que deberían desarrollar como competencia del idioma inglés están muy por debajo del mínimo requerido (estándares) de calificación del idioma inglés; Por lo que esta deficiencia se constituye en una problemática difícil de superar para lograr el ingreso a instituciones privadas dedicadas a los negocios principalmente en el área de importación y exportación de norma general y específicamente en las instituciones dedicadas al negocio internacional.

En esta primera parte las competencias que necesitas tener una secretaria ejecutiva bilingüe se traduce en:

- Comprender el inglés hablado a velocidad moderada auxiliándose de su conocimiento previo, del contexto y de la información visual, y requiriendo de frecuentes repeticiones y aclaraciones que sean posibles en situaciones en que se manifiesten las funciones y formas estudiadas.
- Comunicarse oralmente en inglés empleando expresiones básicas y recursos conversacionales en las funciones comunicativas estudiadas, con suficiente corrección, aunque pueden ocurrir frecuentes interrupciones y el empleo de formas no apropiadas para la situación o los interlocutores.
- Apropiarse de la mayor parte de la información escrita a la que accedan en inglés de forma global, detallada o inferida, según se requiera, con incipientes estrategias para compensar las limitaciones lexicales y gramaticales propias de este nivel, en las funciones comunicativas y en sus formas estudiadas.
- Expresarse por escrito en inglés de forma suficientemente coherente e inteligible, siguiendo un proceso de aproximaciones sucesivas a una corrección y extensión-todavía limitadas-según los géneros que contengan las funciones comunicativas estudiadas.
- Diferenciar con un nivel de aproximación elementalmente inteligible los fonemas del idioma inglés que se utilizan poco, o no, en idioma Español.
- Con relación al segundo nivel de apropiación de la competencia comunicativa de las secretarías ejecutivas bilingües, o nivel pre-intermedio de competencia comunicativa, se expone que el mismo representa limitadas posibilidades para expresar necesidades prácticas y comunicativas de la vida cotidiana. Se manifiestan errores lingüísticos que interfieren frecuentemente la comunicación y que requieren rectificarse. En sentido general constituye la continuación del contacto con un sistema lingüístico ajeno y con una comunidad y cultura de normas y culturas diferentes a las propias. El uso de la traducción debe ser más limitado en este nivel que en el elemental.

El problema anteriormente detallado se pudo verificar una vez que se realizaron algunas entrevistas estandarizadas sobre las 4 dimensiones de las competencias comunicativas que son:

- Hablar
- Escribir
- Escuchar
- Leer

Destreza de Hablar

La práctica didáctica educativa ha puesto la destreza de hablar como el objetivo más importante en el proceso enseñanza – aprendizaje del inglés. La mayoría de los estudiantes de una lengua extranjera quisieran hablar el idioma con fluidez como sea posible para poder comunicarse con personas nativas y no nativas de habla Inglesa.

La expresión oral es sin duda la destreza más difícil debido a los factores que intervienen en ella, pues el hablante no sólo tiene que pensar qué es lo que va a decir, sino cómo lo va a decir y, además, en un brevísimo espacio de tiempo.

El desarrollo de esta destreza, generalmente se ve limitada por el contexto en el que se aprende. Pues en el aprendizaje de una lengua extranjera siempre prevalecerá el uso de la lengua nativa por lo que se convierte aún más difícil, y la práctica comunicativa se reduce solamente al mundo de los negocios. Una expresión muy frecuente entre los que aprenden idiomas es la de “pensar en la lengua extranjera”, lo que supone asociar cada idea que se nos ocurre directamente con la expresión lingüística adecuada.

Cuando las personas hablan hacen lo siguiente: pronuncian palabras, contestan preguntas, entonan las palabras y frases, preguntan cuándo no entienden, corrigen, toman parte en discusiones, cambian el estilo de hablado de acuerdo a como les responde la persona que les escucha, saludan, sonríen, solicitan y dan información, responden apropiadamente, persuaden, empiezan a hablar cuando el otro se calla, cuentan historias, usan tiempos verbales, toman parte en conversaciones entre muchas otras cosas.

He aquí una lista de micro destrezas que propone H. D. Brown (2001: 272) adaptada a su vez de Richards J. (1983).

- Micro destrezas de la Destreza de Hablar
- Producir enunciados de distinta longitud.
- Diferenciar entre fonemas y sus alófonos.
- Usar adecuadamente los patrones de acentuación, ritmo y entonación.
- Pronunciar palabras y frases en la cadena hablada (asimilación, elisión, etc.)
- Emplear el número adecuado de palabras desde el punto de vista pragmático

- Hablar con la fluidez que requiera cada situación comunicativa
- Controlar la propia producción oral para contribuir a una mayor claridad del mensaje (utilizando pausas, frases de relleno, autocorrecciones, retrocesos, etc.)
- Usar categorías y relaciones gramaticales (nombres, tiempos verbales, concordancia, pluralidad, etc.), orden de palabras, construcciones, reglas, y formas elípticas.
- Usar los constituyentes propios del habla de un modo apropiado – frases, pausas, grupos fónicos, y oraciones.
- Expresar algo utilizando distintas construcciones gramaticales
- Usar procedimientos de cohesión en el lenguaje hablado.
- Realizar de manera adecuada funciones comunicativas teniendo en cuenta las situaciones, los participantes y los objetivos.
- Usar adecuadamente en conversaciones cara a cara, registros, implicaturas, convenciones pragmáticas y otros rasgos sociolingüísticos.
- Establecer vínculos y conexiones entre eventos y expresar tales relaciones como: idea principal, idea secundaria, información nueva, información dada, generalización, y ejemplificación.
- Usar gestos, posturas y movimientos corporales, así como otros recursos no verbales para expresar algo
- Confeccionar y usar una lista de estrategias conversacionales tales como resaltar palabras importantes, reformular enunciados, proporcionar contextos para interpretar el significado de las palabras, solicitar ayuda y cerciorarse de que el interlocutor ha comprendido.

Destreza de escribir.

En la expresión escrita entran en juego una serie de micro destrezas que, como ya hemos dicho, son de un orden distinto y quizás por ello más complejas de las que conforman otras destrezas. Veamos a continuación la lista que propone H. Douglas Brown (2001:343):

Micro destrezas de la Expresión Escrita:

- Reproducir grafemas y adoptar convenciones ortográficas apropiadas.
- Escribir con la rapidez que exige el objetivo que se persigue.
- Utilizar un vocabulario aceptable, así como el orden de palabras adecuado.
- Emplear las reglas gramaticales de un modo a aceptable.

- Expresar una idea determinada utilizando distintas construcciones gramaticales.
- Utilizar los mecanismos cohesivos propios del lenguaje escrito.
- Usar las formas retóricas y convenciones del lenguaje escrito.
- Realizar de manera adecuada las funciones comunicativas de los textos escritos atendiendo a la forma y al fin que se persigue.
- Establecer vínculos y conexiones entre los distintos eventos asignando a tales relaciones las denominaciones de idea principal, idea secundaria, información nueva, información dada, generalización y ejemplificación.
- Distinguir entre significado literal e implícito del texto en cuestión.
- Expresar desde el punto de vista cultural referencias específicas que aparecen en el contexto del documento escrito.
- Desarrollar y usar una serie de estrategias de escritura tales como asegurarse de que el lector interpreta el texto correctamente, usar recursos de pre-escritura, escribir con fluidez los primeros borradores, utilizar paráfrasis y sinónimos, pedir ayuda a los compañeros y al profesor y utilizar el feedback para revisar y editar el texto.

Destreza de escuchar.

De las cuatro habilidades (leer, escribir, escuchar y hablar) que generalmente se reconoce como las claves para el conocimiento de un lenguaje, escuchar es probablemente el menos comprendido, el menos investigado e, históricamente, el menos valorado. David Nunan lo describe como la destreza o habilidad de la ciega, esclavizada por su hermana mayor.

En el pasado, las lenguas extranjeras se aprendieron principalmente por la lectura y la traducción en lugar de escuchar. En la segunda mitad del siglo XX, el aumento de la investigación sobre cómo las personas aprenden ambos idiomas principal y secundario, así como la evolución de la lingüística, la sociología y la antropología, dio lugar a un entendimiento de que escuchar es probablemente la habilidad inicial de la clave. Después de todo, no se puede hablar sin escuchar primero.

Destreza de leer.

Cuando uno no comprende lo que lee, naturalmente se desmotiva, y disminuye o en ocasiones pierde el gusto por la lectura.

El desarrollo de la competencia lectora es una de las claves para un buen aprendizaje en todas las áreas del conocimiento, tanto en la escuela como fuera de ésta.

La práctica de la lectura desarrolla la capacidad de observación, atención, concentración, análisis y espíritu crítico, además de generar reflexión y diálogo.

Estudios han comprobado que el buen desarrollo de la competencia lectora es uno de los elementos que aumenta la probabilidad de tener un mejor empleo y mejores salarios.

A través de la lectura uno puede divertirse, reflexionar, estimular y satisfacer la curiosidad sobre los temas de interés.

<https://lanfl.wordpress.com/2012/06/13/habilidades-linguisticas-escuchar-hablar-leer-y-escribir/>

7. SOLUCIONES PLANTEADAS

- Implementar un módulo de enseñanza que ayude a las secretarías ejecutivas bilingües a desarrollar sus destrezas orales (especialmente el habla).
- Promover actividades a través de las cuales las secretarías ejecutivas bilingües puedan practicar las 4 destrezas comunicativas integradas. Esto los puede ayudar a reforzar las destrezas que manejan con más facilidad mientras desarrollan las más débiles.

Teniendo estas recomendaciones en consideración, se propone la creación de un módulo de inglés avanzado, cuyo objetivo principal sea el desarrollo de habilidades orales del idioma para las secretarías ejecutivas bilingües.

8. CONCLUSIONES

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar las estrategias de aprendizaje usadas por los estudiantes de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, y secretarías ejecutivas bilingües en ejercicio profesional en algunas empresas públicas y privadas de la ciudad de Babahoyo.

Para promover el desarrollo de la habilidad de producción oral en inglés. Para lograr lo anterior se fijaron dos objetivos específicos:

- Establecer la frecuencia de uso promedio de las estrategias en cada nivel.
- Establecer la correlación entre el uso de las estrategias de aprendizaje y el mayor y menor rendimiento académico en la habilidad oral.

Estos objetivos se desarrollaron con la aplicación del cuestionario que evalúa el uso que los estudiantes hacen de las estrategias de aprendizaje.

Luego de analizar los datos suministrados por el cuestionario y teniendo en cuenta los objetivos mencionados, se puede llegar a concluir que:

Los estudiantes de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo hacen uso de las estrategias de aprendizaje en promedio de 3.2, lo cual indica que el empleo de las estrategias de aprendizaje es medio.

Esto revela que ellos no usan frecuentemente las estrategias de memoria, las cuales ayudan a los alumnos a almacenar toda la información nueva que aprenden y poder recuperarla cuando la necesiten, así como aprender más vocabulario. Estas estrategias son primordiales para mejorar la habilidad de producción oral dado que en un acto comunicativo el estudiante debe utilizar todo aquello que ha aprendido de la lengua, tanto estructuras lingüísticas como vocabulario.

Aunque existe una correlación entre el uso promedio general de todas las estrategias y los resultados de desempeño académico en relación con la producción oral, no fue posible establecer la correlación del uso de cada grupo de estrategias y los resultados de los mejores y peores resultados de dicho desempeño. Por tanto, no se puede afirmar que las estrategias de aprendizaje influyan de manera evidente en el desempeño de la producción oral, lo que lleva a concluir que deben existir otros factores influyentes en el desarrollo de esta habilidad de la lengua.

Dado que el uso promedio general de las estrategias de aprendizaje es medio, es posible concluir que es necesario reforzar el ejercicio de las mismas en todos los niveles y promover procesos de enseñanza en el uso de estrategias dentro de las aulas que permitan a los estudiantes aplicarlas fuera de clase para el estudio independiente de la lengua y de otras áreas del conocimiento.

9. RECOMENDACIONES

El desarrollo de este trabajo de investigación tuvo algunas limitaciones respecto a la recolección de datos. Idealmente se deberían utilizar dos o más instrumentos de recolección de información para poder triangular dicha información y determinar los resultados obtenidos con mayor validez. En este trabajo sólo se empleó el cuestionario con preguntas abiertas cerradas y mixtas.

No se consideró implementar otro tipo de instrumentos como entrevistas estructuradas, observaciones o diarios de campo dado que esto implicaría el desarrollo de una investigación a más largo tiempo dada la cantidad de población objeto de estudio y las limitaciones prácticas que dicho ejercicio conlleva en el contexto de la investigación.

Este trabajo se centra en la evaluación de las estrategias de aprendizaje empleadas específicamente en la producción oral de inglés, siendo este un paso importante en el proceso de desarrollo integral del aprendizaje de una lengua extranjera, ya que con el uso de este tipo de estrategias el estudiante se convierte en un agente más activo en su propio proceso de aprendizaje, capaz de evaluar, dirigir y modificar dicho proceso.

Las recomendaciones pueden ir dirigidas a tomar este trabajo como base para posibles nuevos proyectos investigativos que permitan evidenciar la incidencia de otras variables en el uso de las estrategias de aprendizaje, y las maneras como desde la práctica pedagógica, las estrategias podrían ser promovidas para el aprendizaje autónomo.

Finalmente, sería recomendable desarrollar una propuesta de formación a maestros y estudiantes en cuanto al fomento y aplicación de estrategias de

aprendizaje de manera intra y extra curricular para optimizar el aprendizaje de una lengua extranjera. Este entrenamiento podría dividirse en tres etapas:

- Pre-evaluación del uso de estrategias de aprendizaje.
- Entrenamiento en el uso de las estrategias.
- Evaluación del resultado del entrenamiento en el uso de las estrategias de aprendizaje

De esta manera, se podría establecer claramente la influencia y utilidad del uso de las estrategias en el aprendizaje de una lengua extranjera.

10. BIBLIOGRAFIA

<http://noticias.universia.net.mx/enportada/noticia/2014/01/21/1076529/conocimiento-singles-son-necesarios-90-vacantes.html>

<https://www.euroinnova.edu.es/11-6-10/la-importancia-del-ingles-en-la-actualidad>

<http://www.emagister.com/blog/la-importancia-del-ingles-para-los-negocios/>

<https://www.lingoda.com/es/ingles/negocios>

<http://blog.inerciadigital.com/2015/01/09/la-importancia-del-ingles-en-los-negocios-internacionales/>

<http://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>

<https://lanfl.wordpress.com/2012/06/13/habilidades-linguisticas-escuchar-hablar-leer-y-escribir/>