



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

Tema:

La comunicación oral en el idioma inglés en las funciones de las secretarias en el Área de Gerencia Técnica de la Empresa Productos Pesqueros S.A. “Produpes” año 2017-2018.

AUTORA:

Tania Adriana Zúñiga Guerra

Facultad De Gestión, Desarrollo Y Secretariado Ejecutivo.

Carrera de Secretariado Bilingüe.

Manta – Manabí – Ecuador

2018

Tema:

La comunicación oral en el idioma inglés en las funciones de las secretarias en el Área de Gerencia Técnica de la Empresa Productos Pesqueros S.A. “Produpes” año 2017-2018.

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 200 horas, bajo la modalidad de Trabajo de Investigación, cuyo tema del proyecto es **“La comunicación oral en el idioma inglés en las funciones de las secretarías del Área de Gerencia Técnica de la Empresa Productos Pesqueros S.A “Produpes” año 2017”**, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señora Tania Adriana Zuñiga Guerra, estudiante de la carrera de Secretariado Bilingüe, período académico 2016-2017, quien se encuentra apta para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 19 de febrero de 2018.

Lo certifico,

Lcda. Mai Thi Nguyen

Docente Tutor

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Una vez revisado y corregido el informe final de la investigación cuyo tema es La comunicación oral en el idioma inglés en las funciones de las secretarías del Área de Gerencia Técnica de la Empresa Productos Pesqueros S.A “Produpes” periodo lectivo 2017-2018, realizado por la Sra. Tania Adriana Zuñiga Guerra, autorizo su impresión final y encuadernación respectiva para que sea entregado a las autoridades de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para la sustentación y defensa respectiva.

Manta, febrero 20 de 2018

AUTORIA

La suscrita Tania Adriana Zuñiga Guerra, portadora de la C.I. 080436279-6, hace constar que es autora del Proyecto de Investigación Científica titulado: “La comunicación oral en el idioma inglés en las funciones de las secretarias en el Departamento de Gerencia Técnica de la Empresa Productos Pesqueros S.A. “Produpes” año 2017-2018” trabajo académico que constituye una labor investigativa realizada con la dirección de la asesora Licenciada Mai Thi Nguyen.

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

Manta, febrero 20 de 2018

Tania Adriana Zuñiga Guerra
Autora

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo va dedicado a Dios, a toda mi familia y de manera especial a mi abuelita y a mis padres, quienes con su ejemplo y esfuerzo me han sabido guiar hacia la culminación de esta etapa estudiantil. Además dedico este trabajo a todas y cada una de las personas, que a través del tiempo han colaborado para hacer de mí una persona proactiva y útil a la sociedad.

Tania Adriana Zuñiga Guerra
Autora

RECONOCIMIENTO

Agradezco a Dios, sido mi fortaleza durante toda mi trayectoria de estudiante universitaria. También agradezco a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, mi segundo hogar, el cual me abrió sus puertas para que poder cumplir mi objetivo y obtener un título de tercer nivel.

Agradezco especialmente a mi tutora la Lic. Mai Thi Nguyen por su paciencia, dedicación y conocimientos me guiaron y sirvieron de gran ayuda para culminar con este trabajo investigativo.

Agradezco a mis profesores quienes fueron eje principal en el camino hacia una de las facetas más importantes de mi vida, aquellos que moldearon la profesional en la que me convertiré ahora; Dra. Mónica Espinoza, Dra. Daysi Soto, Lic. Karina Saltos y el Lic. Erick Pacheco.

Agradezco a mis compañeras Dora, Karen, Antonella, Marjorie y Ángeles por su grata compañía, ayuda y alegrías que me ofrecieron a lo largo de nuestros años de estudios

INDICE

Tema:	i
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TRABAJO	iii
AUTORIA.....	iv
DEDICATORIA	v
RECONOCIMIENTO.....	vi
INDICE	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
MARCO TEÓRICO.....	7
CAPÍTULO I	7
Fundamentaciones.....	7
1.1 Antecedentes investigativos.....	7
1.2 Fundamentación Legal	7
1.3 Fundamentación Filosófica.....	8
CAPÍTULO II.....	10
COMUNICACIÓN ORAL EN EL IDIOMA INGLÉS.....	10
2.1 Introducción a la comunicación	10
2.2 Tipos de comunicación	10
2.2.1 Comunicación verbal (Oral y escrita)	10
2.3 La comunicación en un segundo idioma.....	11
2.4 Elementos necesarios para el intercambio de información en la comunicación	12
2.5 Barreras de la comunicación	13
2.6 Definición de comunicación oral.....	14
2.7 Importancia de la comunicación oral	14
2.8 Habilidades para la comunicación oral.....	15
2.9 Problemas del mal uso de la comunicación oral	16
2.10 Miedo y estrés en la comunicación oral.....	17
2.11 La importancia de hablar bien	17
2.12 Factores principales que intervienen dentro de la pronunciación en la comunicación oral en el idioma inglés	18

2.12.1 La articulación.....	18
2.12.2 La voz.....	18
2.12.3 La fluidez	19
CAPITULO III.....	20
LAS FUNCIONES DE LAS SECRETARIAS	20
3.1 La importancia de la secretaria	20
3.2 Las competencias de la secretaria ejecutiva.....	20
3.3 Funciones de las secretarias	21
3.3.1 Representación personal de su jefe y de la empresa.	22
3.3.2 Ayuda a organizar y simplificar el trabajo del jefe.	22
3.3.3 Enlace y coordinación.....	23
3.3.4 Organización de viajes	24
3.3.4.1 Atendiendo al nivel de organización	25
3.3.4.2 Atendiendo al ámbito en el que se producen	25
3.4 La secretaria y la atención al cliente.....	26
3.4.1 Tipos de atención al cliente	27
3.5 Características personales y profesionales.....	28
3.6 Generalidades del uso del teléfono	30
3.6.1 Bases para una buena comunicación al teléfono.....	30
3.7 Papel de la Secretaria en la comunicación	31
3.7.1 La comunicación oral, ventajas y desventajas en el rol de la secretaria.....	32
3.8 El Idioma y la secretaria	33
Diagnostico o estudio de campo.....	35
Análisis e interpretación del resultado de las encuestas dirigidas a las secretarias del Área de Gerencia Técnica de Produpes 2017-2018.....	35
Análisis de la entrevista.....	46
Diseño de la propuesta.....	48
Tema	48
Introducción.....	48
OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	49
Metodología del Trabajo.....	50
Desarrollo de la propuesta.....	52
Presupuesto de la Propuesta de Capacitación.....	53
Cronograma de la propuesta de capacitación	54
Conclusiones.....	55

Recomendaciones.....	56
Bibliografía.....	57
Webgrafía	59
Anexos	60

RESUMEN

En la actualidad, la sociedad se ha vuelto bilingüe, y que la utilización de un idioma extranjero es de mucha importancia en el alto rendimiento de determinadas instituciones, porque les abre las puertas hacia el entorno internacional. En base a esto podemos entender la influencia de que las secretarias estén debidamente preparadas para afrontar nuevos retos que aparecen en sus funciones diarias. Este proyecto de investigación tiene como tema “la comunicación oral en el idioma inglés en las funciones de las secretarias del Área de Gerencia Técnica de Productos Pesqueros S.A “Produpes”, periodo lectivo 2017-2018, y su objetivo general está orientado a examinar la comunicación oral en el idioma inglés en las funciones de las secretarias en el Departamento de Gerencia Técnica de Produpes.

Este trabajo de investigación lo integran: una introducción, antecedentes investigativos, fundamentación legal, fundamentación filosófica, fundamentación teórica, análisis de los resultados aplicados en la encuestas y entrevista, el diseño de una propuesta, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y finalmente sus respectivos anexos.

ABSTRACT

At present, the society has become bilingual, and that the use of a foreign language is of a lot of importance in the high performance of certain institutions, because it opens the doors to them towards the international environment. Based on this we can understand the influence of which the secretaries are prepared to confront properly new challenges that appear in its daily functions. This research project is subject to "oral communication in the English language in the functions of the secretaries of the area of technical management of fishery products S. A" Produpes ", school period 2017-2018, and its general objective is aimed at examining the Oral communication in the English language

in the functions of the secretaries in the Department of Technical Management of Produpes.

This research work integrates it: An introduction, investigative background, legal foundation, Philosophical Foundation, Theoretical Foundation, analysis of the results applied in the surveys and interview, the design of a proposal, Conclusions, recommendations, bibliography and finally their respective annexes.

INTRODUCCIÓN

Para la presente investigación es necesario señalar los obstáculos de la comunicación oral en el idioma inglés en las funciones de las secretarías del Área de Gerencia Técnica de la Empresa Productos Pesqueros S.A. “Produpes” año 2017-2018.

Según Kassim & Ali, (2012), “Las habilidades de comunicación oral en inglés desempeñan un papel crucial en el lugar de trabajo y a menudo los empleados enfrentan problemas para hablarlo con fluidez”, esta es la razón, por la que aparecen barreras en la comunicación y a los empleados se les dificulta relacionarse con los clientes por la falta de fluidez, poco entendimiento o mala pronunciación. Una alta competencia en el idioma inglés, especialmente en las habilidades de comunicación oral, sería valioso para resolver los diferentes problemas que tienen lugar en estas situaciones de trabajo.

Según Nation & Macalister,(2010), “El idioma inglés juega un papel muy importante como la herramienta principal para las comunicaciones en el mundo de los negocios, este lenguaje ha sido considerado la lengua franca universal, que se usa en todo el mundo” por tanto, en la actualidad con la globalización esta lengua extranjera es usada como puente de comunicación en varias regiones del planeta, por lo que es necesario reconocer que el idioma es vital, para tener una carrera profesional más productiva, destacando que es un dialecto dominante en negocios internacionales, comercio, finanzas, ciencia y tecnología.

Según Taquechel A. y García C. (2008), “la secretaria ejecutiva que posee el dominio completo de las técnicas de la oficina, demuestra capacidad para asumir la responsabilidad que su jefe le ha delegado, con gran iniciativa en las labores diarias, aplica el sentido común para emitir un juicio acertado en los

asuntos cotidianos y tomando decisiones dentro del margen de autoridad que se le ha asignado” (p. 16). La eficiencia en el rol de la secretaria es esencial, esta debe colaborar y complementar de manera amplia las actividades que su jefe desempeñe, todo esto de acuerdo al entorno en el que este establecido la organización. Cabe recalcar que en la actualidad, la sociedad se ha vuelto bilingüe, y que la utilización de un idioma extranjero es de mucha importancia en el alto rendimiento de determinadas instituciones, porque les abre las puertas hacia el entorno internacional. En base a esto podemos entender la influencia de que las secretarias estén debidamente preparadas para afrontar nuevos retos que aparecen en sus funciones diarias.

Basándose en la problemática que se plantea, por la observación realizada en esta institución, la forma en que se comunica su personal en el idioma inglés parece presentar obstáculos por las insuficiencias que en tal sentido podría tener su personal, sin embargo, podría ser mejorada por iniciativa en los integrantes del departamento o por el plan que resulte de este trabajo de investigación que entre uno de sus propósitos se plantea conocer la problemática referente al uso del idioma y como resultante del estudio aplicado presentar una propuesta de mejora, que podrá determinar sus puntos débiles y reforzarlos, de esta manera las autoridades de esta organización deben motivar a los empleados, para que así adquieran fortalezas en esta lengua que es pilar indispensable para el avance de su equipo.

La empresa Productos Pesqueros S.A. “Produpes” se dedica a elaboración de harina y solubles de pescado y otros animales acuáticos para alimento de animales, no aptos para el consumo humano y a través del Departamento de Gerencia Técnica, se mantienen lazos con empresas a nivel internacional con las cuales ha formado grandes negocios, pero en la actualidad no disponen de mucho personal bilingüe y la responsabilidad de interactuar con clientes extranjeros recae sobre el Director de línea de la empresa.

Por lo anteriormente planteado uno de los puntos más importantes de la realización de este proyecto es que no ha sido investigado antes y es importante en esta institución para dar a conocer cuál es la influencia de la comunicación oral del idioma inglés, dentro de esta Área, en razón que su uso es un requisito fundamental para que sus actividades transcurran con normalidad por el manejo de negocios internacionales. Actualmente, el uso de una lengua extranjera en la ejecución de las actividades de una secretaria es de gran valor para su éxito, le permite abarcar otras fronteras y no dejar que se limite en un solo lugar y esto conlleva a que aporte más con la sociedad.

El problema de investigación al que se pretende dar solución se enfoca en los obstáculos que se presentan en la comunicación oral en el idioma inglés en las funciones de las secretarias del Área de Gerencia Técnica de Produpes. Las empresas se van adaptando a las exigencias laborales de hoy, porque les permite ampliarse de manera corporativa. En base a esto y a la observación que, sobre el desempeño laboral, se ha realizado a las asistentes de esta organización, se puede entender la necesidad de que las secretarias estén debidamente preparadas para afrontar nuevos retos que aparecen en sus funciones diarias y que las habilidades de comunicación oral sean lo suficientemente desarrolladas para resolver los diferentes problemas que tienen lugar en su área de desempeño laboral.

Actualmente la aplicación del idioma inglés en las funciones de la secretaria de esta empresa, presenta debilidades debido a la falta de dominio de este idioma de su personal, situación que debe superarse en razón que la misma se ha vinculado con socios estratégicos a nivel internacional, lo cual ha generado una problemática mayor a la hora de manejar la comunicación oral con los clientes extranjeros, razón que ha posibilitado la ejecución de este proyecto en esta empresa.

Los argumentos antes presentados para esta investigación han permitido plantear como objeto las funciones de las secretarias y como campo de

estudio, la comunicación oral en el idioma inglés. El **objetivo** de la misma está orientado a “Examinar la comunicación oral en el idioma inglés en las funciones de las secretarías en el Departamento de Gerencia Técnica de la Empresa Productos Pesqueros S.A. Produpes” y para lograr el mismo se establecen como **objetivos específicos** los que se enuncian a continuación:

- Determinar cuál es el papel de la comunicación oral en el idioma inglés en el trabajo de las secretarías.
- Establecer la frecuencia del uso del idioma inglés por las secretarías de Produpes.
- Describir cuáles son los obstáculos de las secretarías para comunicarse en el idioma inglés para el cumplimiento de sus funciones en la empresa.
- Elaborar una propuesta de capacitación que les permita mejorar el uso de la comunicación oral en el idioma inglés.

En el mismo sentido, como **hipótesis** de la presente investigación se ha determinado la siguiente: La comunicación oral incide positivamente en las funciones de las secretarías del Área de Gerencia Técnica de Produpes. De acuerdo al tema antes planteado se considera como **variable dependiente** las funciones de la secretaria y como **variable independiente** la comunicación oral en el idioma inglés.

Para el desarrollo de esta investigación se ha considerado la investigación de campo, es decir, que se efectúa en el mismo lugar donde se suscitaron los hechos, lo que permitió el contacto directo con el objeto de estudio. Se necesitó de la investigación descriptiva puesto que describe los hechos más importantes de la situación actual sobre la comunicación oral en el idioma inglés y las funciones de las secretarías de Producto Pesqueros “Produpes” S.A. Y el

análisis bibliográfico porque para esta investigación se ha extraído información de diferentes fuentes escritas para fundamentar el tema planteado.

En el mismo sentido, se ha procedido a determinar la población y muestra, del total del universo que constituyen la planta total de empleados, considerando a aquellos que colaboran en el Área de Gerencia Técnica de Produpes, que corresponde a 7 secretarias, 3 auxiliares y un gerente, siendo ellos los involucrados directos que facilitaron la información necesaria para la ejecución de este estudio. En consecuencia, no es necesario buscar el tamaño de la muestra, puesto que el universo en el que se trabaja es pequeño y basto para encontrar los resultados esperados y así poder elaborar la propuesta.

Los métodos que se han empleado durante el proceso de investigativo fueron el de tipo analítico, porque se procedió a revisar la teoría de cada variable de estudio y de tipo cualitativo, debido al tamaño de la población. Además del método deductivo que ha permitido obtener un razonamiento lógico de los resultados obtenidos ayudando a entender la problemática. Para esta investigación fue necesario aplicar la técnica de observación, para así conocer más de cerca el lugar de los hechos y tomar los datos necesarios para el análisis correspondiente lo que permite detectar de forma directa del problema, luego se utilizó la técnica de encuesta y la entrevista, para identificar la problemática en el personal y así llegar a una solución, estas técnicas permiten obtener respuestas eficaces del entrevistado y a su vez da la oportunidad de que el entrevistador encuentra información necesaria para cumplir con los objetivos planteados para la investigación.

De acuerdo a la observación y las encuestas realizadas a las secretarias del Área de Gerencia Técnica de Produpes, los datos obtenidos son procesados y analizados para la elaboración de un plan de capacitación, posteriormente estos datos son tabulados en tablas y gráficos con la finalidad de explicar los hallazgos encontrados dentro del estudio.

En el presente documento se presenta una introducción, un marco teórico con sus respectivas fundamentaciones, procesamiento y análisis de resultados de las encuestas y entrevista, diseño de la propuesta como resultado de esta investigación. Finalmente, se incluye las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía y los anexos correspondientes para terminar de evidenciar este proceso de investigación.

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I

Fundamentaciones

1.1 Antecedentes investigativos

Sobre los antecedentes de este estudio luego de una revisión documental en bibliotecas de la ciudad y de la provincia, se llegó a la conclusión de que no existe una investigación sobre:” La comunicación oral en el idioma inglés en las funciones de las secretarias en el Departamento de Gerencia Técnica de la Empresa Productos Pesqueros S.A. “Produpes” año 2017-2018”, por lo que amerita desarrollar una investigación para conocer al respecto.

1.2 Fundamentación Legal

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el Art 343.-“El sistema nacional de educación tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, y la generación y utilización de conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura. El sistema tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionara de manera flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente. El sistema nacional de educación integrara una visión intercultural acorde con la diversidad geográfica, cultural y lingüística del país, y el respeto a los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades”

Por tanto, el artículo señala que todos los ciudadanos tienen derecho a la educación, para así desarrollar sus capacidades en el ámbito laboral ayudando a promover el desarrollo de su comunidad, ciudad y país. En los últimos tiempos, el idioma inglés se ha convertido en una herramienta importante al momento de abrirse camino en las oportunidades en el campo laboral, por esta razón se hace énfasis en lo fundamental que es esta lengua extranjera en la

actualidad. “Es importante que las compañías ofrezcan a sus empleados la oportunidad de usar el idioma, esto puede mejorar el trabajo, y desarrollar las habilidades del lenguaje. (Neeley, 2012).

1.3 Fundamentación Filosófica.

La vida actual exige un nivel de comunicación oral tan alto como de redacción escrita. Una persona que no pueda expresarse de manera coherente y clara, y con una mínima corrección, no solo limita su trabajo profesional y sus aptitudes personales, si no que corre el riesgo de hacer el ridículo en más de una ocasión. Cassany (2012).

Cassany nos da entender que la eficiencia en la comunicación oral en la actualidad es de mucha importancia, es decir comunicarse es un proceso natural del ser humano en el cual trasmite e intercambia sus ideas y la utiliza para relacionarse en todo los entornos, desde el personal hasta el profesional, en su diario vivir, por esta razón el no expresarse de manera oral correctamente provoca varias obstáculos al momento de querer transmitir un mensaje y se vuelve más difícil cuando es una lengua diferente a la materna en la cual se debe tener conocimiento profundo del idioma para que la información no sea distorsionada.

La secretaria puede en el ejercicio de su función desempeñar tareas a todos los niveles del organigrama de la empresa y en todos los departamentos. Es por esto que debe tener una formación amplia y capacidad para adaptarse a múltiples ambientes y funciones. También debe conocer los objetivos de la empresa, los productos que fabrican a los servicios que presta. Taquechel & García (2008).

Taquechel nos indica que el rol de la secretaria no es algo fácil, sino que es mucho más complejo, debe tener personalidad, liderazgo, actitudes y autodeterminación al momento de trabajar en equipo. Hoy en día no es solo una asistente también es una persona que es la imagen de la organización, en varias ocasiones es la representante directa del jefe e influye en la toma de

decisiones dentro de la institución, el desarrollo de sus funciones varían de acuerdo al área de la empresa en la que se encuentre laborando, por lo cual debe estar capacitada para realizar con eficiencia sus actividades.

CAPÍTULO II

COMUNICACIÓN ORAL EN EL IDIOMA INGLÉS

2.1 Introducción a la comunicación

Según Fonseca, M (2000) comunicar es "llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes", de esta manera comunicarse es un proceso natural del ser humano en el cual trasmite e intercambia sus ideas o pensamientos con la finalidad de dar o recibir información de otras personas.

La comunicación ayuda al individuo a establecer un contacto con los demás, formar vínculos con familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, etc. En el mundo laboral se hace muy evidente la influencia de la comunicación en todas sus formas para potenciar las relaciones internas y externas de la organización. En la labor de la secretaria la comunicación tiene un papel importante ella debe manejarla de manera eficiente, sea de manera escrita o verbal.

2.2 Tipos de comunicación

Según varios autores existen diferentes tipos de comunicación pero para esta investigación es necesario hacer énfasis en la comunicación verbal (oral y escrita).

2.2.1 Comunicación verbal (Oral y escrita)

Según Fonseca, M (2011) argumenta de la siguiente manera:

- a. **Comunicación oral:** La comunicación oral está ligada a un tiempo, es dinámica y espontánea, tiene la capacidad de utilizar la voz.

De acuerdo al autor la comunicación oral tiene un vínculo con el tiempo, es decir, cuando se la aplica en cualquier tipo de entorno sea familiar o profesional, esta refleja el papel omnipresente y poderoso del lenguaje y la comunicación en la sociedad humana.

- b. Comunicación escrita:** Permanece en el tiempo y el lector puede leer al autor cuantas veces quiera. La comunicación escrita tiene estructura gramatical por esta razón tiende a ser más formal que la hablada. Con la lectura de textos se incrementa el nivel de lenguaje y se amplía el vocabulario, además se conoce mejor la gramática por medio de la escritura.

De acuerdo este autor, escribir de manera correcta es útil para organizar las ideas y usar con precisión el vocabulario al momento de hablar. La comunicación escrita es importante cuando se estudia una lengua extranjera, por que ayuda a mejorar la gramática por medio de la escritura luego esto conlleva a corregir los errores dentro de la pronunciación.

Para que una secretaria pueda transmitir de manera efectiva un mensaje, es importante que hable correctamente y su vocabulario no sea escaso, ella debe hacer buen uso de la comunicación escrita para evitar errores de cualquier tipo. Muchas veces una asistente ejecutiva debe basarse en los apuntes de las indicaciones del jefe para transmitir la información a los clientes y si ella escribe de manera incorrecta de igual manera transmitirá la información, es decir, hablas como escribes. Además en la limpieza de su ortografía y léxico se ve la calidad de sus capacidades como secretaria.

2.3 La comunicación en un segundo idioma

Lindstrom (2001) argumenta que “una de las principales capacidades que tenemos los seres humanos para expresarnos es el lenguaje. Para

comunicarse en un segundo idioma implica un proceso complicado e involucra esencialmente de la vista y el oído”, de tal manera comunicarse en una segunda lengua aparte de la materna, implica trabajar en conjunto con varios de nuestros sentidos, esto resulta exitoso y provechoso cuando la persona pone esfuerzo y dedicación de su parte. Este proceso no es fácil aunque resulta más sencillo cuando se lo fomenta desde pequeños.

Aunque escuchar otro idioma a diario fomenta a su aprendizaje, si una secretaria se maneja en un ambiente laboral bilingüe y tiene empeño en aprender esta segunda lengua, al escuchar constante mente esa habla su sentido del oído y vista se van adaptando a los sonidos y gestos del hablante, acelerando su proceso de aprendizaje.

2.4 Elementos necesarios para el intercambio de información en la comunicación

Según el Grupo Océano (2002) los elementos necesarios para desarrollar la comunicación, pueden convertirse en barreras que dificulten que esta se lleve a cabo, entre los cuales se pueden citar los siguientes:

- a. **Emisor:** persona que elabore y transmita una determinada información.
- b. **Receptor:** persona que reciba, interprete y comprenda aquello que oye.
- c. **Mensaje:** contenido informativo.
- d. **Referente:** la realidad a la cual se haga referencia sea comprendida por el interlocutor.
- e. **Código:** verbal y no verbal.
- f. **Ámbito:** lugar donde se desarrolla la información.

g. Canal físico: por donde se ha de transmitir el mensaje, puede ser visual, táctil o auditivo.

Estos elementos son esenciales en los procesos de comunicación y para poder relacionar cada una de estas piezas de manera efectiva, es necesario reducir las barreras o interferencias entre el emisor y receptor, para que de esa manera el mensaje llegue sin interrupciones. Por lo general, estos inconvenientes son muy comunes y suelen asociárselos con los malos hábitos de comunicación oral, esto ocasiona que los mensajes emitidos resulten ambiguos o distorsionados.

En la labor de una secretaria se presentan a diario fomentados de manera consciente o inconsciente, provocando que no pueda transmitir la información de manera eficaz, estos malos hábitos son obstáculos que la desvían de cumplir los objetivos de sus funciones, en varias ocasiones dan una mala perspectiva del entorno laboral de la empresa.

2.5 Barreras de la comunicación

Cualquier elemento que dificulta el intercambio de información entre el emisor y el receptor es una barrera para la comunicación, estas barreras son muy comunes cuando la persona trata de expresarse en un idioma extranjero, el uso inadecuado del vocabulario, mala pronunciación, el nerviosismo y frustración son un gran impedimento dentro de la comunicación oral. Y no deja que el mensaje llegue con claridad al receptor.

En tal sentido, se puede manifestar que “existen diversos elementos que afectan a la comunicación perturbándola u obstaculizándola, tales como escasa fluidez verbal, falta de concreción, falta de dominio sobre el tema a exponer, falta de memoria, nerviosismo y falta de retroalimentación” Marueco, R (2009). Por esta razón si la secretaria quiere transmitir de manera clara la información,

debe dominar varios aspectos que conlleven a una trasmisión óptima del mensaje donde lo que quiere comunicar no llegue distorsionado al usuario.

Estos obstáculos se presentan en la labor diaria de la secretaria de Produpes, pero son más comunes cuando se expresa en una lengua extranjera y mucho más cuando ella tiene dificultades con el dominio de esta lengua, más el estrés y frustración de no poder transmitir o entender correctamente la información al cliente la conllevan a tener un desequilibrio en sus tareas.

2.6 Definición de comunicación oral

Maldonado.H (1998) define que “la comunicación oral es una forma de relación entre individuos que consiste en la transmisión de mensajes a través de la palabra hablada”, es decir comunicarse es un proceso natural del ser humano en el cual trasmite e intercambia sus ideas, y al comunicarse en una lengua extranjera no basta, con que el mensaje sea escuchado si no que es necesario un dominio y conocimiento profundo del idioma para que la información no sea distorsionada.

Chala & Chala (2010) argumentan que “la expresión oral en inglés consiste en la habilidad de expresar ideas oralmente de una manera lógica y secuenciada utilizando un vocabulario amplio, claro y construyendo oraciones coherentes”, es decir para el dominio de la comunicación oral en esta lengua, la secretaria debe tener un conocimiento amplio del vocabulario y gramática, para de esta manera poder transmitir información, ideas y puntos de vista de forma clara y concisa.

2.7 Importancia de la comunicación oral

Según varios autores argumentan, la comunicación oral es de vital importancia en el diario vivir del ser humano, porque le permite mantener relaciones interpersonales y sociales, además de ser directa y rápida. La comunicación

oral es más apropiada en los mensajes que requieren una respuesta inmediata. Comunicarse en una lengua extranjera es una necesidad en la actualidad, sobre todo en el ambiente laboral debido a que los conocimientos que este idioma proporciona, contribuyen a que la organización tenga mayor protagonismo en las relaciones internacionales.

2.8 Habilidades para la comunicación oral

De acuerdo a Fonseca, M (2011) “las habilidades de comunicación verbal son habilidades de pensamiento para idear, seleccionar y organizar un lenguaje con la finalidad de producir mensajes comprensibles y coherentes”, por lo tanto al contar con un mayor dominio de sus habilidades de comunicación verbal el individuo se llena de confianza y seguridad al momento de transmitir un mensaje, de esta manera el desarrollo de estas habilidades va ligado al conocimiento e inteligencia, porque para tener más conocimientos de un tema esto implica estudiarlo.

Las múltiples situaciones en las que los procesos de comunicación se presentan en forma continua y permanente nos obliga a utilizar nuestras potencialidades, para generar conductas o acciones que son vistas como habilidades necesarias para lograr una influencia favorable en el entorno y ser aprobados por los demás. La clave para lograr la competencia en la comunicación depende, entonces, de la capacidad de desarrollar habilidades que nos permitan adaptarnos con facilidad a los tipos más variados de circunstancias. Fonseca, M (2011)

En las actividades diarias los procesos de comunicación son protagonistas en las relaciones sociales, algunas personas poseen ciertas habilidades innatas, es decir, forman parte de ellos, lo que las ayudan a tener éxito en su comunicación, así como también poseen habilidades aprendidas las cuales van adquiriendo de a poco con las experiencias en su diario vivir.

El desarrollar este tipo de habilidades es importante en el rol de la secretaria porque estas reflejan sus actitudes y esto influye en su forma de ser, en su trato con las personas y en su comunicación oral al transmitir algún tipo de información a los demás. Estas habilidades se desarrollan de acuerdo al perfil

profesional de la asistente y se van consolidando con el entorno laboral en el cual desempeñe sus funciones.

Cuando la secretaria se encuentra laborando en un organización con un perfil laboral internacional la asistente debe orientar estas habilidades aún campo bilingüe, no obstante si la asistente no desarrolla al máximo este tipo de habilidades, se presentarán dificultades en su labor diaria que en su momento o con el pasar del tiempo van afectar la organización en la cual se encuentre laborando.

2.9 Problemas del mal uso de la comunicación oral

Según Taquechel & García detallan los siguientes:

- a. Mensajes mal expresados.
- b. Interpretaciones defectuosas.
- c. Falta de atención.

Estos problemas en el mal uso de la comunicación son comunes en la realización de las actividades de las secretarias de Produpes debido a las falencias que ellas presentan al intentar comunicarse de manera oral en el idioma inglés con los clientes extranjeros.

Como mejorarlas:

- a. Escuchar claramente.
- b. Evitar las distracciones.
- c. Ser claro.
- d. Mantener la calma.
- e. Coordinar las acciones con las palabras.

De acuerdo a las autoras parecen pasos fáciles de cumplir, pero en la labor diaria de la secretaria aparecen una serie de factores que no permiten sobrellevar estas mejoras como: las distracciones con el teléfono móvil, el estrés y frustración de no dejan mantener la calma, con toda esta presión no pueden ser claras al momento de transmitir un mensaje, además en esta organización parte del tiempo el jefe no está presente para supervisar a sus secretarias, debido a que debe atender asuntos externo esto conlleva a que ellas se desvíen un poco de sus objetivos.

2.10 Miedo y estrés en la comunicación oral

Aunque todas las personas poseen un instinto innato para comunicarse mediante palabras, gestos y actitudes, hablar no es un acto mecánico. Ser comprendido y comprender a los demás depende de varios factores como la claridad expresiva, la predisposición, la intencionalidad, la fuerza del mensaje, y el grado de convicción y el tono con que este se trasmite. Grupo Océano (2014)

En varias ocasiones, por el miedo de ser juzgados o recibir una respuesta negativa, hace que la persona pierda confianza o se sienta ansiosa a la espera de la reacción de los demás. En las secretarias de Produpes la inseguridad y estrés es evidente al momento de que el jefe se ausenta porque suelen presentarse situaciones asociadas al trato con clientes internacionales, su poco dominio del idioma, hace que no entiendan claramente al usuario, esto las llena de miedo y frustración. En ese momento el estrés invade sus cuerpos bloqueando completamente sus ideas y como consecuencia de esto se presenta un gran obstáculo en el desarrollo normal de sus actividades laborales.

2.11 La importancia de hablar bien

Según el Grupo Océano (2014), “consiste en pronunciar correctamente los sonidos que componen una palabra o una frase, en ciertos círculos, como empresariales, los educativos y los políticos, cometer errores de este tipo

pueden ser incluso algo imperdonable”, por esta razón una secretaria debe saber hablar correctamente y pronunciar cada consonante de manera clara.

Sin embargo en su labor diaria suelen cometer errores tales como suprimir una consonante o confundir una palabra con otra de distinto significado, y esta clase de problemas son más evidentes cuando la asistente intenta hablar en una lengua diferente a la materna, su mala o incorrecta pronunciación distorsiona el mensaje, esto crea un distanciamiento en las relaciones con los clientes extranjeros y la organización.

2.12 Factores principales que intervienen dentro de la pronunciación en la comunicación oral en el idioma inglés

2.12.1 La articulación

Según Aguilar & Ander (1985) argumentan que la articulación “es pronunciar distintamente todas las consonantes y vocales, con el fin de darle claridad y nitidez a las palabras”, por esta razón para que la secretaria pueda comunicarse en el idioma inglés, es necesario que tenga una buena articulación, para expresar con claridad las vocales y sonidos de las palabras en inglés.

2.12.2 La voz

Según Miyara F, “el hombre se comunica por medio del lenguaje hablado cuyo vehículo de transmisión es la voz en la comunicación, debemos tener muy en cuenta los objetivos básicos de la comunicación para intentar lograr la optimización de las funciones”, es decir la voz humana es la protagonista en el proceso de comunicación oral y es muy importante cuando esta es en el idioma inglés porque sabiendo como entonarla, hacer las pausas como se debe, esto ayudara a que en su totalidad se pueda transmitir el mensaje con naturalidad, comprensión y claridad.

2.12.3 La fluidez

Según Sánchez, E. & Medina (2010) plantean que “la fluidez es el objetivo principal a obtener en la enseñanza de la expresión oral y esta pueda ser definida como la habilidad de expresarse de manera fluida, inteligible, razonable, con exactitud y con seguridad para evitar que el oyente pierda interés o se impaciente y esta forma se interrumpa el acto comunicativo”, por esta razón la fluidez en la comunicación oral ayuda a expresar de forma natural las palabras, y si se lo aplica de manera correcta demuestra la capacidad del manejo y conocimientos en una lengua extranjera. El dominio de la fluidez en el rol de la secretaria manifiesta seguridad y confianza en lo que está comunicando, mucho mejor si es una habla diferente a la materna, no quedara duda de la eficiencia en su puesto de trabajo.

CAPITULO III

LAS FUNCIONES DE LAS SECRETARIAS

3.1 La importancia de la secretaria

El secretariado ejerce una actividad de enorme importancia dentro del ámbito comercial, mercantil, administrativo y de ejecución; porque es una secretaria ejecutiva que posee el dominio completo de las técnicas de la oficina, de muestra capacidad para asumir la responsabilidad que su jefe le ha delegado, con gran iniciativa en las labores diarias, aplica el sentido común para emitir un juicio acertado en los asuntos cotidianos y tomando decisiones dentro del margen de autoridad que se le ha asignado. Taquechel & García (2008).

Las secretarias desempeñan un rol fundamental dentro de toda institución, por la razón de que poseen dominio absoluto de habilidades, destrezas y técnicas de oficinas, los gerentes necesitan del apoyo de una asistente proactiva, confiable que les ayude con las actividades de gerencia y las efectúen sin obstáculos, que se desenvuelvan al ritmo que la organización lo demanda.

La secretaria es una persona que influye en la toma de decisiones dentro de la empresa, ella debe adaptarse a las exigencias diarias de su entorno laboral para realizar su labor con eficiencia y eficacia, es considerada como la imagen de la empresa puesto que su desempeño dará mucho de qué hablar de su jefe y las actividades que se realicen en la organización.

3.2 Las competencias de la secretaria ejecutiva

Organizar, gestionar, elaborar y transmitir la información, gestión en lengua propia y/o extranjera, proporciona apoyo administrativo y realiza numerosas funciones, incluyendo la programación, escribir correspondencia, correo electrónico, manejo de visitantes, contestar llamadas, y responder a las preguntas y peticiones. Londoño (2008)

El profesional de secretariado debe cubrir un sin número de actividades, sus competencias van variando de acuerdo al entorno laboral en el que se desarrolle la organización en algunas ocasiones los grandes directivos se enfocan en que sus secretarias tengan altos conocimientos, sepan trabajar a

precisión, habilidades en atención al cliente y manejo de una lengua extranjera, por esta razón la labor de las secretarias se aprecia como algo muy sencillo, la realidad es todo lo opuesto, es mucho más complicado.

Su empleo no solo consiste en elaborar oficios, cartas, convocatorias, memorandos, facilitar las relaciones de la empresa, sus actividades van mucho más allá de lo convencional de una asistente corporativa, debe estar acta para desempeñar cualquier tipo de actividad administrativa.

3.3 Funciones de las secretarias

Las capacidades de la secretaria van cambiando de acuerdo a la sección del departamento al que haya sido destinada y de la posición jerárquica de su jefe, de tal manera cualquiera que sea el sitio que la secretaria ocupe en el organigrama de la empresa, debe dominar claramente los objetivos de la organización. Por esta razón el nivel en el que se ubique a la secretaria y su escala, siempre debe aportar con un buen trabajo en equipo y desempeñar con eficiencia las actividades designadas para el correcto desempeño del organigrama empresarial.

Según Taquechel (2008) “La creciente complejidad de la vida en las organizaciones, fruto de la lógica evolución de las tareas administrativas, ha tenido como consecuencia que la secretaria se encargue preferentemente de asistir a su jefe de manera más directa”, de tal manera la secretaria es la imagen de la empresa, es el primer contacto entre la institución y el público, es una de las primeras personas con la cual el cliente intercambia información, es decir son la base en los procesos comunicacionales, junto con sus destrezas, habilidades y conocimientos le facilitan la labor al gerente, encargándose de asuntos con menos prioridad dándole el espacio de resolver otras actividades más fuertes en la organización.

Según Taquechel & García dentro de las funciones básicas mencionan las siguientes:

3.3.1 Representación personal de su jefe y de la empresa.

La secretaria es la primera imagen que se muestra de la empresa y de su superior, al ser la primera persona con la que se relacionan los visitantes. La impresión que reciban en su primer contacto dependerá en muchas ocasiones de la eficacia con que se desenvuelva la secretaria.

En la mayoría de las ocasiones el usuario interactúa primero con la secretaria de manera personal o vía telefónica, antes de llegar a tener un contacto directo con el jefe, dependiendo del trato y atención que le brinde la asistente el cliente tendrá su propio criterio ya sea positivo o negativo al respecto con el ambiente de la organización, por esta razón la imagen de la empresa y más aún la del jefe dependerá en gran parte del interés que le proporcione la secretaria al consumidor.

3.3.2 Ayuda a organizar y simplificar el trabajo del jefe.

Una secretaria eficiente es la que facilita la labor del directivo y lo descarga de todo tipo de obligaciones que no sean las propias de su cargo, para que pueda dedicar todo su esfuerzo al mismo. Las secretarias son el nexo del jefe con los clientes, deben desarrollar su labor con destreza para que así realizar sus actividades con eficiencia, de lo contrario al no tener un trato debido con los usuarios puede perjudicar directamente las relaciones de la empresa con el público.

Consideraciones de como facilitar el trabajo al jefe:

- a. Al llegar una visita inesperada identificara con claridad la gravedad del asunto por si se justifica la interrupción. En caso de no poder ser atendido el visitante en el momento, ofrecerá ayuda en la solución del problema para evitarle tener que esperar o le prometerá, y confirmara después, que hallara el momento para que pueda verlo.

- b. Actuará de filtro no solo con las llamadas telefónicas y las visitas, sino también con la correspondencia que llega, resaltándole los aspectos fundamentales de cada uno para evitar que el jefe pierda tiempo en la lectura de todos y agilizar los trámites que estén a su nivel.
- c. Prepara las llamadas a las personas precisas y en el momento oportuno.
- d. Mantendrá informado al jefe sobre los compromisos internos y externo.
- e. Planificar, ordenara y actualizara la agenda de trabajo de su jefe y la suya para evitar omisiones y reiteraciones. Así como maneja las prioridades de las tareas de ambos.
- f. Tomará decisiones y resolverá los problemas siempre teniendo en cuenta hasta donde delegaron autoridad y responsabilidad.

La secretaria debe demostrar la eficiencia y profesionalismo que posee al resolver debidamente todas las actividades que tiene a su cargo. En la empresa Produpes cuando el jefe está ausente a las asistentes se les dificulta manejar las tareas de su jefe, cuando son asuntos con clientes extranjeros debido a que no manejan bien el idioma inglés.

Cuando es un correo o texto escrito ellas se apoyan en un programa de traducción online, el problema aparece cuando deben interactuar con el usuario de manera oral o cara a cara, su poco dominio y entendimiento del idioma no las dejan cumplir sus funciones con normalidad y no logran facilitar el trabajo a su jefe.

3.3.3 Enlace y coordinación

La secretaria ejerce una labor de enlace y coordinación de la empresa, en la medida que facilita las comunicaciones de esta tanto internas como externas.

- a. **Comunicación interna.-** La secretaria actúa de enlace entre su superior y cualquier otra persona de la empresa.

- b. **Comunicación externa.-** Desempeña un papel importante en el terreno de las comunicaciones con el exterior (clientes, proveedores, instituciones oficiales y privadas, etc.)

- c. **Comunicación del exterior.-** Es la que le transmite la secretaria al superior. Aquí juega un papel fundamental las técnicas de la escucha activa y las técnicas para tomar mensajes.

La secretaria desarrolla un papel importante dentro de la comunicación de la empresa, ella es nexo entre sus superiores y los demás miembros de la organización, los clientes y otras instituciones. Dentro de sus capacidades está el manejo de la comunicación interna, externa o del exterior, de esta manera actúa como intermediario facilitándole el trabajo a su jefe y recibiendo y receptando información de todo el ámbito laboral en el que se esté desarrollando la institución.

3.3.4 Organización de viajes

Muchas empresas buscan consolidarse en otros mercados, intercambiar relaciones, etc., lo que les facilita la búsqueda de otros objetivos dentro o fuera de sus fronteras, eso conlleva a que los responsables de la empresa tengan que viajar para establecer las relaciones oportunas con el exterior, planificar este viaje es competencia de la secretaria la mayoría de ocasiones. Marrueco, R (2009)

Los viajes surgen de acuerdo al entorno de la empresa y la expansión de sus objetivos, una profesional de secretariado debe contar con las facultades para poder organizar con éxito un viaje este puede ser dentro o fuera del país. Las dificultades que se presente dentro de la planificación varían de acuerdo a los factores imprevistos que puedan aparecer. Una secretaria debe ser cuidadosa, ella debe estar acta para saber sobrellevar cualquier tipo de problema que se le

presente durante la planeación de esta labor, para así lograr la satisfacción de las personas que viajan, cabe recalcar que del éxito de esta actividad depende la imagen que proyecte la empresa a los demás.

Según el autor antes mencionado este tipo de viajes pueden ser clasificados de la siguiente manera:

3.3.4.1 Atendiendo al nivel de organización

- a. **Viajes organizados:** Son aquellos cuya planificación se realiza con bastante antelación a la fecha del viaje, estos pueden ser espontáneos o periódicos. Por ser un viaje organizado, este puede contar con mayores garantías de éxito.

- b. **Viajes sin organizar o imprevistos:** Son aquellos que no se planifican con antelación, es decir, surgen de forma espontánea, aunque no por ello estén exentos de cierta organización, conviene tener un protocolo de actuación ante este tipo de viajes para saber qué hacer cuando el tiempo lo apremia.

3.3.4.2 Atendiendo al ámbito en el que se producen

- a. **Viajes nacionales:** Son aquellos que se producen dentro del mismo país, estos requieren menos exigencias de organización.

- b. **Viajes internacionales:** Son aquellos que se producen fuera de nuestro país de origen, estos requieren más exigencias de organización que los anteriores.

Los viajes nacionales requieren menos exigencias en su organización, llevarlos a cabo es más sencillo y suelen ser más habituales para la presentación o

mantenimiento de productos y no es necesario que sean realizados específicamente por el jefe, en este caso la mayoría de empresas suelen enviar un representante.

Cuando la secretaria organiza un viaje internacional es necesario que domine el idioma inglés para de esta manera encontrar los medios adecuados y realizar con éxito esta actividad, buscar información sobre el lugar de destino, hacer las reservaciones en las aerolíneas, etc. En muchas ocasiones algunas agencias de viajes y hoteles usan de intermediario el habla inglesa por esta razón ella debe dominar este idioma. En la mayoría de los caso estos viajes son realizados por los altos directivos para mantener sus relaciones comerciales o firmar nuevos convenios.

En la empresa Produpes el jefe suele encargarse de organizar este tipo de viajes internacionales debido a que sus secretarias no poseen un buen dominio del idioma inglés y por esta razón él no puede encargarles la realización de esta tarea y esto demuestra un obstáculo en sus funciones como asistentes.

3.4 La secretaria y la atención al cliente

Según Marrueco, R (2009) define “la atención al cliente debe tener por tanto una prioridad en las políticas y estrategias de la empresa, es decir, el cliente como fuente fundamental del negocio deberá tener una especial atención por parte de las personas que integran una organización y tienen contacto directo con los mismo”, por esta razón la secretaria debe tener un trato amable con el público, en la mayoría de los casos ella es la primera persona con la que interactúa el cliente solicitando algún tipo de información acerca de la organización, es de mucha importancia que la asistente le brinde un buen servicio trasmitiéndole confianza y amabilidad de esta manera el cliente le da valor a la atención recibida y de a poco se va formando una conexión y fidelidad con la empresa.

3.4.1 Tipos de atención al cliente

Según De Pablo Blanco, M (2012) dentro de los tipos de atención al cliente define los siguientes:

- a. **Personal o cara a cara:** es un proceso donde el lenguaje no verbal juega un rol muy importante, es un encuentro físico de contacto visual con el cliente, donde se debe mostrar respeto y escucharlo con atención.
- b. **Telefónica:** es un proceso que se basa en la transmisión de un mensaje cuyo código está integrado por señales sonoras, comunicación verbal y no verbal, entre el cliente y la secretaria, con el objetivo de conseguir la satisfacción del cliente.
- c. **Virtual:** este proceso aparece con el avance de la tecnología, puede ser a través de correo electrónico, video llamada o chat online, para lograr una atención satisfactoria se debe atender al cliente en el menor tiempo posible.

De acuerdo al autor la atención al cliente es primordial para el desarrollo de una empresa, la secretaria en su rol desempeña a diario este tipo de atenciones, cuando el cliente quiere saber de la organización en muchas ocasiones con la primera persona que hace contacto es con la secretaria, este puede ser personal, por vía telefónica o virtual en cualquiera de estas plataformas, la asistente debe ser extremadamente amable, expresarse de manera clara, mantener una actitud positiva y usar un vocabulario sensible, demostrándole al cliente que está siendo escuchado y lo importante que es su fidelidad para la institución.

Los clientes hoy en día tienen una gran cantidad de posibilidades, la competencia es enorme en todos los sectores empresariales, por lo que la distinción en la atención al cliente es clave para el futuro de una organización: si la comunicación no es buena, el cliente escogerá empresas de la competencia donde hacer sus compras. De Pablo Blanco, M (2012).

Una organización se enfoca en dar buena atención al cliente con la finalidad de buscar rentabilidad y la satisfacción del cliente, por esta razón es indispensable para el desarrollo de una empresa el crear una estrategia que sirva de guía para anticipar las necesidades de los usuarios mejor que sus competidores. Si la secretaria no es amable, respetuosa y no le da el trato adecuado al cliente no logra establecer un buen vínculo desde el inicio con el cliente, haciéndole tener una mala perspectiva del entorno de la organización.

3.5 Características personales y profesionales

Según Sevilla (2008) argumenta que existen características personales y personales que aseguran la eficiencia de las actividades de la secretaria dentro de la empresa, tales como:

- a. **Inteligencia.-** Una secretaria ejecutiva tiene que ser un pensador práctico y lógico; debe evaluar las situaciones de manera objetiva y resolver problemas de manera crítica.
- b. **Razonamiento.-** Las secretarías ejecutivas, tienen la capacidad para tomar decisiones acertadas sin supervisión, es importante que puedan anticipar o reconocer problemas y remitirlos de inmediato a la persona adecuada para su resolución.
- c. **Iniciativa.-** La iniciativa personal es el comportamiento laboral caracterizado por su naturaleza de auto-arranque, su enfoque, y por ser persistente en la superación de las dificultades que surgen en la búsqueda de una meta.
- d. **Estabilidad emocional.-** todas las emociones, en esencia, son los impulsos para actuar, los planes inmediatos para el manejo de la vida, es importante para que la secretaria ejecutiva pueda hacer frente a las

distintas situaciones de trabajo, las emociones son la principal fuente de energía humana, la aspiración y la unidad.

- e. **Comunicación.-** Las habilidades de comunicación son la cualidad más importante para una secretaria ejecutiva ya que hablar y escribir bien ayuda a dar forma a una imagen positiva de su empresa, entre las funciones estas escriben cartas, notas y actas de las reuniones, por lo que necesitan saber la gramática, la ortografía y la puntuación. También hablan con compañeros de trabajo en todos los niveles de la organización y con los miembros del público, por lo que deben hablar en oraciones claras y concisas, así como escuchar a las necesidades de los demás.

- f. **Liderazgo.-** En algunas posiciones en este nivel, la secretaria ejecutiva supervisa otros miembros del equipo administrativo. Si guiar a otros, debe tomar decisiones, proporcionando dirección, ofreciendo retroalimentación y delegar el trabajo.

La secretaria debe ser sabia al momento de resolver las situaciones y dificultades que se le presentan a diario, debe hacer uso de su razonamiento para prevenir problemas y así tomar las decisiones correctas cuando no se encuentra con supervisión, si ella no sabe sobrellevar las circunstancias puede traer muchas pérdidas y problemas a la empresa. La iniciativa de la asistente por resolver los obstáculos que se presenten con el uso de sus facultades la vuelven auto-suficiente, esto le falta a las secretarias de la empresa de Produpes, si ellas contaran con un poco de iniciativa se esforzarían por reforzar sus conocimientos del idioma inglés, para de esta manera mejorar el uso de esta habla.

El manejo adecuado de las emociones en situaciones de estrés o presión laboral, ayuda a la secretaria a mantener la calma y no demostrar a su superior

o algún cliente su frustración y así no dar a notar un grado de ineficiencia en la ejecución de sus funciones. Las habilidades de comunicación son unas de las cualidades más importantes en el rol de la asistente ejecutiva, al demostrar claridad y precisión al momento de hablar y escribir da una imagen positiva del entorno laboral de la empresa.

3.6 Generalidades del uso del teléfono

Según Taquechel (2008) argumenta que “para la secretaria el uso del teléfono en la oficina, es fundamental, es un hecho comunicativo de particularidad útil, que debe ajustarse al logro de los objetivos y moderación del tiempo”. Este medio es la primera fuente de contacto. El teléfono hace sencilla la labor de la secretaria, este puede tener diferentes usos tales como: explicar, negociar, confirmar. Informar, etc. De igual manera la asistente debe saber cuándo es una llamada importante o cuando es de carácter no urgente, para esto estar mantener una fluida relación de trabajo.

3.6.1 Bases para una buena comunicación al teléfono

El ser humano se comunica con la finalidad de transmitir sus ideas, entender y ser entendido. Según García (2008) “una buena comunicación requiere paciencia, habilidad y compromiso”, de acuerdo con la autora mencionada una buena comunicación la secretaria debe expresarse de manera clara y coherente para que la información que ella transmite llegue al cliente de manera precisa. Esta autora hace referencia a algunas recomendaciones para una comunicación telefónica efectiva:

- a. Ser claro y conciso.
- b. Confirmar que entiendes y te haces entender.
- c. Confirmar lo que realmente se quiere decir.
- d. No mostrar frustraciones en la voz.

- e. Escuchar el tono de voz de la persona con la que está hablando.
- f. Llevar siempre el control de la llamada.

La secretaria al iniciar una conversación telefónica deberá tener un comportamiento amable como si estuviera tratando personalmente con el cliente, porque hasta el más mínimo detalle puede ser captado por la otra persona. Existe varios factores que intervienen dentro de una llamada, dependerá de la eficiencia de la secretaria saber sobre llevarlos más aun cuando se presenta una situación incómoda, aquí es donde se da el éxito de su labor.

3.7 Papel de la Secretaria en la comunicación

Según varios autores la función de la secretaria en la comunicación, es facilitar la comunicación y optimizar el trabajo a través de todas las herramientas y recursos que están involucrados en los procesos de la institución. La secretaria es el nexo principal entre el jefe y la empresa, es la encargada de que la circulación de la información entre los sujetos sea efectiva, convirtiéndose en una facilitadora de la comunicación empresarial, debe ser cuidadosa con el contenido de sus mensajes, darle mayor atención a la forma y el modo en el que se está comunicando.

Según la Real Academia de la Lengua Española define a la secretaria como “la persona a cuya discreción se confía un secreto”, es decir, una secretaria debe ser confiable, por la razón de que maneja información con lata confidencialidad y debe ser responsable de resguardarla. La secretaria al ser la mano derecha del directivo es capaz de efectuar una comunicación efectiva la cual es fundamental en el desempeño de sus actividades, esto conlleva a mejorar el clima organizacional y fortalece el trabajo en equipo. Las habilidades de

comunicación son importantes para una secretaria al hablar y escribir bien da una imagen mejor imagen de su empresa.

3.7.1 La comunicación oral, ventajas y desventajas en el rol de la secretaria

Ventajas:

- a. Es mejor para expresar sentimientos y emociones.
- b. Da lugar a una mayor interacción.
- c. Puede producir un mayor impacto.
- d. Permite corregir y ajustar sus mensajes en vista de la retroalimentación que recibe del lenguaje no verbal.

Desventajas:

- En la comunicación oral es más difícil pensar mientras se habla.
- Una vez dicho algo no puede ser borrado.
- Es difícil hacer referencia a ella o archivarla.

Las secretarias de Productos Pesqueros están teniendo altas deficiencias en su comunicación oral pero cuando está vinculada con el idioma inglés, les resulta difícil el transmitir un mensaje y no entienden casi nada de lo que el cliente les está expresando en ese momento, todo esto conlleva a que no sean eficiente en su desempeño.

3.8 El Idioma y la secretaria

Según Sevilla (2008) “el incremento de las relaciones comerciales internacionales implica la necesidad de incluir en el ámbito de estudios de la secretaria, el aprendizaje de idiomas, tanto a nivel de conversación como de aplicación en la correspondencia”, de tal manera la variedad de usos de idiomas dentro de una organización es de acuerdo a la expansión internacional que esta tenga, debido a la globalización hoy en día el habla inglesa tiene gran influencia y se lo ha impuesto como la lengua franca de los negocios, esta se hace imprescindible dentro del ámbito empresarial.

Para la mayoría de las empresas es importante contar con una secretaria que sea capaz de expresarse al menos en dos idiomas, esto es imprescindible debido a que día a día incrementan las relaciones internacionales, las organizaciones buscan expandirse haciendo más grandes sus objetivos al adquirir participación en el extranjero y se ha vuelto una necesidad contar con personal calificado bilingüe que ayude al cumplimiento de estos propósitos.

De acuerdo a la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí el perfil de una secretaria ejecutiva bilingüe debe ser el siguiente:

- a. Redactar de forma clara y concisa textos reportes e informes de inglés y español. Manejar eficientemente los paquetes de software actuales.
- b. Elaborar cartas, oficios y cualquier escrito en inglés y español.
- c. Planificar, coordinar y ejecutar tareas administrativas en la empresa.
- d. Comunicarse en el idioma inglés con efectividad.
- e. Tomar decisiones precisas y concretas, de acuerdo a su competencia.
- f. Aplicar excelentes relaciones interpersonales y trabajar en equipo.

g. Valorar y respetar la diversidad y la multiculturalidad.

Hoy en día los establecimientos educativos se han acoplado a las exigencias del mundo laboral, la formación de una secretaria ejecutivo ya no solamente es saber redactar correctamente cualquier tipo de comunicaciones sino que también debe dominar otro idioma, esto refleja el fuerte impacto de la globalización en el rol de la asistente, aparte de esto el profesional debe contar con habilidades y facultades personales que complementen sus conocimientos.

Debido al gran protagonismo de esta profesión en los asuntos corporativos, la asistente eficiente siempre debe buscar la manera de avanzar junto con la empresa en la que se encuentra laborando mucho más si esta tiene relaciones internacionales con otros países, procurando comunicarse en esa lengua con los clientes para que las negociaciones no se pierdan, por esta razón es de importancia que la secretaria domine otro lenguaje, ahorrándole a la empresa los gastos en traductores privados.

En la actualidad la asistente ejecutiva es una persona que influye en la toma de decisiones, es decir, es la mano derecha del jefe, por esta razón debe estar altamente capacitada en varias áreas, tiene más protagonismo dentro de las decisiones de la empresa, su compromiso con el cumplimiento de los objetivos de la organización debe ser muy grande.

Diagnostico o estudio de campo

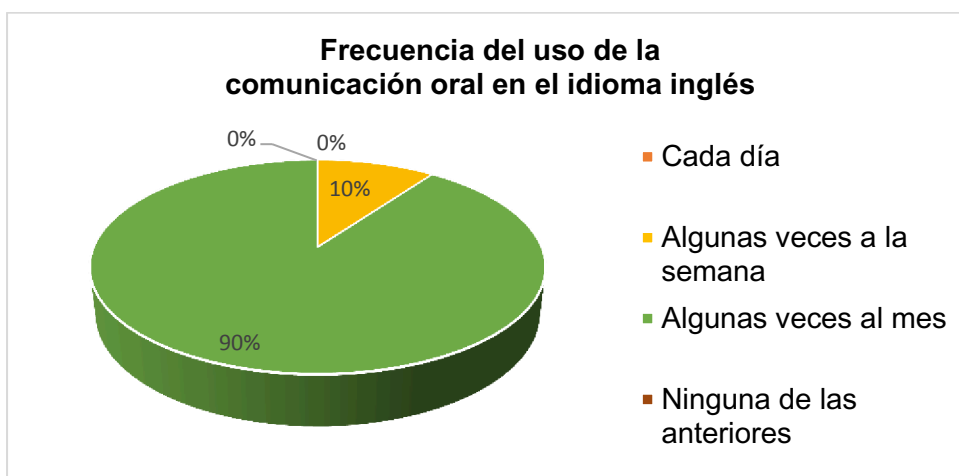
Análisis e interpretación del resultado de las encuestas dirigidas a las secretarías del Área de Gerencia Técnica de Produpes 2017-2018.

La encuesta tiene como objetivo, examinar los obstáculos sobre la comunicación oral en el idioma inglés que tienen las secretarías que laboran en el Área de Gerencia Técnica, a continuación se detallaran los resultados obtenidos.

Pregunta 1. ¿Con que frecuencia usa la comunicación oral en el idioma inglés?

TABLA Y GRÁFICO NO.1

ITEM	ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Cada día	0	0%
Algunas veces a la semana	1	10%
Algunas veces al mes	9	90%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	10	100%



Fuente: Secretarías del Área de Gerencia Técnica de Produpes.

Elaborado por: Tania Zuñiga.

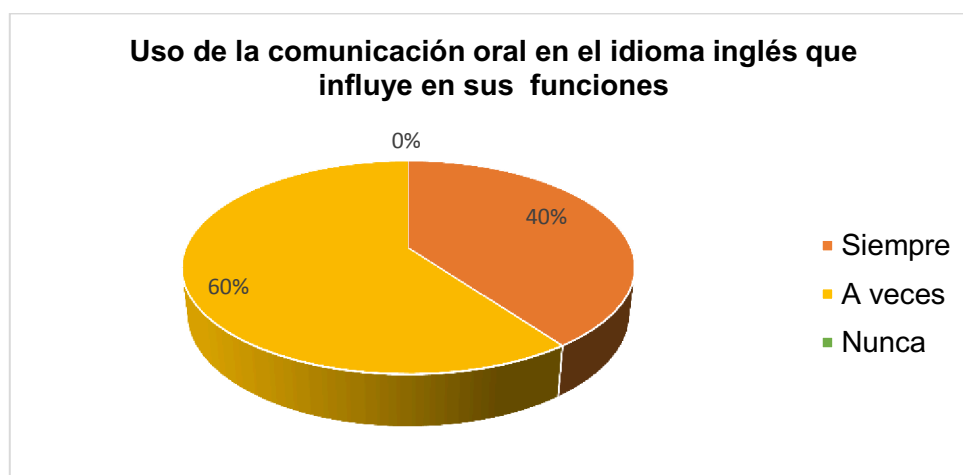
A la pregunta ¿Con que frecuencia usa la comunicación oral en el idioma inglés? El 90% que representa a 9 de las encuestadas respondieron que la usan algunas veces al mes y el 10% corresponde a una de las encuestadas que respondió algunas veces a la semana.

Se evidenció que las secretarías del Área de Gerencia Técnica frecuentemente tienen contacto con los clientes extranjeros y utilizan la comunicación oral en el idioma inglés como medio comunicativo, lo cual denota la importancia de que ellas deban expresarse con claridad.

Pregunta 2. ¿El uso de la comunicación oral en el idioma inglés influye en sus funciones como secretaria?

TABLA Y GRÁFICO NO.2

ITEM	ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Siempre	4	40%
A veces	6	60%
Nunca	0	0%
TOTAL	10	100%



Fuente: Secretarías del Área de Gerencia Técnica de Produpes.
Elaborado por: Tania Zuñiga.

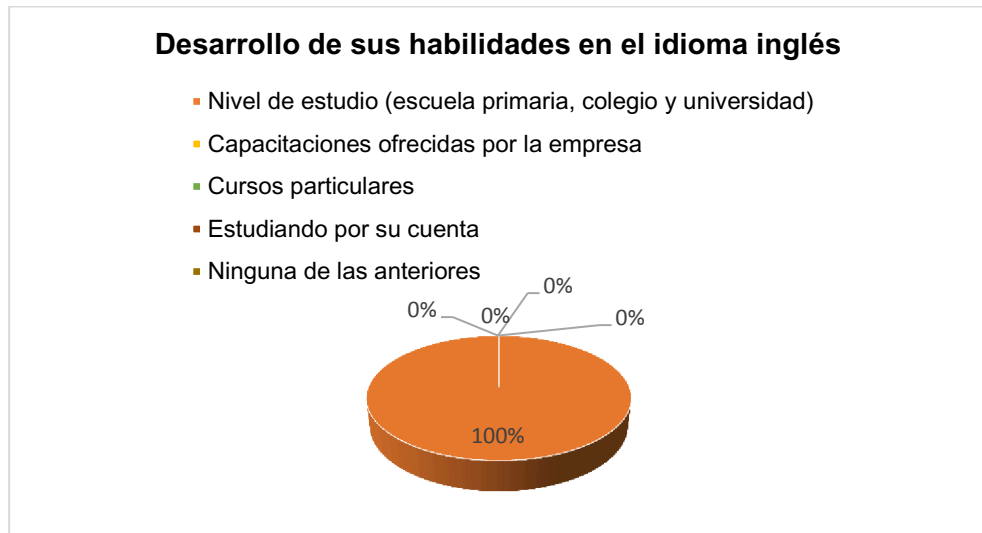
A la pregunta ¿El uso de la comunicación oral en el idioma inglés influye en sus funciones como secretaria? El 60% que representa a 6 encuestas respondieron que a veces y el 40% que representa a 4 de las investigadas respondieron que siempre.

Se puede evidenciar que la comunicación oral en el idioma inglés influye en el desarrollo de las actividades de las secretarías, lo cual denota el valor de esta habilidad verbal en el cumplimiento de los objetivos del Área de Gerencia Técnica en Produpes.

Pregunta 3. ¿Cómo ha desarrollado usted sus habilidades en el idioma inglés?

TABLA Y GRÁFICO NO.3

ITEM	ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Nivel de estudio (escuela primaria, colegio y universidad)	10	100%
Capacitaciones ofrecidas por la empresa	0	0%
Cursos particulares	0	0%
Estudiando por su cuenta	0	0%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	10	100%



Fuente: Secretarías del Área de Gerencia Técnica de Produpes.
Elaborado por: Tania Zuñiga.

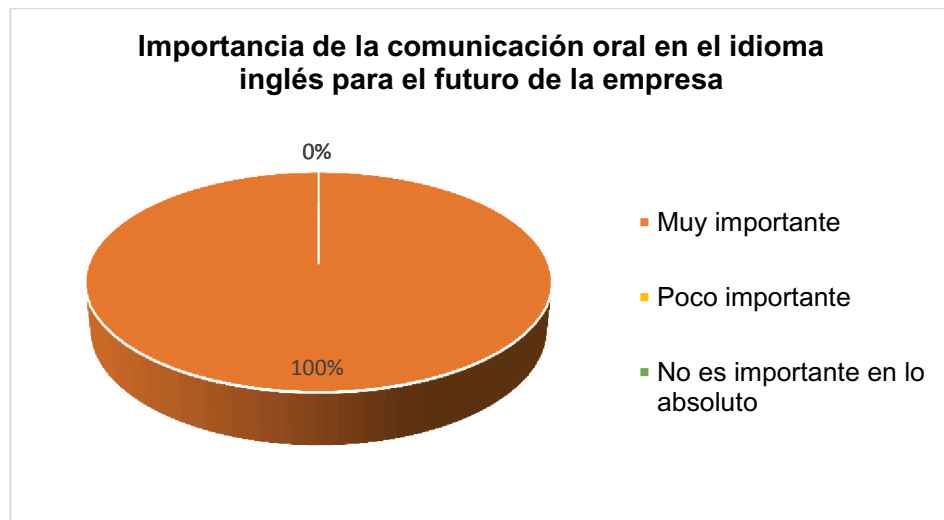
A la pregunta ¿Cómo ha desarrollado usted sus habilidades en el idioma inglés? El 100% que representa a las 10 encuestas respondieron su nivel de estudio (escuela primaria, colegio y universidad).

Se puede evidenciar que en su totalidad las secretarías desarrollaron sus habilidades del idioma inglés en sus estudios de escuela primaria, colegio y universidad, estos no han sido ampliados ni reforzados con cursos particulares y estudios independientes.

Pregunta 4. ¿Qué tan importante para el futuro de la empresa es el uso de la comunicación oral en el idioma inglés?

TABLAY GRÁFICO NO.4

ITEM	ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Muy importante	10	100%
Poco importante	0	0%
No es importante en lo absoluto	0	0%
TOTAL	10	100%



Fuente: Secretarías del Área de Gerencia Técnica de Produpes.
Elaborado por: Tania Zuñiga.

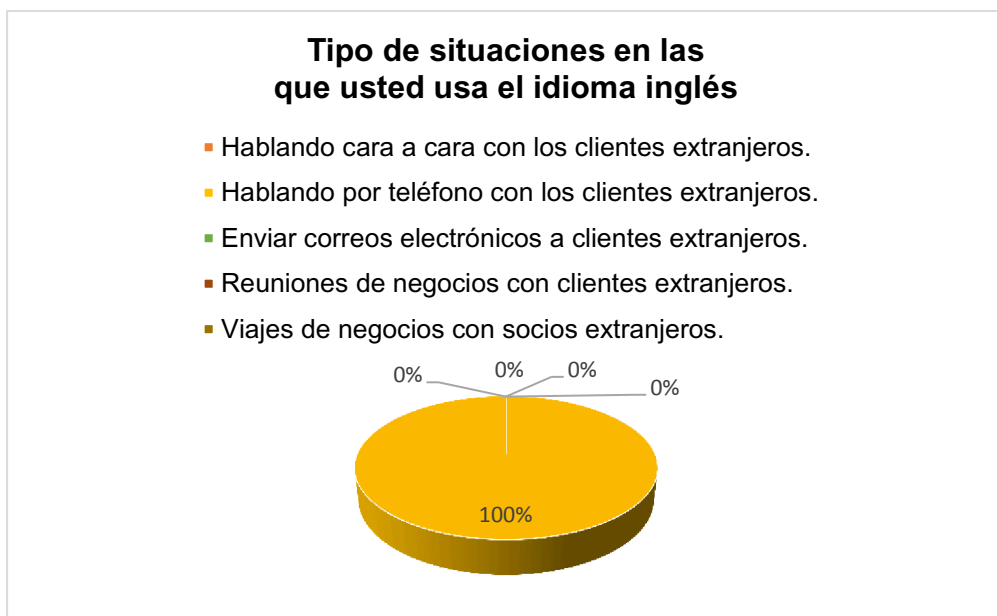
A la pregunta ¿Qué tan importante para el futuro de la empresa es el uso de la comunicación oral en el idioma inglés? El 100% que representa a la totalidad de las encuestadas respondieron que es muy importante.

Se evidenció que para las secretarías de Produpes es importante para el futuro de la empresa el uso de la comunicación oral en el idioma inglés, debido a que en la actualidad tiene fuertes lazos comerciales con países extranjeros, lo cual denota lo fundamental de que las secretarías dominen esta lengua, debido que en la mayoría de las ocasiones las asistentes son el primer contacto de los clientes con la organización.

Pregunta 5. ¿En qué tipo de situaciones usted usa el idioma inglés dentro de sus funciones?

TABLA Y GRÁFICO NO.5

ITEM	ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Hablando cara a cara con los clientes extranjeros.	0	0%
Hablando por teléfono con los clientes extranjeros.	10	100%
Enviar correos electrónicos a clientes extranjeros.	0	0%
Reuniones de negocios con clientes extranjeros.	0	0%
Viajes de negocios con socios extranjeros.	0	0%
TOTAL	10	100%



Fuente: Secretarias del Área de Gerencia Técnica de Produpes.

Elaborado por: Tania Zuñiga.

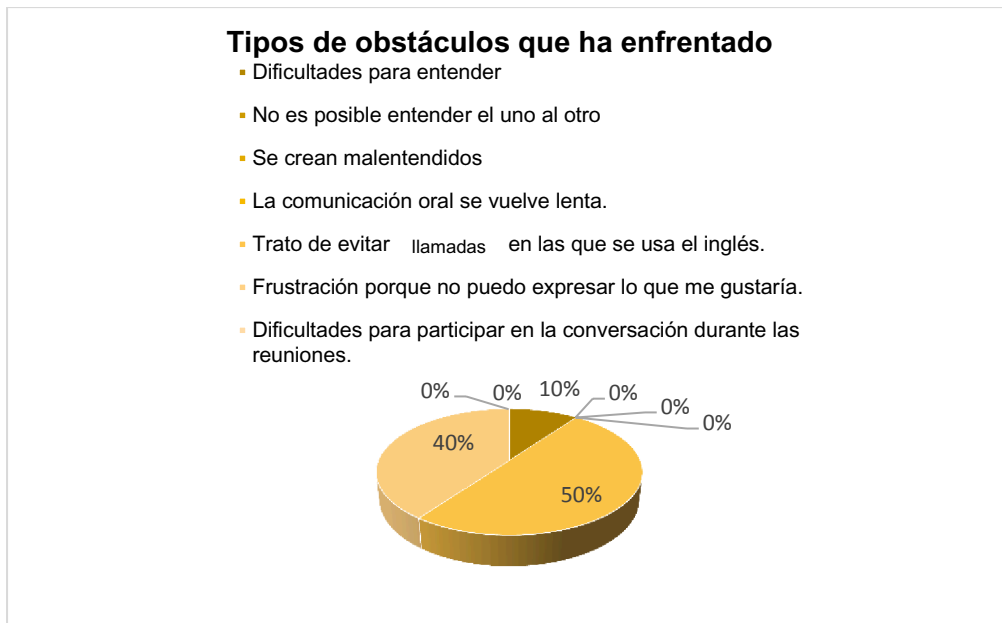
A la pregunta ¿En qué tipo de situaciones usted usa el idioma inglés dentro de sus funciones? El 100% que representa a la totalidad de las encuestadas respondió que hablando por teléfono con los clientes extranjeros.

Se evidencio que en su totalidad dentro de sus funciones las secretarias del Área Gerencia Técnica, usan el idioma inglés en situaciones asociadas a las llamadas telefónicas con los clientes extranjeros, es decir, su contacto con ellos es totalmente verbal.

Pregunta 6. ¿A qué tipo de obstáculos se ha enfrentado al comunicarse en inglés?

TABLA Y GRÁFICO NO.6

ITEM	ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Dificultades para entender	1	10%
No es posible entender el uno al otro	0	0%
Se crean malentendidos	0	0%
La comunicación oral se vuelve lenta.	0	0%
Trato de evitar situaciones en las que se usa el inglés.	5	50%
Frustración porque no puedo expresar lo que me gustaría.	4	40%
Dificultades para participar en la conversación durante las reuniones.	0	0%
Dificultades para leer documentos oficiales.	0	0%
TOTAL	10	100%



Fuente: Secretarías del Área de Gerencia Técnica de Produpes.
Elaborado por: Tania Zuñiga.

A la pregunta ¿A qué tipo de dificultades se ha enfrentado al comunicarse en inglés? El 50% que representa a 5 de las encuestas respondieron que tratan de evitar situaciones en las que se usa el inglés; un 40% que representa a 4 personas respondieron que se frustran porque no pueden expresar lo que les gustaría y el 10% que representa a 1 de las encuestadas respondió que tiene dificultades para entender.

Se evidenció que un alto porcentaje de las secretarías del Área de Gerencia Técnica de Produpes cuando han presentado dificultades al comunicarse en el idioma inglés tratan de evitar situaciones en las que se involucre esta lengua. Mientras que un grado menor de las asistentes revelan que tienen frustración cuando se presentan situaciones con este idioma, al no poder expresar lo que les gustaría.

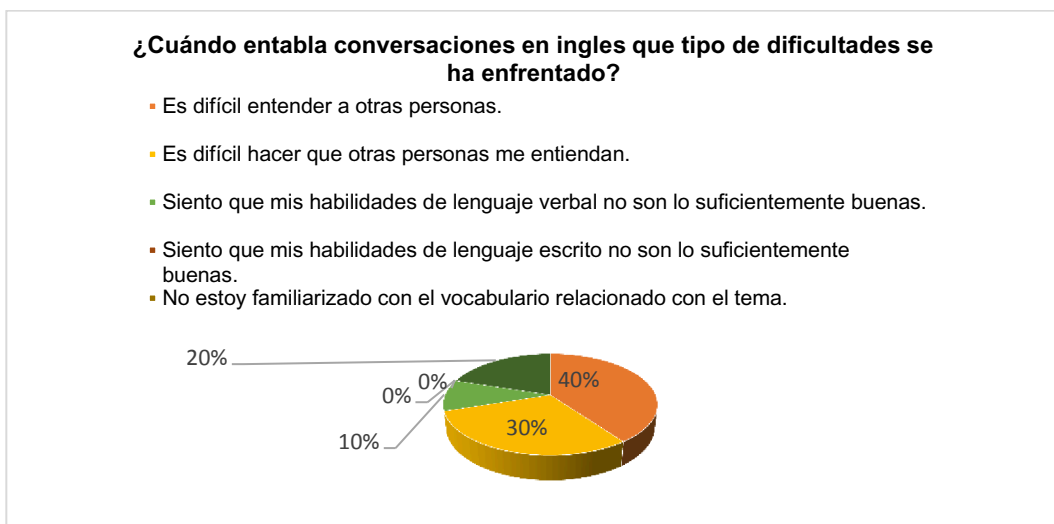
Pregunta 7. ¿Cuándo entabla conversaciones en ingles que tipo de dificultades se ha enfrentado?

TABLA Y GRÁFICO NO.7

ITEM	ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Es difícil entender a otras personas.	4	40%
Es difícil hacer que otras personas me entiendan.	3	30%
Siento que mis habilidades de lenguaje verbal no son lo suficientemente buenas.	1	10%
Siento que mis habilidades de lenguaje escrito no son lo suficientemente buenas.	0	0%
No estoy familiarizado con el vocabulario relacionado con el tema.	0	0%
Los acentos y dialectos de las personas son difíciles de entender.	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Secretarias del Área de Gerencia Técnica de Produpes.

Elaborado por: Tania Zuñiga.



Fuente: Secretarias del Área de Gerencia Técnica de Produpes.

Elaborado por: Tania Zuñiga.

A la pregunta: Cuándo enfrenta dificultades, ¿por qué estas situaciones se sienten difíciles? El 40% que representa a 4 de las encuestadas respondieron que es difícil entender a otras personas; un 30% que representa a 3 personas respondieron que es difícil hacer que otras personas me entiendan; el 20% que representa a 2 encuestadas respondieron que los acentos y dialectos de las personas son difíciles de entender y el 10% que representa a 1 de las encuestadas respondió que siente que sus habilidades de lenguaje verbal no son lo suficientemente buenas.

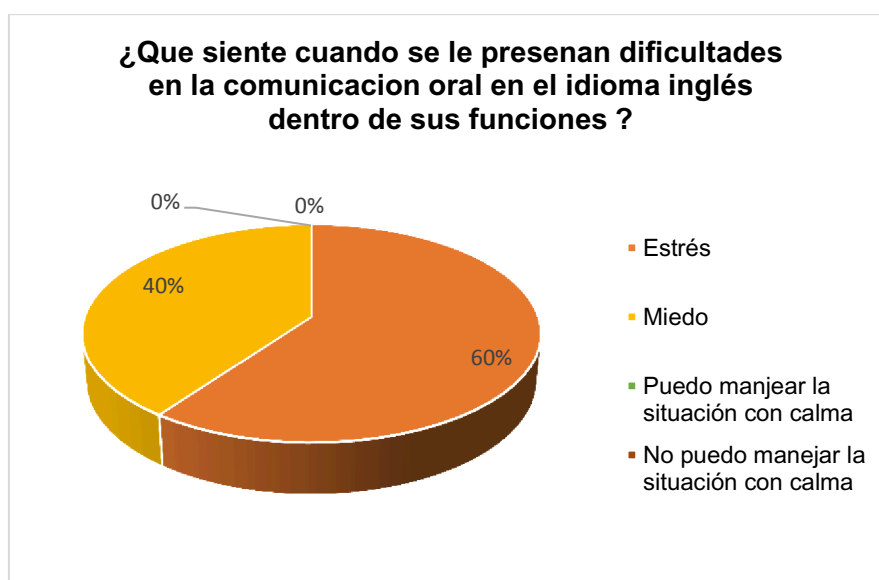
Se evidenció que un alto grado del porcentaje de las secretarias del Área de Gerencia Técnica de Produpes, sienten difíciles las situaciones que se presentan con la comunicación en el idioma inglés porque se les dificulta entender a las otras personas. Por otra parte un grado menor de las asistentes manifestó que es difícil hacer que otras personas las entiendan.

Pregunta 8. ¿Qué siente cuando se presentan algunas de las dificultades anteriores de la comunicación oral en el idioma inglés dentro de sus funciones diarias?

TABLA Y GRÁFICO NO.8

ITEM	ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Estrés	6	60%
Miedo	4	40%
Puedo manejar la situación con calma	0	0%
No puedo manejar la situación con calma	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Secretarias del Área de Gerencia Técnica de Produpes.
Elaborado por: Tania Zuñiga.



Fuente: Secretarias del Área de Gerencia Técnica de Produpes.
Elaborado por: Tania Zuñiga.

A la pregunta ¿Qué siente cuando se presentan algunas de las dificultades anteriores de la comunicación oral en el idioma inglés dentro de sus funciones diarias? El 60% que representa a 6 de las encuestadas respondieron estrés y el 40% que representa a 4 personas respondieron miedo.

Se evidencio que en su mayoría las secretarias del Área de Gerencia Técnica de Produpes, cuando se presentan dificultades en la comunicación oral en el idioma inglés dentro de sus funciones, ellas sienten estrés, mientras que un grado menor de las asistentes manifestó que sienten miedo.

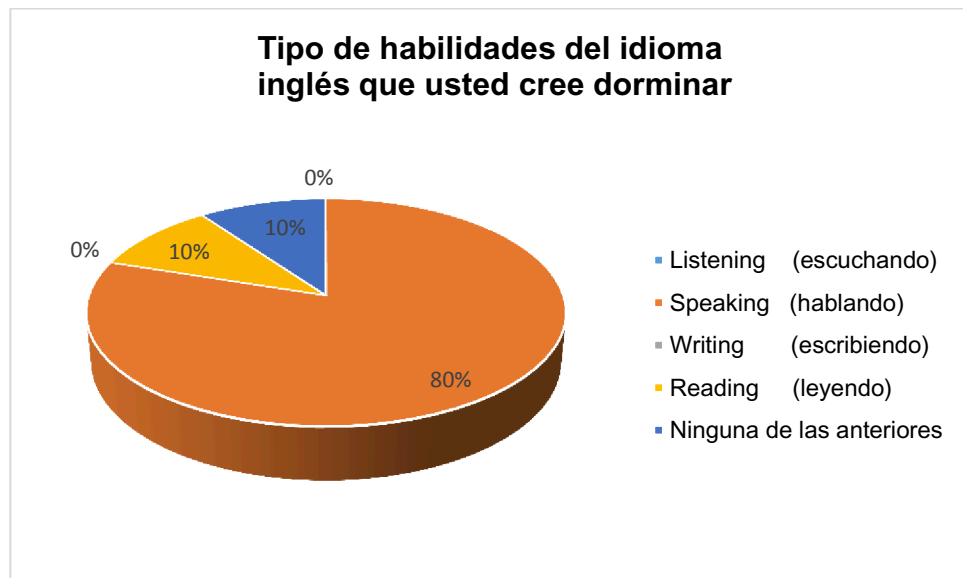
Pregunta 9. ¿Qué tipo de habilidades del inglés usted cree que quiere dominar?

TABLA Y GRÁFICO NO.9

ITEM	ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Listening (escuchando)	0	0%
Speaking (hablando)	8	80%
Writing (escribiendo)	0	0%
Reading (leyendo)	1	10%
Ninguna de las anteriores	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Secretarias del Área de Gerencia Técnica de Produpes.

Elaborado por: Tania Zuñiga.



Fuente: Secretarias del Área de Gerencia Técnica de Produpes.

Elaborado por: Tania Zuñiga.

A la pregunta ¿Qué tipo de habilidades del inglés usted cree que quiere dominar? El 80% que representa a 8 de las encuestadas respondieron Speaking (hablando); un 10% que representa a 1 persona respondió Reading (leyendo) y el 10% que representa a 1 persona respondió ninguna de las anteriores.

Se puede evidenciar que un gran porcentaje de las secretarias del Área de Gerencia Técnica dentro de las habilidades del idioma inglés quieren dominar el speaking (hablando) por ser el más indispensable dentro de sus funciones. Mientras que un grado menor de las asistentes manifestó que cree dominar la habilidad del Reading (leyendo).

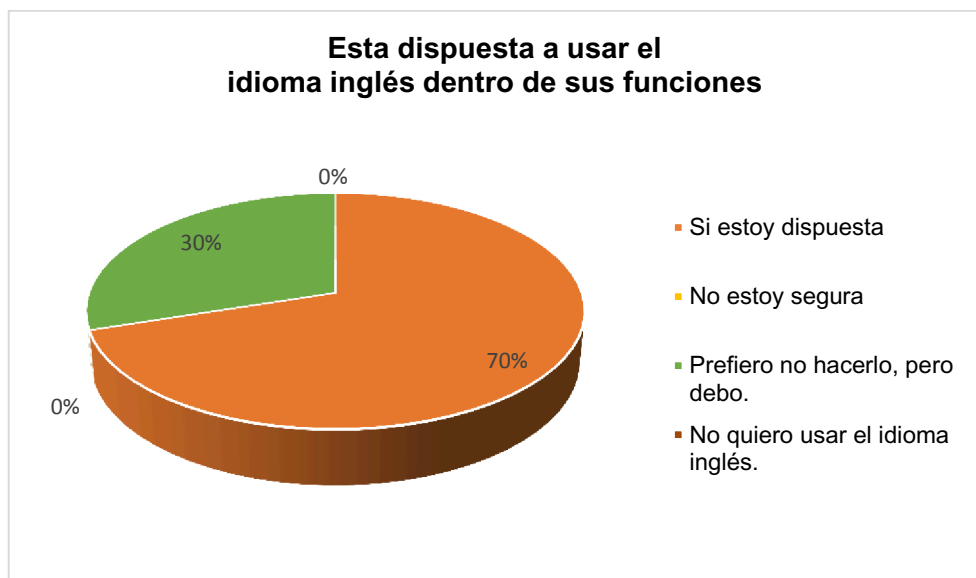
Pregunta 10. ¿Está usted dispuesto a usar el idioma inglés dentro de sus funciones laborales?

TABLA Y GRÁFICO NO.10

ITEM	ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Si estoy dispuesta	7	70%
No estoy segura	0	0%
Prefiero no hacerlo, pero debo.	3	30%
No quiero usar el idioma inglés.	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Secretarias del Área de Gerencia Técnica de Produpes.

Elaborado por: Tania Zuñiga.



Fuente: Secretarias del Área de Gerencia Técnica de Produpes.

Elaborado por: Tania Zuñiga.

A la pregunta ¿Está usted dispuesto a usar el idioma inglés dentro de sus funciones laborales? El 70% que representa a 7 de las encuestadas respondieron si estoy dispuesta y el 30% que corresponde a 3 personas respondieron prefiero no hacerlo pero debo.

Se puede evidenciar que un mayor porcentaje de las secretarias del Área de Gerencia Técnica de Produpes están dispuestas a usar el idioma inglés dentro de sus funciones, mientras que un porcentaje menor de las asistentes prefiere no hacerlo pero debe, por lo que este es esencial en su desempeño laboral.

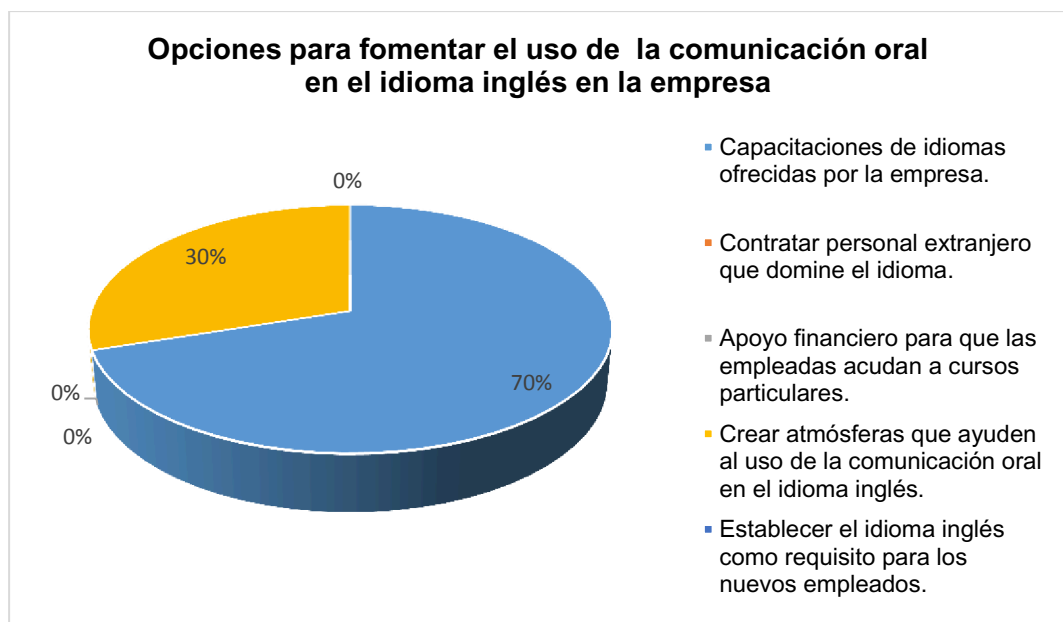
Pregunta 11. Si su empresa desea fomentar más el uso de la comunicación oral en el idioma inglés ¿Cuál de las siguientes sería la mejor opción?

TABLA Y GRÁFICO NO.11

ITEM	ENCUESTADAS	PORCENTAJE
Capacitaciones de idiomas ofrecidas por la empresa.	7	70%
Contratar personal extranjero que domine el idioma.	0	0%
Apoyo financiero para que las empleadas acudan a cursos particulares.	0	0%
Crear atmósferas que ayuden al uso de la comunicación oral en el idioma inglés.	3	30%
Establecer el idioma inglés como requisito para los nuevos empleados.	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Secretarías del Área de Gerencia Técnica de Produpes.

Elaborado por: Tania Zuñiga.



Fuente: Secretarías del Área de Gerencia Técnica de Produpes.

Elaborado por: Tania Zuñiga.

A la pregunta Si su empresa desea fomentar más el uso de la comunicación oral en el idioma inglés ¿Cuál de las siguientes sería la mejor opción? El 70% que representa a 7 de las encuestas respondieron capacitaciones de idiomas ofrecidas por la empresa y el 30% que representa a 3 personas respondieron crear atmosferas que ayuden al uso de la comunicación oral en el idioma inglés.

Se puede evidenciar que un alto porcentaje de las secretarías del Área de Gerencia Técnica de Produpes, considera como mejor opción las capacitaciones de idiomas ofrecidas por la empresa, por otra parte un bajo porcentaje de las asistentes consideran que es mejor crear atmosferas que ayuden al uso de la comunicación oral en el idioma inglés.

Análisis de la entrevista

La entrevista tiene como objetivo examinar el punto de vista del Jefe de Productos Pesqueros S.A "Produpes" el Ing. Jorge Appenzauser Voight en los obstáculos en la comunicación oral en el idioma inglés en las funciones de las secretarías del Área de Gerencia.

Primera pregunta que se realizó; ¿Cree usted que a sus empleadas se les dificulta el uso del idioma inglés? Manifestó que sí, en gran mayoría sus secretarías presentan dificultades con el uso del idioma inglés, pero en lo que respecta en la parte oral al momento de recibir llamadas de los clientes extranjeros y él se encuentra ausente, porque cuando es algo escrito ellas suelen respaldarse en los traductores online.

Segunda pregunta que se realizó; ¿Sus empleadas utilizan el idioma inglés en sus actividades laborales? Revelo que sí, debido que en la actualidad la empresa mantiene grandes lazos comerciales con Japón y China donde el idioma intermediario para realizar las negociaciones en el inglés, por esta razón se debe usar esta lengua para mantener las negociaciones.

Tercera pregunta que se realizó; ¿Es importante para usted que sus empleadas aprendan a dominar este idioma? Manifestó que es de mucha importancia, que sería fácil contratar nuevo personal que tenga completo dominio de este idioma, pero les tiene demasiada confianza y estimación a sus secretarías, han trabajado la mayoría de ellas por más de 10 años en su empresa anterior, ahora son parte del personal de esta empresa, que prefiere que aprendan a dominar esta lengua en vez de reemplazarlas.

Cuarta pregunta que se realizó; ¿Desearía usted que las empleadas recibieran una capacitación sobre la comunicación oral en el idioma inglés? Manifestó que sería de mucha ayuda, porque es en el momento de expresarse de manera oral, en ese idioma donde las asistentes presentan dificultades, indicó que es algo importante reforzar esa parte, él tiene la predisposición de fomentar cualquier alternativa que ayude al desarrollo de las habilidades verbales del inglés sean cursos, capacitaciones o apoyo financiero, siempre y cuando ellas tengan la disposición de aprender.

De acuerdo a la entrevista con el Ing. Jorge Appenzauser Voight se evidencia lo importante que es para Él, que las secretarias del Área de Gerencia Técnica mejoren sus habilidades verbales del idioma inglés, debido a que influyen bastante en el cumplimiento de los objetivos de la organización, cabe recalcar que es conveniente reforzarlas porque la empresa recién ha adquirido participación en el mercado internacional.

Diseño de la propuesta

Tema

Elaboración de una propuesta de capacitación que les permita mejorar el uso de la comunicación oral en el idioma inglés a las secretarias de Produpes.

Introducción

Las secretarias ejecutivas son la imagen de la empresa, en muchas ocasiones son el primer contacto con los clientes, ella son las encargadas de transmitir la información, es decir, son indispensables en una organización, deben poseer un buen dominio de las habilidades verbales más aun cuando la empresa en la que laboran se encuentra en un campo internacional.

Por ende se ha considerado la elaboración de una de capacitación que permitirá mejorar la comunicación oral en el idioma inglés en las funciones de las secretarias del Área de Gerencia Técnica de Produpes, en base a los resultados del análisis de las encuestas realizadas, se evidencio que las secretarias presentan debilidades debido a la falta de dominio de este idioma, situación que debe superarse en razón que la organización se ha vinculado con socios estratégicos a nivel internacional. También de acuerdo a los resultados de la encuesta las empleadas expresaron su deseo de tener un desarrollo de capacitaciones llevado por la empresa.

Esta propuesta de capacitación les ofrece alcanzar la eficacia para poder comunicarse de manera oral en el idioma inglés con los clientes extranjeros, sin evitar este tipo de situaciones porque sus habilidades del lenguaje verbal en esta lengua, no son lo suficientemente buenas. Para la creación de esta capacitación se ha considerado la observación realizada a la empresa, y se puede entender la necesidad de que las secretarias estén debidamente preparadas para sobrellevar los nuevos cambios que aparecen en sus funciones y que sus habilidades de comunicación oral sean lo suficientemente

eficientes para resolver los diferentes problemas que tienen lugar en su área de desempeño laboral.

OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Objetivo General

Elaborar una propuesta de capacitación que les permita mejorar el uso de la comunicación oral en el idioma inglés.

Objetivos Específicos

- Presentar la propuesta de capacitación, para su aprobación por parte del Gerente de Produpes.
- Determinar los temas y subtemas a desarrollar en la capacitación en comunicación oral del idioma inglés dirigida a las secretarias del Área de Gerencia Técnica de Produpes.
- Establecer la metodología de aplicación de la capacitación a las secretarias del Área de Gerencia Técnica de Produpes.
- Realizar un cronograma de actividades que brinde información y guía correspondiente de la capacitación, sobre la comunicación oral en el idioma inglés que favorecerá las funciones de las secretarias del Área de gerencia Técnica de Produpes.

Metodología del Trabajo

La metodología para esta propuesta de capacitación para mejorar la comunicación oral en el idioma inglés a las secretarías del Área de Gerencia Técnica de Produpes, se enfoca en una capacitación de conocimientos y práctica; porque se basa en reforzar las habilidades verbales de las asistentes ejecutivas, para que les sirva de ayuda y puedan enfrentar los obstáculos que se les presenten en sus funciones diarias.

Esta capacitación será de nivel intermedio, considerando que es para fundamentar los conocimientos y la práctica sobre la comunicación oral en el idioma inglés, a través de ciertos temas y talleres, perfeccionando las funciones de las secretarías del Área de Gerencia Técnica de Produpes. Este proceso tendrá una duración de 16 horas, divididas en dos horas laborables por semana, culminaría en el lapso de dos meses.

Para que la capacitación de las secretarías de esta área sea efectiva, se requiere el apoyo de los siguientes recursos:

Recursos Humanos

- Capacitador
- Secretarías del Área de Gerencia Técnica
- 1 Ayudante (para el manejo de los equipo y prestar asistencia adicional a las capacitadas)

Recursos Tecnológicos

- Proyector
- Computador
- Materiales de audio
- Impresora

Recursos Educativos

- Libreta de apuntes
- Hojas bond (Tamaño A4)
- Pizarra
- Marcadores borrables
- Borrador de pizarra
- Trípticos con los temas a exponer
- Bolígrafos
- Lápices y borrador

Recursos de infraestructura y mobiliarios

- Espacio físico (sala de reuniones de la empresa, capacidad 20 personas, cuenta con sillas, mesas, equipos de ventilación y servicios higiénicos unisex)

Se requiere el uso de estos recursos materiales con la finalidad de llevar a cabo este proceso con éxito.

Desarrollo de la propuesta

A continuación el cronograma de actividades debidamente detalladas para el proceso de capacitación.

Cronograma de Capacitación sobre la comunicación oral en el idioma inglés que favorezca las funciones de las secretarías del Área de Gerencia Técnica de Produpes.			
Lugar:	Sala de reuniones de la empresa		
Beneficiarias:	Secretarías del Área de Gerencia Técnica		
PRIMER DÍA DE CAPACITACIÓN			
Tema	Subtemas	Duración	Taller
La comunicación en un segundo idioma	-Definición -Importancia	2 horas	Video Dinámicas
SEGUNDO DÍA DE CAPACITACIÓN			
Tema	Subtema	Duración	Taller
Barreras de la comunicación oral	-Miedo y estrés en la comunicación oral.	2 horas	Compartir experiencias con los integrantes del grupo
TERCER DÍA DE CAPACITACIÓN			
Tema	Subtema	Duración	Taller
Habilidades para la comunicación oral	La importancia de hablar bien	2 horas	-Canta una canción en inglés (karaoke)
CUARTO DÍA DE CAPACITACIÓN			
Temas	Subtemas	Duración	Taller
Fluidez y entonación	-Definición -Importancia	2 horas	-Videos -Karaoke -Audios

QUINTO DÍA DE CAPACITACIÓN			
Temas	Subtemas	Duración	Taller
-¿Cómo presentarse ante un cliente? -Vocabulario	-Business 1 -Documents oficiales 1	2 horas	-Dialogo en pareja -Audios
SEXTO DÍA DE CAPACITACIÓN			
Temas	Subtemas	Duración	Taller
-¿Cómo presentarse ante un cliente? -Vocabulario -Frases para iniciar una conversación en inglés	-Business 2 -Hablar por teléfono de la conversación	2 horas	-Dialogo en pareja -Audios -Videos
SÉPTIMO DÍA DE CAPACITACIÓN			
Temas	Subtemas	Duración	Taller
-Vocabulario -Frases para mantener una conversación en inglés	-Hablar por teléfono de la conversación	2 horas	-Dialogo en pareja -Videos -Audios
OCTAVO DÍA DE CAPACITACIÓN			
Tema	Subtemas	Duración	Taller
Vocabulario	-Expresiones claves dentro de una oficina	2 horas	-Dialogo en pareja -Dramatización

Presupuesto de la Propuesta de Capacitación

De esta manera se detalla el presupuesto previsto en inversión de la propuesta de capacitación sobre la comunicación oral en el idioma inglés que favorezca las funciones de las secretariales del Área de Gerencia Técnica de Produpes.

PRESUPUESTO	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
Honorario de expositor	\$240,00
Honorario de ayudante	\$100,00
Recursos Educativos	\$25,00
Gastos de Alimentos (Refrigerio)	\$80,00
Gastos extras	\$80,00
Total a pagar	\$525,00

Cronograma de la propuesta de capacitación

MES	AÑO	MARZO				ABRIL			
		1	2	3	4	1	2	3	4
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES									
Presentación de la propuesta de capacitación, para su aprobación por parte del Gerente de Produpes.									
Selección de los temas a desarrollar en la capacitación.									
Confirmación del Exponente									
Determinar las fechas a desarrollar la capacitación									
Logística de los recursos materiales a usar									
Elaboración de trípticos y adquisición de los demás recursos educativos.									
Confirmar número de asistentes.									
Inicio de Capacitación.									

Conclusiones

En base a los resultados adquiridos durante la aplicación de los procesos investigativos, se presentan las siguientes conclusiones:

- Se determinó que la comunicación oral en el idioma inglés, influye dentro de las funciones de las secretarias del Área de Gerencia Técnica de Produpes y que el uso de la misma es importante para el futuro de la empresa, debido a las negociaciones internacionales que mantienen.
- Se estableció que varias veces al mes es la frecuencia con que las secretarias del Área de Gerencia Técnica de Produpes hacen uso de la comunicación oral en el idioma inglés dentro de sus actividades.
- De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas, los obstáculos que presentan las secretarias se dan al momento de hablar por teléfono con los clientes extranjeros, se les dificulta entender a la otra persona y debido al miedo y estrés que sienten tratan de evitar situaciones donde se usa el idioma inglés.
- En base también a los resultados de la encuesta se comprobó que las secretarias en su mayoría están dispuestas a usar el idioma inglés dentro de sus funciones y les gustaría que la empresa fomentara el uso de la comunicación oral en el idioma inglés a través de capacitaciones.

Recomendaciones

De acuerdo al estudio realizado se recomienda a la Empresa Productos Pesqueros S.A “Produpes” lo siguiente:

- En base a los resultados se sugiere crear atmósferas que ayuden a fomentar el uso de la comunicación oral en el idioma inglés.
- Las secretarias deben recibir una charla motivacional para que las ayude a disminuir el miedo y estrés que presentan.
- Se realice una capacitación de la comunicación oral en el idioma inglés que favorecerá el cumplimiento de las funciones de las secretarias del Área de Gerencia Técnica.
- Se recomienda a la empresa mantener el proceso de capacitación de dos horas por semana cambiando los temas para reforzar la comunicación oral en el idioma inglés de acuerdo al expositor y hacer un seguimiento constante del progreso de cada uno de las secretarias.

Bibliografía

- Barone, L. (2002). Enciclopedia General Básica Temática Ilustrada.
- Cassany, D & Luna, M & Sanz, G. (2012). Enseñar Lengua. Editorial. Barcelona. GRAÓ.
- Taquechel, Amalia & García, Carmen. (2008) Aprender a ser secretaria. Manual para el desempeño profesional de la secretaria. Habana. Cuba. Editorial Universal.
- Londoño, C. (2016). Asistentes y Secretarias ¿una profesión de riesgos? Madrid. España. Editorial Fundación Confemetal.
- Marueco. R. (2009) Manual Práctico de la Secretaria. 2da Edición. Madrid, España. RA-MA Editorial.
- Sevilla, M (2011). 1001 sugerencias Para ser una Secretaria eficaz. 2ª. Edic. Edit. Libresa.
- Grupo Océano (2002). Biblioteca practica de comunicación Expresión Oral. Milanesat, Barcelona. España. Editorial Océano.
- Cultural Librería Americana S.A. Buenos Aires.
- Londoño, M. (2008). Habilidades de gestión para la secretaria eficaz: organización, planificación, habilidades y protocolo. FC Editorial.
- Neeley, T. (2012). Global business speaks English. Harvard business review 90(5), 116–124.
- Neeley, T. B. (2013). Language matters: Status loss and achieved status: Distinctions in global organizations. Organization Science 24(2),

476–497.

- Neeley, Tsedal (2012) Importancia del Inglés, Harvard Bussiness School.
- Fonseca, M. (2000). Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica. Primera Edición. México. Pearson Educación.
- Fonseca, M. (2011). Comunicación Oral y Escrita. Primera Edición. México. Pearson Education.
- Grupo Océano (2014). Biblioteca de comunicación Expresión y Comunicación 2.0. Milanese, Barcelona. España. Editorial Océano.
- De Pablo Blanco, M. (2012). Atención básica al cliente. Antequera, Malaga. IC Editorial.
- Constitución de la República del Ecuador 2008
- Torres, D. (2010). Importancia del Inglés como segundo idioma. Colombia. Ministerio de Educación.
- Ali.S & Aireen.I. (2012) English Languaje Oral Communication needs at the Workplace; Feedback from Human Resource Development (HRD) Trainess. Johor, Malaysia. University Teknologic Malaysia.
- Sothan.S. (2015) Exploring English Lnaguje need according underfraduate students an employers in Cambodia. Combodia, Malaysia. American Research Institute

Webgrafía

- Recuperado en: A. M, & Ander (1985). Cómo aprender a hablar en Público. Universidad Estatal a Distancia (UED). <https://books.google.com.ec/books?id=TCN2YmmS-LIC&pg=PA117&dq=la+diccion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiDur2ys8vOAhVCSCYKHamuBbgQ6AEIJTAC#v=onepage&q=la%20diccion&f=false>
- Recuperado en: Productos Pesqueros S.A “Produpes”. <http://www.productospesqueros.com/>
- Recuperado en: Carreras Uleam: Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo. Perfil de egreso de Secretariado Bilingüe. <http://carreras.uleam.edu.ec/secretariado-ejecutivo/perfil-profesional/>

Anexos



Productos Pesqueros S.A “Produpes”



Área de Gerencia Técnica



Realizando la encuesta a una de las secretarias del Área de Gerencia Técnica.



Realizando la encuesta a una de las secretarias del Área de Gerencia Técnica.



Realizando la encuesta a una de las secretarias del Área de Gerencia Técnica.

Ficha de entrevista

Tema: La comunicación oral en el idioma inglés en las funciones de las secretarías en el Área de Gerencia Técnica de la Empresa Productos Pesqueros S.A. “Produpes” año 2017-2018.

Dirigido a: Jefe de Produpes

La siguiente entrevista tiene por objetivo, examinar el punto de vista del jefe sobre los obstáculos en la comunicación oral en el idioma inglés que tienen las secretarías que laboran en el Área de Gerencia Técnica de Produpes que permitirá

Agradecemos anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder.

- 1. ¿Cree usted que a sus empleadas se les dificulta el uso del idioma inglés?**
- 2. ¿Sus empleadas utilizan el idioma inglés en sus actividades laborales?**
- 3. ¿Es importante para usted que sus empleadas aprendan a dominar este idioma?**
- 4. ¿Desearía usted que las empleadas recibieran una capacitación sobre la comunicación oral en el idioma inglés?**

Ficha de Encuesta

Tema: La comunicación oral en el idioma inglés en las funciones de las secretarías en el Área de Gerencia Técnica de la Empresa Productos Pesqueros S.A. “Produpes” año 2017-2018.

Dirigido a: Las secretarías que laboran en el Área de Gerencia Técnica en Produpes.

La siguiente encuesta tiene por objetivo, examinar los obstáculos sobre la comunicación oral en el idioma inglés que tienen las secretarías que laboran en el Área de Gerencia Técnica de Produpes que permitirá el análisis e interpretación de los resultados.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder.

INSTRUCCIONES:

Encierre en un círculo el literal que considere se ajusta más a su situación. El siguiente banco de preguntas es en relación a su puesto de trabajo.

1. **¿Con que frecuencia usa la comunicación oral en el idioma inglés?**
 - a) Cada día
 - b) Algunas veces a la semana
 - c) Algunas veces al mes
 - d) Ninguna de las anteriores

2. **¿El uso de la comunicación oral en el idioma inglés influye en sus funciones como secretaria?**
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca

3. **¿Cómo ha desarrollado usted sus habilidades en el idioma inglés?**
 - a) Nivel de estudio (escuela primaria, colegio y universidad).
 - b) Capacitaciones ofrecidas por la empresa.
 - c) Cursos particulares.
 - d) Estudiando por su cuenta.
 - e) Ninguna de las anteriores.

4. **¿Qué tan importante para el futuro de la empresa es el uso de la comunicación oral en el idioma inglés?**
 - a) Muy importante
 - b) Poco importante
 - c) No es importante en lo absoluto

- 5. ¿En qué tipo de situaciones usted usa el idioma inglés dentro de sus funciones?**
- a) Hablando cara a cara con los clientes extranjeros.
 - b) Hablando por teléfono con los clientes extranjeros.
 - c) Enviar correos electrónicos a clientes extranjeros.
 - d) Reuniones de negocios con clientes extranjeros.
 - e) Viajes de negocios con socios extranjeros.
- 6. ¿A qué tipo de dificultades se ha enfrentado al comunicarse en inglés?**
- a) Dificultades para entender.
 - b) No es posible entenderse el uno al otro.
 - c) Se crean malentendidos.
 - d) La comunicación oral se vuelve lenta.
 - e) Trato de evitar llamadas en las que se usa el inglés.
 - f) Frustración porque no puedo expresar lo que me gustaría.
 - g) Dificultades para participar en la conversación durante las reuniones.
 - h) Dificultades para leer documentos oficiales.
- 7. ¿Cuándo entabla conversaciones en inglés que tipo de dificultades usted se ha presentado?**
- a) Es difícil entender a otras personas.
 - b) Es difícil hacer que otras personas me entiendan.
 - c) Siento que mis habilidades de lenguaje verbal no son lo suficientemente buenas.
 - d) Siento que mis habilidades de lenguaje escrito no son lo suficientemente buenas.
 - e) No estoy familiarizado con el vocabulario relacionado con el tema.
 - f) Los acentos y dialectos de las personas son difíciles de entender.
- 8. ¿Qué siente cuando se presentan algunas de las dificultades anteriores de la comunicación oral en el idioma inglés dentro de sus funciones diarias?**
- a) Estrés
 - b) Miedo
 - c) Puedo manejar la situación con calma.
 - d) No puedo manejar la situación con calma.
- 9. ¿Qué tipo de habilidades del inglés usted cree que quiere dominar?**
- a) Listening (escuchando)
 - b) Speaking (hablando)
 - c) Writing (escribiendo)
 - d) Reading (leyendo)
 - e) Ninguna de las anteriores

10. ¿Está usted dispuesta a usar el idioma inglés dentro de sus funciones laborales?

- a) Si estoy dispuesta
- b) No estoy segura
- c) Prefiero no hacerlo, pero debo.
- d) No quiero usar el idioma inglés.

11. Si su empresa desea fomentar más el uso de la comunicación oral en el idioma inglés ¿Cuál de las siguientes sería la mejor opción?

- a) Capacitaciones de idiomas ofrecidas por la empresa.
- b) Contratar personal extranjero que domine el idioma.
- c) Apoyo financiero para que las empleadas acudan a cursos particulares.
- d) Crear atmósferas que ayuden al uso de la comunicación oral en el idioma inglés.
- e) Establecer el idioma inglés como requisito para los nuevos empleados.