



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ
CAMPUS "DR. HÉCTOR USCOCOVICH BALDA"

**FACULTAD DE GESTION, DESARROLLO Y SECRETARIADO
EJECUTIVO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCION DEL
TITULO DE LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO**

TEMA:

***"EL APRENDIZAJE DEL IDIOMA INGLÉS EN LA FORMACIÓN DE
LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS Y SU INCIDENCIA EN SU
LABOR PROFESIONAL EN EL CANTÓN SUCRE, DURANTE EL
PERIODO 2015 - 2016"***

AUTOR:

María Andrea García Sabando

TUTOR:

Lic. Javier Zambrano

AÑO LECTIVO:

2015 – 2016

BAHÍA DE CARÁQUEZ

MANABÍ

ECUADOR

Certificación

En legal uso de mis funciones y atribuciones, en calidad de Director de Tesis.

CERTIFICO:

Que la presente investigación cumple a satisfacción con los requisitos establecidos por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por lo que puede ser presentada para su revisión y defensa.

Que el presente trabajo es de propiedad intelectual de la autora de esta tesis, verificando el estricto cumplimiento del proceso de realización, revisión y validación del mismo.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Bahía de Caráquez, Agosto 20 de 2016.

Lic. Javier Zambrano

DOCENTE ULEAM – Extensión Bahía de Caráquez

DIRECTOR DE TESIS

Reconocimiento de autoría del trabajo de titulación

Las ideas, contenidos y conceptos del presente trabajo de titulación son de exclusividad y responsabilidad de su autora.

Las fuentes establecidas en el marco teórico han sido expresadas ya que se han reproducido textos de trabajos autorizados exclusivamente para apoyar la misma, sin fines especulativos.

Para constancia firma la autora.

Bahía de Caráquez, Agosto 20 de 2016.

Sra. María Andrea García Sabando

C.I. # 130744241-6

Aprobación del tribunal de grado

Previo el cumplimiento de los requisitos de ley, el Tribunal de Grado otorga la calificación de:

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

S. E. Ana Isabel Zambrano Loor
SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

Dedicatoria

Toda meta culminada tiene a alguien detrás de ella, más aún cuando el esfuerzo y sacrificio ha sido diario y continuo.

A quienes me dieron fuerza, me motivaron y fortalecieron mi deseo de culminar mis estudios, a quienes diariamente me miran, me abrazan y me dicen que me aman con el corazón abierto.

A MIS HIJOS, por ser esas personitas que me impulsan seguir adelante.

María Andrea García Sabando

Agradecimiento

Infinitamente a Dios quien bendice mi camino.

A los docentes que fueron los que inculcaron sus enseñanzas y conocimientos,

A mi director de tesis por apoyarme y guiarme en esta etapa,

A Todos mi reconocimiento.

María Andrea García Sabando

Índice

Tabla de Contenido

CERTIFICACIÓN	II
RECONOCIMIENTO DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE	VII
RESUMEN.....	X
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I.....	15
1. Tema.....	15
1.1. Análisis histórico del objeto y campo de investigación.....	15
1.2. Fundamentación teórica	16
1.2.1. El idioma inglés y su aprendizaje	16
1.2.1.1. El inglés en la formación de las secretarías ejecutivas	17
1.2.1.2. Secretarías Ejecutivas.....	18
1.2.1.2.1. Las Secretarías del Cantón Sucre.....	19
1.2.2 Labor profesional de las secretarías	20
1.2.2.1 Incidencia de su aprendizaje	21
1.2.2.2. Importancia de la incidencia de su labor profesional.....	22

CAPÍTULO II	23
2.1. Interpretación y análisis del estudio de campo	23
Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a las secretarías del Cantón Sucre.....	24
Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los gerentes de las empresas o instituciones del Cantón Sucre.	28
Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los docentes de inglés. .	31
2.2. Análisis global del trabajo de campo	33
CAPÍTULO III.....	35
3.1. Tema de la propuesta	35
3.2. Antecedentes de la propuesta.....	35
3.3. Justificación	36
3.4. Desarrollo de la propuesta.....	37
3.5 Objetivos	41
3.5.1. General	41
3.5.2. Específicos	41
3.6. Metodología	42
3.7. Recursos	42
3.8. Impacto.....	43
3.9. Validación	43
CAPÍTULO IV.....	44
4.1. Conclusiones	44
4.2. Recomendaciones.....	45

BIBLIOGRAFIA	46
ANEXOS	47
ANEXO 1. Encuesta a Secretarias del Cantón Sucre (20).....	48
ANEXO 2. Encuesta a Gerentes de empresas o instituciones del Cantón (20)	55
ANEXO 3. Encuesta a docentes de inglés (5).....	60

Resumen

Los seres humanos formamos parte de una sociedad llena de aprendizaje, moda, tecnología, costumbres y realidades sueltas. Al escoger profesionalizarme como secretaria ejecutiva, me motivó a investigar el tema que dio respuesta a la realidad de la falta de conocimientos (inglés) en este grupo.

Si decimos que vivimos en un mundo totalmente globalizado, porque dejar de lado el aprendizaje, porque parar, porque quedarnos atrás de lo nuevo, lo moderno, lo real, lo que abre puertas que es el conocimiento.

Este trabajo propone un contenido innegable de lo que sucede con las secretarias ejecutivas del Cantón Sucre y el aprendizaje del idioma inglés, haciendo énfasis en la incidencia que se tiene en la labor profesional.

El aprendizaje es y será el pilar fundamental de cualquier hombre o mujer que se desenvuelve en este mundo, enfocarnos al grupo de secretarias ejecutivas conduce a establecer que son pocas las que manejan un segundo idioma que no sea el nativo, encontrando serio problema en aquello, ya que Sucre es un sector turístico y productivo y el inglés es el idioma que se habla con mayor frecuencia con visitantes o inversionistas que llegan a este Cantón.

Si miramos mucho más lejos, el tema de la incidencia que se tiene en la labor profesional deja mucho más que decir, ya que el trabajo de una profesional de este campo debe ser la más adecuada en cuanto a relaciones humanas o sociales y el desenvolvimiento no es el correcto actualmente, dejando de lado la comunicación.

Introducción

Ayudar a fortalecer el trabajo y la competitividad de quienes profesionalmente laboran como secretarias ejecutivas dentro del Cantón Sucre motivó a realizar este trabajo investigativo, cuyo tema se enfoca en el aprendizaje del idioma inglés en la formación de este grupo y su incidencia en su labor profesional, durante el periodo 2015 – 2016.

Al decidir estudiar la carrera de secretariado ejecutivo, me fijé que en este campo laboral existen muchas profesionales (secretarias) que tienen problemas para desenvolverse con facilidad, específicamente en el manejo de otro idioma que no sea el español, haciendo un llamado a la importancia que tiene una secretaria dentro de una empresa, institución pública o privada. El mayor reto de una secretaria es mantener un dialogo abierto y fluido con algún cliente o usuario que hable inglés, el poder explicar o traducir textos de inglés a español, y, que no decir de redactar o leer memos, oficios, cartas escritas en inglés y no poder realizarlo.

Los tiempos han cambiado y el trabajo de una secretaria cada vez más es mayor, pues su compromiso es cada vez más exigente; el mundo de la tecnología, la modernidad y el campo donde se desarrolla espera de ella rapidez, seriedad, calidez, atención, conocimientos y actualización de ellos.

En las últimas décadas otro aspecto importante de estas profesionales es la exigencia del conocimiento de idiomas, en especial el inglés. “Es uno de los requisitos fundamentales. Una secretaria tiene que poder trabajar en otro idioma, lo que implica no solo tener conocimientos de escritura o vocabulario técnico, sino también de aspectos del lenguaje relacionados con su uso apropiado en distintas situaciones” (Iñiguez, 2015).

El aprendizaje del idioma inglés en la formación de las secretarías ejecutivas es sin lugar a dudas una herramienta indispensable que incide positivamente en su campo profesional laboral.

Otros elementos bibliográficos que fundamentaron el trabajo es la que manifiesta Jhon Samala, (2013, pag.32) “los secretos para triunfar en la vida destacan el éxito y la importancia que tiene la conversación”.

En este caso para el profesional del secretariado ejecutivo es práctico conocer idiomas extranjeros, debido a la proliferación de las relaciones comerciales de carácter internacional, exigencia que debe abrir sus conocimientos y favorecer su desenvolvimiento o desarrollo en su trabajo.

Sobre el tema, la realidad de estas profesionales en Sucre es diversa, cuyo porcentaje es altamente desalentador, la mayoría no apertura un aprendizaje del idioma inglés. Desde este punto surgen otros problemas, estas profesionales no consiguen un trabajo adecuado a su título profesional o lo desempeñan a medias.

El dialogo entre personas es siempre eje fundamental para el correcto desarrollo de actividades, sí una secretaria ejecutiva desea tener contacto con algún cliente extranjero no podrá desempeñarse de forma adecuada ya que no manejará el idioma inglés como debe, la sociedad hoy en día es más exigente y deja entrever que cuando el desempeño profesional no es efectuado con énfasis la inconformidad se hace presente, presentándose un problema para la empresa y la profesional

Toda secretaria ejecutiva debe manejar un perfil adecuado: “personalidad equilibrada y pro-activa, autoestima positiva, capacidad de adaptación a los cambios, habilidades comunicativas y escucha activa, capacidad de crear, innovar e implementar, criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades, disposición para trabajar en equipo, capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria, tacto y prudencia para manejar situaciones diversas,

espíritu de superación, flexibilidad, sentido de humor, resistencia física - nerviosa y agudeza visual” (Sonco Condori, 2012).

El problema científico planteado determinó la incidencia laboral del aprendizaje del idioma inglés en la formación de las secretarías.

El aprendizaje de cualquier profesional debe ser constante y responsable, proceso mediante el cual se adquiere una determinada habilidad, se asimila una información o se adopta una nueva estrategia de conocimiento y acción.

Llegando a proponer como objetivo general el investigar si el aprendizaje del idioma inglés en la formación de las secretarías ejecutivas del Cantón Sucre es correcto, para lograr que incidan en su labor profesional.

La hipótesis planteada se fijó en si se estará efectuando adecuadamente el aprendizaje del idioma inglés en la formación del grupo de profesionales mencionadas anteriormente.

Durante el proceso investigativo surgen las variables: independiente, El aprendizaje del idioma inglés en la formación de las secretarías ejecutivas; y la dependiente, incidencia de la labor profesional; las mismas que forjaron texto para el marco teórico y fortalecieron conceptos y resultados.

El trabajo tuvo como métodos de investigación el descriptivo, correlacional, inductivo y deductivo.

La indagación además recolectó información a través de la encuesta, observación directa y la entrevista, tomando en consideración como población a secretarías ejecutivas, docentes de inglés y gerentes de las diferentes empresas o instituciones del Cantón Sucre, un total de 45 investigados de la muestra.

La entrevista y la observación directa determinaron realidades del grupo de profesionales, que se proyectan a problemas de aprendizaje y dominio del idioma. La realidad se confirma con las encuestas ejecutadas y que dan la pauta para proponer una propuesta dinámica a la problemática presentada.

Esta investigación además contribuyó a implantar conocimientos a quienes diariamente se desenvuelven como secretarias ejecutivas, fortaleciendo la necesidad de aprendizaje del idioma inglés de manera que incidan positivamente en el ámbito laboral, beneficiando a la sociedad sucrense, a los gerentes de las empresas, a los usuarios y turistas que visitan nuestro Cantón.

CAPÍTULO I

1. Tema

"El aprendizaje del idioma inglés en la formación de las secretarias ejecutivas y su incidencia en su labor profesional en el Cantón Sucre, durante el periodo 2015 - 2016"

1.1. Análisis histórico del objeto y campo de investigación

Pao Alvear, (2011, pág.01) expone que “durante la segunda etapa de la Revolución Industrial, en el siglo XIX, Christopher Sholes inventó la máquina de escribir”, y con ello la celebración del nacimiento de las secretarias que pasaron a ser parte esencial e importante de las empresas.

La formación de las secretarias cumple un siglo cronológico ya que las funciones de este grupo de profesionales han ido cambiando acorde al avance de la tecnología y las exigencias del mundo, los conocimientos han estado y estarán presentes cuando el éxito se busca como objetivo.

“El origen de la palabra secretario es remoto, según la historia y como único antecedente, el primer secretario nació en Roma. Antes de formarse el imperio existían secretarios que eran esclavos bien educados y de bastante confianza”. (Bonilla Castro & Rodríguez Shek, 1997)

Se presume que la profesión nació de una simple actividad y como consecuencia, de la necesidad que tiene una persona en quien confiar asuntos importantes, siendo esta discreta, responsable y leal.

El secretario más antiguo del cual se tiene mayor conocimiento es Tiro, un liberto muy educado del Cicerón, destacado por su sistema de taquigrafía, su destreza para tomar dictados, la asesoría en materia política y la forma tan especial de relacionarse con diversas personas.

Fortalecer el dominio de un idioma extranjero es esencial para cualquier sociedad interesada en hacer parte de dinámicas globales de tipo académico, cultural y económico, es por esta razón que se plantea el tema objeto de investigación, queriendo indagar a fondo o forma de las razones porque las secretarías de este Cantón dejan de lado la actualización y aprendizajes de conocimientos que fortalecerán su desarrollo personal.

El estilo tradicional del trabajo de este grupo de profesionales debe quedar de lado, todos los días se aprende, todos los días las tendencias la moda y hasta la tecnología nos exige y pide más, en busca de beneficiar a la comunidad en general.

1.2. Fundamentación teórica

1.2.1. El idioma inglés y su aprendizaje

El inglés es uno de los idiomas con mayor uso a nivel internacional, considerando la comunicación como eje principal para el desarrollo económico y cultural de los países en los cuales este idioma es el oficial.

Al hacer referencia al término aprendizaje ponemos en consideración lo expuesto por Feldman (2005, pag. 38) “proceso de cambio relativamente permanente en el comportamiento de una persona generado por la experiencia.” Aprender implica conocer, comprender, aplicar, analizar, sintetizar y valorar, con ello todo ser humano no solo memorizará información, sino que participará de sus conocimientos.

“La distinción en el aprendizaje del inglés depende de la forma de inmersión del sujeto con el idioma. Si una persona aprende el idioma donde éste es utilizado predominantemente 100% para la comunicación. Si el aprendizaje del idioma ocurre en lugares en donde éste es considerado como secundario, el uso del idioma llegaría hasta el 50 %. Por último, si

el idioma inglés es poco utilizado para la comunicación en el lugar donde éste se aprende, el uso que haría el estudiante llegaría hasta un 25 %, aproximadamente” (Lozano, 2000).

La enseñanza de este idioma en nuestro Cantón se lo estaría efectuando como un segundo idioma, cuya finalidad se afianzaría en realizar un acto comunicacional de manera exitosa con todas las personas, usuarios, clientes que lleguen a la oficina de cualquier empresa o institución.

El tema nos lleva hasta los sistemas educativos, considerando necesario desarrollar propuestas acordes a la realidad del estudiante, cuya estrategia metodológica permita al estudiante la habilidad para escribir, leer y dialogar en inglés con fluidez.

Hoy en días las empresas o instituciones comerciales y educativas exigen curriculum con formación en idiomas, incluso el uso de herramientas digitales a través de internet aplica el inglés, por ello la necesidad del aprendizaje.

El aprendizaje de cualquier profesional debe ser constante, debe ser responsable, proceso mediante el cual se adquiere una determinada habilidad, se asimila una información o se adopta una nueva estrategia de conocimiento y acción.

1.2.1.1. El inglés en la formación de las secretarías ejecutivas

Los esfuerzos al desarrollo de las competencias profesionales van dirigidos hacia la formación de las secretarías; la necesidad de dominar el inglés en la vida actual es una prioridad incuestionable en un mundo donde las relaciones internacionales y de globalización son cada vez más importantes.

Con el paso de los años, las profesionales en secretariado han cobrado cada vez más protagonismo en los asuntos corporativos, pues hoy en su formación

deben manejar varios idiomas y estar altamente preparadas para crear, innovar e implementar iniciativas; preparar presentaciones de productos o servicios; concertar reuniones; realizar eventos, y atender a proveedores y clientes.

La secretaria debe y tiene que ser la imagen de la empresa ya que a través de ella la organización será considerada con una buena reputación, el manejo del idioma inglés debe aplicarse como una estrategia para la competitividad.

A la formación de la secretaria debe unirse los siguientes puntos: buena presencia, persona de buen trato, amable, cortés y seria, excelente redacción y ortografía, facilidad de expresión verbal y escrita, persona proactiva y organizada, facilidad para interactuar en grupos, dominio de Windows, Microsoft Office, Internet, brindar apoyo a todos los departamentos, desempeñarse eficientemente en su Área, aptitudes para la organización, buenas relaciones interpersonales, dinámica entusiasta, habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de decisiones; capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.

En las últimas décadas otro aspecto importante de estas profesionales es la exigencia del conocimiento de idiomas, en especial el inglés. “Es uno de los requisitos fundamentales. Una secretaria tiene que poder trabajar en otro idioma, lo que implica no solo tener conocimientos de escritura o vocabulario técnico, sino también de aspectos del lenguaje relacionados con su uso apropiado en distintas situaciones” (Iñiguez, 2015).

Todo lo anterior expone la importancia de la secretaria por ello su formación y su aprendizaje del inglés debe ser relevante y de calidad, buscando el éxito personal y profesional.

1.2.1.2. Secretarias Ejecutivas

Son aquellas personas que se ocupan de la realización de actividades elementales de oficina, ya sea en una empresa privada o pública.

Sonco Condori, (2012, pág. 31) expone que el secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las profesiones liberales.

Mientras que la Real Academia de La Lengua Española, propone que la “secretaria es la persona a cuya discreción se confía un secreto. Sujeto encargado de escribir la correspondencia, de extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina, asamblea o corporación”.

Londoño, (2005, pag. 52) hace hincapié al hecho de que la “introducción de las tecnologías de la información, la globalización de la economía y los cambios socioeconómicos han propiciado determinadas transformaciones en los métodos de trabajo, con una especial incidencia en el trabajo que desarrollan los profesionales del secretariado”.

Para el grupo de profesionales que encaminan su trabajo a una efectiva gestión será imprescindible la eficiencia, ya que por ella pasarán mayormente todas las diligencias o actividades de una organización, las que estarán ligadas a lo que se conoce como trabajo de oficina: tramitar la entrada y salida de correspondencia, recepción de documentación, atención de llamadas telefónicas, atención de visitas y de proveedores, archivo de documentos, realización de cálculos, reportar a su superior todo aquello inherente a su área, estar al corriente de la tramitación de expedientes.

1.2.1.2.1. Las Secretarias del Cantón Sucre

Son muchas las profesionales de Secretariado que se desenvuelven dentro del Cantón Sucre, la mayoría graduadas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Bahía de Caráquez.

Luego del diálogo sostenidos con muchas de ellas dan a conocer resultados pocos alentadores sobre el tema objeto de investigación, ya que en su mayoría NO manejan el idioma inglés, lo que si proponen es que se apoyan con la tecnología

(traductores), mientras que la comunicación con los clientes extranjeros no existe, ellas piden que sean otras las personas que tengan contacto con este grupo.

A lo largo de la ejecución del trabajo, también se encontró el hecho de que existen muchas secretarias que no poseen un título académico pero que desempeñan estas funciones en empresas privadas y a su vez públicas, u otro grupo que a pesar de tener un título desempeñan otros cargos.

A pesar de que la ley de contratación exige contratar de acuerdo al perfil de cada profesional esta a veces se deja de lado.

Las secretarias son en la realidad personas fundamentales dentro de la empresa, todas las incluyen dentro del organigrama empresarial, siendo ejes importantes.

1.2.2 Labor profesional de las secretarias

La secretaria afrontará en su trabajo tareas que suelen ser monótonas, con resultados que sólo son apreciables a largo plazo, es aquí que debe aparecer su tenacidad, su perseverancia, para lograr los resultados deseados para esta tarea.

La labor discreta, organizada y metódica de este grupo de profesionales llega mucho más lejos, las responsabilidades que asumen tienen un carácter de importante, haciendo uso al código de ética de estas profesionales.

Entre sus labores podemos exponer la representación personalmente a su jefe o empresa, siendo el primer contacto con quien se mantenga; la organización del trabajo del jefe, facilitando y proporcionando material que pueda apoyar la labor a realizar; deben encargarse de la redacción y la gestión de correspondencia; el trabajos de toma de notas; encargarse de la elaboración de actas de reuniones; maneja el archivo de los documentos de la oficina; organización con rapidez y exactitud la clasificación; de los registros y de los archivos; ayuda a la preparación y organización de reuniones y seminarios; tiene

que atender y realizar llamadas telefónicas de entrada y de salida; incluso ella hace la conexión entre su jefe y cualquier otra persona de la empresa.

Según el sitio web Secretarias y asistentes “al mismo tiempo, desempeña un papel importante en el ámbito de las comunicaciones con el exterior (clientes, proveedores, instituciones privadas y oficiales, etc.)”.

1.2.2.1 Incidencia de su aprendizaje

La secretaria debe asumir funciones y responsabilidades muy diversas, en dependencia de las necesidades de la empresa. Por esta razón debe procurarse una formación integral que le asegure los conocimientos básicos en todos los aspectos relacionados con su trabajo y que a su vez le permita estar a la altura de la profesionalidad que requiere.

“Con el paso de los años, estas profesionales han cobrado cada vez más protagonismo en los asuntos corporativos. Y es que desde hace tiempo dejaron de tener entre sus tareas primordiales redactar documentos, contestar llamadas telefónicas y enviar faxes. Hoy manejan varios idiomas y están altamente preparadas para crear, innovar e implementar iniciativas; preparar presentaciones de productos o servicios; concertar reuniones; realizar eventos, y atender a proveedores y clientes” (Clavería, 2010).

El aprendizaje de la secretaria incide en una sólida cultura general, ya que esta ha ampliado sus conocimientos con Marketing, Relaciones Públicas, Contabilidad, Psicología, Computación y dominio de lenguas extranjeras.

Todo lo que aprenda la secretaria a lo largo de su desempeño laboral tendrá una incidencia de gran valor ya que sus funciones están en dependencia de la actividad de la empresa; pues debe conocer sobre cultura general, lo que le ayudará en el uso correcto del lenguaje, facilitándole una expresión fluida y clara;

debe de forma correcta dominar idiomas extranjeros para dominar una conversación que revelará más fácilmente la educación de ella.

1.2.2.2. Importancia de la incidencia de su labor profesional

La capacitación busca mejorar las competencias comunicativas y lingüísticas de las secretarias, así como brindarles oportunidades de desarrollo profesional y actualización de conocimientos.

Parera Pascual, (2009) propone que “las empresas están comenzando a comprender que el éxito depende de más factores que la mera capacidad intelectual o la destreza técnica y que, para poder sobrevivir y prosperar en un mercado laboral cada vez más complejo, se requieren el dominio de otro tipo de habilidades: Comunicación, Organización, Psicología para trabajar con diferentes personalidades”.

Y es que el hecho de que una secretaria es eje esencial en una empresa, da la pauta para definir lo importante y grande que llega a ser, de su trabajo depende una institución o su jefe, y si el mismo es realizado de forma correcta, adecuada y con precisión incidirá de manera eficaz su desenvolvimiento y el éxito de la empresa para la que trabaja.

La secretaria siempre debe buscar la calidad de su labor, la eficacia para desenvolverse comunicativamente y la facilidad para la escritura de textos sea en el idioma que sea.

Su preparación e inteligencia deberá ser demostrada en todos los ámbitos a ejecutar.

CAPÍTULO II

2.1. Interpretación y análisis del estudio de campo

Durante el proceso de la investigación se utilizaron varios instrumentos, entre ellos la observación directa, la entrevista y la encuesta que fue realizada a la muestra escogida y que estuvo formada por 20 secretarias, 20 gerentes de las empresas o instituciones del Cantón Sucre y 5 docentes de inglés. Un total de 45 investigados.

Para llevar a cabo las encuestas se visitó empresas o instituciones públicas y privadas, en donde se pidió a las profesionales participen del trabajo a realizarse, resultados que apoyaron a la investigación y fortaleció inquietudes.

Todo lo observado en el área de campo, los resultados obtenidos fortalecieron el marco teórico, determinando además conclusiones y recomendaciones de datos reales y que en el análisis global se enfocan en el trabajo investigado.

En este caso para el profesional del secretariado ejecutivo es práctico conocer idiomas extranjeros, debido a la proliferación de las relaciones comerciales de carácter internacional, exigencia que debe abrir sus conocimientos y favorecer su desenvolvimiento o desarrollo en su trabajo.

Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a las secretarias del Cantón Sucre.

1. Es usted profesional:

Análisis: la muestra seleccionada en un 55% que representa 11 secretarias ha expuesto que **si** son profesionales, un 25% que en efecto es una frecuencia de 5 encuesta ha seleccionado la variable **otros** y tan solo un 20% expone que **no** son profesionales este ítem corresponde a 4 secretarias.

Interpretación: la sociedad actual exige conocimientos ello conlleva al aprendizaje diario en instituciones educativas buscando una formación profesional. Se debe contratar a profesionales en la rama de Licenciatura en secretariado ejecutivo para que desenvuelvan las funciones determinadas y establecidas por su profesión, teniendo en consideración al código deontológico que las rige, mostrando siempre atención y calidad.

2. Maneja el idioma inglés correctamente:

Análisis: el 90 % de la muestra es decir 18 secretarias proponen el hecho de que **no** manejan el idioma inglés, el otro 10%, 2 encuestadas que **sí**.

Interpretación: las exigencias de este mundo globalizado se generaliza con rapidez, y la obligación de manejar otro idioma, en este caso el inglés se hace presente en este grupo de profesionales debido a las diversas y múltiples funciones que deben desarrollar con clientes o usuarios que vienen desde el extranjero.

El conocer y manejar con fluidez el idioma inglés favorecerá el trabajo de ellas, haciendo fácil, agradable y dinámica la atención que merece el cliente demostrando su educación en el desarrollo en el ámbito laboral además de logra el éxito de la empresa.

3. ¿Actualiza sus conocimientos en inglés como secretaria Ejecutiva?

Análisis: del total de la muestra un 90% **no** actualiza su aprendizaje del idioma inglés, un 10% expresa que **a veces**.

Interpretación: En nuestro medio se tiene la mentalidad de que con haber obtenido un título profesional se termina el aprendizaje, eso es mentira. La realidad es que el mundo es muy cambiante, la tecnología avanza a pasos agigantados y los conocimientos se presentan en nuestro diario vivir.

Quienes sienten pasión por su profesión deben buscar actualizarse de manera que su formación este presente apoyando su desarrollo en el trabajo. Es necesario destacar que el aprendizaje de otros idiomas permite enriquecer la vida, experimentar nuevas ideas, ejercitar la mente y beneficiarse de la diversidad cultural mundial.

4. ¿Cree usted que su aprendizaje está acorde al mundo actual?

Análisis: de la población objeto de investigación 10 que representa un 50% manifiestan que su aprendizaje **no** está acorde al mundo actual, un 40% reconoce que **a veces** y un 10% que **sí**.

Interpretación: La sociedad en general debe mantener una comunicación activa, por ello el manejo de idiomas debe incluir el aprendizaje de otro que no sea el nativo, eso con la necesidad de no desvincular la amistad, los negocios, la atención o dialogo con personas extranjeras

Todo profesional debe actualizarse en temas referente a su trabajo y a su profesión; lo que se justifica debido al acelerado avance en las ciencias y tecnología, requiriendo que los profesionales adopten un hábito de autoestudio.

5. ¿Tiene clientes o usuarios que solo hablen el idioma inglés?

Análisis: El 45% plantea que **siempre** tiene clientes cuyo idioma solo sea el inglés, un 30% propuso que **casi siempre**, mientras que un 25% que **nunca**.

Interpretación: Este trabajo indaga en la realidad o importancia que tiene el aprender un idioma diferente y la influencia que tiene esta adquisición de conocimientos en la formación de las secretarias, pues la educación continua en las profesionales es un proceso permanente. Al necesitar una formación en inglés esta debe centrarse en las necesidades de la empresa o institución donde labora, todo ello basados en la atención que necesita el cliente en cuanto a habilidades comunicativas.

6. ¿Su aprendizaje de idiomas incide en su labor profesional?

Análisis: 12 encuestados que constituye un 60% plantea que **rara vez** el aprendizaje del idioma inglés influye en su labor profesional, 6 que representa un 30% propuso que **a veces** y 2 secretarias que es un 10% que siempre.

Interpretación: el aprendizaje que las secretarias tengan a lo largo de su vida va a apoyar su labor profesional, pero como el grupo en su mayoría no tiene un aprendizaje del idioma inglés no está incidiendo adecuadamente.

Es necesario aprender otro idioma que fortalezca su perfeccionamiento y proponga el éxito adecuado de la empresa para la cual trabaja.

7. ¿Sus jefes o la empresa apoyan su aprendizaje?

Análisis: Sobre el apoyo de los jefes o la empresa en el aprendizaje del grupo investigado la respuesta a la pregunta fue del 45% **nada**, un 40% **poco** y un 15% que **mucho**.

Interpretación: si deseamos que los profesionales que laboran en las empresas sean eficientes se debe apoyar la capacitación o aprendizaje constante del personal.

No está demás exponer que las capacitaciones deberían ser responsabilidad de los jefes y en la misma empresa para fortalecer equitativamente a todos los colaboradores.

Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los gerentes de las empresas o instituciones del Cantón Sucre.

1. ¿Su empresa cuenta con secretarias ejecutivas?

Análisis: 19 gerentes que representan un 95% especifican que sus empresas **si** cuentan con secretarias ejecutivas, tan solo 1 empresario manifestó que **no**.

Interpretación: los gerentes han expuesto que si se ha contratado secretarias dentro de su empresa. Se debe tomar en cuenta que el personal debe tener el título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo.

2. ¿Su colaboradora tiene título académico en la rama de secretariado?

Análisis: el 55% ha manifestado que las colaboradoras **no** tienen título en la rama del secretariado y 45% que **sí**.

Interpretación: las empresas cuentan con secretarias pero no todas se han graduado profesionalmente en la rama del secretariado. Se debe abrir puertas a expertas en el tema, cuyo título profesional vaya acorde a la contratación, de forma que genere equidad y se cumpla con leyes establecidas acorde al perfil que debe cumplir un empleado.

3. ¿Tiene usted clientes o usuarios que tengan como lengua propia el inglés?

Análisis: 9 gerentes, que constituye un 45% de la muestra reconocen que **si** tienen clientes o usuarios que manejen solo el inglés, 6 que contempla un 30% propone que **a veces**, y 5 es decir un 25% que **no**.

Interpretación: En el campo de trabajo se tiene clientes de diversas índoles y nacionalidades, por ello la secretaria que eje principal de la misma debe manejar

idiomas. El gerente debe actualizar al personal en conocimientos y el aprendizaje del inglés.

4. ¿Sabe usted si su secretaria maneja el idioma inglés?

Análisis: el 85% de la población investigada que representan 17 gerentes exponen que sus secretarias **no** conocen el idioma inglés, un 10% 2 gerentes manifiestan que **si** y tan solo un 5% es decir 1 solo gerente que **otros**.

Interpretación: Es notorio que las secretarias no manejan el idioma inglés, con ello sus conocimientos no son los adecuados, acorde al perfil que deben presentar se expone que a ellas se les exige hablar un segundo idioma.

Es necesario aprender y manejar el idioma antes mencionado con la finalidad de que el desarrollo laboral y profesional del grupo de secretarias sea el adecuado, logrando la satisfacción de los jefes y el éxito con los clientes y a su vez con la empresa. Hay que considerar que el inglés es el idioma más utilizado en negocios, el comercio internacional e Internet.

5. ¿La empresa capacita en el manejo del idioma inglés a las secretarias?

Análisis: 17 empresarios reconocen el hecho que la empresa que dirigen **nunca** ha capacitado al personal sobre el tema idiomas (inglés), 2 gerente exponen que **a veces** y 1 muestra que **siempre**.

Interpretación: debe existir el apoyo, el departamento de talento humano debe proponer a la empresa involucrarse en el aprendizaje de sus empleados, especialmente de este grupo que es quien mantiene el contacto con los clientes o usuario para ejecutar actividades de la empresa.

La inversión que se haga en el aprendizaje de los trabajadores se verá reflejada en los resultados obtenidos en la empresa y la satisfacción del cliente.

6. ¿Qué calificación merece el desempeño laboral de sus colaboradoras (SECRETARIAS)?

Análisis: 11 gerentes que constituye un 55% han calificado el desempeño laboral de sus secretarias con **bueno**, otros 6 es decir un 30% con **muy bueno**, y 3 encuestados que resulta un 15% de la muestra con regular.

Interpretación: los gerentes reconocen que el trabajo de las secretarias no es tan eficiente. La calidad de este grupo se obtendrán cuando sus funciones se realicen con mayor responsabilidad y sus conocimientos sean real y actual, el idioma inglés debe ser parte primordial de la formación.

Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los docentes de inglés.

1. ¿Cree usted que las secretarias del Cantón Sucre están preparadas para la atención de clientes o usuarios extranjeros (diálogo, escritura o lectura de material en inglés)?

Análisis: 3 docentes en inglés proponen que las secretarias del Cantón Sucre **no** están preparadas para la atención de clientes o usuarios extranjeros, 1 maestro que **si** y 1 educador que **a veces**.

Interpretación: las secretarias deben aprender el idioma inglés para que sus funciones o actividades se desarrollen de manera eficiente, responsable y con calidad. El tema de atención al cliente debe perfeccionarse con el idioma antes mencionado de forma que las personas extranjeras sientan que son importantes para quienes deseen brindarle algún servicio.

2. ¿Ha capacitado a profesionales en las ramas de secretariado?

Análisis: 3 docentes en inglés que representan un 60%, manifiestan que **no** han capacitado a secretarias, 2 educadores que simbolizan un 40% proponen que **sí**.

Interpretación: las capacitaciones deben estar presente en las profesionales del secretariado, los aprendizajes deben fortalecerse con dinámica, creatividad y participación. Aprender a aprender la formación debe ser responsabilidad de cada individuo para dinamizar los problemas que se presenten en su diario.

En un mundo provocador de habilidades y destrezas el aprendizaje no se debe quedar atrás, todo debe ir a la par de lo nuevo, de lo moderno, de la tecnología, del internet y lo exigente de lo cotidiano, a lo largo de esta decisión se debe tomar en consideración el aporte que da la tecnología y sus diferentes herramientas.

3. ¿Las secretarias hacen énfasis en su aprendizaje?

Análisis: 60% de la población investigada propone que las secretarias **no** hacen énfasis en su aprendizaje, 20% que **si** y el otro 20% que **a veces**.

Interpretación: las secretarias no están haciendo énfasis a su aprendizaje. Es fundamental la actualización y conocimiento del inglés para forjar un desarrollar laboral de eficiencia.

4. ¿Las secretarias reciben la materia de inglés en el ámbito universitario?

Análisis: el 100% que representan 5 docentes en inglés propone que las secretarias **si** reciben la materia de inglés en el ámbito universitario.

Interpretación: las secretarias ha dejado de lado el aprendizaje del idioma inglés, aún cuando en la universidad ven la materia. Este grupo debe cambiar de mentalidad y dar paso al aprendizaje.

5. ¿Incidirá correctamente el aprendizaje del idioma inglés en la labor profesional de las secretarias?

Análisis: los 5 encuestados, un 100% de la muestra manifiestan que **si** incide correctamente el aprendizaje del idioma inglés en la labor profesional de las secretarias.

Interpretación: las secretarías deben ejecutar su trabajo correctamente, dominar el inglés es parte de esta labor. La incidencia de cualquier aprendizaje estará vista en la labor profesional.

2.2. Análisis global del trabajo de campo

Concluido el trabajo de campo considerando a la población objeto de investigación se procedió a verificar la hipótesis: se estará efectuando adecuadamente el aprendizaje del idioma inglés en la formación de las secretarias ejecutivas del Cantón Sucre logrando una incidencia adecuada en su labor profesional; y el objetivo propuesto: investigar sí el aprendizaje del idioma inglés en la formación de las secretarias ejecutivas del Cantón Sucre es correcto, para lograr que incidan en su labor profesional.

El informe global expone que las secretarias ejecutivas del Cantón Sucre no manejan el idioma inglés, que su trabajo lo realizan a media, que las capacitaciones o actualización de sus conocimientos no se ven en este grupo de profesionales y que su formación no está incidiendo positivamente en su desarrollo personal.

Se establece además que la atención al cliente se está dejando de lado, cuando los clientes extranjeros llegan a alguna empresa o institución solicitando algún servicio no pueden ser atendidos como se debe, ya que las secretarias no hablan inglés, no pueden leer material textual en inglés peor escribir, por lo que hasta el momento el grupo colectivo se siente insatisfecho por el trabajo que realiza la secretaria.

Evidenciándose además que no toda la muestra investigada se siente satisfecha con el desarrollo profesional del grupo de secretarias. El aprendizaje o actualización a quedado de lado.

De la encuesta realizada a las secretarias, la pregunta # 3 hace énfasis al tema de la actualización de los conocimientos en el idioma inglés, cuyo análisis expone que del total de la muestra un 90% **no** actualiza su aprendizaje del idioma inglés, un 10% expresa que **a veces**, situación que confirma o comprueba el objetivo establecido.

Se reafirma lo mismo con la pregunta # 5 efectuada a los gerentes, y que hace notorio que las empresas o instituciones del Cantón Sucre no capacita a su personal en el manejo del idioma inglés, es indudable que la responsabilidad del aprendizaje es del profesional, pero sería importante que los involucrados formen parte de esta formación.

En lo concerniente a la hipótesis propuesta, se comprueba la misma acorde a lo establecido en la pregunta # 5 realizada a los docentes de inglés, quienes en un 100% establecen que si incide correctamente el aprendizaje del idioma inglés en la labor profesional de las secretaria, haciendo eficiente la atención al cliente.

El mundo de hoy indaga en la actualización de lo nuevo, lo de ahora y lo que pueda traer beneficios para todos, el aprender inglés abrirá puertas y traerá consigo el éxito que todos busca.

Las secretarias en dialogo con la responsable del trabajo han expuesto que el tiempo es un factor importante para adquirir conocimientos, más aún cuando en el Cantón Sucre no existen centros de idiomas, pero reconocen su queme importismo en el tema teniendo la tecnología a la mano.

CAPÍTULO III

3.1. Tema de la propuesta

Diseño de un blog que proponga información sobre capacitaciones virtuales del idioma inglés, destinado para las secretarias del Cantón Sucre, provincia de Manabí; durante el periodo 2016.

3.2. Antecedentes de la propuesta

Se dispone una idea que genere conocimientos de forma ágil, rápida y económica, esto ante la necesidad de aportar con el tema investigado cuyo apoyo sea destinado directamente a las secretarias del Cantón Sucre.

El objeto de estudio profundizó el tema del aprendizaje del idioma inglés en la formación de las secretarias y su incidencia en su labor profesional, lo que permitió llegar hasta la propuesta en mención. La investigación de campo profundizó en realidades y falencias del aprendizaje en las secretarias, quienes hasta el momento han dejado de lado el manejo del idioma inglés, aunque en las instituciones educativas fue impartido como materia.

Por su parte el grupo de secretarias ha expuesto que por falta de dinero o tiempo no se han preocupado en capacitarse o aprender el inglés; sin tomar en consideración la tecnología o el internet como herramienta de ayuda.

La realidad de este grupo preocupa, desde el instante en que el mundo globalizado exige dinámica, comunicación y actualización de conocimientos.

Hasta el momento no se ha hecho un estudio que forje e indague en soluciones de las necesidades de las secretarias, para llevar a cabo su trabajo con referencia al manejo del idioma inglés.

Ahorrar tiempo, dinero y espacio es la finalidad de la propuesta, además de proponer capacitación fácil y dinámica; ya que la secretaria podrá aprender el inglés desde el lugar donde se encuentre, sin dejar de realizar sus actividades diarias y cotidianas.

El blog será creado en wordpress, cuya interfaz gráfica de usuario está lista para usarse.

La historia nos ha demostrado que todo puede cambiar en cuestión de segundos, y es que hoy en día encuentras en la red miles de dominios que te ofrecen espacios en la red para que publiques lo que desees, siempre pensando en el crecimiento personal y a su vez de la comunidad en general.

El uso de internet y la tecnología facilitará el aprendizaje de las secretarias, objetivo general de la propuesta.

3.3. Justificación

Ante los múltiples problemas encontrados, y la necesidad de un cambio de mentalidad a la población objeto de investigación se plantea esta propuesta, justificada en el hecho de que las secretarias ejecutivas del Cantón Sucre no han desarrollado un aprendizaje del idioma inglés, y con ello dejan de lado su formación incidiendo negativamente hasta el momento en su desarrollo laboral.

El mundo moderno, el de hoy y el del futuro exige altos niveles de conocimientos, y el solo hablar nuestra lengua nativa no demuestra algún crecimiento personal o profesional, el manejar otro idioma en este caso el inglés abre oportunidades, crea ambientes adecuados y fortalece éxitos personales.

El aprender inglés debe ser tendencia o moda para el grupo investigado. Todos los días hay algo nuevo y no se puede dejar de lado, más aún cuando existen responsabilidades por parte de las secretarias.

Como hasta el momento el proceso de instrucción no ha existido, se considera a las herramientas digitales y el internet para que las secretarias aprendan o adquieran conocimientos de inglés de forma rápida, ágil, a cualquier hora o lugar donde se encuentren ahorrando tiempo, dinero y espacio

Todo lo que se ha llegado a establecer, induce a la realización de un blog para las secretarias debido a que ellas son parte esencial dentro de una empresa, manejan la comunicación diaria con los usuarios y clientes; este grupo es el que realiza actividades de oficina de tanta importancia que deben saber redactar, escribir, traducir, leer y hasta exponer en idiomas variados.

Desde diversos puntos de vista el hecho de instruir genera beneficio, amplitud a la educación y formación.

3.4. Desarrollo de la propuesta

El trabajo a realizar beneficiará a las secretarias del Cantón Sucre y a la comunidad en general, ya que el blog a diseñarse estará en la red siempre y podrá ser visto las veces que sean necesarias.

La actualización de información será diaria, de forma que el grupo de secretarias conozcan de seminarios, talleres, capacitaciones, programas, además de encontrar hipervínculos internos y externos que llevaran a otros sitios de manera rápida.

En este caso el proceso enseñanza – aprendizaje será de forma dinámica, creativa, interactiva y de responsabilidad, ya que el grupo que será beneficiado tendrá que ser comprometido con su instrucción.

Pensando siempre en hacer fácil el aprendizaje el blog contendrá:

- Información de carácter educativo.
- Enlaces internos y externos de sitios que de forma gratuita enseñen el idioma inglés.
- Traductor
- Espacios para la participación de los usuarios.

La sociedad del futuro será la sociedad del conocimiento y desde esa óptica, el gran reto de proveer a las secretarías instrumentos o herramientas que le permitan aprender por sí mismo.

Como la interfaz gráfica de usuario están diseñadas en wordpress solo resta el cambiar el formato, colocar la información y publicarla en la red. La tecnología y la educación son dos mundos que están abocados a entenderse y a colaborar en la mejora del procedimiento formativo. Es evidente que la tecnología permite aumentar las posibilidades de comunicación y de interacción en el proceso de aprendizaje, así como ofrecer una mayor facilidad de acceso a distintas fuentes de información.

Situación Actual	Situación Deseada
Indicadores mala atención. Cliente o usuario extranjero, no existe dialogo, redacción de cartas, memo u oficios en idioma inglés.	Indicadores de atención de calidad. Cliente o usuario extranjero. Dialogo fluido, redacción de carta, memo u oficios en idioma inglés.
No hay aprendizaje del idioma inglés.	Conocimientos correctos del idioma inglés.
Falta centro de estudios de idiomas en el Cantón Sucre.	Creación de un blog que proponga enseñanza del idioma a las secretarías.
Secretarías sin uso de un correcto código deontológico.	Profesionales que se rigen bajo el código deontológico.

TABLA # 1

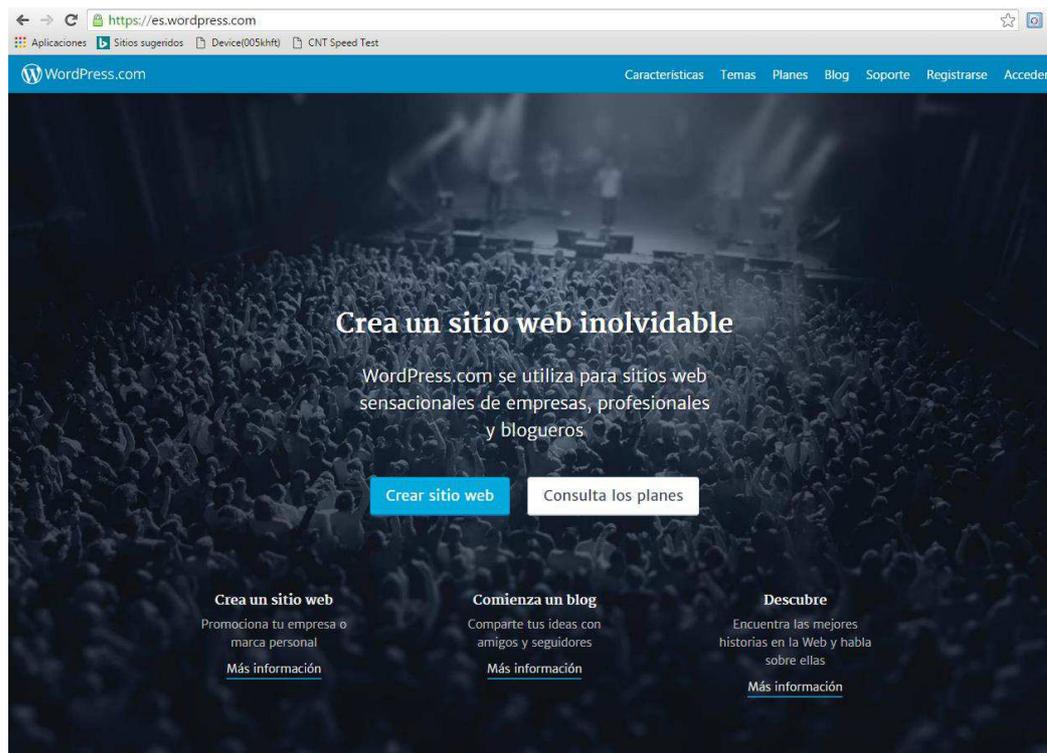
Tanto la enseñanza como el aprendizaje son más significativos cuando se utiliza efectivamente la tecnología y se integra al proceso educativo. Esto fortalece y contribuye significativamente a desarrollar la construcción del conocimiento en este caso de las secretarías del Cantón Sucre.

La brecha digital está abierta, el cambio debe llegar, hoy en día gracias a la web, millones de personas tienen acceso fácil e inmediato a una cantidad extensa y diversa de información en línea, eso deseamos con la propuesta realizada.

El blog tendrá textos, imágenes, sonidos, gráficos, animaciones de diversa naturaleza, esto a que internet es una herramienta que permite ejecutar acciones y proporcionar material que involucre al tema en diferentes acciones, con ello el colocar enlaces, una buena fotografía, y además audio o video facilitaría el entendimiento del material a publicar y el aprendizaje de las secretarías.

Los retos deben existir, eso lo propone el mundo moderno y los cambios que se dan a pasos agigantados. Se plantea el siguiente cronograma de trabajo:

- Diálogo con las secretarías ejecutivas para dar a conocer el blog y las posibilidades de la respectiva formación.
- Reunión para dar a conocer la publicación y puesta en marcha del blog.
- Concretar el material a publicar.
- Definir los sitios web externos que van a apoyar el blog para el aprendizaje del idioma inglés en audio, video y texto.
- La propuesta tendrá como objetivo: Capacitar a las secretarías del Cantón Sucre sobre el aprendizaje del idioma inglés.
- El blog estará disponible todos los días a la hora que se desee.
- Las secretarías tendrán que aprender a aprender siendo responsables de sus conocimientos, siendo ellas mismas sus maestros.
- Ingreso al portal web para la capacitación respectiva. www.wordpress.com

**GRAFICO # 1**

- Toda la información para el aprendizaje será diseñada para el blog.
- El grupo de secretarias podrá escoger el horario para su aprendizaje.
- La capacitación será libre y concluirá cuando los participantes lo deseen.
- El material textual para el aprendizaje podrá ser descargado o impreso para facilidad de los participantes.

El talento humano estará compuesto por el personal que diseñará el blog y se encargará de publicar y actualizar la información en el mismo, 20 interesados en obtener la capacitación.

El presupuesto en general que genere la propuesta será cubierto por la Sra. Andrea García.

No.	Actividad	Tiempo	Recursos	Costos
1	Compilar información	15/07/2016 - 30/07/2016	Papelería Internet PC	\$50,00
2	Contratación del personal para la creación del blog	01/08/2016 - 18/08/2016	Papelería PC	\$100,00
3	Refrigerios para reuniones	20/08/2016 - 30/08/2016	Refrigerio	\$30,00
4	Material textual	30-07-2016 - 20 -08-2016	PC	\$50,00
	Valor total			\$230,00

TABLA # 2

3.5 Objetivos

3.5.1. General

Diseñar un blogs con información y enlaces de la red para apoyar el aprendizaje de las secretarias del Cantón Sucre en la instrucción del idioma inglés.

3.5.2. Específicos

- Registrarse en wordpress.com para iniciar el diseño del blogs.
- Publicar material textual que fortalezca el desempeño de las secretarias en referencia al aprendizaje del idioma inglés.
- Registrar enlaces (hipervinculo) de otros sitios web en el blogs para que sea dinámico y genere interés en las secretarias.
- Buscar fomentar y provocar la necesidad de capacitarse de forma que se de a conocer el blogs.

3.6. Metodología

La metodología implicó la observación de campo para responder a preguntas o interrogantes que a diario eran parte del desarrollo de la propuesta, la fundamentación o documentación para hacer efectiva el tema, por ello los métodos a utilizar en la investigación para poder llevar a cabo con éxito la propuesta fueron:

El Inductivo – Deductivo, partiendo de lo general a lo específico. Con ideas sueltas se puede ir afianzando en la propuesta, llegando hasta lo concreto pensando en cómo hacer fácil el aprendizaje colectivo y que este a su vez se generalice para la comunidad.

Analítico – Sintético, siempre se trabajó con el análisis y la síntesis.

3.7. Recursos

Dentro del recurso humano que apoyó la propuesta se puede definir a las secretarias, a los gerentes de las empresas y la persona de llevar a cabo el proyecto, Sra. Andrea García.

El recurso económico será solventado por la investigadora quien da a conocer la propuesta.

El recurso material, en este apartado se refiere a instrumentos como cámara de fotografía y de video, flash memory, al material virtual y textual utilizado en el proceso investigativo.

El material de audio, video y texto que necesitaran las secretarias estará listo y disponible en el blogs.

3.8. Impacto

Hasta el momento el trabajo investigativo indaga en las diversas falencias que presenta el aprendizaje del idioma inglés en las secretarias y su incidencia en el desarrollo laboral, lo que debe ser cambiado y mejorado.

El impacto de la propuesta será de interés colectivo para todas las secretarias del Cantón Sucre, generando un beneficio a la comunidad en general de forma oportuna a la extranjera, debido a que el aprendizaje del grupo favorecerá la comunicación, el desenvolvimiento personal y el trabajo de oficina de las profesionales.

La respuesta a la propuesta se dará a conocer largo plazo, ya que los involucrados se capacitarán acorde a sus necesidades e interés, ya que el material estará dispuesto para ellos.

Utilizar tecnología e internet para el aprendizaje dinamizará tiempo, espacio y ahorro de dinero, fomentando un ámbito de estudio dinámico, creativo, productivo, participativo; deseando adquirir conocimientos que favorezca al trabajo que realizan las secretarias.

3.9. Validación

Del trabajo a realizar se obtendrá la validación, acorde al aprendizaje se fomentará la formación de las secretarias.

Quienes se apasionan por su trabajo deben saber que su aprendizaje debe ser constante, debe conocer y dar paso al desarrollo profesional buscando la calidad que se brinde a los conocimientos.

La muestra instruida crecerá a largo plazo, mostrando sus conocimientos en su trabajo y vida social, haciendo realidad la incidencia eficiente en su desarrollo laboral.

CAPÍTULO IV

4.1. Conclusiones

El trabajo de campo comprobó que son muchos los problemas encontrados, los que deben ser mejorados y solventados.

La investigación propone las siguientes conclusiones:

- Las secretarias no manejan el idioma inglés.
- El grupo de profesionales no se capacitan o realizan un aprendizaje acorde al mundo actual.
- El grupo que realiza el trabajo de secretaria exponen el hecho de no tener un título profesional en esa rama.
- La atención al cliente esta siendo dejado de lado.
- Los gerentes de las empresas o instituciones reconocen el hecho de que no apoyan la capacitación de su personal.
- Se manifiesta el hecho de que el trabajo de la muestra investigada es calificada por los gerentes como buena, dando a conocer que existen un trabajo a medias.
- Los docentes establecen que en la universidad las profesionales ven como materia el inglés, de forma que ellas dejaron de lado este aprendizaje.
- Se llega a concretar que el aprendizaje del idioma ingles es nulo por ello la formación de las secretarias no están incidiendo correctamente en su desarrollo labora.

4.2. Recomendaciones

Ante lo manifestado anteriormente se propone las siguientes recomendaciones:

- Las secretarias ejecutivas deben aprender el idioma inglés, esta formación fortalecerá su éxito personal y a su vez el laboral.
- Las capacitaciones deben estar consideradas por el grupo de secretarias con la finalidad de abrir campo a su aprendizaje.
- Las empresas deben contratar a profesionales de la rama de Licenciatura en secretariado ejecutivo, para que realicen el trabajo de secretaria, cumpliendo con la ley y el perfil que exige cada cargo.
- La atención al cliente debe mejorarse, de forma que proponga comunicación y un trabajo eficiente de la población investigada.
- Las empresas y los gerentes deben forjar capacitaciones para su personal. A través de la oficina de talento humano se debe concretar las mismas de forma responsable y equitativa.
- Con la obtención del aprendizaje del idioma inglés, el desempeño laboral mejorará, de forma que los gerentes califiquen el desarrollo de su personal como excelente.
- Las secretarias deben poner énfasis durante su etapa de estudio, aprovechando la materia de inglés debe ser eje principal.
- La formación de las secretarias a través del aprendizaje del inglés incidirá positivamente en su desarrollo laboral.

BIBLIOGRAFIA

- Bonilla Castro, E., & Rodriguez Shek, P. (1997). *Mas alla del dilema* . Bogotá: Uniandes .
- Feldman, R. (2005). *Psicología: con aplicaciones en países de habla hispana*. México: MC-Grill Hill .
- Iñiguez, E. (26 de Abril de 2015). Rol e importancia de las Secretarias Ejecutivas. (N. Dure, Entrevistador)
- Londoño. (2005). *Guia para la Secretaria Ejecutiva* . Madrid : FUND. CONFEMETAL.
- Londoño, M. C. (2011). *Habilidades de Gestión para la secretaria eficaz*. España: Fund. Confemetal.
- Lozano, A. (2000). *Estilos de Aprendizaje y Enseñanza*. México: Trillas .
- Parera Pascual, C. (2009). *Manual de Perfeccionamiento para secretarias* . España : FUND. CONFEMETAL.
- Samala, J. (2013). *Secretos para triunfar en la vida*.
- Sonco Condori, R. M. (2012). *Nuevo perfil de la Secretaria y asistencia ejecutiva* . España : FUND. CONFEMETAL.

Sitios web:

- Alvear, P. (10 de Febrero de 2011). *Secretarias Ejecutivas* . Recuperado el 01 de Agosto de 2016, de Secretarias Ejecutivas : <http://sexecutive.blogspot.com/2011/02/origen-del-dia-de-la-secretaria.html>
- Asistentes, S. &. (01 de Enero de 1999). *Secretarias & Asistentes comunidad de Secretariado del Ecuador* . Recuperado el 12 de Agosto de 2016, de Secretarias & Asistentes comunidad de Secretariado del Ecuador : <http://secretariasyasistentes.weebly.com/principios-eticos-de-la-secretaria.html>
- Clavería, A. (09 de Abril de 2010). *America Economia* . Recuperado el 11 de Agosto de 2016, de America Economia : <http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/el-nuevo-perfil-de-las-secretarias-ejecutivas>

ANEXO

ANEXO 1. Encuesta a Secretarías del Cantón Sucre (20)

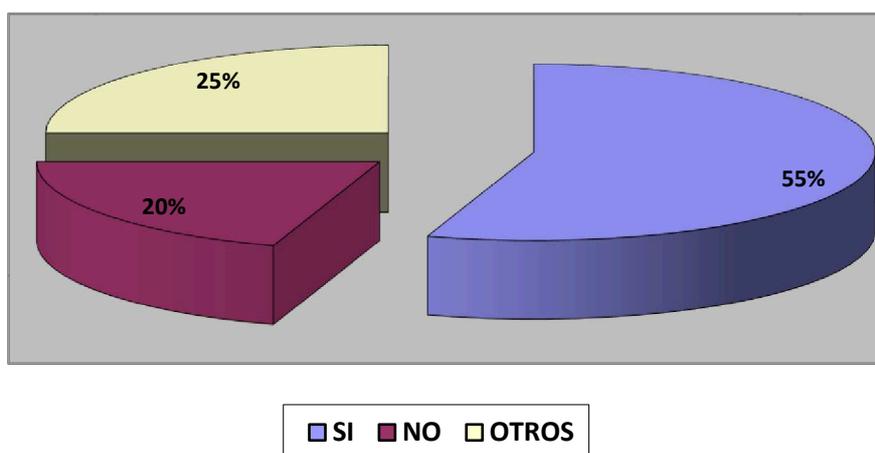
1. Es usted profesional:

TABLA # 3

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	55%
No	4	20%
Otros	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Secretarías del Cantón Sucre
Elaborado: Sra. María Andrea García Sabando
Fecha: 17 de Agosto de 2016

GRÁFICO # 2



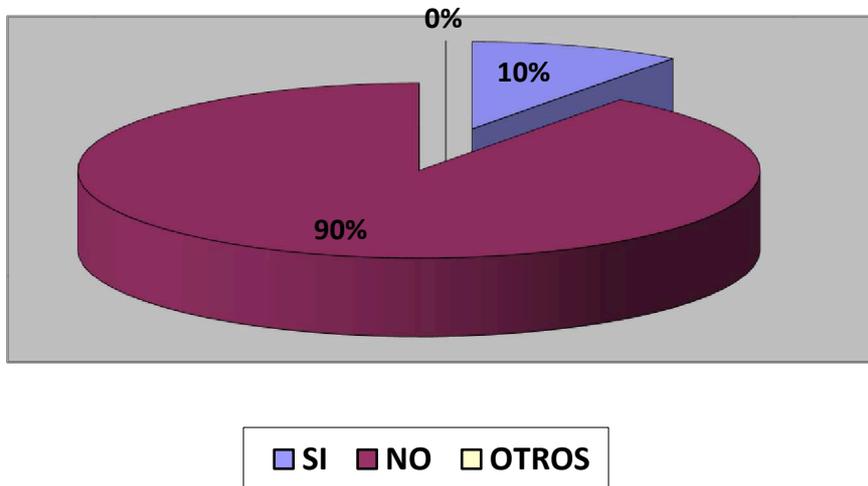
2. Maneja el idioma inglés correctamente:

TABLA # 4

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	10%
No	18	90%
Otros	0	00%
TOTAL	20	100%

Fuente: Secretarias del Cantón Sucre
Elaborado: Sra. María Andrea García Sabando
Fecha: 17 de Agosto de 2016

GRÁFICO # 3



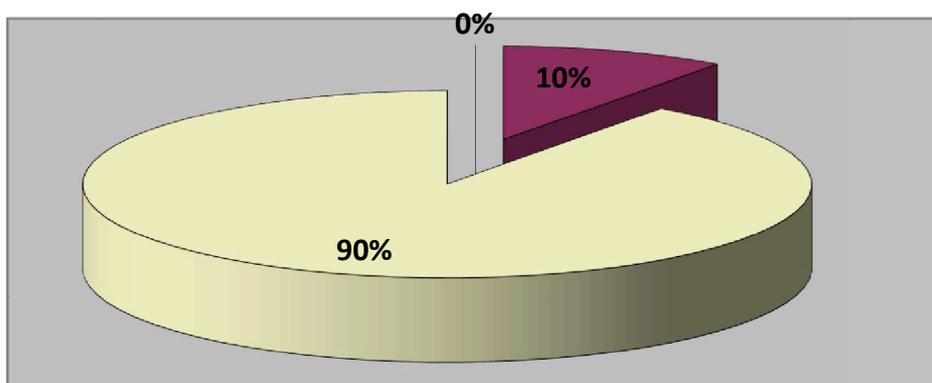
3. ¿Actualiza sus conocimientos en inglés como secretaria Ejecutiva?

TABLA # 5

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	2	10%
Nunca	18	90%
TOTAL	20	100%

Fuente: Secretarias del Cantón Sucre
Elaborado: Sra. María Andrea García Sabando
Fecha: 17 de Agosto de 2016

GRÁFICO # 4



■ SIEMPRE ■ A VECES □ NUNCA

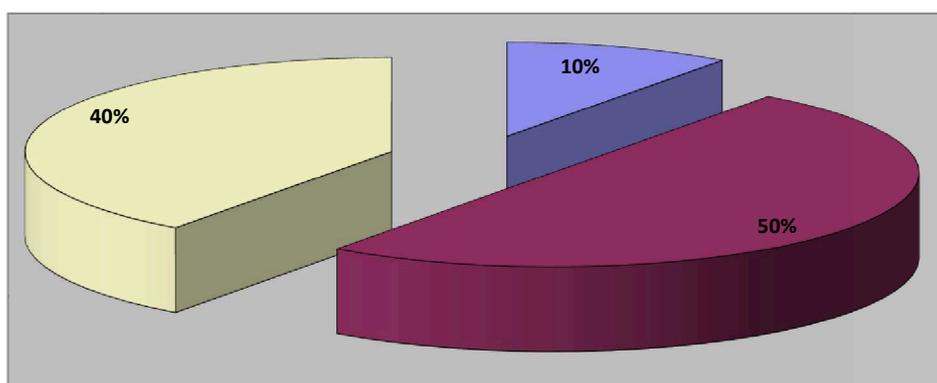
4. ¿Cree usted que su aprendizaje está acorde al mundo actual?

TABLA # 6

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	10%
No	10	50%
A veces	8	40%
TOTAL	20	100%

Fuente: Secretarias del Cantón Sucre
Elaborado: Sra. María Andrea García Sabando
Fecha: 17 de Agosto de 2016

GRÁFICO # 5



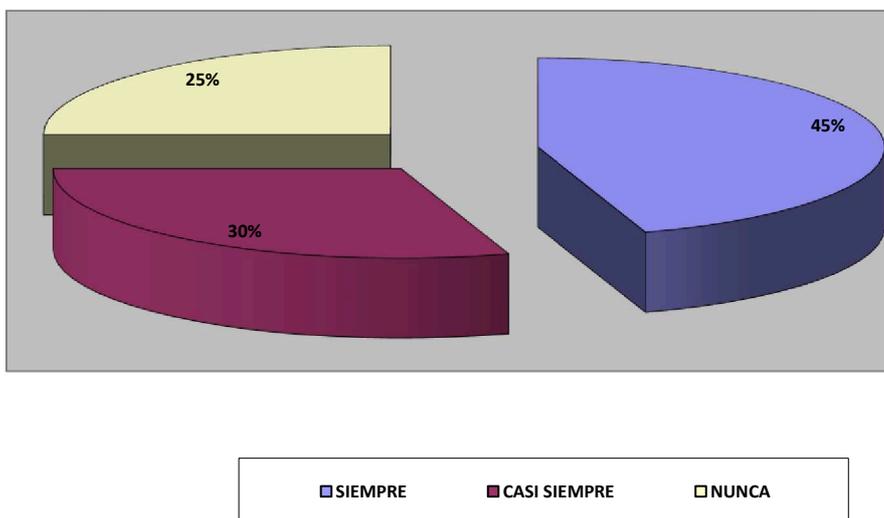
5. ¿Tiene clientes o usuarios que solo hablen el idioma inglés?

TABLA # 7

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	9	45%
Casi Siempre	6	30%
Nunca	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Secretarias del Cantón Sucre
Elaborado: Sra. María Andrea García Sabando
Fecha: 17 de Agosto de 2016

GRÁFICO # 6



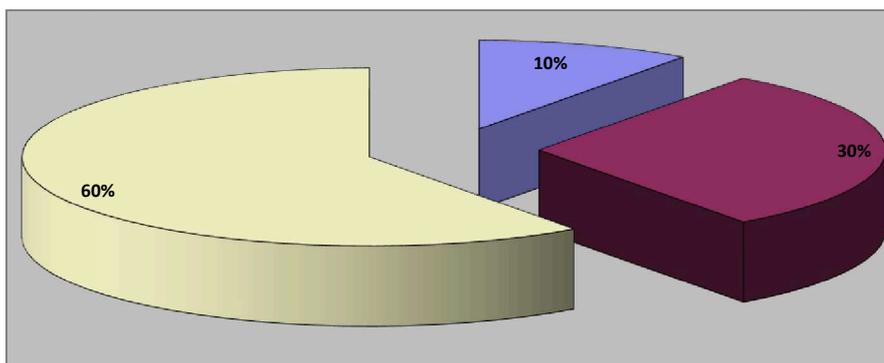
6. ¿Su aprendizaje de idiomas incide en su labor profesional?

TABLA # 8

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	10%
A veces	6	30%
Rara Vez	12	60%
TOTAL	20	100%

Fuente: Secretarias del Cantón Sucre
Elaborado: Sra. María Andrea García Sabando
Fecha: 17 de Agosto de 2016

GRÁFICO # 7



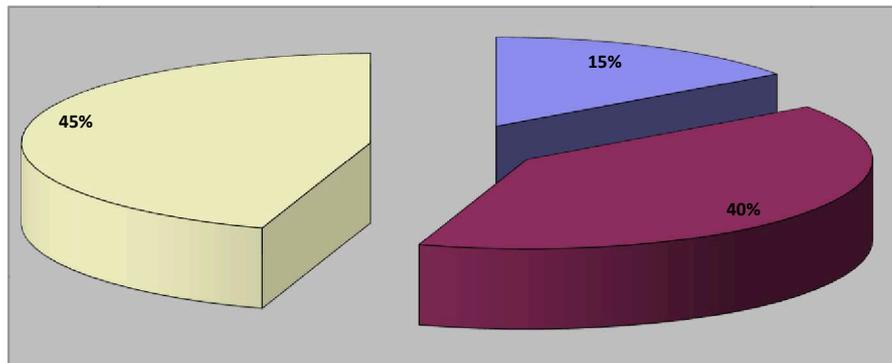
7. ¿Sus jefes o la empresa apoya su aprendizaje?

TABLA # 9

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	3	15%
Poco	8	40%
Nada	9	45%
TOTAL	20	100%

Fuente: Secretarias del Cantón Sucre
Elaborado: Sra. María Andrea García Sabando
Fecha: 17 de Agosto de 2016

GRÁFICO # 8



ANEXO 2. Encuesta a Gerentes de empresas o instituciones del Cantón (20)

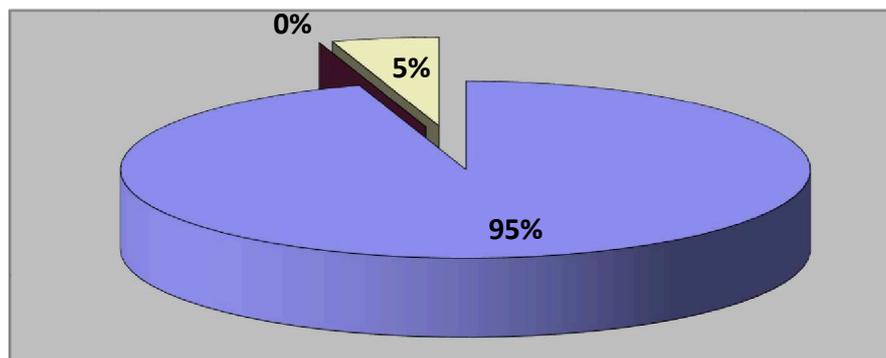
1. ¿Su empresa cuenta con secretarías ejecutivas?

TABLA # 10

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	19	95%
No	0	0%
Otros	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Secretarías del Cantón Sucre
Elaborado: Sra. María Andrea García Sabando
Fecha: 17 de Agosto de 2016

GRÁFICO # 9



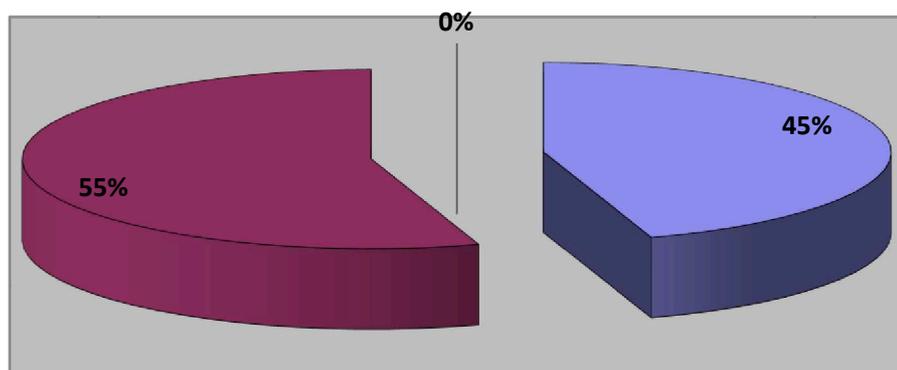
2. ¿Su colaboradora tiene título académico en la rama de secretariado?

TABLA # 11

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	45%
No	11	55%
TOTAL	20	100%

Fuente: Secretarias del Cantón Sucre
Elaborado: Sra. María Andrea García Sabando
Fecha: 17 de Agosto de 2016

GRÁFICO # 10



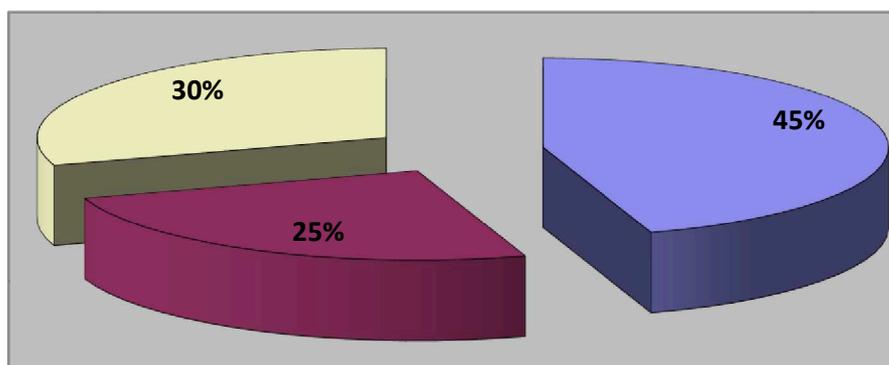
3. ¿Tiene usted clientes o usuarios que tengan como lengua propia el inglés?

TABLA # 12

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	45%
No	5	25%
A veces	6	30%
TOTAL	20	100%

Fuente: Secretarias del Cantón Sucre
Elaborado: Sra. María Andrea García Sabando
Fecha: 17 de Agosto de 2016

GRÁFICO # 11



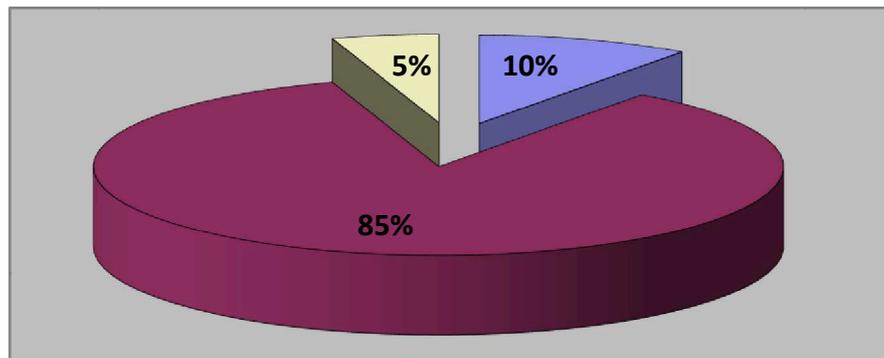
4. ¿Sabe usted si su secretaria maneja el idioma inglés?

TABLA # 13

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	10%
No	17	85%
Otros	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Secretarias del Cantón Sucre
Elaborado: Sra. María Andrea García Sabando
Fecha: 17 de Agosto de 2016

GRÁFICO # 12



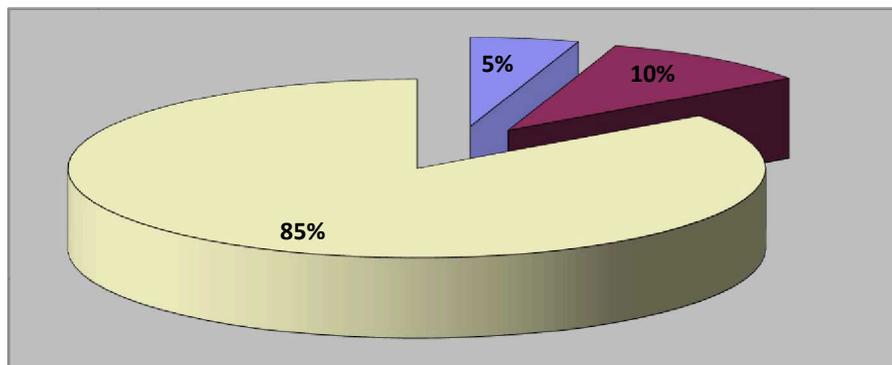
5. ¿La empresa capacita en el manejo del idioma inglés a las secretarias?

TABLA # 14

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	5%
A veces	2	10%
Nunca	17	85%
TOTAL	20	100%

Fuente: Secretarias del Cantón Sucre
Elaborado: Sra. María Andrea García Sabando
Fecha: 17 de Agosto de 2016

GRÁFICO # 13



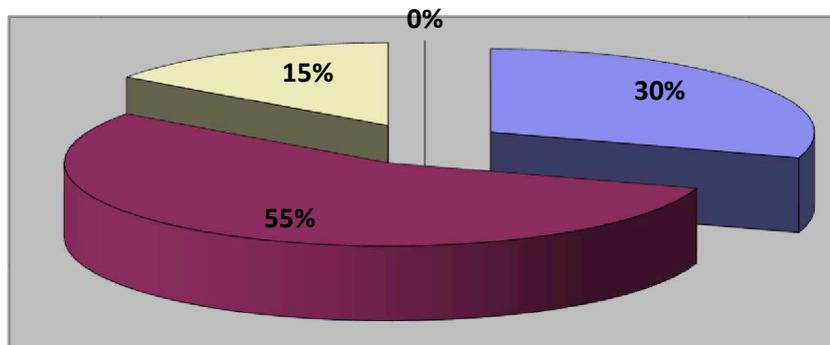
6. ¿Qué calificación merece el desempeño laboral de sus colaboradoras (SECRETARIAS)?

TABLA # 15

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	6	30%
Bueno	11	55%
Regular	3	15%
Malo	0	100%
TOTAL	20	100%

Fuente: Secretarias del Cantón Sucre
Elaborado: Sra. María Andrea García Sabando
Fecha: 17 de Agosto de 2016

GRÁFICO # 14



ANEXO 3. Encuesta a docentes de inglés (5)

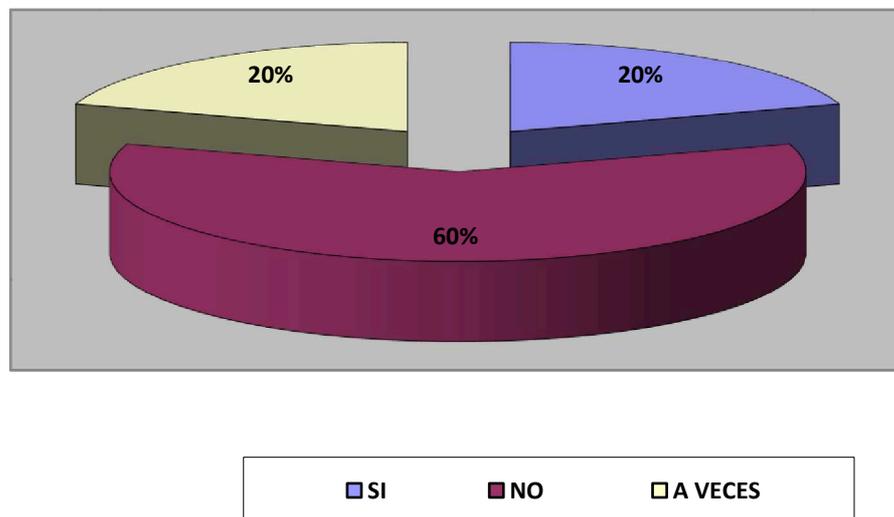
1. ¿Cree usted que las secretarias del Cantón Sucre están preparadas para la atención de clientes o usuarios extranjeros (diálogo, escritura o lectura de material en inglés)?

TABLA # 16

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	20%
No	3	60%
A veces	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Secretarias del Cantón Sucre
Elaborado: Sra. María Andrea García Sabando
Fecha: 17 de Agosto de 2016

GRÁFICO # 15



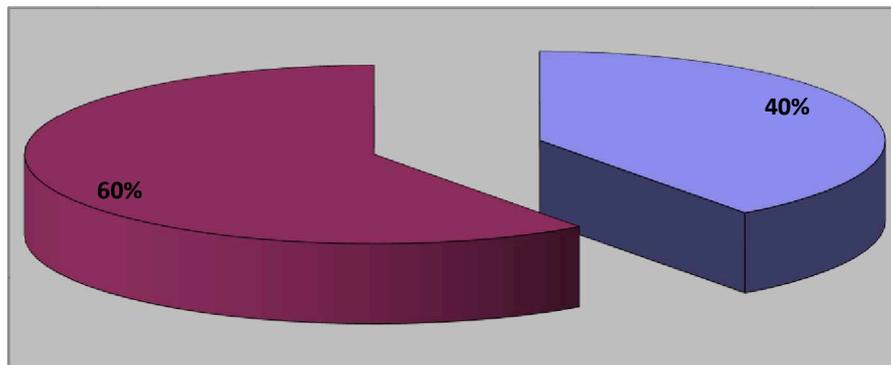
2. ¿Ha capacitado a profesionales en la rama de secretariado?

TABLA # 17

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	40%
No	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Secretarías del Cantón Sucre
Elaborado: Sra. María Andrea García Sabando
Fecha: 17 de Agosto de 2016

GRÁFICO # 16



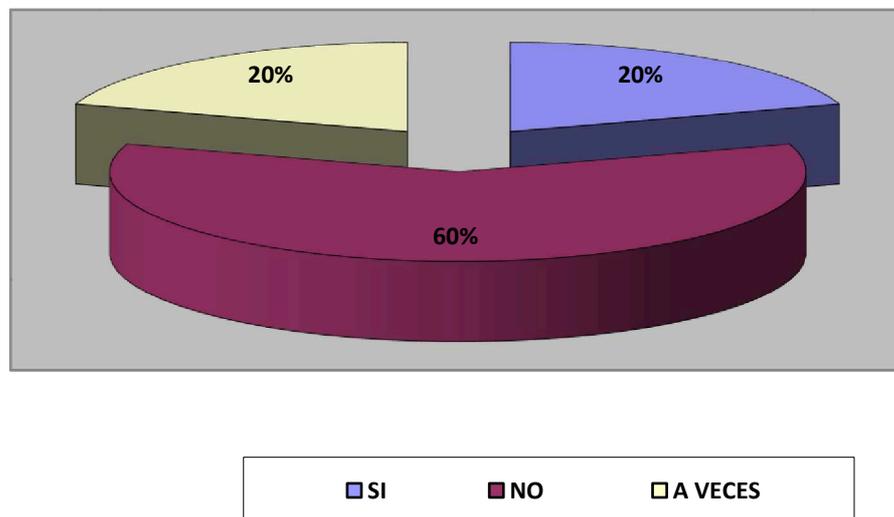
3. ¿Las secretarias hacen énfasis en su aprendizaje?

TABLA # 18

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	20%
No	3	60%
A veces	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Secretarias del Cantón Sucre
Elaborado: Sra. María Andrea García Sabando
Fecha: 17 de Agosto de 2016

GRÁFICO # 17



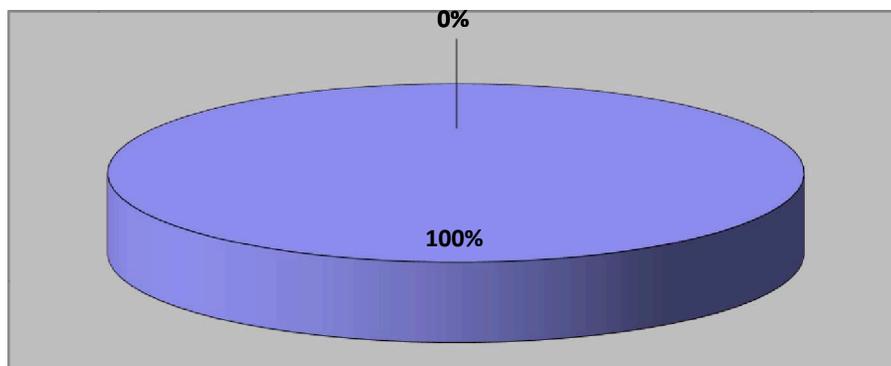
4. ¿Las secretarias reciben la materia de inglés en el ámbito universitario?

TABLA # 19

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
Otros	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Secretarias del Cantón Sucre
Elaborado: Sra. María Andrea García Sabando
Fecha: 17 de Agosto de 2016

GRÁFICO # 18



4. ¿Incidirá correctamente el aprendizaje del idioma inglés en la labor profesional de las secretarias?

TABLA # 20

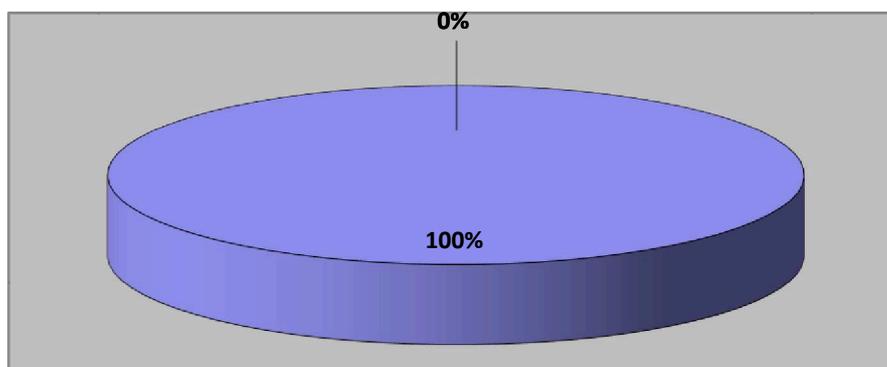
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
-----------------	-------------------	-------------------

TEMA “El aprendizaje del idioma inglés en la formación de las secretarías ejecutivas y su incidencia en su labor profesional en el Cantón Sucre, durante el periodo 2015 - 2016”.

Siempre	5	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Secretarías del Cantón Sucre
Elaborado: Sra. María Andrea García Sabando
Fecha: 17 de Agosto de 2016

GRÁFICO # 19



<input checked="" type="checkbox"/> SIEMPRE	<input type="checkbox"/> A VECES	<input type="checkbox"/> NUNCA
---	----------------------------------	--------------------------------



**Encuesta dirigida a SECRETARIAS
INSTRUCCIÓN**

A continuación se presenta una serie de ítems para que sean respondidos por usted. Lea detenidamente cada enunciado, marque una sola alternativa con una X dentro de la casilla correspondiente. Solicitamos absoluta sinceridad en sus respuestas, pues de ellas depende el éxito de la investigación.

1. Es usted profesional:

- a. SI ()
- b. NO ()
- c. Otros ()

2. Maneja el idioma inglés correctamente:

- a. SI ()
- b. NO ()
- c. OTROS ()

3. ¿Actualiza sus conocimientos en inglés como secretaria Ejecutiva?

- a. SIEMPRE ()
- b. A VECES ()
- c. NUNCA ()

4. ¿Cree usted que su aprendizaje está acorde al mundo actual?

- a. SI ()
- b. NO ()
- c. A VECES ()

5. ¿Tiene clientes o usuarios que solo hablen el idioma inglés?

- a. SIEMPRE ()
- b. CASI SIEMPRE ()
- c. NUNCA ()

6. ¿Su aprendizaje de idiomas incide en su labor profesional?

- a. SIEMPRE ()
- b. A VECES ()
- c. RARA VEZ ()

7. ¿Sus jefes o la empresa apoya su aprendizaje?

- a. Mucho ()
- b. Poco ()
- c. Nada ()



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI

Escuela de LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO

Encuesta dirigida a GERENTES DE EMPRESAS O INSTITUCIONES

A continuación se presenta una serie de ítems para que sean respondidos por usted. Lea detenidamente cada enunciado, marque una sola alternativa con una X dentro

TEMA “El aprendizaje del idioma inglés en la formación de las secretarías ejecutivas y su
Tincidencia en su labor profesional en el Cantón Sucre, durante el periodo 2015 - 2016”.su
incidencia en su labor profesional en el Cantón Sucre, durante el periodo 2015 - 2016”.

de la casilla correspondiente. Solicitamos absoluta sinceridad en sus respuestas, pues de ellas depende el éxito de la investigación.

1. ¿Su empresa cuenta con secretarías ejecutivas?
 - a. SI ()
 - b. NO ()
 - c. OTROS ()
2. ¿Su colaboradora tiene título académico en la rama de secretariado?
 - a. SI ()
 - b. NO ()
3. ¿Tiene usted clientes o usuarios que tengan como lengua propia el inglés?
 - a. SI ()
 - b. NO ()
 - c. A VECES ()
4. ¿Sabe usted si su secretaria maneja el idioma inglés?
 - a. SI ()
 - b. NO ()
 - c. Otros ()
5. ¿La empresa capacita en el manejo del idioma inglés a las secretarías?
 - a. SIEMPRE ()
 - b. A VECES ()
 - c. NUNCA ()
6. ¿Qué calificación merece el desempeño laboral de sus colaboradoras (SECRETARIAS)?
 - a. MUY BUENO ()
 - b. BUENO ()
 - c. REGULAR ()
 - d. MALO ()



Encuesta dirigida a DOCENTES DE INGLES

A continuación se presenta una serie de ítems para que sean respondidos por usted. Lea detenidamente cada enunciado, marque una sola alternativa con una X dentro de la casilla correspondiente. Solicitamos absoluta sinceridad en sus respuestas, pues de ellas depende el éxito de la investigación.

1. ¿Cree usted que las secretarias del Cantón Sucre están preparadas para la atención de clientes o usuarios extranjeros (diálogo, escritura o lectura de material en inglés)?
 - a. SI ()
 - b. NO ()
 - c. A VECES ()
2. ¿Ha capacitado a profesionales en las ramas de secretariado?
 - a. SI ()
 - b. NO ()
3. ¿Las secretarias hacen énfasis en su aprendizaje?
 - a. SI ()
 - b. NO ()
 - c. A VECES ()
4. ¿Las secretarias reciben la materia de inglés en el ámbito universitario?
 - a. SI ()
 - b. NO ()
 - c. OTROS ()
5. ¿Incidirá correctamente el aprendizaje del idioma inglés en la labor profesional de las secretarias?
 - a. SIEMPRE ()
 - b. A VECES ()
 - c. NUNCA ()