



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

**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMEN**  
**COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**  
**LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**MODALIDAD VIRTUAL**

**INFORME FINAL PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: LICENCIADA EN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**TEMA:**

**Influencia del idioma inglés en el desempeño laboral de las secretarias de la bananera Erika  
Laura del cantón Puebloviejo**

**AUTORA:**

**Olga María Vera Alvario**

**TUTOR:**

**MSC. Hugo Villamarín Lara**

## **BABAHOYO – AGOSTO 2021**

### **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco eternamente a DIOS por siempre sostenerme, no dejarme caer y darme la sabiduría necesaria para salir adelante en todo el proceso de educación y la vida en general. Le doy gracias a mi MADRE por haberme dado la vida y sacrificar su vida por darme un mejor futuro, así mismo a mi hermana porque nunca me dejó sola en todo el proceso de mi estudio y siempre estuvo ahí para mí en todo momento, me ayudaron a mantenerme firme y solucionar cada una de las dificultades que se me presentaron. Y no podía faltar la Universidad Técnica De Babahoyo quién me abrió las puertas para formarme como una profesional con valores y brindarme toda la ayuda para poder culminar con los estudios.

## **DEDICATORIA**

Dedico este logro a mí porque a pesar de todos los problemas que eh pasado a lo largo de la vida, siempre me pude levantar y salir adelante, mis amigos quienes estuvieron para mí en los momentos que más los necesité, pero sobre todo a mi madre por aconsejarme y hermana con la que he pasado toda mi vida, me han ayudado de diversas maneras, pero sobre todo han estado conmigo en los buenos y malos momentos. Juntas la hemos peleado todas y siempre salimos adelante.

Gracias.

## RESUMEN

Toda empresa, pública o privada, requiere de los servicios de una secretaria ejecutiva que sea bilingüe y domine ambos idiomas en un gran nivel, con mucha más razón si la empresa ya tiene o busca establecer relaciones y negocios internacionales. Una secretaria que sea eficaz y eficiente, siempre realizará sus labores con el fin de que la empresa o institución para la que trabaja, crezca y tenga un progreso constante, sin que esta llegue a estancarse, por ello debe ser capaz de cumplir con todas las habilidades de su perfil profesional. Es indispensable un buen dominio del idioma, esto permite tener la manera de comunicarse con otras empresas y negociar. Además de beneficiar a una empresa, les da la oportunidad a las secretarías ejecutivas bilingües de aspirar a mejores puestos de trabajo y a que sus capacidades la destaquen y obtenga mayores beneficios monetarios. Una gran ventaja que otorga a la empresa estas secretarías bilingües es que, si algún socio de la empresa tiene dificultades para entender el idioma al momento de negociar, la empresa no tendrá necesidad de un gasto extra en traductores, debido a que la secretaria posee la habilidad de hacerlo de manera fluida. El presente trabajo investigativo indagó la mayor información posible respecto a las variables estudiadas, la misma se llevó a cabo con el objetivo de determinar en qué medida el dominio del idioma inglés influye en el desempeño laboral de las secretarías de la Bananera “Erika Laura”, para lograr dicho objetivo, se emplearon varios métodos que ayudaron en la recolección de información, como el método bibliográfico para definir conceptos de las variables y la técnica de la encuesta para obtener información de la fuente principal y crear un análisis de la misma para identificar necesidades y proponer posibles soluciones

**Palabras clave:** Idioma inglés, Desempeño laboral, Secretaria bilingüe, Negocios internacionales, Perfil profesional.

# ÍNDICE

RESUMEN .....	IV
1. INTRODUCCIÓN .....	1
DESARROLLO .....	2
2. JUSTIFICACIÓN .....	2
TEMA .....	3
3. OBJETIVO .....	4
4. SUSTENTO TEÓRICO .....	4
4.1 IDIOMA INGLÉS .....	4
▪ La importancia del inglés para los negocios .....	5
▪ El inglés en los profesionales .....	6
4.2 DESEMPEÑO LABORAL .....	9
▪ El idioma inglés y el desempeño laboral .....	11
4.3 SUSTENTO TEÓRICO DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS .....	12
5. TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	13
6. CONCLUSIONES .....	14
7. RECOMENDACIONES .....	15
8. REFERENCIAS BIBLOGRÁFICAS .....	15
ANEXOS .....	16



## 1. INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso realizado en la Bananera Erika Laura, ubicado en el cantón Pueblo Viejo, provincia de Los Ríos, se vincula con la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y su facultad a través de su línea de investigación “Idioma Extranjero” y la sublíneas “Desarrollo Organizacional”. Ecuador, es uno de los principales exportadores de banano, esta empresa bananera tiene experiencia en esta área desde el año 2004, realizando una labor minuciosa con el fin de posicionar su marca en el mercado local. Ofrece un producto de calidad, ya que la empresa se ha dedicado a tener especial cuidado con el manejo de su producto durante todo su proceso.

Para los negocios, como las bananeras, crear relaciones con otras empresas internacionales, se convierte en algo necesario para su progreso y éxito empresarial. La bananera Erika Laura, como se mencionó anteriormente, busca posicionar su marca en el mercado local, pero además intenta ganarse un puesto en el mercado internacional, sin embargo, esto es un reto que requiere arduo esfuerzo en conjunto con todos los colaboradores que laboran en la bananera. Especialmente quienes tienen la tarea de contactarse y empezar el vínculo con otra empresa deben estar plenamente capacitados en el dominio del idioma inglés.

El dominio del idioma inglés es un punto débil dentro de la Bananera Erika Laura, específicamente en las secretarías que laboran dentro de esta empresa, la problemática se presenta al no estar lo suficientemente capacitadas con este idioma, lo que impide que su desempeño no sea el máximo. La secretaria como imagen de la empresa, se encarga de generar un contacto y dar una primera impresión favorable de la misma, el querer internacionalizarse les da la responsabilidad a estas secretarías de crear el vínculo y lograr una comunicación asertiva, algo que actualmente no puede darse puesto que estas secretarías no tienen dentro de su formación el dominio adecuado del idioma inglés, poniendo en desventaja a la empresa al querer exportar.

Por esta razón, la presente investigación busca lograr un análisis completo de la situación que se presenta en la bananera Erika Laura y cómo es la labor de las secretarías que allí laboran. Cómo llevan sus actividades y qué están haciendo para cumplir con la misión de la empresa de convertirse en exportador, Además, se espera conocer en qué medida estas secretarías cumplen con sus

funciones como profesionales. Un buen desempeño laboral incrementa la rentabilidad de una empresa, evita contratiempos, y permite el desarrollo correcto de todas las actividades diarias o procesos que se den dentro de ella.

Se ha propuesto como objetivo determinar el nivel de influencia que tiene el dominio del idioma inglés en el desempeño de las labores de las secretarias de la bananera Erika Laura, debido a que las metas que tiene la empresa requiere mayor participación de estas en función de sus labores. Hasta el momento la bananera ha tenido buena acogida en el sector local, sin embargo, podría mejorarse la calidad del trabajo de estas profesionales con la finalidad de ofrecer un mejor servicio, esto permitirá que crezca más, sea más competitiva y logre darse a conocer. Ahora bien, es necesario que las secretarias se formen con un dominio en el idioma inglés para que la empresa las considere piezas fundamentales dentro de la empresa y las más aptas para lograr sus objetivos empresariales.

Con el fin de llevar a cabo este estudio de caso y cumplir con el objetivo planteado, se emplearon métodos como descriptivo y el bibliográfico que dio oportunidad a que se investigue toda la información relevante para entender mejor la importancia de esta temática en el aspecto empresarial, además, de emplear la técnica de la encuesta que brindó la suficiente información para conocer el estado actual de la empresa y sus necesidades. Todo esto, en conjunto, dio cabida a identificar las mejores opciones para suplir las necesidades que se encontraron en el desarrollo de este trabajo investigativo, exponiendo las conclusiones a las que se llegó y recomendaciones que pueden tomarse en cuenta para el beneficio de la empresa en general.

## **DESARROLLO**

### **2. JUSTIFICACIÓN**



La importancia del inglés en el mundo laboral hoy en día se ha incrementado. Esto es un hecho y cada vez se acentúa con mayor fuerza. Por ello el conocer la influencia de este idioma en el desempeño laboral de las secretarias es un requisito fundamental y necesario para el buen desarrollo de sus actividades. Aprender a dominar este idioma, el mismo es un idioma universal, permite elevar la calidad de cualquier profesional y, por ende, mejorar el estatus de la empresa o institución para que la labore. Por ello, el aprendizaje del idioma inglés mejora el nivel de calidad en el trabajo y el no dominarlo podría llegar a ser una desventaja.

El aporte que brinda el estudio de esta temática es que permitirá que se conozcan técnicas y herramientas indispensables para lograr dominar el idioma inglés de una forma adecuada que pueda ponerse en práctica en las actividades que se desarrollen como el habla y la escritura dentro de sus áreas de trabajos, sobretodo en empresas públicas y privadas que mantienen relaciones internacionales.

Este proyecto es factible puesto que se cuenta con los recursos tanto materiales, los mismos serán autofinanciados; como humanos, los cuales son indispensables para el desarrollo de este proceso de investigación, además de los recursos bibliográficos, los cuales se consideran de mayor importancia, dado que permiten recopilar toda la información pertinente sobre la temática expuesta. Todo esto con la finalidad de llevar a cabo una adecuada investigación en la Bananera Erika Laura y que este estudio de caso sea de relevancia y ayuda para mejorar las falencias que se presenten en el lugar de estudio.

El presente estudio de caso será de beneficio para las secretarias de la Bananera Erika Laura del cantón Pueblo Viejo, puesto que entender en qué medida el idioma inglés influye en su desempeño laboral, será de ayuda para desarrollar todas sus actividades de mejor forma y abrirá puertas a oportunidades de comunicación con empresas o instituciones internacionales.

## **TEMA**

**INFLUENCIA DEL IDIOMA INGLÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS DE LA BANANERA ERIKA LAURA DEL CANTÓN PUEBLOVIEJO**

### **3. OBJETIVO**

- Determinar la influencia del idioma inglés en el desempeño laboral de las secretarías de la Bananera Erika Laura del cantón Pueblo Viejo.

El propósito del presente trabajo investigativo requiere un análisis minucioso de la condición actual de las secretarías que laboran en la Bananera Erika Laura, qué tan capacitadas están con respecto al manejo del idioma inglés, cuál es el nivel de dominio, cómo lo practican y cómo eso influye en el desempeño de sus labores diarias. Como parte del objetivo que tiene este proyecto está el de brindar información que brinde conocimiento de las ventajas que da, tanto a un profesional, como a la empresa, el tener trabajadores que dominen este idioma y que estén capacitados adecuadamente en este tema. Que se logre comprender que esto mejora la calidad como empresa e incrementa su rentabilidad. Todo esto se conocerá a partir de la observación de las actividades diarias que se realizan dentro y, encuestas que darán a conocer las necesidades que existen y debilidades que podrían mejorarse.

### **4. SUSTENTO TEÓRICO**

#### **4.1 IDIOMA INGLÉS**

El inglés es el primer idioma más hablado del mundo y muy importante en los negocios, porque da paso al desarrollo de actividades comerciales internacionales y es un instrumento necesario para explorar nuevas oportunidades comerciales y nuevos nichos de mercado. El inglés es una de esas partes fundamentales para los negocios exteriores hoy en día es parte esencial de la comunicación, tanto nacional e internacional en diversas disciplinas empresariales y académicas. Para el autor Palomares (2017) el inglés comercial es importante ya que utiliza términos y cartas comerciales para satisfacer al cliente y país destino su proceso adecuado y preciso permite administrar un negocio de manera eficiente (pág. 74).

En la era moderna el aprender inglés es necesario para diversos eventos tales como; políticos, sociales, culturales, educacionales y turísticos. Las empresas especializadas en brindar este tipo de

servicios requieren profesionales con buenas habilidades en el idioma extranjero y buenas habilidades comunicativas para garantizar la calidad de los servicios. En síntesis, las conversaciones verbales deben ser profesionales y fluidas. Por ello se vuelve una necesidad que el personal aprenda y domine el idioma, especialmente las competencias actuales aprobadas por diferentes centros de investigación, esto ayudará a que todo negocio crezca.

### ■ **La importancia del inglés para los negocios**

En párrafos anteriores se mencionó que el inglés es un idioma común en los negocios. Como resultado, la necesidad de aprender este idioma en las actividades comerciales se ha incrementado debido a la globalización y el uso de herramientas informáticas, ahora las instituciones académicas de alto nivel han incluido el inglés en su plan de estudio. El mercado laboral debe incluirlo también, en específico quienes son los profesionales responsables de hacer contacto con los clientes en el idioma extranjero, negociar con ellos, acordar situaciones contractuales redactadas en esa lengua, gestionar logística y servicios después de la venta, para todo eso es necesario un nivel elevado de conocimiento del inglés.

Dentro del comercio actual, los candidatos deben demostrar y reconocer su dominio del inglés durante el proceso de selección. Las empresas crecen constantemente y se internacionalizan, por ello resulta el inglés como el idioma universal y se posiciona en el primer puesto dentro de la globalización económica, siendo el más empleado en comparación a otros idiomas. Este idioma es fundamental en el entorno empresarial y profesional de casi todas las áreas de actividad, ya sean cargos intermedios como avanzados y en un mismo organigrama de la empresa.

La adquisición de lenguas extranjeras es un factor clave en el desarrollo de actividades profesionales y/o laborales en todos los ámbitos. Así menciona Baralo (2015) que “se valora social, cultural, profesional y económicamente la capacidad de comunicarse en múltiples idiomas, especialmente para el desarrollo de actividades económicas como el turismo” (pág. 1). La necesidad de enseñar y aprender inglés como segundo idioma se dirige específicamente al crecimiento empresarial y los negocios. López, Salas y Quesada (2017) argumentan: "Basado en la formación de personas altamente calificadas para puestos en empresas internacionales y Olas empresas nacionales que tienen vínculos externos con países de habla inglesa, o cuya lengua

materna no es el inglés, pero hacen uso del mismo para desarrollar relaciones o vínculos comerciales.

Las recomendaciones de estos autores se basan en el diseño de asignaturas profesionales en inglés con formación en gestión empresarial donde todas las habilidades lingüísticas se implementan en el contexto empresarial. Al mismo tiempo, las habilidades en inglés, informática, comunicación y otras son valoradas por Caldas, Gregorio e Hidalgo (2016) como claves para iniciar una carrera administrativa y empresarial. En particular, la enseñanza del inglés adaptada a las necesidades de los negocios y actividad empresarial debe proporcionarse en un entorno activo y significativo (Williams, Loor, Carrera, Véliz y Congo, 2018). En el ámbito académico, el inglés también es reconocido por su impacto en la producción científica y la visibilidad (Franco, Sanz & Culebras, 2016).

En el mercado laboral actual, dominar el idioma inglés se ha convertido en un requisito que hace la diferencia al momento de encontrar trabajo y acceder a mejores puestos, utilizando herramientas profesionales para mejorar el desempeño. Según varias encuestas, las ofertas de graduados recientes requieren un dominio del inglés moderado o avanzado, incluida una encuesta realizada hace unos años por la empresa de contratación Randstad. Ahora bien, para los altos ejecutivos o puestos de alta gerencia, esto aumenta al 75%. En otras palabras, nos enfrentamos a una necesidad global, que involucra cada día a cientos de miles de personas en esta tendencia, haciendo del lenguaje una herramienta clave para el desarrollo empresarial.

#### ■ **El inglés en los profesionales**

La enseñanza del inglés como segunda lengua tiene como objetivo desarrollar las competencias correspondientes de la asignatura para lograr su dominio. Son muchas las razones que justifican el aprendizaje de una lengua extranjera: formación complementaria, viajes a otro país, cobertura de cambios de perfiles profesionales, etc. ‘‘La creciente complejidad de la sociedad contemporánea y sus condiciones de globalización requieren el establecimiento de otro tipo de relaciones económicas, académicas y humanísticas para influir en el desarrollo intelectual de las disciplinas’’ (Sosa, Gutiérrez y Velázquez, 2018, pág. 2011).

La OIT (1993) reitera que la educación, la formación profesional, el aprendizaje permanente y la adquisición de un segundo idioma, son factores clave para garantizar un desarrollo exitoso en la compleja era social actual. Sin embargo, esta formación de calidad debería ser una preocupación para los propios estudiantes universitarios frente a realidades sociales altamente competitivas. El aprendizaje del idioma inglés debe planificarse y/o diseñarse para ayudar a los estudiantes universitarios a adquirir las habilidades necesarias para asegurar el éxito en su práctica profesional. Para hacer esto, los estudiantes están expuestos a una variedad de situaciones de aprendizaje de idiomas que comprenden naturalmente. Compartir conocimientos requiere considerar significados avanzados, tanto conceptual como culturalmente. Asimismo, el nivel docente debe ser superior al nivel de los estudiantes para poder ir aumentándolo gradualmente.

Las habilidades comunicativas están en constante evolución, a través de las cuales se facilita la interacción entre compañeros, se facilita el intercambio de información, ideas o criterios sobre aspectos concretos, y se facilita una práctica lingüística más fluida en situaciones naturales (Krashen, 2002 y 2009). Estas condiciones ayudan a promover que los estudiantes tengan una determinada actividad en el proceso de aprendizaje, es decir, permite utilizar el idioma sin la ayuda o supervisión de un profesor. También permite el uso de idiomas bajo demanda en diferentes contextos sociales y culturales y en diferentes momentos.

Aprender inglés depende en gran medida de las actitudes y expectativas del individuo, tanto en el proyecto de vida laboral como en la vida laboral futura. De esta forma, el aprendizaje de lenguas extranjeras está estrechamente relacionado con los objetivos personales y las motivaciones esenciales de los estudiantes. También enfatiza la capacidad humana para absorber una gran cantidad de conocimientos, incluidos uno o más idiomas, y el manejo y distinción de cada regla gramatical. La edad es uno de los puntos determinantes del aprendizaje y el uso de una segunda lengua. Lennerberg (Fleta, 2006) ha observado que la capacidad de aprendizaje disminuye después de la pubertad. De hecho, este tipo de aprendizaje está asociado con la plasticidad cerebral infantil, la edad ideal es la niñez. Los niños y las niñas lo absorben y manejan la estructura gramatical del idioma sin saberlo.

Los factores socioeconómicos también determinan el acceso a varios idiomas. Aprender un idioma, que no sea su lengua materna, es un costo adicional para la economía. Las posibilidades para esto varían de persona a persona, dependiendo de los grupos familiares y las características económicas. Es imposible para la mayoría de las familias adquirir este tipo de conocimiento. Por esta razón, el aprendizaje del inglés depende en gran medida de las políticas educativas diseñadas y planificadas para ello. Esta habilidad lingüística puede ser difícil de lograr en clase una, dos o incluso tres veces por semana si el entorno familiar y social no sirve de nada. El aprendizaje del inglés también puede ser creado por la propia familia si los padres son de diferentes nacionalidades y durante este tiempo se hablan dos idiomas en el entorno.

Este es el caso de los matrimonios entre norteamericanos y mexicanos: los descendientes de esta pareja pueden usar el inglés y el español en sus hogares, es un idioma que aprenden de manera espontánea, natural e inconsciente. En definitiva, el desarrollo de la asignatura en el aprendizaje de idiomas depende mucho del manejo del idioma en su entorno. A veces este manejo del idioma es imperfecto y la única forma de aprender un idioma es a través de un docente y por corto tiempo (Citado en Fleta, 2006).

Desafortunadamente, el entorno lingüístico de la mayoría de las sociedades no ayuda a aprender otro idioma que no sea el español. Las condiciones económicas y sociales son limitadas en muchas situaciones. Se ha hecho un gran esfuerzo para llevar el aprendizaje del inglés a diferentes niveles, pero eso no es suficiente. La calidad y eficacia del aprendizaje depende no solo de la legislación sobre políticas educativas, sino también de la economía, los recursos humanos y la infraestructura.

El inglés académico o profesional era hasta hace poco impulsado por la filología o una carrera en la traducción y la interpretación únicamente, sin embargo, la creciente demanda en el mundo de los negocios con profesionales que necesitan comunicarse con gente de todo el mundo, ha vuelto esencial su aprendizaje. Muchos de estos profesionales manejan un inglés general y básico que aprenden durante su periodo académico, pero es necesario

aprenderlo de manera más detallada para practicarlos con éxito en sus futuras labores (Varó, 2000).

## **4.2 DESEMPEÑO LABORAL**

El desempeño laboral es un valor que se dice que ayuda a organizar las diferentes etapas de comportamiento que atraviesa un individuo a lo largo del tiempo. Estas acciones, ya sean realizadas por la misma persona o por muchas personas en diferentes momentos al mismo tiempo, contribuyen a la eficacia de la organización (Palaci, 2005, pág. 155).

Uno de los principios básicos de la psicología del desempeño integra el desempeño laboral, esto es según Robbins (2004) dado que, al identificar y fijar metas, la misma activa el comportamiento y la mejora del desempeño. Esto ayuda a las personas a concentrar sus esfuerzos en las metas difíciles con mayor enfoque que si las metas son fáciles.

El desempeño es el nivel de éxito en el trabajo que una persona logra solo después de un cierto esfuerzo. Esto no es solo cuestión del nivel de esfuerzo entregado, sino también de las capacidades y roles de cada trabajador. Los trabajadores que ponen mucho esfuerzo en sus actividades pero que no tienen suficientes habilidades y además cometen errores en las mismas tienen un desempeño deficiente, por más esfuerzo que den dentro de sus organizaciones. De manera similar, el desempeño laboral puede verse como un acto observable y dirigido a un objetivo que demuestra la voluntad y la capacidad de un individuo para hacer un trabajo, siempre que el contexto sea apropiado para lograrlo. El evaluar el desempeño significa identificar y analizar la realización de sus responsabilidades dentro de la organización. La identificación está respaldada por análisis de ubicación e intenta definir espacios de trabajo para verificar durante la medición del rendimiento.

Un programa para evaluar el desempeño busca entender el proceso por el que atraviesa un individuo, usando métodos para evaluarlo: 1) Planificación de recursos humanos. Al evaluar el talento humano de una empresa, los datos descriptivos generales y el potencial de avance deben estar disponibles para todos los empleados, especialmente los ejecutivos con responsabilidades estratégicas. 2) Reclutamiento y selección. Los puntajes de desempeño ayudan a predecir el

desempeño de los candidatos. 3) Desarrollo del talento humano. Estas evaluaciones de desempeño necesitan darle importancia a las capacitaciones y formación de los empleados, con el fin de que estos descubran sus fortalezas y las aprovechen a favor y beneficio del lugar donde laboran.

Para Chiavenato (2000), el desempeño laboral es el comportamiento de los empleados en la búsqueda de objetivos establecidos. Esto constituye una estrategia personal para lograr objetivos. En esta sección, el desempeño también se puede lograr individualmente al perseguir conjuntamente los objetivos establecidos dentro de la organización. Existen características individuales, podemos referirnos a habilidades, actitudes, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y la organización para producir conductas que inciden en el resultado. Cada una de las características que tenemos hace posible crear acciones que puedan llevar a la empresa a los resultados deseados (pág. 359).

En el caso de Milkovich y Boudreau (1994), mencionan que ‘‘las mediciones individuales posteriores no pudieron determinar si la disminución del rendimiento se debió a una frecuencia o motivación irregular’’ (pág. 95). El autor señala que la motivación no es un factor que influya en el desempeño laboral y afirma que tiene características más complejas que ayudan a determinar la verdadera razón del desempeño de una empresa. ‘‘El nivel de trabajo aplicado a una determinada actividad depende del trabajador’’.

El desempeño laboral como el resultado de las acciones de los trabajadores en términos de descripción del puesto, sus tareas y actividades, depende de un proceso de conciliación o regulación entre él y la empresa. En este contexto, es importante generar estabilidad laboral para los empleados que se incorporan a la empresa para tratar de brindarles los beneficios más adecuados en cada caso, en función del puesto que ocupen (pág. 67).

Lo anterior hace referencia a las actividades específicas de un individuo. De la misma manera que los trabajadores pueden desempeñarse de manera más eficiente para realizar el trabajo, en la posición más recomendada para él, esto se refiere al hecho de que hay que llegar a un acuerdo, lo cual es útil para ambas partes.



En este sentido, Robbins (2004) recuerda en su publicación sobre el comportamiento organizacional que “el desempeño, una vez integrado, se relaciona con la capacidad de los participantes para coordinar y organizar las actividades de formación de comportamiento implicado en el aumento de la producción” (pág. 229). A diferencia de Faria (1999), que dijo que el desempeño es la relación entre habilidades, el enlace entre ellas ayuda a formar a cada persona que trabaja en la organización dentro de cualquier puesto, este proceso de producción involucra a toda la empresa, esto dará lugar a una mejor relación para lograr los objetivos de la misma.

Según Bohórquez (2020) “el desempeño laboral se puede definir como la capacidad de los empleados para lograr los objetivos y las metas de la organización en un momento determinado” Para todos estos autores las mediciones del desempeño laboral permiten utilizar estos criterios para identificar el nivel de rendimiento de los trabajadores, dependiendo de sus capacidades. (pág. 223).

#### ■ **El idioma inglés y el desempeño laboral**

Durante la última década, la importancia del inglés en el lugar de trabajo ha ido incrementando. Este es un hecho que se ha enfatizado cada vez más y estadísticamente. Es un lenguaje universal y se considera un requisito imprescindible para el éxito en el mundo empresarial. Cada vez más instituciones e institutos permiten a los estudiantes realizar cursos intensivos de inglés de diversas formas. A menudo la gente menciona que el inglés es muy importante en el mundo laboral.

Existen muchas razones que permiten conocer el impacto que tiene el dominar el idioma inglés en el desempeño de un profesional, el no saberlas puede dejarlo en desventaja. Se mencionan algunas razones:

- Este idioma es empleado en su mayoría por negocios y trabajos de investigación científica.
- Los medios de comunicación, en su mayoría, usan el inglés como idioma predeterminado.
- Las transacciones y negocios ahora buscan ser parte del mundo globalizado, por lo que necesita hacer acuerdos y para ello dominar el idioma.
- Casi todos los equipos laborales poseen manuales en inglés.
- Los principales mercados económicos en el mundo tienen dominio en el inglés.

- Las empresas de turismo tienen el deber de manejar el idioma inglés.

El manejo del inglés es fundamental para el desempeño laboral en toda empresa u organización, puesto que permite una correcta realización de las actividades comerciales y administrativas que se llevan dentro. Por esta razón el talento humano necesita ser un profesional de alto nivel, con un dominio en las destrezas básicas de esta lengua extranjera, el no manejarlo podría afectar la imagen y perder las oportunidades de tener un contacto con otras instituciones internacionales, establecer vínculos entre ellas y negociar.

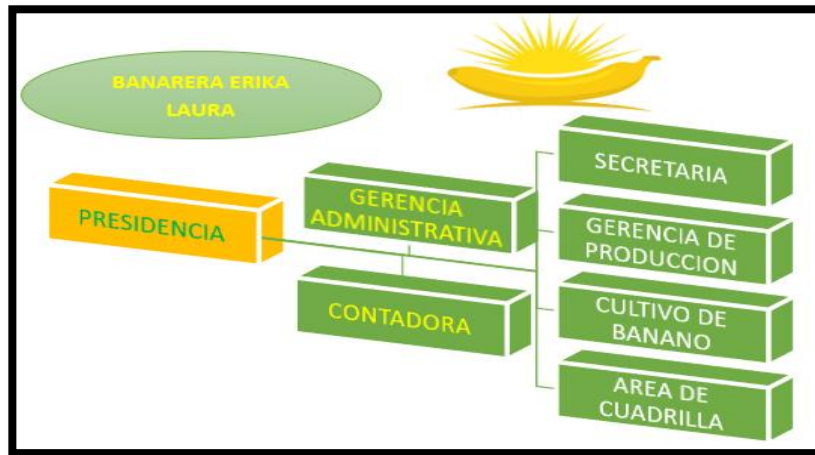
Para los autores Reynoso Flores, Álvarez Aguilar y Carlos Ruiz Mendoza (2015) “uno de los aspectos más importantes de las habilidades en inglés es la educación continua del mismo. Los nuevos puestos de trabajo requieren una formación continua del idioma, con el fin de hacer frente a los constantes desafíos laborales” (pág. 55). Esto quiere decir que los profesionales no deben conformarse con la educación bilingüe que han recibido en su formación académica y aulas de clases, sino buscar incrementar este conocimiento y hacerlo constantemente.

### **4.3 SUSTENTO TEÓRICO DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS**

La Bananera Erika Laura, es una empresa que empezó sus labores en el año de 2005, desde ese momento se dedica al comercio de banano y productos agrícolas, desde sembrío, cultivo, hasta la comercialización de los mismos. Con el paso de todos los años, este negocio ha ido implementando mejoras, y se ha gestionado bajo un modelo no tan favorecedor. El primer envío mayorista de esta empresa fueron 100 racimos de guineos, más conocidos como guineo de seda y a partir de ahí, comenzó a buscar una posición estratégica en el mercado. En el año 2000 esta bananera tiene reconocimiento local, dándole una competitividad elevada y con una buena imagen.

Ahora bien, en la actualidad su búsqueda se basa en la exportación directa, ya que hasta el momento no se ha hecho posible lograr un contacto con empresas internacionales. Se han propuesto como su misión que esta se base en ser una empresa de valores bien establecidos, con el fin de entregar a los clientes un producto final de calidad y que sea de satisfacción para ellos. Y como

visión, esperan convertirse en una empresa bananera líder en el comercio local, nacional y multinacional, posicionando su producto como de alta calidad y que destaque ante los mercados de más rangos en el mundo del comercio.



## 5. TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo de este estudio de caso se empleó el tipo de investigación bibliográfica, con este tipo de investigación se logró la recolección de información variada y pertinente, datos, conceptos, definiciones y trabajos investigativos previos del tema, que ayudó como guía para conocer más al respecto y realizar así un mejor estudio de tema. Además, se implementó el tipo de investigación descriptivo, con el fin de tener una vista clara del asunto, este describe cada aspecto estudiado y permite conocer pormenores importantes para la investigación, detallando las variables estudiadas.

Para complementar este estudio y que se logre el objetivo propuesto, se usa el método de análisis, este permite observar y examinar a profundidad la temática para, así, identificar el problema que se presente, las necesidades, las falencias, amenazas y oportunidades que pueda revelarse en el estudio. Otro método que ayudó en la investigación ha sido el método de observación, mediante un estudio de campo y evidenciar de manera presencial las actividades

realizadas, dieron oportunidad a un mejor reconocimiento de las labores y de este modo, efectuar un mejor estudio.

Se realizó la técnica de la encuesta, con un cuestionario de preguntas cerradas, las mismas se aplicaron a directivos y empleados de la Bananera ‘Erika Laura’, con esto se demostró el conocimiento que se tiene del tema, cómo cada secretaria se desempeña en su labor, de qué forma se comunican y crean contacto con otras empresas y si creen tener el nivel adecuado de manejo en el idioma inglés para establecer vínculos con empresas internacionales.

## **6. CONCLUSIONES**

En base a toda la información adquirida y el análisis realizado, se concluyó lo siguiente.

- Los resultados fueron claros, un 100% de los encuestados coincidieron en que la bananera Erika Laura no tiene relaciones comerciales con países extranjeros.
- De los encuestados el 20% respondió que sí tienen un dominio del idioma inglés tanto oral como escrito, mientras que un 80% no domina este idioma en ningún aspecto.
- Según los encuestados, todos ellos, un 100% coinciden en que la documentación comercial de exportaciones e importaciones de productos están redactados en español.
- Los resultados dieron a conocer que un 40% de los encuestados creen que el conocimiento del idioma inglés, tanto el oral como el escrito en los empleados del área de secretaria incide en una producción eficaz de la empresa en el orden económico, mientras que un 60% cree que no incide.
- Según los encuestados, solo un 20% de estos, creen que es imprescindible hablar y escribir el idioma inglés para que el desempeño laboral en la bananera Erika Laura sea eficaz y eficiente, por otro lado, un 80% creen que no es necesario o imprescindible.

## 7. RECOMENDACIONES

Como recomendación ante todo lo estudiado, un profesional con mayor demanda, necesita una formación bilingüe, le dará mayor desenvolvimiento en las tareas que realice y aportará al puesto en el que se desempeñe, por lo que la empresa reconocerá su destacada labor. En cuanto a la empresa, se recomienda evaluar a los postulantes para trabajos dentro de ella y solo contratar a los más preparados en esta área, eso les abrirá mayores oportunidades de buscar asociarse con empresas de otros países y tendrá mayor reconocimiento en su propio país.

Adicional a esto, se recomienda implementar capacitaciones constantes y de alta calidad, con capacitadores que sepan el tema y puedan impartirlo de manera simple y sencilla, esto con la finalidad de que las secretarias comprendan varios puntos a favor que brinda el aprendizaje del inglés, primero su capacidad como profesional se incrementará, su desempeño en las actividades se verá más eficaz, la empresa reconocerá su labor y recompensará su trabajo, y a futuro, será más fácil encontrar un buen puesto de trabajo, debido a sus habilidades en este idioma.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bohorquez, E. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385)

Caldas, M., Gregorio, E., e Hidalgo, M. (2016). Iniciación a la actividad emprendedora y empresarial. *Pisteme*, 5(2). <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1015>

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Mc. Graw Hill, México. <https://sc8b15c0ef4311f66.jimcontent.com/download/version/1445278692/module/6711849354/name/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf>

Franco, A., Sanz, J., y Culebras, J. (2016). Publicar en castellano, o en cualquier otro idioma que no sea inglés, negativo para el factor de impacto y citaciones. *Journal of Negative and No Positive Results: JONNPR*, 1(2), 65-70. <https://doi.org/10.19230/jonnpr.2016.1.2.1005>

Krashen, S. (2002). Second language acquisition and second language learning. California: University of Southern California by Pergamon Press Inc.  
[http://www.sdkrashen.com/content/books/sl\\_acquisition\\_and\\_learning.pdf](http://www.sdkrashen.com/content/books/sl_acquisition_and_learning.pdf)

Krashen, S. (2009). Principles and practices in second language acquisition. California: University of Southern California by Pergamon Press Inc.  
[http://www.sdkrashen.com/content/books/principles\\_and\\_practice.pdf](http://www.sdkrashen.com/content/books/principles_and_practice.pdf)

Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994). Dirección y administración de recursos humanos. Tirant.  
<https://editorial.tirant.com/es/libro/direccion-y-administracion-de-recursos-humanos-9789701016893>

López Montero, R., Salas Alvarado, J., y Quesada Chavez, M. (2017). Nueva propuesta curricular para la Universidad de Costa Rica: inglés con formación en gestión empresarial. Congreso Universidad 2017, 6, 108-121.  
<http://revista.congresouniversidad.cu/index.php/rcu/article/cite/816/ApaCitationPlugin>



Oficina Internacional del Trabajo, OIT (1993). Formación profesional: Glosario de términos escogidos. Oficina Internacional del Trabajo: Ginebra.  
<https://es.scribd.com/document/242477495/glosario-de-terminos-pdf>

Palomares, F. C. (2017). Documentación en inglés para el comercio internacional: UF 1765. Madrid: Editorial CEP, S.L

# ANEXOS



## OFICIO DE ASIGNACIÓN DE DOCENTE TUTOR

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

OFICIO-113.S.E.B.-FCJSE.  
Babahoyo, 19 agosto del 2021


Señor (ita)  
VERA ALVARIO OLGA MARÍA  
ESTUDIANTE DE LA CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE  
Presente


**De mis consideraciones:**

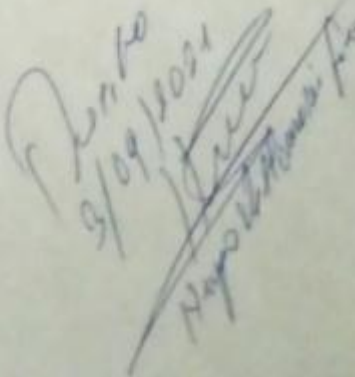
Reciba un cordial saludo en base a lo resuelto H. Consejo Directivo de esta Facultad en sesión ordinaria celebrada el 2 de agosto del 2021, mediante resolución N° CD-FAC.C.J.S.E-SE-012-RES-001-2021 se designa como tutor(a) al Msc. Hugo Villamarin Lara, para desarrollo del caso/problema INFLUENCIA DEL IDIOMA INGLÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS DE LA BANANERA ERIKA LAURA DEL CANTÓN PUEBLOVIEJO.

Particular que comunico para trámites de ley pertinentes.

Atentamente,



  
Lic. Maria Elena Salazar Sánchez, MSc.  
COORDINADORA  
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE





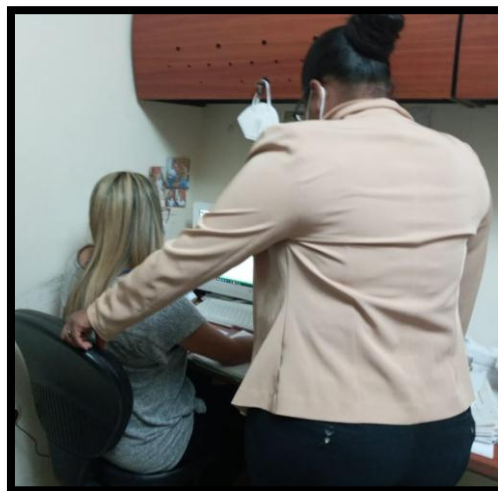
**ASESORÍA CON EL DOCENTE TUTOR**



**SOLICITUD PAR LA EMPRESA DONDE SE RELIZO EL ESTUDIO DE CASO**



## ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE LA BANANERA ‘ERIKA LAURA’



### ENCUESTA DEL PERSONAL DE EL DEPARTAMENTO DEL ÁREA DE SECRETARIA, CANTÓN PUEBLOVIEJO

Encuesta realizada al personal del área de secretaria de la Bananera Erika Laura en el cantón Puebloviejo

#### Datos informativos

**Nombre del encuestador** .....

**Nombre del encuestado** .....

**Fecha** .....

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

#### **Influencia del Idioma Ingles en el Desempeño Laboral de las secretarias de la Bananera Erika Laura del Cantón Puebloviejo.**

Por tanto, solicito a Ud. De la forma más comedida me permita unos minutos valiosos de su tiempo, la atención y cooperación a la lectura y contestación al temario que posteriormente se especifica.

Reitero mis más sinceros agradecimientos por su valioso criterio y apoyo para llevar a cabo la presente investigación.

#### **PREGUNTAS:**

**1. ¿La bananera Erika Laura tiene relaciones comerciales con países extranjeros?**

SI ( )      NO ( )

**2. ¿Tiene usted dominio del idioma ingles tanto oral como escrita?**

SI ( )      NO ( )

**3. La documentación comercial de exportaciones e importaciones de productos están redactados en:**

Ingles

Español

Inglés y español

**4. ¿El conocimiento del idioma ingles tanto el oral como el escrito en los empleados del área de secretaria incide en una producción eficaz de la empresa en el orden económico?**

SI ( )      NO ( )

**5. ¿Cree usted que es imprescindible hablar y escribir el idioma ingles par que el desempeño laboral en la bananera Erika Laura sea eficaz y eficiente?**

SI ( )      NO ( )

#### **TABULACION DE LA ENCUESTA**

Encuesta aplicada a las secretarias que pertenecen a la baneara Erika Laura del cantón Puebloviejo

Universo de encuestados: 5

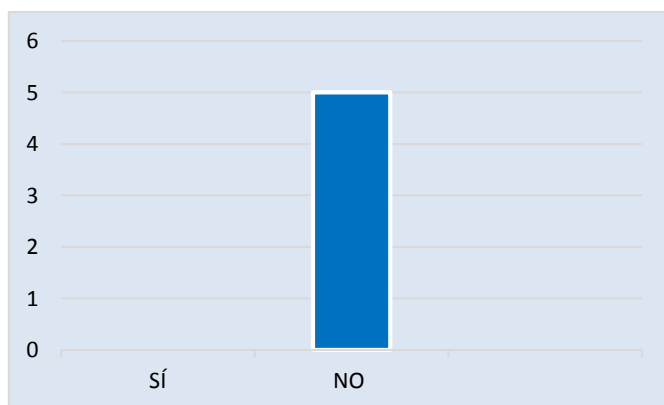
**1 ¿La bananera Erika Laura tiene relaciones comerciales con países extranjeros?**

SI ( )      NO ( )

#### **TABLA N° 3**

Alternativa	Sí		NO		TOTAL	
	N°	%	N°		N°	%
Secretarias	0	0%	5	100%	5	100%

**GRAFICO N° 3**



**Análisis de datos:** Los resultados fueron claros, un 100% de los encuestados coincidieron en que la bananera Erika Laura no tiene relaciones comerciales con países extranjeros

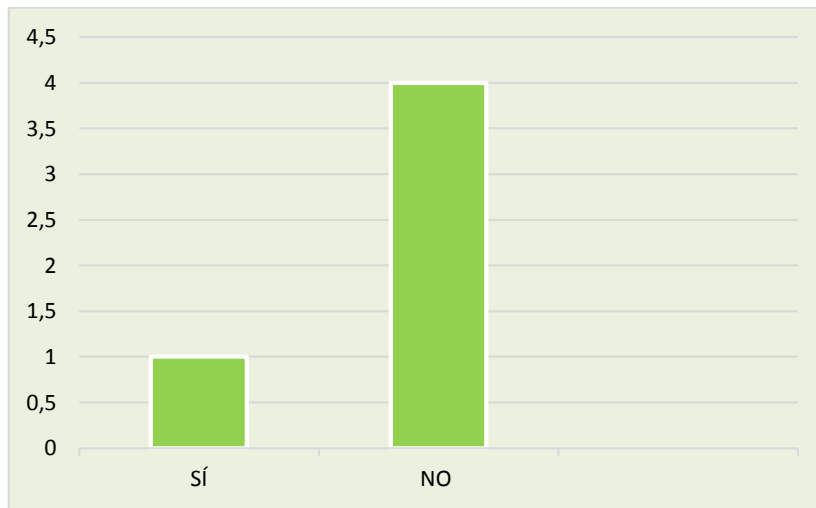
**2¿Tiene usted dominio del idioma ingles tanto oral como escrita?**

SI ( )      NO ( )

**TABLA N° 4**

Alternativa	Sí		NO		TOTAL	
	N°	%	N°		N°	%
Secretarias	1	20%	4	80%	5	100%

**GRAFICO N° 4**



**Análisis de datos:** De los encuestados el 20% respondió que sí tienen un dominio del idioma inglés tanto oral como escrito, mientras que un 80% no domina este idioma en ningún aspecto.

**3La documentación comercial de exportaciones e importaciones de productos están redactados en:**

Inglés

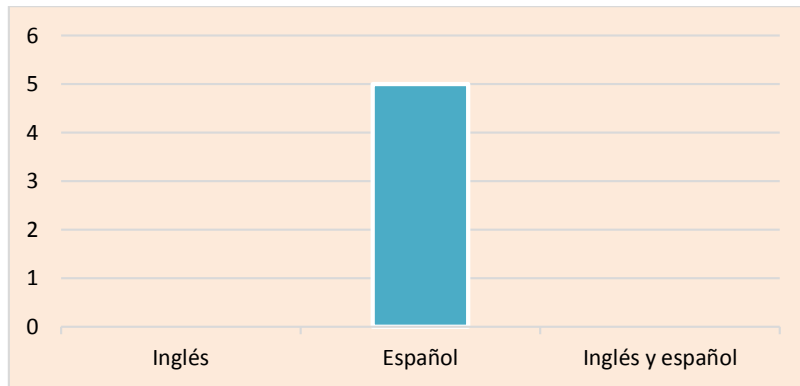
Español

Inglés y español

**TABLA N° 5**

Alternativa	Inglés		Español		Inglés y Español		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Secretarias</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO N° 5**



**Análisis de datos:** Según los encuestados, todos ellos, un 100% coinciden en que la documentación comercial de exportaciones e importaciones de productos están redactados en español.

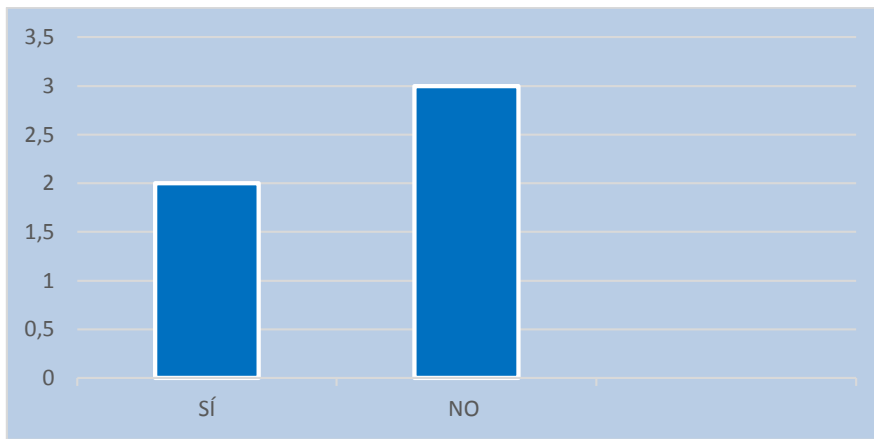
**4¿El conocimiento del idioma ingles tanto el oral como el escrito en los empleados del área de secretaria incide en una producción eficaz de la empresa en el orden económico?**

SI ( )      NO ( )

**TABLA N° 6**

Alternativa	Sí		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Secretarias	2	40%	3	60%	5	100%

**GRAFICO N° 6**



**Análisis de datos:** Los resultados dieron a conocer que un 40% de los encuestados creen que el conocimiento del idioma inglés, tanto el oral como el escrito en los empleados del área de secretaria incide en una producción eficaz de la empresa en el orden económico, mientras que un 60% cree que no incide.

**5 ¿Cree usted que es imprescindible hablar y escribir el idioma ingles par que el desempeño laboral en la bananera Erika Laura sea eficaz y eficiente?**

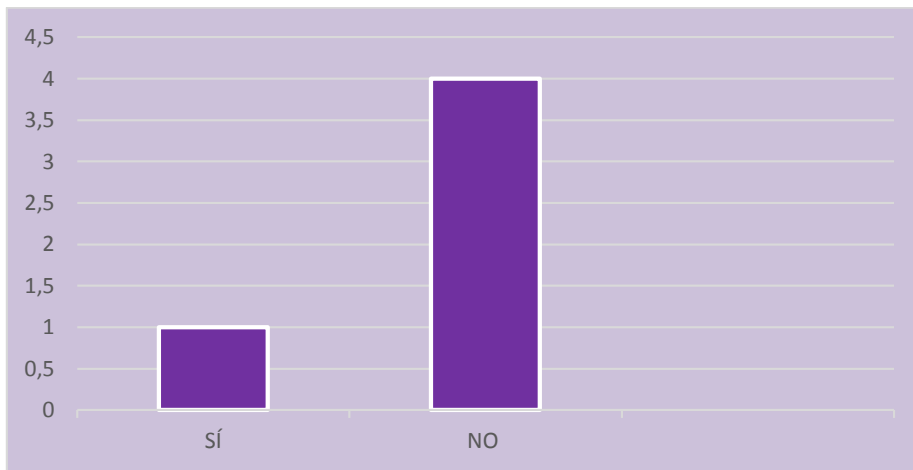
SI ( )      NO ( )

**TABLA N° 7**

Alternativa	Sí		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Secretarias	1	20%	4	80%	5	100%

**GRAFICO N° 7**





**Análisis de datos:** Según los encuestados, solo un 20% de estos, creen que es imprescindible hablar y escribir el idioma inglés para que el desempeño laboral en la bananera Erika Laura sea eficaz y eficiente, por otro lado, un 80% creen que no es necesario o imprescindible.