



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TEMA:

El Idioma Inglés en el Desempeño Laboral en el personal de Secretaría en Autoridad Portuaria de la ciudad de Manta, año 2017.

AUTORA:

María Fernanda Rodríguez Chuez

FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

CARRERA DE SECRETARIADO BILINGUE

MANTA, 4 DE OCTUBRE DE 2016

TEMA:

**El Idioma Inglés en el Desempeño Laboral en el personal de secretaría en
Autoridad Portuaria de la ciudad de Manta, año 2017.**

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En atención a la Resolución No. 09-CF-GDSE de Consejo de Facultad, mediante la cual me designan Director del trabajo de titulación, “El Idioma Inglés en el Desempeño Laboral en el personal de las Secretarías de la Autoridad Portuaria de la ciudad de Manta, año 2017” Realizado por la Srta. María Fernanda Rodríguez Chuez, previo al título de Licenciada en Secretariado Bilingüe.

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

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

Manta, 4 de Octubre del 2016

Lcdo. Erick Pacheco Delgado

Director de trabajo de titulación.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La suscrita María Fernanda Rodríguez Chuez, portadora de la C.I. 131572389-8, hace constar que es autora del Proyecto de Investigación Científica titulado: “El Idioma Ingles en el Desempeño Laboral en el personal de las Secretarías de la Autoridad Portuaria de la ciudad de Manta, año 2017” trabajo académico que constituye una labor investigativa personal realizada con la dirección de la asesor Licenciado Erick Pacheco Delgado.

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

Manta, 4 de Octubre del 2016

María Fernanda Rodríguez Chuez

Autora

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo va dedicado a toda mi familia y de manera muy especial a mis padres y hermanos, quienes con su ejemplo, afán y esfuerzo me han sabido guiar hacia la culminación de esta etapa estudiantil, en la cual se me han dado las herramientas para un futuro mejor, gracias al ejemplo de mis seres queridos, toda mi preparación estará al servicio del bien, la verdad y la justicia.

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.

María Fernanda Rodríguez.

RECONOCIMIENTO

En esta etapa de mi trabajo académico y formativo, quiero dejar constancia de mi agradecimiento y reconocimiento a Dios, porque he sentido su presencia en cada momento, cuidándome y fortaleciéndome para seguir en mi camino de superación y desarrollo.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y a la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo por fomentar en mí el deseo de aprendizaje y superación constantemente.

A los docentes de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, por aportar con calidad sus conocimientos de forma generosa y muy profesional, a mi tutor de este proyecto de investigación Licenciado Erick Pacheco Delgado, quien con dedicación y paciencia ha sabido guiarme de manera acertada, para que este trabajo de investigación sea todo un éxito.

María Fernanda Rodríguez.

ÍNDICE

| | |
|--|------------|
| TEMA: | II |
| CERTIFICACIÓN DEL TUTOR | III |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA | IV |
| DEDICATORIA | V |
| RECONOCIMIENTO | VI |
| ÍNDICE | VII |
| 1. DATOS GENERALES | 1 |
| 1.1.Título del proyecto de investigación..... | 1 |
| 1.2.Tipología del proyecto de investigación..... | 1 |
| 1.3.Área de conocimiento..... | 1 |
| 1.4.Duración del proyecto..... | 1 |
| 2. OBJETIVO GENERAL | 1 |
| 3. OBJETIVOS ESPECIFICOS | 1 |
| 4. DESCRIPCION DETALLADA DEL PROYECTO | 2 |
| 4.2 Marco Teórico..... | 7 |
| 4.2.1 Antecedentes Investigativos..... | 7 |
| 4.2.2 Fundamentación Filosófica..... | 7 |
| 4.2.3 Fundamentación Legal..... | 9 |
| 4.2.4 Fundamentación Teórica..... | 10 |
| 4.2.4.1 Idioma Inglés de Negocios..... | 10 |
| 4.2.4.1.1 El inglés y su relación con el ámbito comercial actual..... | 11 |
| 4.2.4.1.2 El Web - internet está en inglés..... | 12 |
| 4.2.4.1.3 El futuro del aprendizaje de idiomas en el lugar de trabajo...15 | |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 4.2.4.1.4 | Importancia del idioma inglés para los profesionales..... | 15 |
| 4.2.4.2 | Desempeño Laboral..... | 16 |
| 4.2.4.2.1 | Generalidades..... | 16 |
| 4.2.4.2.2 | Características del Desempeño Laboral..... | 17 |
| 4.2.4.2.3 | Técnicas del Desempeño Laboral..... | 18 |
| 4.2.4.2.4 | Necesidad para el control de desempeño..... | 19 |
| 4.2.4.2.5 | El rol de la secretaria y su Importancia en el Desempeño Laboral..... | 20 |
| 4.3 | Preguntas de Investigación..... | 23 |
| 4.4 | Justificación..... | 23 |
| 4.5 | Metodología..... | 25 |
| 4.5.1 | Sujeto y Tamaño de la muestra..... | 27 |
| 4.5.2 | Definición de variables (variable dependiente y variable independiente..... | 28 |
| 4.6 | Resultados Esperados..... | 29 |
| 5. | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 30 |
| 5.1 | Webgrafía..... | 31 |
| 6. | ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA..... | 31 |
| 7. | ANEXOS..... | 32 |

1. DATOS GENERALES

1.1. Título del proyecto de investigación.

El Idioma Inglés en el Desempeño Laboral en el personal de Secretaría en Autoridad Portuaria de la ciudad de Manta, año 2017.

1.2. Tipología del proyecto de investigación

Investigación Básica

1.3. Área de conocimiento

Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho

Sub área: Educación Comercial y Administración.

1.4. Duración del proyecto

Fecha de inicio: 15 de Julio del 2016

Fecha de culminación: 15 de Julio del 2017

2. OBJETIVO GENERAL

- Analizar bibliográficamente los conceptos de Inglés de Negocios y desempeño laboral en el personal de secretaría de la Autoridad Portuaria en Manta.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Conceptualizar los términos Inglés de Negocios y desempeño laboral
- Analizar la incidencia del conocimiento del Inglés de Negocios en el desempeño laboral.
- Determinar las características del desempeño laboral.

- Identificar el rol que cumplen las secretarias en el ámbito laboral

4. DESCRIPCION DETALLADA DEL PROYECTO

4.1. Introducción

“El inglés es probablemente el tercer idioma del mundo en número de hablantes que lo tienen como lengua materna y el segundo más hablado, detrás del chino mandarín, si se cuenta a quienes lo tienen como segunda lengua, sin embargo es el primero por expansión territorial de hablante”, según lo que nos indica Ethnologue (1999).

De acuerdo a lo expresado por Ethnologue, es indispensable indagar en el estudio y conocimiento de un idioma conocido a nivel mundial, ya que se destaca como una de las principales lenguas más habladas y conocidas debido a su interacción en los principales países, destacados tanto por su influencia internacional, como por el nivel de los negocios y comercio a nivel internacional. Una evaluación realizada por Education First (EF), un puntaje de 46.90 sobre 100 ubicó a Ecuador en el puesto 48, con el nivel más bajo de inglés entre 60 países del mundo, según los resultados de esta investigación, cada vez hay menos personas que están invirtiendo en mejorar su nivel de inglés; el desinterés de la población, especialmente en los jóvenes, se refleja en los pasatiempos que prefieren en la actualidad, como jugar con los teléfonos inteligentes, pasar horas en redes sociales o en actividades informales.

Si se promoviese mediante campañas educativas constantes, la necesidad de aprender esta lengua internacional, haciendo énfasis en las oportunidades que brinda el conocimiento del idioma anglosajón a la hora de tener un mejor trabajo o hacer una carrera profesional, los jóvenes buscarían alternativas de preparación, de forma más frecuente y más activas; como dato adicional afirman los responsables de la evaluación, que los trabajadores con un buen nivel de inglés ganan entre un 50% o 70% más que los profesionales que no conocen el idioma.

En la Provincia de Manabí, existen muchas instituciones públicas y privadas en las cuales la presencia de una secretaria o secretario, es sumamente importante por la diversidad de funciones que cumplen de acuerdo a la misión institucional y su respectivo reglamento interno, tomando en cuenta que una secretaria es una colaboradora inmediata y posee cualidades personales que conjuntamente con sus habilidades, destrezas y conocimientos, permiten desarrollar de manera óptima sus labores de asistencia ejecutiva; lo que ayudará a la consecución de objetivos y metas en la institución o empresa en la que se desempeña.

Siendo Manta una de las principales ciudades con mayor número de visitas de turistas internacionales, y de tránsito comercial, es conocida como uno de los principales Puertos Nacionales e Internacionales del Ecuador, toda esta actividad permite una variedad de beneficios para la ciudadanía, por lo que es

fundamental que instituciones y organizaciones relacionadas con el quehacer comercial y turístico cuenten con un personal que además de sus conocimientos evidencie dominio en el idioma inglés. Este es el caso de la Autoridad Portuaria en Manta.

Debido a toda la actividad que realiza Autoridad Portuaria, con el pasar del tiempo se han encontrado nuevos ámbitos en lo que se respecta al mercado extranjero, pero uno de los aspectos negativos que se logra evidenciar es que en esta institución existe poco interés en que todo su personal tenga dominio del idioma inglés, así se obtuvo un porcentaje del déficit interno que existe en esta institución de la cual el resultado de conocimiento fue mínimo en el área de comercio exterior, esto quiere decir que apenas el 10% del personal que labora en este lugar posee un nivel adecuado del idioma anglosajón; esta sería la causa principal por la que se ve disminuido el rendimiento del personal de secretaría y por ende el nivel de metas cumplidas oportunamente en la institución.

Es necesario, tener en cuenta que toda entidad pública debe contar con un personal idóneo que evidencie conocimientos no solo básicos del idioma, sino que dada la naturaleza de esta institución todo su personal debe conocer y dominar la comunicación, expresión y negociación especialmente en este

idioma, porque esta institución es un medio por el cual se efectivizan muchos acuerdos de comercio e interacciones con público internacional.

“Para el logro del crecimiento profesional dentro de las empresas e instituciones públicas o privadas, el cuidado de la imagen personal es de relevante importancia, puesto que implica el conocimiento y perfeccionamiento del aspecto exterior, presencia, modo de hablar y las mejores formas para interactuar con el usuario, permitiendo vender una buena imagen ante los demás, ya que todo cliente o usuario espera recibir un servicio coherente, satisfactorio, buen trato, ser escuchado, seguridad en la información que se le proporciona, y sobre todo soluciones”, Del Roció, Gina. (2010)

Dentro del marco institucional se deduce que existe un déficit del idioma en el área de atención al público de la ciudad, debido a esto se manifiesta un bajo rendimiento en empresas dedicadas al comercio exterior e internacional. El rendimiento profesional relacionado al conocimiento lingüístico en la Autoridad Portuaria de la ciudad de Manta tiene un porcentaje bajo en lo que respecta a el idioma inglés, esta falencia afecta también muchos aspectos de la imagen institucional, ya que el nivel de éxito en las negociaciones puede verse afectado por la comunicación inadecuada de quienes de una u otra forma manipulan la información y afectan el flujo de comunicaciones dentro de la institución y fuera de ella.

El tratamiento que se le ha dado a los términos en estudio permitió conceptualizar el idioma inglés en negocios y desempeño laboral. Este proyecto de investigación inició con una introducción que abarca información de las variables desde tiempos atrás y respectivas citas de autores que refieren a ellas, seguido de un marco teórico complejo y fundamental en ésta investigación. Describe las partes fundamentales como antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación legal y teórica que abarca la conceptualización específica y temas referentes a las variables, por otro lado esta investigación contiene las preguntas de investigación que no son más que los objetivos específicos transformados a preguntas, seguido de la justificación que contará con la importancia, trascendencia y factibilidad de la investigación.

Cuenta también con la metodología empleada como el tipo, método y técnicas de investigación empleados. Es necesario identificar el sujeto de la investigación que no es más que el lugar donde se realizó la investigación y el tamaño de la muestra que serán la cantidad de personas que conforman la misma, seguido de la definición de variables tanto dependiente como independiente. Llegando a este punto investigativo se estableció los resultados esperados que será lo que se desea lograr a través de toda la investigación. Por último se resaltan referencias bibliográficas y webgráficas que hicieron parte fundamental en la investigación tanto libros, folletos, revistas y páginas web. Concluyendo este proyecto con la enunciación de la propuesta, lo que se desea alcanzar con este proyecto

investigativo y lo que el lugar donde la aplicamos se pretende cumpla sus objetivos tanto generales como específicos.

4.2 Marco Teórico

4.2.1 Antecedentes Investigativos.

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: “El Idioma Inglés en el desempeño laboral en el personal de Secretaría en Autoridad Portuaria de la ciudad de Manta, año 2017”, por lo que amerita desarrollar una investigación para conocer al respecto.

4.2.2 Fundamentación Filosófica.

El inglés es un idioma originario del norte de Europa, de raíz germánica, que se desarrolló en Inglaterra, difundido desde su origen por todas las islas Británicas y en muchas de sus antiguas colinas de ultramar. El inglés desciende del idioma que hablaron las tribus germánicas que migraron de lo que hoy es el norte de Alemania y parte de Dinamarca.

Las empresas que han implementado estrategias de internacionalización son las que mejor están soportando la actual situación económica. Sin embargo, muchas entidades de habla hispana reconocen que encuentran barreras a la hora de comunicarse con sus clientes potenciales en el idioma inglés, que se

ha convertido en la lengua franca para los negocios internacionales. Una buena comunicación es la mejor herramienta para impulsar su estrategia de internacionalización.

Existen diversidades de teorías con lo que respecta el Desempeño Laboral, se puede definir como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Además es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Toda sociedad basa su desarrollo y progreso en las capacidades profesionales de sus integrantes, por ello, la educación y la formación son los únicos instrumentos que hacen posible todos los procesos de transformación por los que deba atravesar dicha sociedad para asegurar el progreso constante y continuo, no solo de sus individuos particularmente, sino de sus organizaciones e instituciones.

“El desarrollo cognoscitivo no sólo consiste en cambios cualitativos de los hechos y de las habilidades, sino en transformaciones radicales de cómo se organiza el conocimiento, estas transformaciones paulatinas van modificando las habilidades de

cada individuo, hasta hacerlas evidentes, apreciables y competitivas, de tal forma que repercutan en cada acción y decisión del mismo individuo, de allí que la educación como proceso debe pretender siempre la formación de un individuo capaz para sí y para la sociedad. Piaget, Jean. (2001).

La educación es el proceso que mediante estrategias debe cambiar los niveles de conocimiento y capacidad de las personas, debe por tanto permitir a los individuos el desarrollo de sus habilidades y destrezas relacionadas al ámbito al que se relaciona, por ello, constantemente la sociedad está en revisión de sus procesos formativos, a fin de que estos respondan a las demandas que el entorno competitivo plantea a los profesionales de cada campo del ejercicio humano, para estas demandas los niveles de integralidad y competitividad se encuentran directamente relacionados, ya que un profesional no lo es realmente si en su accionar no vincula su formación académica a habilidades comunicativas óptimas que le permitan un eficiente desarrollo profesional.

4.2.3 Fundamentación Legal.

Según el Art. 347 de la Constitución de la República del Ecuador en el numeral 9 determina; “Garantizar el sistema de educación intercultural bilingüe, en el cual se utilizará como lengua principal de educación la de la nacionalidad respectiva y el castellano como idioma de relación intercultural, bajo la rectoría de las políticas públicas del Estado y con total respeto a los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades”.

Por tanto, Autoridad Portuaria, esta direccionada a brindar políticas las cuales promueven principios y valores, enfocados en la adaptación de las exigencias que establecen las leyes que sugiere el Estado, enmarcados en los lineamientos del buen vivir; sin embargo en esta institución no se aplican estas normas lo que perjudica el desempeño laboral de la empresa. De acuerdo al Art. 326 literal 5 del Plan del Buen Vivir dice que “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”. Para que exista un buen desempeño laboral en estas instituciones se requiere tener un espacio físico y mantener un emprendimiento satisfactorio en el ámbito requerido.

4.2.4 Fundamentación Teórica.

4.2.4.1 Idioma Inglés de Negocios.

Se designa con el término de inglés al idioma originario del norte de Europa, de raíz exclusivamente germánica, que se desarrolló primeramente en Inglaterra y que luego se expandió a muchas de las colonias que esta potencia de ultramar logró sumar a su dominio.

En la actualidad, el inglés es el primer idioma que se habla en el Reino Unido y los Estados Unidos y por supuesto sigue conservando su prioridad en

aquellas regiones colonizadas por los ingleses hace cientos de años atrás, como consecuencia, entonces, de la expansión que los británicos llevaron a cabo durante su edad de oro como primera potencia mundial y luego, situación que en estos tiempos modernos encarnaron los Estados Unidos una vez convertidos en la primera potencia militar y económica del mundo, el inglés es el idioma que la gente elige para comunicarse internacionalmente, ya sea de forma directa o a través de las redes sociales y de negocios y por lo tanto, también el idioma que más enseña alrededor del mundo. Actualmente Hay más de 50 países de habla Inglés en todo el mundo, y alrededor de 375 millones de personas que se comunican en inglés. Las opciones para el empleo en diferentes partes del mundo son más extensos que con cualquier otro idioma.

4.2.4.1.1 El inglés y su relación con el ámbito comercial actual.

La presión competitiva, que obliga a comunicar con un amplio conjunto de actores para que el negocio funcione; la globalización de tareas y recursos, con plantillas dispersas geográficamente que deben trabajar para conseguir los mismos objetivos; y, por último, la gestión sobre fusiones y adquisiciones internacionales, donde los matices son fundamentales a la hora de cerrar o no un acuerdo, llevan a la búsqueda constante de optimizar la enseñanza del inglés. Neeley, Tsedal. (2012)

La globalización, proceso que ha abarcado a todos los aspectos de la humanidad sin duda han tenido un efecto directo en la forma en que se relacionan tanto las personas como las instituciones, tan así es de fuerte

su influencia en la comunicación, que ha impuesto de manera imperceptible al Inglés como la lengua franca de los negocios. Toda negociación o trámite que tenga implicaciones internacionales lleva a cabo una relación con las lenguas extranjeras, abriendo puertas a muchas más opciones tanto de ocupación como ejercicio profesional o de carrera a nivel mundial.

Actualmente las empresas que han implementado estrategias de internacionalización son las que mejor están soportando la actual situación económica. Sin embargo, muchas entidades reconocen que encuentran barreras a la hora de comunicarse con sus clientes potenciales, en el idioma inglés, que se ha convertido en la lengua franca para los negocios internacionales. Una buena comunicación es la mejor herramienta para impulsar su estrategia de internacionalización.

4.2.4.1.2 El Web - internet está en inglés.

La tecnología ha dotado a los seres humanos de un poder ilimitado, el primero de sus rasgos, es el poder de eliminar las distancias físicas, ha hecho posible a un individuo común lograr estar en más de un lugar y comunicarse con más de una persona sin tener que incomodarse, este poder es tan fuerte, que las estructuras comerciales se reordenan constantemente. Neeley, Tsedal. (2012).

Las redes o la web como se llama a los servicios de internet no solo emplean sus conexiones para acortar distancias, sino que permiten acelerar procesos de negociación a fin de procurar más utilidades a sus usuarios, ya sean estas económicas o aquellas relacionadas con el tiempo y los recursos. Son por tanto, uno de los medios más empleados en la actualidad, pero se ve limitado en lo referente a la clara comprensión de los mensajes, ya que esta cualidad comunicacional se ve afectada por el poco conocimiento o dominio del idioma inglés, esta realidad limitante debe ser cambiada, deben por tanto optimizarse las formas en que se comunican los profesionales.

Estas formas contemplan el desarrollo de habilidades de lenguaje de negocios competente que les ayudarán a evitar malentendidos y comunicarse de manera efectiva en todo el mundo como escribir un correo electrónico, la lectura de un informe de negocio o la presentación de ideas, puede parecer desalentador para un hablante no nativo. Cuando se tiene la confianza necesaria para completar las tareas, alcanzar los objetivos de negocio y colaborar con éxito con otros, entonces su productividad en el trabajo aumentará.

Usar debidamente las técnicas que se aplican; tratar de entender correos electrónicos relacionados con la empresa, llamadas telefónicas y

consultas puede ser la causa del estrés en el lugar de trabajo, más aún cuando se presentan en un idioma que no es el de la lengua materna. La falta de comunicación puede dar lugar a incertidumbres y tensiones entre colegas y disminuir los niveles de confianza e integración.

El miedo puede dificultar la progresión profesional y el estrés puede causar un impacto negativo en el rendimiento en el trabajo. La promoción del empleo es un factor clave para el aprendizaje de inglés, con el 93% de los empleados que indica que el inglés era importante o necesario para una promoción.

Estar en un lugar de trabajo donde se puede construir una relación positiva basada en la comunicación, inevitablemente posibilitará las puertas abiertas a la secretaria y le dará una mejor comprensión de las oportunidades disponibles para que se pueda promover, ninguna entidad, empresa o institución logra sus metas si sus secretarias no se han empoderado de su papel decisivo en la institución. Bercovici, Genevieve. (2005)

Tener las habilidades para comunicarse de manera efectiva con los clientes, ya sea por correo electrónico, teléfono o cara a cara, dará lugar a un menor número de errores de comunicación y construir un nivel de confianza mutua y el entendimiento.

4.2.4.1.3 El futuro del aprendizaje de idiomas en el lugar de trabajo.

Las tendencias clave de personalización y de aprendizaje adaptativo están impulsando el futuro de la enseñanza del idioma Inglés. Métodos en línea y el uso de grandes datos y herramientas sigue creciendo y aumentando en el ámbito social, lo que permite el aprendizaje de idiomas inglés para ser más específica a las necesidades individuales, estilos de aprendizaje y capacidades al tiempo que ofrece una mejor medición del impacto y los resultados. Esto es vital porque los estudiantes del idioma aprenden a ritmos diferentes y de diferentes maneras.

La tecnología también está ayudando a apoyar a otra tendencia: el aumento de la demanda por los alumnos de las intervenciones específicas y el desarrollo de micro-habilidades y competencias. A medida en que la capacidad para entender las necesidades de cada individuo mejora, mejor estará el profesional para proporcionar soluciones que se concentren en lo que es importante para los estudiantes de inglés y sus carreras, es decir la comunicación efectiva y positiva además de acertada.

4.2.4.1.4 Importancia del idioma inglés para los profesionales.

Como ya se ha planteado con anterioridad, el alto grado de desarrollo que experimenta la sociedad moderna obliga a alcanzar un mayor nivel de especialización de las fuerzas productivas en aras de poder contribuir al bienestar de la sociedad. Es

en este intento por superarse donde el dominio del idioma inglés también juega un papel protagónico como herramienta profesional. Tanto así que "el analfabeto del próximo milenio, será el que no sepa manejar una computadora y no sepa otro idioma" Rodríguez, Francisco. (2006).

La importancia del idioma inglés para los profesionales radica principalmente en la posibilidad de acceder a información actualizada. Al no tener que depender de la traducción de una tercera parte implicada la comunicación es más directa y fluida. El dominio del idioma nos proporciona además la oportunidad de acercarnos a la cultura de los países donde este sea hablado. El tener conocimiento de esa cultura nos hace más competentes comunicativamente. En cuanto a la ciencia, ya se ha establecido que el inglés constituye el idioma más representativo.

4.2.4.2 Desempeño Laboral.

4.2.4.2.1 Generalidades.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades

personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

4.2.4.2.2 Características del Desempeño Laboral.

Según indica Flores, Javier. (2008); “Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo”, teniendo en cuenta que la mayor demostración de un perfil profesional son las características que se demuestra al momento de realizar un trabajo laboral, y así estar perfeccionada en su ámbito:

1. **Adaptabilidad:** Se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

2. **Comunicación:** Es la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de acuerdo el lenguaje o terminología a las necesidades del receptor.
3. **Iniciativa:** Se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos.
4. **Conocimientos:** Es el nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiende de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
5. **Trabajo en equipo:** se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/ grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.
6. **Desarrollo de talentos:** Se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

4.2.4.2.3 Técnicas del Desempeño Laboral.

Las técnicas son procedimientos que facilitan el aprendizaje, para que este sea más efectivo y eficiente, son las estrategias a seguir en el accionar de cada actividad. El departamento de selección de personal debe tener bien definido el cargo de la Secretaria Ejecutiva, con

competencias de acuerdo a los requerimientos de la dinámica de los actuales escenarios, secretarias eficaces, atentas, de buen carácter, confiables, que generen entusiasmo, aplicabilidad en su desempeño, atención, manejo de idiomas, preferiblemente el inglés. Secretarias bien identificadas con el manejo del lenguaje organizacional que la gerencia utiliza.

Este es un factor influyente en el buen desempeño laboral, para lo cual se empieza definiendo el concepto de autoestima, lo cual se puede decir, que es el amor o estima que una persona tiene de ella misma; se considera importante saber cómo y cuándo se forma la autoestima y quiénes son los responsables de esta. Para cubrir el tema planteado se habla de la relación que tiene la autoestima y el trabajo, definiendo primeramente lo que es trabajo y el por qué es importante tener una buena autoestima laboral; y finalmente se habla de cómo mejorar la autoestima, individualmente y luego a nivel empresarial.

4.2.4.2.4 Necesidad para el control de desempeño.

El desempeño ha sido tomado del inglés *performance* o de *perform*. Aunque admite también la traducción como rendimiento, será importante conocer que su alcance original tiene que ver directamente con el logro de objetivos (o tareas asignadas). Es la manera como alguien o algo trabaja,

juzgado por su efectividad. Bien pudiera decirse que cada empresa o sistema empresarial debiera tener su propia medición de desempeño. De esto se establece que para tener una metodología general de medición, hay que contar con un modelo básico de funcionamiento de la empresa o sistema de objeto de evaluación.

El segundo aspecto a tomar en cuenta es ¿Para qué se necesita medir el desempeño de un ente empresarial?

- De una parte, para conocer cómo opera a su interior y en relación con su entorno.
- Para contrastar este funcionamiento con uno deseable, equilibrado en términos de comportamiento, gestión empresarial y gestión financiera.
- Para derivar recomendaciones hacia la mejora continua.
- Para utilizar el aprendizaje en nuevas experiencias.
- Para verificar y enriquecer la estrategia.

Una vez definidos los elementos de competencia, estos deben precisarse en términos de: la calidad con que deben lograrse; las evidencias de que fueron obtenidos; el campo de aplicación; y los conocimientos requeridos. Estos son los componentes de la norma de competencia. Al definir los criterios de desempeño, se menciona el resultado esperado con el

elemento de competencia y a un enunciado evaluativo de la calidad que ese resultado debe presentar.

Se puede afirmar que los criterios de desempeño son una descripción de los requisitos de calidad para el resultado obtenido en el desempeño laboral; permiten establecer si el trabajador alcanza o no el resultado descrito en el elemento de competencia. Los criterios de desempeño deben referirse, en lo posible a los aspectos esenciales de la competencia. Deben por tanto, expresar las características de los resultados, significativamente relacionados con el logro descrito en el elemento de competencia.

4.2.4.2.5 El rol de la secretaria y su Importancia en el Desempeño Laboral.

La secretaria es la primera oportunidad de contacto entre la empresa y sus públicos de interés, ni siquiera los gerentes ni líderes empresariales conocen tan bien a sus clientes como lo hace una secretaria, de allí que saber escoger y mantener una buena secretaria es una de las acciones más cuidadosas de la selección del personal, ella recibe, acoge, organiza y prioriza toda la información". Bercovici, Genevieve. (2005)

Las secretarias son la primera referencia de contacto entre las instituciones y el público, son la base para los procesos comunicacionales, por ello, se requieren secretarias que utilicen

adecuadamente su potencial creativo, innovador, que favorezca con su actuación la labor del gerente y evite al máximo en el trato; el que; se den conflictos que afecten la armonía y generen un clima organizacional negativo.

La secretaria seleccionada debe contar con aspiraciones de logro, mostrar en su desempeño sus habilidades, destrezas, eficiencia. Especialmente los gerentes deben estar más atentos en definir un perfil de la secretaria que requiere, las funciones hay que desempeñar para que ayuden a las actividades de la gerencia y se realicen sin obstáculos, que sienta realmente el apoyo de una secretaria proactiva, confiable, que le permita desempeñarse de acuerdo al ritmo que hoy se demanda. Del gerente dependerá el que su Secretaria sea una gran ayuda, colaboración en todo lo que pretende realizar. Por lo tanto, debe estar atento de su comportamiento, eficiencia, productividad, que desempeñe en el ámbito laboral.

Simplemente, se debe seleccionar a la secretaria que cumpla con los requisitos de un perfil que plasme sus responsabilidades, habilidades, destrezas, conocimientos, seriedad, asertividad, autoestima, manejo de interrelaciones humanas, trato, presentación, comunicación, todo aquello, que permita facilitar la labor del Gerente y además, que le colabore en

administrar adecuadamente su tiempo, comunicaciones, reuniones y agenda.

4.3 Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son los conceptos del idioma inglés de negocios y desempeño laboral?
- ¿Cuáles son las incidencias del inglés de negocios y el desempeño laboral?
- ¿De qué manera se identifica el rol que cumplen las secretarías en el ámbito laboral
- ¿Cuáles son las características de desempeño laboral?

4.4 Justificación

La selección de este tema investigativo se basó específicamente en el reconocimiento de la importancia del dominio del inglés para mejorar el desempeño laboral de las secretarías enfocado en la Autoridad Portuaria de la ciudad de Manta, lo que permitió conocer la influencia positiva que proyecta no solo la imagen de la Secretaria, sino la labor que se realizan con eficiencia y agilidad, siendo la carta de presentación como imagen de la institución.

El presente trabajo investigativo consta de evidenciar la importancia del aprendizaje y la lengua extranjera, para que así, con las debidas capacitaciones que se emplearan en el personal pueda mejorar en el ámbito profesional y el

desempeño en el rendimiento laboral, es fundamental establecer un interés en estos nuevos métodos para la formación de profesionales capaces de su formación profesional.

Es fundamental que se busque optimizar todos los procesos formativos dentro de la comunidad académica de la ciudad de Manta, por ello, esta investigación responderá muchas inquietudes al desempeño laboral de las secretarías en Autoridad portuaria, ya que este es uno de los principales Puertos Nacionales e Internacionales del país.

Muchas personas sienten fascinación por aprender un nuevo idioma y les motiva y entusiasma estudiar el inglés, sin embargo, pocos lo logran por diversos motivos, este idioma es considerado el idioma universal y aprenderlo se ha vuelto necesario y hasta obligatorio para lograr un mejor futuro profesional. Cada tema aborda un área específica relacionada con las diversas implicaciones del inglés de los negocios.

Tras una introducción y un primer tema dedicados a presentar las características específicas de esta modalidad de inglés especializado, los temas restantes se dividen en tres bloques temáticos, a saber, todos los aspectos planteados se relacionan directamente con el tema propuesto para investigación.

Esta propuesta investigativa tiene trascendencia porque aportará al mejoramiento de los procesos formativos del perfil adecuado de una secretaria ejecutiva eficiente y por ende mejora el nivel del rendimiento del personal que se va a desenvolver en el ámbito profesional y así, llegar a ser factible en el ámbito laboral cumpliendo con los términos adecuados y evidenciar que no se encuentren barreras para aprender y ser más eficaz.

También es factible este proyecto contando con el aval del Gerente General de Autoridad Portuaria, teniendo en cuenta que es importante porque así se pueden desplegar las capacitaciones sin ocupar los horarios laborales de los empleadores.

4.5 Metodología

Para el proceso de investigación es indispensable mencionar el camino y el procedimiento que se va a efectuar, los cuales permitirán el estudio del problema. En este estudio, se aplicará la investigación de campo, es decir se acudirá al lugar de los acontecimientos o lugar de los hechos, lo que permitirá la observación a través del contacto directo con el objeto de estudio, y del sondeo de las opiniones de secretarias como a otros agentes de la sociedad.

Se recurre a fuentes documentales científicas como libros de especialistas; este estudio permitirá recopilar datos y teorías relacionadas tanto con el propósito como con la finalidad del estudio planteado, ayudando a la aclaración de ideas y conceptualizaciones, por lo que se la considerará una fuente alternativa de referencia.

Documentalmente se recopilará información que haga posible fundamentar científicamente las conceptualizaciones que sustentan el estudio de los fenómenos y procesos. Este estudio incluirá además, el uso de instrumentos definidos según la fuente documental a la que hacen referencia; acompañados del diseño no experimental, ya que se observarán y estudiarán los hechos fehacientemente en relación a la realidad y considerando los elementos éticos comunicacionales.

Se aplicarán métodos en los temas de capacitación realizadas a los colaboradores de la institución. La meta es evaluar las variables escogidas y llegar a un acuerdo si son indispensables en la Institución, se obtendrá información óptima de diferentes tipos de bibliografías, para tener constancia de lo que se relata y analiza del tema a través de folletos, citas de autores, libros, etc. Mediante esta técnica de investigación, se permitirá detectar las diversas falencias que presenta la institución, la misma que abre paso a dar riendas

sueltas a los procesos de estudios y a determinar la problemática desde una perspectiva viable.

4.5.1 Sujeto y Tamaño de la muestra.

El estudio que se realizará comprenderá como universo a Autoridad Portuaria de la Ciudad de Manta, la misma que será parte fundamental para el proceso de investigación. Como elemento básico para realizar esta investigación se estima necesario utilizar de población al Área Administrativa, esta área es de importancia estudiar ya que aquí se desarrolla la problemática a investigar.

Para realizar el análisis de datos es imprescindible determinar la siguiente muestra, la misma que ayudará a estudiar más a fondo el problema y, a establecer una solución a la problemática de estudio. Los siguientes involucrados se encuentran en el área administrativa de la institución y el número de muestra a estudiar es de 18 integrantes.

4.5.2 Definición de variables (variable dependiente y variable independiente).

Variable Independiente: Las empresas que han implementado estrategias de internacionalización son las que mejor están soportando la actual situación económica. Sin embargo, muchas entidades españolas reconocen que

encuentran barreras a la hora de comunicarse con sus clientes potenciales en el idioma inglés, que se ha convertido en la lengua franca para los negocios internacionales. Una buena comunicación es la mejor herramienta para impulsar su estrategia de internacionalización.

Variable Dependiente: Se maneja de una manera cautelosa ya que cuando se habla del desempeño laboral se debe tomar en cuentas las características esenciales y los valores en un empleador, se manifiestan en las laborales tales como conocimientos, habilidades, motivaciones para así obtener un resultado esperado de acuerdo a las exigencias de la empresa.

4.6 Resultados Esperados

El análisis de las variables el idioma inglés en negocios y desempeño laboral en las secretarías de la Autoridad Portuaria, permitirá incrementar los conocimientos y plantear a modo de propuesta una alternativa de solución. Este estudio además permitirá emplear nuevas investigaciones, y la publicación del artículo en revistas indexadas.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ El Art. 347 de la Constitución de la República del Ecuador en el numeral 9, año 2012.
- ✓ BARÓN, Antonio; (2007) “El trabajo intelectual y la investigación en ciencias sociales” 2-a Edición. Asunción, Editora VAZPI
- ✓ BERCOVICI, Genevieve (2005) Manual de la secretaria eficaz, Grupo Editorial Planeta.
- ✓ DEL ROCIO, Gina (2010) “Marketing Profesional de la Secretaria Ejecutiva”, Portoviejo.
- ✓ ECHEVERRIA, Rafael (2010) “Escritos sobre el aprendizaje”, Editorial Buenos Aires: Granica.
- ✓ FLORES, Javier (2008) “Comportamiento Humano en las Organizaciones Públicas” , Editorial Universidad del Pacífico”
- ✓ NEELEY, Tsedal (2012) Importancia del inglés, Harvard Business School
- ✓ Océano, Grupo Editorial, Enciclopedia de la Secretaria, Volumen I, Madrid-España.
- ✓ Océano, Grupo Editorial, Enciclopedia de la Secretaria, Volumen III, Madrid-España.
- ✓ PIAGET, Jean; (2001) Inteligencia y afectividad. Ed. AIQUE. – Buenos Aires – Argentina.

- ✓ RODRIGUEZ, Francisco (2006) Control Adaptativo robusto, Universidad de Sevilla.

5.1 Webgrafía

- Recuperado en: <http://es.slideshare.net/FroilanSeverino/tesis-metodologia-idioma-ingles>
- Recuperado en: https://investigacion.us.es/sisius/sis_showpub.php?idpers=3145
- Recuperado en: www.tirant.com/.../libro/habilidades-sociales-y-salud-francisco-gil-rodriguez-978843...
- Recuperado en: <http://definicion.de/secretaria/>

6. ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA

El presente documento investigativo tiene como propuesta implementar capacitaciones sobre el idioma inglés, reflejado en las secretarías para mejorar el desempeño laboral en la Autoridad Portuaria de la ciudad de Manta en el año 2017

7. ANEXOS



