



Habilidades Profesionales en inglés para la empleabilidad alrededor de la UE – PESE

Guía de los requisitos profesionales en inglés que se
necesitan actualmente en los países asociados





Lista de los autores:

Acomi, Nicoleta	Team 4 Excellence
Acomi, Ovidiu	Team 4 Excellence
Barker, William	Eurospeak
Canhoto, Isabel	Lusófona University
Cunha, Ana	Lusófona University
Ellul, Joanna	Mecb
Filiminova, Daria	Babel
Manuel, Chris	Eurospeak
Mateus, Anabela	Lusófona University
Nemésio, Inês	Lusófona University
van der Pool, Boelo	Babel
Schembri, Darlene	Mecb
Zenonos, Eleni	CSI

Lisboa, abril 2021



Descargo de responsabilidad:

Al hacer uso de esta Guía, acepta el cargo de responsabilidad en su totalidad. Este Manual ha sido elaborado únicamente para los propósitos del proyecto PESE y por ningún otra razón, por lo que no debe ser proporcionado a ningún tercero.

El contenido de esta Guía no son consejos, por lo que no debe ser tratada como tal. Ni la Autoridad Nacional del Reino Unido para el programa de Erasmus + (la “Autoridad Nacional”) ni la Agencia Nacional del Reino Unido para el Programa de Erasmus + (la “Agencia Nacional”) ni ninguna persona que actúe en su nombre podrá considerarse como responsable del uso que se pueda dar a este Manual y de cualquier información contenida en él.

Ni la “Autoridad Nacional” ni la “Agencia Nacional” han verificado ni aseguran ningún aspecto a cerca de la calidad, naturaleza, eficacia u otros aspectos, así como de la veracidad, completitud o lo adecuado que sea cualquier información contenida en esta Guía. Si hace uso del material que se proporciona en esta guía, acepta que todo el material ha sido desarrollado por la Agencia Nacional para *el Programa Erasmus + de UK*.



Lista de Contenidos

Introducción – Descripción general del Proyecto.....	4
IO1 – Manual / Guía sobre los requisitos actuales necesarios de inglés en el ámbito profesional en los países asociados	5
Capítulo 1: Resumen de los resultados de los países asociados.	6
Resumen de los resultados sobre los requisitos de inglés que necesitan las empresas en sus empleados en España	7
Resumen de los resultados sobre los requisitos de inglés que necesitan las empresas en sus empleados en Portugal	13
Resumen de los resultados sobre los requisitos de inglés que necesitan las empresas en sus empleados en Reino Unido	19
Resumen de los resultados sobre los requisitos de inglés que necesitan las empresas en sus empleados en Malta	25
Resumen de los resultados sobre los requisitos de inglés que necesitan las empresas en sus empleados en Chipre	30
Resumen de los resultados sobre los requisitos de inglés que necesitan las empresas en sus empleados en Rumanía.....	36
Capítulo 2: Guía de las mejores prácticas sobre técnicas de intervención para mejorar las competencias de los ciudadanos desempleados de los países de la UE.....	43
Guía de las mejores prácticas sobre técnicas de intervención para mejorar las competencias de los ciudadanos desempleados de los países de la UE – El caso de España	44
Guía de las mejores prácticas sobre técnicas de intervención para mejorar las competencias de los ciudadanos desempleados de los países de la UE – El caso de España.....	48
Guía de las mejores prácticas sobre técnicas de intervención para mejorar las competencias de los ciudadanos desempleados de los países de la UE – El caso de Reino Unido.....	52
Guía de las mejores prácticas sobre técnicas de intervención para mejorar las competencias de los ciudadanos desempleados de los países de la UE – El caso de Malta.....	56
Guía de las mejores prácticas sobre técnicas de intervención para mejorar las competencias de los ciudadanos desempleados de los países de la UE – El caso de Chipre.....	60
Guía de las mejores prácticas sobre técnicas de intervención para mejorar las competencias de los ciudadanos desempleados de los países de la UE – El caso de España.....	66
Capítulo 3: Mapeo de las habilidades y competencias necesarias	72
Habilidades específicas del lenguaje.....	73
Competencias culturales	77
Comunicación no verbal.....	81
Habilidades y competencias profesionales	87
Comunicación en línea y habilidades telefónicas	93
Conclusión.....	99



Introducción – Descripción general del Proyecto

El proyecto *Habilidades profesionales del inglés para la empleabilidad en la UE* reúne a un total de seis instituciones asociadas de seis países distintos: Centro de Innovación Social (CSI) de Chipre; MECB Ltd Malta, Universidad de Lusófona Portugal, TEAM4Excellence (T4E) Rumanía; Babel Idiomas España; y Eurospeak Language Schools Ltd Reino Unido.

Los objetivos principales del proyecto son los siguientes: conseguir que la formación profesional en inglés sea de alta calidad y esté disponible para ciudadanos en situación de desempleo en toda Europa; crear un marco sensato y listo para el currículo que pueda tener un impacto en los profesores y formadores de idiomas, y mejorar las habilidades de los ciudadanos desempleados aportando nuevas habilidades en inglés que son realmente necesarias para los empleados.

Este proyecto pretende investigar el mercado laboral de cada uno de los países asociados y establecer el tipo de habilidades del habla inglesa que necesitan el empresario del empleado. La información de este proyecto está recopilada en forma de manual o guía para que sirva como referencia para el establecimiento de un plan de estudios. Este plan de estudios será la base del curso electrónico sobre habilidades profesionales del habla inglesa dirigido hacia las personas en desempleo en Europa.

Nuestra esperanza es que este curso electrónico ayude a mejorar las habilidades de los participantes y que aumente su probabilidad a la hora de encontrar empleo. El hecho de que se trate de un curso online beneficiará obviamente a quienes viven en zonas rurales y no tienen acceso a escuelas de idiomas ni a clases presenciales.



IO1 – Manual / Guía sobre los requisitos actuales necesarios de inglés en el ámbito profesional en los países asociados.

Este manual es el primer resultado desarrollado por el proyecto y ha sido elaborado con la plena contribución de todos los socios del proyecto. Se basa en una investigación llevada a cabo por las organizaciones asociadas con el fin de establecer el tipo de conocimientos de inglés requeridos por los empresarios de sus empleados. Los resultados que aquí se presentan servirán como base para crear un marco operativo del plan de estudio de inglés profesional para la empleabilidad que, a su vez, servirá como cimiento para el curso electrónico dirigido hacia las personas desempleadas de la UE.

El manual consta de 3 capítulos que se dividen en diferentes secciones. El primer capítulo es un resumen de los resultados de la investigación llevada a cabo sobre los requisitos que hay hoy en día dentro del mercado laboral en el marco del inglés para el ámbito profesional en los países asociados. El segundo capítulo es una guía a cerca de las mejores técnicas que se pueden utilizar para mejorar las habilidades de los ciudadanos desempleados, y el último capítulo incluye un mapeo de las habilidades y competencias requeridas.



Capítulo 1: Resumen de los resultados de los países asociados.

Este capítulo incluye los resultados obtenidos de la investigación llevada a cabo por los socios de la organización en cada uno de sus países a cerca del tipo de habilidades del habla inglesa que necesitan los empresarios de sus empleados. Los resultados y análisis de cada uno de los socios se presentan en las diferentes secciones de este capítulo.

Esta investigación se dividió en dos partes: investigación de campo e investigación de escritorio.

La investigación de campo se llevo a cabo mediante la realización de entrevistas llevadas a cabos en persona o vía online gracias a las plataformas para las conferencias, el uso de cuestionarios online y por teléfono con las personas encargadas de cada una de las compañías y organizaciones así como con profesores de idiomas y formadores. La base de estos cuestionarios y/o entrevistas fue una serie de preguntas proporcionadas a las organizaciones asociadas.

Por otro lado, la investigación de escritorio se basó en la información que se obtuvo de diversas fuentes tales como medios de comunicación y redes sociales, sitios de servicios profesionales, sitios web de empresas, investigaciones académicas publicadas en internet, anuncios de empleo, blogs entre otras.



Resumen de los resultados sobre los requisitos de inglés que necesitan las empresas en sus empleados en España

Debido a las duras políticas lingüísticas y al sistema educativo ineficaz que presentó durante el régimen franquista, España ha carecido de la misma exposición a otras lenguas extranjeras, especialmente el inglés, en comparación con el resto de Europa.

El mercado laboral español presenta graves problemas estructurales, tales como las altas tasas de desempleo juvenil y de mayores de 50 años, una población activa poco cualificada y el alto nivel de empleos temporales.

La estructura empresarial de España está muy fragmentada ya que consta de pequeñas unidades empresariales. 8 de cada 10 empresas en España tiene dos o menos empleados.

Una encuesta internacional mostró la pérdida significativa en cantidad de negocios como resultado de una ausencia de habilidades lingüísticas. De las empresas encuestadas, las **empresas españolas informaron que habían perdido más negocio (19%)** que las francesas (13%) y alemanas (10%) **debido a la falta de conocimientos de idiomas**.

La *Unidad de Inteligencia Económica* llevó a cabo una encuesta a escala global en el año 2012 que medía el efecto de las barreras culturales y de comunicación en las empresas. **Este informe destacaba a España por su falta de diversidad lingüística**. De las empresas que fueron encuestadas en España, el **40%** cree que la dificultad presente a la hora de comunicarse en otros idiomas ha **obstaculizado significativamente** los negocios entre fronteras.

Según el 7º informe de Addeco sobre la Empleabilidad e idiomas, el 33,4% de las ofertas de trabajo en España solicitan que los candidatos hablen varios idiomas. Este requisito es directamente proporcional a la categoría profesional. Un total del 51,7% de los puestos de directivos piden un nivel alto del dominio del inglés.

El inglés es el idioma más demandado en el mercado laboral (un 90% del total de las ofertas de empleo) seguido del francés (7,2%), alemán (7,1%), portugués (1,3%) e italiano (0,8%). Sin embargo, según el estudio de *Cambridge Monitor* publicado por *Cambridge University Press*, el 44% de los empleados calculan que su nivel de inglés es “bajo” o “muy bajo”. Solo el 22% afirmaba que tenían un nivel “alto” o “muy alto”.

En los sectores donde se requiere el mayor nivel de inglés son en los sectores empresariales, tales como en **banca, finanzas, legislación, telecomunicación y tecnologías de la información y comunicación**. Los requerimientos lingüísticos son más bajos en los sectores de viaje, ocio, transporte, distribución... posiblemente debido a que el inglés que se utiliza es un inglés más del día a día.

Los **métodos de evaluación** que se utilizan para evaluar el dominio del inglés de los empleados suele ser una prueba de inglés en la entrevista (proporcionada externamente) (11%), las pruebas de inglés creadas internamente (28%), la realización de la entrevista en inglés (58%), un certificado internacional (22%), un examen de inglés realizado en la escuela (31%) o un título impartido en inglés (39%).



Investigación de campo

¿Cuáles son las habilidades lingüísticas en el ámbito profesional más requeridas por los empresarios en España?

Enviamos un cuestionario a empresas desde el ámbito local como pequeños negocios locales hasta bancos internacionales. Las compañías que participaron eran de diversos contextos y entornos. Tras analizar alrededor de 30 respuestas, concluimos que la habilidad que más se requería era la de poder hablar con fluidez con clientes, en reuniones, conversaciones telefónicas, realizando presentaciones, instrucciones orales y participando en teleconferencias.

Las charlas promocionales y las conversaciones sociales parecen ser las menos demandadas. Entre las habilidades de escucha, las conversaciones telefónicas fueron las que mayor valor obtuvieron. Además, se observó que se dio la misma importancia a la comprensión de conversaciones tanto formales como informales. Escuchar de forma activa en las conversaciones es un aspecto importante para aquellas compañías a la que hemos enviado este cuestionario. Por otro lado, a la habilidad de entender distintos acentos se le dio poca importancia (27%).

Cuando hablamos de habilidades escritas, escribir correos electrónicos es la habilidad más demandada (72%), seguido de contratos, informes, propuestas, instrucciones y manuales, páginas web y contenido blog. Los memorandos y el seguimiento de inventario tuvieron una menor importancia.

Los correos electrónicos también fueron considerados como la habilidad más importante en el ámbito de la lectura, un 83%. Redes sociales, críticas y artículos empresariales son habilidades con una demanda del 50%, 38% y 30% respectivamente.

Cuando se les preguntó a cerca de las competencias blandas, encuestados destacaron la importancia de las habilidades para la resolución de problemas (88%), la confianza (70%), la creatividad (64%) y el trabajo en equipo (70%). El 50% de las empresas requería inteligencia emocional, capacidad de reaccionar ante situaciones en crisis y un lenguaje corporal adecuado. Se le dio menos importancia a la conciencia cultural (23%).

La mayoría de las empresas respondió que los empleados solo utilizan ocasionalmente el inglés con clientes (66%). El 27% dijo que usa el inglés a diario para comunicarse con los clientes. Solo el 11% usa el inglés para hablar con colegas dentro de los equipos. El 11% de los encuestados solo requieren habilidades de escritura en inglés. El nivel más requerido de dominio del idioma es B1 (44%), seguido de B2 (38%) y C1 (27%).

Otro cuestionario tenía como objetivo encuestar a los profesores que trabajaban con clientes empresariales. Recibimos 16 respuestas.

El lenguaje de las reuniones y entrevistas y las conversaciones telefónicas recibieron la mayor importancia (86-93%), seguidas de las instrucciones orales, la realización de una teleconferencia y la atención al cliente (70-73%). El 60% de los profesores incluyó charlar durante los almuerzos de negocios, dar retroalimentación a los compañeros y realizar

pedidos. La reducción del acento para los profesionales fue mencionada por el 7% de los profesores.

Las reuniones, las técnicas de lanzamiento y las tácticas de negociación se consideraron las habilidades más problemáticas de enseñar. Las habilidades más demandadas fueron las auditivas a la hora de conversaciones telefónicas (87%), teleconferencias (73%), conversaciones informales (87%) e informes formales (73%). La habilidad de entender varios acentos fue muy importante para el 67% de los encuestados. A Los podcats, series y webinars se les dio menor importancia (6.7%).

Los informes y correos electrónicos se encuentran entre las habilidades de redacción más importantes (93%), seguidos de propuestas, memorandos, agendas de reuniones, instrucciones y cartas de disculpa y agradecimiento (60% aproximadamente).

Los artículos, informes técnicos, análisis de artículos comerciales, informes de investigación, análisis de casos comerciales, redes sociales e investigación científica se mencionan con mayor frecuencia entre las habilidades de lectura.

Todos los profesores incluyeron la confianza como una competencia blanda. Otras habilidades blandas importantes fueron la resolución de problemas (67%), trabajo en equipo (73%), inteligencia emocional (67%), persuasión (60%) apariencia (78%), conciencia cultural (50%). Las competencias blandas menos requeridas fueron reaccionar ante situaciones en crisis y técnicas para manejar el estrés (20%).

Todos los encuestados enseñan lenguaje corporal en empresa. Las expresiones faciales, el código de vestimenta y la proxémica son enseñados por el 67%, 58% y 17% de los profesores, respectivamente.

El aprendizaje de idiomas en España

Todos somos conscientes del problema que supone el nivel de inglés tan pobre y la necesidad de mejorar las habilidades en otros idiomas. Los gobiernos de las comunidades autónomas de España han establecido una serie de iniciativas:

1. Las **Escuelas Oficiales de Idiomas**, que poseen alrededor de 300 centros en España, las cuales ofrecen clases de idiomas subvencionadas y certificados reconocidos oficialmente.
2. Subvenciones y apoyo financiero directo para el estudio de idiomas extranjeros, especialmente inglés, por valor de 73 millones de euros al año
3. La contratación en las escuelas públicas de más de 2.800 profesores auxiliares de idiomas, de los cuales más de 1.200 son norteamericanos.
4. Proyecto de Escuelas Bilingües del Ministerio de Educación de España - British Council, operativo en 122 escuelas del área de Madrid.
5. Las escuelas bilingües son establecidas por cada Comunidad Autónoma.
6. Algunas organizaciones gubernamentales y sindicatos de trabajadores ofrecen cursos gratuitos de inglés general a los desempleados.



Mercados Corporativos

Algunas de las organizaciones más importantes del sector empresarial español han tenido un gran éxito en la última década en sus estrategias de internacionalización. Algunos ejemplos son Banco Santander, Unión Fenosa, Telefónica e Iberdrola.

Paralelamente al gobierno, muchas corporaciones españolas ahora están invirtiendo fuertemente en el desarrollo de las habilidades e inglés de sus secciones media y superior.

Problemas Potenciales

1. A pesar del notable auge de los centros públicos bilingües en España (en el período 2010-2011, 240.154 estudiantes estaban cursando un programa bilingüe en una de las regiones de España. En el período 2016-2017, esa cifra había aumentado un 360% a 1,1 millones, según un estudio de EL PAÍS con los datos del Ministerio de Educación), los expertos dicen que no hay suficiente información o datos objetivos sobre el efecto del aprendizaje bilingüe.

2. Existe una preocupación real de que la metodología de enseñanza de idiomas esté desactualizada y que los profesores, en particular, no tengan las habilidades suficientes para impartir los planes de estudio bilingües / CLIL que se están implementando en el sistema educativo.

3. A medida que los presupuestos de formación se ven sometidos a presión, la financiación para las personas y las empresas que toman cursos de idiomas está disminuyendo y tiende a reservarse solo para los directivos de mayor jerarquía.

4. Falta de cursos a medida adaptados a las necesidades específicas de los empleados de la empresa. La gran mayoría de las escuelas ofrecen solo inglés general.

5. Falta de cursos gratuitos para desempleados.



Referencias

Copeland, P. and Daly, M. (2018). The European Semester and Skills for the labour market. *JCMS: Journal of Common Market Studies*, 56(5), pp.1001-1018.

Ec.europa.eu. 2021. EURES - Labour market information – National Level - European Commission.[online document] Available at: <https://ec.europa.eu/eures/main.jsp?catId=2627&countryId=ES&acro=lmi&lang=en®ionId=ES0&nuts2Code=%20&nuts3Code=®ionName=National%20Level> [Accessed 23 March 2021].

Efnil.org. 2021. ELAN: Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise (2006). — European Federation of National Institutions for Language. [online document]

Available at: <<http://www.efnil.org/documents/database/ELAN-Effects-on-the-European-Economy-of-Shortages>> [Accessed 23 March 2021].

Ltd, I. (2021). English at Work: global analysis of language skills in the workplace. [online document] [Englishatwork.cambridgeenglish.org](http://englishatwork.cambridgeenglish.org).

Available at: <<http://englishatwork.cambridgeenglish.org>> [Accessed 23 March 2021].

¿Es tan importante tener un título de inglés para encontrar un trabajo? | F5 sección | EL MUNDO, 2017

Gazzola, M. and Mazzacani, D. (2019). Foreign language skills and employment status of European natives: evidence from Germany, Italy and Spain. *Empirica*, 46(4), pp.713-740.

Vázquez Oteo, O., (2018). Factores que influyen en la calidad y cantidad de Responsabilidad Social en las empresas españolas. Estudio de caso de las empresas del Ibex 35. *CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa*, (85), p.181.

EF Blog España. (2021). El impacto del inglés en el trabajo - The Corporate Training Blog. [online document] Available at: <<https://www.ef.com.es/blog/corporate/el-impacto-del-ingles-en-el-trabajo/>> [Accessed 23 March 2021].



Joy Calvo Benzies, Y. (2016). Spanish Students' Reflections on the Importance of Written and Spoken Skills in their EFL Classes at High School and at University.: Revista Electrónica de Lingüística Aplicada, 15/1, 2016, pp.1-20.

Servicio de Inserción Profesional and Prácticas y Empleo. Universidad de Salamanca (2013). Cómo ser competente. Competencias profesionales demandadas en el mercado laboral. [online document] Available at: <https://empleo.usal.es/docs/comprof.pdf>.

English Language Market Report series Reports prepared for the UK's English language teaching sector A brief for research consultants and authors 1.0 Background. (n.d.). [online document]. Available at: https://www.britishcouncil.org/sites/default/files/el_market_report_series_-_brief_for_consultants_-_thailand.pdf [Accessed 23 March 2021]

EL PAÍS in English, 2021. Why Spain's bilingual schools are full of teachers with poor English skills English-language schools in Spain: Why Spain's bilingual schools are full of teachers with poor English skills. [online document] Available at: <http://elpais.com>.



Resumen de los resultados sobre los requisitos de inglés que necesitan las empresas en sus empleados en Portugal

Investigación de campo

Para conocer los requisitos que necesitan las empresas de sus empleados llevamos a cabo una investigación de campo mediante entrevistas a profesionales de la enseñanza de inglés enfocada a propósitos específicos en compañías a la vez que contactábamos con compañías/organizaciones.

Basándonos en la información recopilada a partir de las entrevistas a los profesionales de la enseñanza, pudimos llegar a la conclusión de que, en la mayoría de los casos, solo las personas con posiciones media altas en las empresas tienen acceso a cursos de inglés enfocados a los negocios, así como vimos el aumento de demanda de clases privadas para conseguir objetivos específicos de cada persona. Estos profesionales destacaron que, en la actualidad, las habilidades de comunicación oral tienden a estar al mismo nivel que las habilidades de comunicación escrita en cuanto a lo que las empresas requieren de sus empleados ya que estas organizaciones se comunican en inglés en su actividad empresarial diaria.

Se envió un cuestionario a empresas / organizaciones ubicadas principalmente en Lisboa y municipios circundantes y recibimos 24 respuestas de microempresas, pymes y 2 grandes empresas, las cuales operan en una amplia variedad de sectores como: Servicios, Banca, Tecnologías de la Información, Seguros, Comunicación, Salud, Educación, Industria, Turismo, Distribución y Retail, y el Tercer Sector.

Las empresas requieren que sus empleados dominen el inglés oral y escrito, pero el nivel y el tipo específico de habilidad está determinado por el puesto. También pudimos observar que el 63% de las empresas informa que requieren habilidades avanzadas y fluidez.

En cuanto a los tipos de tareas realizadas en inglés, las respuestas fueron variadas con un enfoque especial en el servicio al cliente, participación en reuniones, conferencias telefónicas, entrega de presentaciones, resolución de problemas con compañeros de trabajo, redacción de informes y documentos especializados, memorandos, correos electrónicos, cartas, instrucciones, reglas y estándares, comunicación oral diaria con clientes y supervisores en países extranjeros, manejo de redes sociales y comunicación telefónica. Por tanto, podemos concluir que la comunicación oral y escrita se utilizan de forma simultánea.

Con respecto a la frecuencia del uso del inglés en el espacio de trabajo, el 63% de las respuestas hacía referencia a las interacciones diarias y continuas en inglés, y solo una compañía respondió que la frecuencia del uso del inglés era baja, mientras que el resto afirmó que existía un uso semanal del inglés.

Cuando observamos la experiencia previa de los empleados en cursos de inglés comercial, el 20% de las empresas dijo que sus empleados no han asistido a ningún curso, el 33% informó que sus empleados tenían o están recibiendo clases de inglés comercial y el resto mencionó que el inglés aprendido provenía de la escuela secundaria, universidades o escuelas de idiomas como Cambridge, British Council y Wall Street.



Basándonos en la información obtenida, podemos afirmar que las compañías valoran y esperan que sus empleados tengan fluidez en el inglés tanto oral como escrita así como que sean conscientes del vocabulario que ha de utilizarse en su compañía/sector.

Curiosamente, solo uno de los encuestados (un banco) mencionó que las habilidades se evalúan de manera regular y se realizan planes de desarrollo de acuerdo con las necesidades identificadas. Otro encuestado llamó la atención sobre el hecho de que la enseñanza del inglés debería apuntar a la realidad y a las necesidades empresariales actuales y solo una empresa enfocó la necesidad de conocimiento cultural además de las habilidades orales y escritas.

Como conclusión, hemos de decir que pese a que las empresas esperan que sus empleados tengan fluidez con el inglés, muchas de las que entrevistamos no proveen a sus empleados de ningún tipo de curso de inglés, con un 20% que afirma que sus empleados no han acudido a ningún curso específico de inglés enfocado a la empresa y aproximadamente un 47% de las empresas comentan que sus empleados solo acudieron a clases de inglés en la escuela secundaria, universidad o escuela de idiomas pero que tampoco han acudido a ningún curso específico de inglés enfocado a empresas.

Investigación de escritorio

En Portugal, las habilidades lingüísticas han sido cada vez más valoradas tanto por las personas como por las empresas, con un progreso significativo entre 2007 y 2016, cuando el 71,8% de los adultos (de 18 a 64 años) afirmó que hablaba al menos una lengua extranjera (frente al 52% nueve años antes) (Ribeiro, Calvão & Simões, 2019, p. 82).

En 2016, Cambridge English, en colaboración con QS, publicó una descripción general global e intersectorial de las habilidades de inglés en el trabajo, titulada *Inglés en el Trabajo* (Cambridge English, 2016). Según el sitio web del estudio (<http://englishatwork.cambridgeenglish.org/>), sus hallazgos se basaron en datos proporcionados por más de 5.300 empresarios en 38 países/territorios que completaron la Encuesta Global de Empleadores de QS anual, así como en los conocimientos de los expertos de Cambridge English. Esta encuesta reveló que, en lo que respecta a la situación de Portugal, los trabajadores están bastante preparados: el 84% del personal a nivel de alta dirección tenía las habilidades de inglés necesarias para tener éxito en su función (muy por encima del 78% de la media mundial). Lo mismo ocurrió con los empleados en marketing y en contabilidad y finanzas (respectivamente, 81% y 67% para los portugueses, en comparación con 74% y 64% para la media mundial). Ventas es el única área donde el caso portugués iguala al promedio mundial, el 70% de los trabajadores en esta área tienen las habilidades de inglés necesarias para tener éxito en su trabajo.

Esta valoración positiva del nivel de inglés entre los portugueses se ve corroborada por un estudio más reciente titulado “EF English Proficiency Index 2020” (Education First, 2020), realizado por Education First que “representa a estudiantes de idiomas de edad adulta que engloba una amplia gama de edades” (Education First, 2020, p. 44), lo que coloca a Portugal



en el séptimo lugar de los países cuya competencia lingüística es muy alta. Entre los ejemplos de tareas que pueden realizar las personas de esta banda se incluyen "usar un lenguaje matizado y apropiado en situaciones sociales, leer textos avanzados con facilidad, negociar un contrato con un hablante nativo de inglés". (*Education First*, 2020, p. 46). Además, el estudio de 2016 ya citado indicó que el 9% de los empleadores (en comparación con un mero 4% del promedio mundial) planeaba mejorar las habilidades en inglés de sus empleados, un resultado que es igual en los cuatro puestos de trabajo incluidos en el estudio: dirección, marketing, contabilidad y finanzas, y ventas (Cambridge English, 2016). Esto parece señalar la importancia que tienen los conocimientos de inglés para los empresarios portugueses en su conjunto, especialmente, como se indica en la página web del estudio, para los puestos de alta y media dirección (<http://englishatwork.cambridgeenglish.org>).

Para obtener una imagen, aunque algo imprecisa, de las demandas actuales existentes en relación con las habilidades del inglés, se llevó a cabo una búsqueda en una página web específica conocida como *SapoEmprego* (www.emprego.sapo.pt), haciendo hincapié en trabajos que incluyesen conocimiento de inglés como un requisito. La búsqueda se realizó el 5 de diciembre y dio como resultado un total de 2.137 ofertas de trabajo que cumplieron con este criterio. Pero el número es engañoso, ya que se repitieron un número considerable de anuncios de trabajo.

Las conclusiones que podemos obtener de todo esto son:

- La mayoría de los trabajos que tenían como requisito el inglés eran puestos relacionados con la tecnología (técnicos de hardware, administradores de redes, desarrolladores de software, administradores de sistemas, programadores, consultores de tecnología, inteligencia empresarial y desarrolladores móviles). Los centros de llamadas y puestos de atención al cliente también incluyen como requisito el conocimiento del inglés, lo que también ocurre en muchos puestos vacantes para firmas inmobiliarias, pero es interesante percibir aquí que estos son para firmas ubicadas en áreas con mayor presencia de clientes extranjeros, como son Cascais, Estoril, Sintra (y áreas adyacentes), el Algarve o Madeira. Los puestos de ventas incluían el inglés como habilidad requerida cuando la empresa en cuestión tenía una dimensión internacional. En un número significativamente pequeño, encontramos ofertas de trabajo para puestos en derecho y contabilidad (con firmas que indicaron específicamente tratar con clientes extranjeros). Cabe señalar que los trabajos en hostelería y restauración eran pocos, lo que no es sorprendente debido a la situación de la pandemia, ya que los trabajos en este área siempre incluyen el inglés como un requerimiento (la mayoría de las veces, en un nivel avanzado).

Estos descubrimientos concuerdan relativamente con los datos proporcionados por la plataforma EURES de la Comisión Europea sobre la situación en Portugal (actualizado en octubre de 2020), que enumera las TIC y los centros de contacto/negocios como los dos campos donde se necesita se encontraron profesionales (EURES, ver referencia más abajo).



¿Qué habilidades en inglés?

El hecho de que los anuncios de empleo y las ofertas que aparecen dan una vaga información sobre los requisitos necesarios relacionados con el inglés hace que sea difícil determinar que área tiene más demanda en términos de comunicación en este idioma, o qué habilidad particular se requiere en una industria o sector específico de la economía. Sin embargo, dado el grado de especialización en algunas áreas, una caracterización tan general no es de ninguna ayuda. Lo que los hablantes de inglés como lengua extranjera en el lugar de trabajo necesitan hoy en día es lo que Celce-Murcia (2008) describe como 'competencia interaccional', que incluye el conocimiento de cómo llevar a cabo actos a la hora de hablar inglés que involucran interacciones interpersonales, la capacidad de turnarse en la conversación, y el uso adecuado del silencio, el lenguaje corporal y el espacio entre hablantes.

Las áreas anteriores ya se pueden encontrar en un estudio de 2000 sobre las necesidades lingüísticas en los negocios, una encuesta de empresas multinacionales europeas (Didiot-Cook, Gauthier & Scheirlinckx, 2000), que consideró que el uso del inglés en los negocios a nivel avanzado y casi nativo implicaba tomar decisiones, resolver problemas, ser persuasivo, atender quejas, negociar, manejar crisis, resolver conflictos, hacer recomendaciones e implementar estrategias. A pesar de ser conscientes de que han pasado 20 años desde que se llevó a cabo este estudio y que mucho ha cambiado en los negocios, creemos que la necesidad de estas habilidades, en todo caso, se ha vuelto más urgente, dada la mayor complejidad y amplitud de las interacciones comerciales en la actualidad.



Referencias

Abelha, M., Fernandes, S., Mesquita, D., Seabra, F. & Ferreira-Oliveira, A.T. (2020). Graduate Employability and Competence Development in Higher Education—A Systematic Literature Review Using PRISMA. *Sustainability*, 12(15), 5900.

British Council (2018). *The Future Demand for English in Europe 2025 and Beyond*. London: British Council with Trajectory Partnership.

Cambridge English (2016). *English at Work: global analysis of language skills in the workplace*. [online document] Retrieved from [english-at-work-full-report.pdf](#) ([cambridgeenglish.org](#)).

Celce-Murcia, M. (2008). Rethinking the role of communicative competence in language teaching. In E. Alcon Soler & Maria Pilar Safont Jordà (eds). *Intercultural Language Use and Language Learning*, pp. 41-48, Springer.

Didiot-Cook, H., Gauthier, V. & Scheirlinckx, K. (2000). *Language needs in business. A survey of European multinational companies*. Working Paper. Paris: HEC Paris, Languages and Cultures Department working paper.

Duggan, S. J. (2009). *What Business Wants: language needs in the 21st century*. The Language Flagship, National Security Education Program. [online document] Available at: <https://www.nsep.gov/sites/default/files/What%20Business%20Wants%20Report.pdf>

Education First (2020). *EF English Proficiency Index. A ranking of 100 countries and regions by English skills*. [online document] Available at: www.ef.com/epi

Hagan, S. (2011). *Report on Language Management Strategies and Best Practice in European SMEs: The PIMLICO Project*. European Commission. [online document] Retrieved from https://ec.europa.eu/assets/eac/languages/policy/strategic-framework/documents/pimlico-full-report_en.pdf

IFE (n.d.). *Keep in Mind – Tendências RH*. [online document] retrieved from <https://www.ife.pt/blog/keep-in-mind-tendencias-rh>

OECD (2018), *Skills Strategy Implementation Guidance for Portugal: Strengthening the Adult-Learning System*, OECD Skills Studies, OECD Publishing, Paris [online document] Available at: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264298705-en>

Pires, N.F. (2018). *Portugal – Why?* In *Blog-Liderança*, posted 23 May 2018. [online document] Available at: <https://www.blog-lideranca.pt/2018/05/23/portugal-why/>



Ribeiro, F, Calvão, A.R. & Simões, A.V. (2019). Linguistics skills required by Portuguese employers in the past 40 years: the case of office management professionals. *Millenium*, 2(9), pp. 79-89.

Swiatkiewicz, O., Perlo, D. & Perlo D. (2015). What kind of skills are expected by Portuguese and Polish employers? *Journal of Intercultural Management*, 7(1), pp. 5-21.

Tenzer, H, Terjesen, S. & Harzing, A-W. (2017). Language in International Business: A Review and Agenda for Future Research. *Management International Review*, 57, pp. 815-854.

Blogs y páginas web:

<http://www.ina.pt/index.php/recrutamento-e-mobilidade/171-formacao/2024-programa-de-capacitacao-em-linguas> - Page of the General Directorate responsible for the qualification of Portuguese Civil Servants specifically directed at Language qualifications.

EURES – Information on the job market in Portugal
<https://ec.europa.eu/eures/main.jsp?catId=2645&lmi=Y&acro=lmi&lang=pt&recordLang=pt&parentId=&countryId=PT®ionId=PT1&nuts2Code=PT17&nuts3Code=null&mode=shortages®ionName=N%C3%ADvel%20Nacional>

Blog de Liderança e Management. Available at: <https://www.blog-lideranca.pt/> Blog on leadership and management issues and concerns, with an area on training and development

Blog RH Bizz. Available at: <https://www.ife.pt/blog> - Blog on human resources issues and concerns

HSM- The Power of Knowledge. Available at: <https://www.hsm.com.br/> - Brazilian blog on human resources

Legislación citada:

Decree-Law 176/2014, of 12 December – defines the inclusion of English in the curriculum of Basic Education as mandatory subject, starting at the 3rd grade.



Resumen de los resultados sobre los requisitos de inglés que necesitan las empresas en sus empleados en Reino Unido

La investigación de campo se llevó a cabo contactando con empresarios locales, instituciones lingüística y profesionales de la enseñanza que daban clases de idiomas en empresas.

Estas empresas se localizaban en el sur de Inglaterra, en los condados de Berkshire, Hampshire y West Sussex, ya que el sureste de Inglaterra tiene la segunda densidad más alta de negocios en el Reino Unido después de Londres con 1272 por 1000 personas (Small Business People, 2020). La mayoría de las empresas con las que contactamos estaban agrupadas en Reading y sus alrededores en Berkshire, Southampton y Portsmouth en Hampshire y Chichester en West Sussex. La población de cada ciudad varía mucho. Portsmouth es la ciudad más poblada del Reino Unido fuera de Londres con 5.373 habitantes por kilómetro cuadrado; seguido de Southampton con 5.050; Reading con 4.045 y Chichester con solo 154 ciudadanos por kilómetro cuadrado (ONS, 2020). Los tipos de negocios en cada ciudad variaban. Reading tiene un sector de la hostelería bastante amplio, con muchos hoteles y restaurantes que atienden a turistas y gente de negocios. También tiene una serie de empresas de Tecnologías de la Investigación reconocidas internacionalmente.

Las empresas y organizaciones contactadas en las regiones iban desde fabricación industrial, contabilidad, TI, legislación, derecho y banca a gran escala. Estas empresas operaban localmente y / o internacionalmente y, en promedio, empleaban al menos del ocho al diez por ciento de la fuerza laboral nacida en el extranjero con la excepción de la agencia de legislación y la manufactura industrial que empleaba personal principalmente de Nigeria, que consistía en aproximadamente el 1 por ciento de la fuerza profesional activa y administrativa y el 45 por ciento respectivamente.

Las cuestiones que propusimos se referían a las habilidades de comunicación requeridas por las empresas de los empleados que trabajaban para ellas. Las preguntas fueron abiertas y cerradas. Se formularon preguntas bajo los siguientes títulos:

- Comunicación no verbal (conciencia cultural y lenguaje corporal)
- Comunicación verbal (incluida la escucha)
- Comunicación escrita (incluida la lectura)

El objetivo principal de la investigación fue identificar las tareas y objetivos que utilizarían los profesionales de negocios. Con esto en mente, se desarrollaron las siguientes preguntas:

1. ¿Qué habilidades de comunicación requiere de sus empleados?
2. ¿Qué habilidades de comunicación necesita de los empleados que trabajan a título profesional dentro de su organización?
3. ¿Qué habilidades de comunicación requiere de sus empleados cuyo primer idioma no es el inglés?



4. ¿Qué habilidades de comunicación requiere de sus empleados cuyo primer idioma es el inglés?

5. De las habilidades de comunicación no mencionadas anteriormente, ¿cuál de las siguientes considera vital para los empleados con nombramientos profesionales activos en su organización?

Redacción: informes, declaraciones de testigos, licitaciones, redacción de cartas legales, cartas de disculpa y agradecimiento, declaraciones de testigos, estimaciones, reglas, informes legales, agendas de reuniones, inventario, manuales, memorandos, boletines, comunicados de prensa y propuestas.

Oral: presidir reuniones, dar presentaciones, proporcionar retroalimentación al personal, disciplinar y despidos, interrogar, dar instrucciones habladas, explicar detalles, realizar pedidos.

6. ¿Cuáles son las tareas que el personal debe realizar en inglés en el trabajo?

7. ¿Con qué frecuencia se realiza cada tarea identificada?

8. ¿Cuáles son las experiencias previas de los profesionales de negocios con los cursos de inglés enfocados en negocios y comercio?

9. ¿Hay algo más que le gustaría agregar con respecto a la comunicación verbal y no verbal?

10. Proporcione cualquier información adicional que crea que nos ayudaría a comprender los requisitos de inglés de un empresario en la región sur del Reino Unido.

Los requisitos básicos que buscaban las empresas, la industria y el gobierno eran habilidades de escucha con un nivel alto, comunicación verbal y escrita. Exigían que la comunicación fuese clara, concisa y enfocada.

Veían muy necesario que los empleados pudieran participar plenamente en las reuniones. Había una serie de habilidades lingüísticas y no lingüísticas específicas que las empresas destacaban.

Específicamente, los empresarios dijeron que los empleados que trabajaban en roles profesionales necesitaban las habilidades lingüísticas necesarias para comunicarse con superiores, subordinados, compañeros y, lo que es más importante, los clientes; además, era imperativo que entendieran y dieran instrucciones verbales y escritas.

Esto era especialmente importante si trabajaban en un entorno peligroso como la construcción, la industria pesada o la aplicación de la ley donde la seguridad era una preocupación, y la aplicación de la ley y la profesión legal, por ejemplo, donde se requería precisión.

Los empresarios también mencionaron que se necesitaban habilidades no lingüísticas, por ejemplo, asertividad, inteligencia emocional como la empatía y anticipación a las necesidades y preocupaciones de los demás, confianza y amabilidad.



Algo que pudimos observar en la mayoría de las respuestas fue el hecho de que en un gran porcentaje de las entrevistas laborales el personal directivo nacido 'no nativo' altamente calificado y competente que trabaja con hablantes 'nativos' locales necesita tener un alto grado de capacidad comunicativa y comprensión cultural del idioma hablado en la fábrica, taller, entornos donde la dinámica específica del lenguaje es diferente a un entorno empresarial. Esto fue repetido por los profesionales que debían trabajar con clientes usando un lenguaje no estándar.

Hemos resumido las necesidades en los siguientes puntos:

Empleados locales cuyo primer idioma es el inglés

- Comprensión de lo que se considera inglés "internacional" y un esfuerzo consciente para reducir los modismos y el vocabulario de base cultural;
- Mente abierta y sensibilidad cultural para la comunicación.

Empleados cuyo primer idioma no es el inglés

- Confianza para presentaciones.
- Habilidades de comunicación telefónica
- Habilidades para poder llevar a cabo una conferencia vía web
- Comunicar la retroalimentación de manera apropiada
- Aumento de la competencia auditiva a través de un conocimiento de la pronunciación en inglés que se requería al administrar no solo a los empleados que usaban la lengua local, sino también a otros empleados extranjeros que usaban inglés.
- La necesidad de aumentar las "charlas triviales" o la comunicación social para conferencias, reuniones de negocios, etc. Esto incluyó brindar información adicional para la continuación de la conversación y suavizar los comentarios negativos; usar afirmaciones, interjecciones, pausas vocalizadas y rellenos como "um", "entiendo", "de verdad", "ya veo" y "sí, por supuesto" para reconocer la comprensión de uno;
- Habilidades a la hora de llevar a cabo una presentación para reuniones, talleres, conferencias y actividades promocionales;
- Cuestionar, pedir aclaraciones, hacer preguntas abiertas para estimular el diálogo
- Escritura: comprensión de la escritura instructiva, informativa, persuasiva y transaccional; escritura para la comunicación tradicional y comunicación escrita para medios electrónicos como Slack, texto y correo electrónico; usar lenguaje formal, semiformal e informal; escritura de género específico: legal, académico y aplicación de la ley; evitando la jerga
- Mostrar respeto por los que están debajo y por encima y usar honoríficos;
- Habilidades de escucha activa que requirieron reconocer al hablante, mostrar interés, intervenir y tomar turnos;

- Habilidades de comunicación del lenguaje corporal;
- Mente abierta y sensibilidad cultural para la comunicación.
- Comprensión de las bromas, la convivencia, el humor y las blasfemias; utilizando expresiones fáticas para iniciar conversaciones como "Hola", "hola", "¿cómo estás?", "¿Howzitgoin?" y "buenas tardes".

Debe tenerse en cuenta que las habilidades que aquí hemos presentado no las poseían de forma activa todos los empleados de lengua nativa, y son habilidades y competencias que deberían ser poseídas por todos los empleados.

De la investigación de escritorio que llevamos a cabo, nos enfocamos en sitios web e investigaciones publicadas en Internet en los últimos seis años con el fin de proporcionar a IO1 datos relevantes. La investigación en línea buscó proporcionar profundidad a las secciones 1, 2 y 3 de IO1.

El proyecto también concluyó que gran parte de la investigación académica sobre las habilidades lingüísticas era de pago y no estaba disponible gratuitamente para los investigadores de la empresa o los posibles empleados que realizaban investigaciones a menos que su organización se hubiera suscrito.

También hemos encontrado varias pruebas en la web sobre qué habilidades buscaban las empresas. Usamos aproximadamente de cuarenta a cincuenta sitios web para la investigación se precedentes generales; aunque algunos sitios aportaron información de otros sitios web, utilizamos veintitrés sitios web que proporcionaron información útil para IO1.

Incluía redes sociales, sitios de servicios profesionales y publicaciones académicas, así como sitios web de empresas. La información buscada estaba relacionada con las necesidades lingüísticas de las empresas en general. Esto fue para proporcionar dos cosas, en primer lugar, nos proporcionó un esquema para nuestra investigación y, en segundo lugar, para confirmar lo que los entrevistados nos habían dicho con respecto a sus requisitos de inglés e idiomas para los empleados. El contenido se centró en los requisitos relacionados con los idiomas de las empresas que utilizan el inglés como idioma "oficial". La investigación de la sección 2 identificó muchos sitios web centrados en técnicas de intervención educativa específicamente para niños y jóvenes.

Había una escasez de información, en concreto, para los adultos que buscaban empleo aprendiendo y/o utilizando el inglés para trabajar; sin embargo, los educadores estarían de acuerdo en que las técnicas identificadas en la investigación podrían, y están siendo empleadas por los educadores de idiomas durante la formación.

Lo que se descubrió vía internet reflejaba más o menos lo que nos dijeron los participantes de la encuesta. Lo que la mayor parte de la investigación de escritorio nos proporcionó en forma de información fue que los empresarios buscaban habilidades de comunicación no lingüísticas, así como habilidades de comunicación relacionadas con el lenguaje. A partir de las muestras, las habilidades de comunicación que la mayoría de los empresarios consideraron deseables para un empleado en el negocio (Smallbusinessify.com, 2019) fueron



la escucha activa, habilidades de redacción de contratos, memorandos, etc. Habilidades verbales para hablar en público, incluidas las presentaciones, las habilidades de comunicación interpersonal, las ventas, las habilidades de presentación, la negociación y la creación de redes.

Según Cambridge Assessment English (Cambridge, 2020) la habilidad más importante exigida por los empresarios era la lectura porque es el idioma más utilizado en publicaciones internacionales. A esto le siguió la comunicación en el sector del servicio al cliente.

Según Nick Rajas en un blog de Salesforce (2019), hay diez habilidades de comunicación que se requieren para los negocios. Entre ellos se encuentran organizar la información de manera coherente, desarrollar estrategias de resolución de problemas, uso de modales, emplear inteligencia emocional, comprender la comunicación no verbal, convertirse en un buen oyente, aprender a cuestionarse y hacer preguntas, y saber cuándo ser asertivo, lo cual refleja lo que dijeron nuestros encuestados.



Referencias

Buinessify, S. (2018). Business Communication Skills You Need for Success in Business. [online document] SmallBusinessify.com. Available at: <https://smallbusinessify.com/business-communication-skills-you-need-for-success-in-business> [Accessed 23 Mar. 2021].

Cambridge English Assessment (2020). Which English language skills are needed for the future? [online document] Available at: <https://www.cambridgeenglish.org/learning-english/parents-and-children/information-for-parents/tips-and-advice/which-english-language-skills-are-needed-for-the-future/>.

Duggan, S. (2009). 'What Business Wants: Language Needs in the 21st Century', [online document] Available at: <https://www.nsep.gov/sites/default/files/What%20Business%20Wants%20Report.pdf>

Mindtools (2009). Communication Skills - Start Here: Discover Our Top 100 Business Communication Tools. [online document] Available at: <https://www.mindtools.com/page8.html>.

Financial Times. (2019). Non-English speakers are shut out of the top jobs. [online document] Available at: <https://www.ft.com/content/a71ec568-0232-11ea-be59-e49b2a136b8d>

Jolin, L. (2014). Why language skills are great for business. [online document] Available at: <https://www.theguardian.com/small-business-network/2014/dec/16/language-skills-great-business>>

Office of National Statistics – National Records of Scotland, (2021). [online document] Available at: <https://www.ons.gov.uk/visualisations/dvc809/data/datadownload.xlsx> [Accessed 15 March 2021].

Salesforce Canada Blog. (2015). 10 Must-Have Communication Skills for Business Success. [online document] Available at: <https://www.salesforce.com/ca/blog/2015/06/10-communication-skills-for-business-success.html>.

Small Business Prices (2020). UK Regional Business Density: Number of Businesses Per 10,000 People. [online document] Available at: <https://smallbusinessprices.co.uk/regional-business-density/>>



Resumen de los resultados sobre los requisitos de inglés que necesitan las empresas en sus empleados en Malta

Investigación de campo

La investigación de campo se llevó a cabo contactando con empresas locales y profesionales de la enseñanza que hacen uso del inglés en su trabajo. Un total de 31 pequeñas y medianas empresas (PyMEs), siete corporaciones multinacionales y ocho profesores fueron los contactados vía correo electrónico y Facebook. Debido a la pandemia provocada por la COVID, no hubo encuentros presenciales para las entrevistas. De las compañías y personas contactadas respondieron trece PyMEs de forma positiva accediendo a formar parte de la investigación y tres multinacionales respondieron el cuestionario. El resto no respondió al cuestionario. Seis de los ocho profesores contactados estuvieron encantados de responder el cuestionario.

Este cuestionario se llevó a cabo con el fin de aclarar las necesidades de idioma inglés en las empresas para que el proyecto pudiera recoger la Guía de mejores prácticas sobre técnicas de intervención para mejorar las habilidades de los ciudadanos desempleados de los países y el Mapeo de las habilidades y competencias particulares que se requieren. Todas las organizaciones contactadas tienen su sede en Malta y Gozo.

Los tipos de negocios abordados variaron. Entre estos había escuelas de idiomas, informática, finanzas, derecho, energía y empresas de fabricación, entre otros.

El cuestionario se realizó a través de una plataforma en línea. Los entrevistados representaban a los departamentos de gestión y recursos humanos de las organizaciones contactadas. A los entrevistados se les preguntó una serie de preguntas cerradas y abiertas relacionadas con los requisitos específicos de idiomas que se buscaban en los empleados.

Los encuestados cooperaron con el proyecto con el acuerdo de que, aunque los resultados se publicaran, permanecerían en el anonimato. Estas empresas operaban y empleaban a una pequeña fuerza laboral nacida en el extranjero.

Las preguntas se referían a las habilidades de comunicación que la empresa requería. Las preguntas fueron abiertas y cerradas. El objetivo principal de la investigación fue identificar las tareas y objetivos que utilizarían los profesionales de estos negocios. Con esto en mente, se desarrollaron las siguientes preguntas:

1. ¿Qué habilidades de comunicación requiere de sus empleados?
2. ¿Qué habilidades de comunicación necesita de los empleados que trabajan a título profesional dentro de su organización?
3. De las habilidades de comunicación no mencionadas anteriormente, ¿cuál de las siguientes considera vital para los empleados en activo en su organización?:

Redacción: informes, declaraciones de testigos, licitaciones, redacción de cartas legales, cartas de disculpa y agradecimiento, declaraciones de testigos, estimaciones, reglas, informes



legales, agendas de reuniones, inventario, manuales, memorandos, boletines, comunicados de prensa y propuestas.

Oral: presidir reuniones, dar presentaciones, proporcionar retroalimentación al personal, disciplinar y despidos, interrogar, dar instrucciones habladas, explicar los detalles, realizar pedidos.

4. ¿Cuáles son las tareas que el personal debe realizar en inglés en el trabajo?
5. ¿Con qué frecuencia se realiza cada tarea identificada?
6. ¿Cuáles son las experiencias previas de los profesionales con los cursos de inglés comercial?
7. ¿Hay algo más que le gustaría agregar con respecto a la comunicación verbal y no verbal?
8. Por favor, proporcione cualquier información adicional que crea que nos ayudaría a comprender los requisitos de inglés de un empresario.

Las respuestas a las preguntas 1 y 2 muestran que todos los encuestados requerían en sus empresas un mínimo de buen nivel de comprensión oral, expresión oral, lectura y comunicación escrita en inglés. Algunos señalaron que el nivel de inglés debía ser avanzado o profesional, ya que esto era fundamental para trabajar con clientes, compañeros y superiores y realizar las tareas de manera eficiente. En general, todos los encuestados señalaron que la comunicación en inglés debe ser clara, comprensible, educada y profesional, pero amigable.

Los empresarios tenían requisitos específicos para sus empleados con respecto a las habilidades en inglés, tanto en escrito como hablado. Con respecto a las habilidades escritas requeridas, destacaban la necesidad de que los empleados pudieran redactar informes. Casi la mitad de los encuestados eligió esta opción. La segunda y tercera más comunes fueron redactar agendas y escribir memorandos. Algunas otras habilidades escritas relevantes que fueron propuestas eran la redacción de reglas y manuales. Las menos requeridas fueron la redacción de declaraciones de testigos y escritos legales. Las habilidades habladas más requeridas fueron explicar detalles y dar instrucciones. Ambas habilidades fueron identificadas como importantes por más de la mitad de los encuestados. La tercera habilidad más importante identificada fue la realización de presentaciones. La habilidad menos importante según los encuestados fue cuestionar e interrogar.

La pregunta 4 se relacionaba con cuáles eran las tareas que el personal debía realizar en inglés en el trabajo. Las respuestas aquí variaron según los diferentes negocios. Las respuestas de los profesores de inglés subrayaron la necesidad de tener buenas habilidades en inglés para llevar a cabo la enseñanza con éxito y de la manera más efectiva; comunicación con compañeros de trabajo, superiores y estudiantes. Además, otras tareas destacadas incluyeron: formular y responder preguntas, explicar conceptos del idioma, preparar y dar presentaciones, preparación de hojas de trabajo y notas, oración, correcciones de trabajo. Para las otras empresas, se obtuvieron como respuesta varias tareas. Estas incluían: comunicarse con socios internacionales, redactar informes de progreso, responder llamadas, redactar nuevas propuestas y proyectos, participar en reuniones y presentaciones, redactar actas, redactar órdenes, redactar correos electrónicos, hablar con clientes, tratar con



proveedores, entre otros. Todas estas diferentes tareas muestran que el inglés se usa en varios aspectos de diferentes trabajos, tanto en escrito como hablado. Esto muestra la importancia de una buena comprensión del inglés en diferentes niveles.

En cuanto a la frecuencia de las tareas mencionadas en la pregunta anterior, la mayoría de las respuestas muestran que una buena mayoría de estas tareas se realizan todos los días. Algunas tareas que no se realizan a diario, como la redacción de informes y la realización de presentaciones, se marcaron como frecuentes, regulares y/o trimestrales.

De los encuestados, solo unos pocos dijeron que los trabajadores tenían experiencia con cursos de inglés de negocios. Para los instructores de inglés, se requerían títulos y certificados de inglés para poder trabajar en las escuelas de inglés. La mayoría de los otros encuestados dijeron que las calificaciones satisfactorias de inglés son suficientes por parte de los empleados, y no es necesario que sean cursos de inglés de negocios. Dos empresas dijeron que estos cursos se ofrecen a sus empleados.

Los entrevistados proporcionaron aún más comentarios sobre la comunicación verbal y no verbal. Algunos expresaron que tanto la comunicación verbal como la no verbal son vitales para las empresas, ya que es la mejor forma para que cualquier empresa mantenga a los clientes felices y satisfechos en un ambiente amigable. Además, los empleados deben tener la capacidad de adherirse a una multitud de orígenes culturales y explicar un objetivo común. Muchas empresas identificaron la comunicación verbal en inglés como la más importante, debido a la gran cantidad de extranjeros con los que habría que comunicarse. También se destacó que la cortesía, la amabilidad y la claridad al hablar eran claves en el lugar de trabajo. Para los profesores de inglés, ambos tipos de comunicación (comunicación verbal y no verbal) son esenciales. Durante las clases, los profesores dan mucha importancia a la comunicación verbal siendo claros y concisos en las explicaciones e instrucciones. La comunicación no verbal, como el lenguaje corporal, también es de suma importancia. Si alguno de estos tipos de comunicación no se lleva a cabo de manera eficaz, es probable que el estudiante tenga más dificultades para aprender el idioma.

Finalmente, los empresarios nos proporcionaron una serie de ideas adicionales. Algunos creen que los empleados deben poseer habilidades en modales y atención al cliente, y que el uso general del inglés debe estar a la altura para realizar tareas diarias como enviar correos electrónicos, etc.

Investigación de escritorio

Esta investigación se realizó en línea consultando varias páginas web. Las páginas web visitadas incluían webs de empresas y de servicios profesionales.

A partir de la investigación realizada, se puede observar un patrón general en los requisitos del inglés que solicitan las solicitudes de empleo. Estaba claro que la mayoría de las empresas de Malta utilizan el inglés como uno de los principales idiomas para llevar a cabo sus negocios. Esto se puede atribuir al hecho de que el inglés es uno de los idiomas oficiales de Malta, junto con el maltés. También es bueno tener en cuenta que las oportunidades laborales se enumeran en inglés, lo que demuestra el amplio uso del inglés en las empresas para contratar



empleados. Además, el inglés es una asignatura obligatoria en todas las escuelas primarias y secundarias de Malta, lo que demuestra la relevancia educativa de este idioma.

Se especificaban las necesidades lingüísticas generales para los puestos de trabajo. Las habilidades que buscaban las empresas en los posibles empleados subrayaron la importancia de poseer una buena lectura, expresión oral, comprensión y escritura. Otros simplemente afirmaron que el dominio del inglés es uno de los requisitos de elección. En las solicitudes de empleo no se mencionaron otras habilidades con respecto al idioma. Estos requisitos del inglés estaban presentes en anuncios de diferentes tipos de trabajo, desde ingenieros hasta empleados.

Los datos recopilados de una muestra representativa de empresarios muestran que las habilidades consideradas más importantes eran las de comunicación oral (78,7%), las habilidades de trabajo en equipo (78,6%), las habilidades del idioma inglés (74,4%) y las habilidades de manejo de clientes (72,3%) . Todos estos hallazgos se aplicaron a puestos de trabajo tanto en el sector público como en el privado. En conclusión, estos hallazgos coinciden con los de la primera parte de esta investigación, que muestra que el inglés profesional es un requisito para la mayoría de los trabajos en Malta en todos los sectores y niveles. Se requiere comunicación oral y escrita de los posibles trabajadores.



Referencias

Business Culture. (2013). Business communication. [online document] Available at: <https://businessculture.org/southern-europe/business-culture-in-malta/business-communication-in-malta/> [Accessed 23 Mar. 2021].

English in the Workplace - Corporate English. [online document] Available at: <https://www.maltalingua.com/english-in-the-workplace/> [Accessed 23 Mar. 2021].

MaltaToday. The added value of business English skills for local companies. [online document] Available at: https://www.maltatoday.com.mt/sponsored/sponsored/96887/the_added_value_of_business_english_skills_for_local_companies_#.YB68DuhKg2w [Accessed 23 Mar. 2021].

Ministry of Education, 'Job Opportunities'. [online document] Available at: <https://www.gov.mt/en/Government/DOI/Government%20Gazette/Employment%20Opportunities/Pages/Post-of-Education-Officer-in-the-Ministry-for-Educatio.aspx> stated



Resumen de los resultados sobre los requisitos de inglés que necesitan las empresas en sus empleados en Chipre

Investigación de campo

Aunque la gran mayoría de los anuncios de trabajo en Chipre están en inglés (consulte la investigación de escritorio), los negocios a menudo se realizan en inglés (KTC, 2018) y se requiere conocimiento del inglés en la mayoría de los puestos, desafortunadamente, no hay ninguna investigación que esté disponible de forma pública sobre el uso del inglés profesional en Chipre. La encuesta a continuación intenta cerrar esta brecha de conocimiento al recopilar comentarios de los profesionales y gerentes de recursos humanos, así como de los profesionales de la enseñanza del inglés comercial, y brinda información única sobre lo que los empresarios requieren respecto a habilidades en inglés en Chipre actualmente.

Metodología

Debido a la limitación de tiempo y la pandemia, se llevó a cabo un cuestionario en línea en los formularios de Google que incluía preguntas sobre qué habilidades específicas de inglés consideraban más importantes para el trabajo los empleadores y los profesores de inglés comercial.

La encuesta se envió a empresas medianas y grandes de diversos sectores. Se contactó a empresas locales, profesionales de recursos humanos y profesionales de la enseñanza del inglés y se les pidió que completaran la encuesta. Todas las respuestas se trataron de forma confidencial y anónima, a menos que los encuestados desearan ser informados sobre los resultados de la investigación.

Participantes

Se enviaron alrededor de 100 invitaciones y se recibieron 30 respuestas. El 63% de los encuestados eran mujeres, la mayoría de los encuestados (50%) tenían entre 30 y 39 años y el 83% tenían más de 29 años.

El 50% de los encuestados tenían funciones de RR.HH./formación y el 50% en puestos directivos, incluidos altos directivos y directores. El 17% de los encuestados trabajaban para empresas locales o nacionales y el resto trabajaba para organizaciones multinacionales. Finalmente, los participantes trabajaban en una variedad de sectores, desde finanzas, publicidad, hotelería y servicios alimenticios hasta construcción y educación.

Además, 5 profesores de inglés dirigido a los negocios aportaron su opinión. Todos eran mujeres y la mayoría tenían entre 40 y 49 años. Dos enseñaban inglés comercial en todos los niveles, mientras que dos enseñaban desde B2-Intermedio superior en adelante. Todos los encuestados trabajaban para el sector privado y uno de ellos también trabajaba en el sector público. Finalmente, la mayoría ha estado enseñando inglés comercial durante más de 5 años (60%) en instituciones de educación superior.

Resultados

Profesionales/gerentes de Recursos Humanos

La mayoría de los encuestados, como se esperaba, afirmaron que se requerían habilidades escritas y verbales muy buenas o excelentes (por ejemplo, *'habilidades para escribir, leer, hablar', 'capacidad para responder a toda la comunicación interna (oral o escrita) en inglés a un nivel comercial' 'excelente oral y escrita'*). Dos de los encuestados se centraron más en la redacción y la comunicación escrita en general (*"tareas, holgura, correos electrónicos, etc."*). Otros afirmaron que el inglés era el idioma oficial utilizado por sus empresas, por lo que un excelente dominio del inglés era esencial. Un encuestado se refirió a las calificaciones formales como un requisito (*por ejemplo, "un título de nivel "O", por ejemplo, y uno superior según el puesto "*

Las tres habilidades principales de comunicación escrita que los empresarios situaron como las más importantes fueron los correos electrónicos (100%), los informes (83,3%) y las propuestas (70%). La redacción de memorandos (46,7%), agendas de reuniones (43,3%) y manuales (40%) también fueron de gran importancia. Aunque la frecuencia con la que se informó que se usaba cada habilidad varió, la mayoría de los participantes estuvieron de acuerdo en que las habilidades escritas eran necesarias a diario, especialmente la comunicación por correo electrónico.

Las tres habilidades principales de comunicación oral que identificaron los encuestados fueron explicar detalles (80%), dar instrucciones orales (73%) y hacer presentaciones (73%) dando retroalimentación del personal (56,7%) y presidir reuniones (46,7%) también con una puntuación alta en la lista.

Además, solo 5 encuestados tenían experiencia previa con inglés comercial, 2 durante sus estudios y 3 en su lugar de trabajo actual.

Curiosamente, cuando se les pidió que añadieran más información sobre las habilidades del inglés que requieren los empresarios, algunos de los encuestados se centraron en la comunicación oral (por ejemplo, *'discutir con los clientes de manera informal y formal'*), una habilidad que, según se informa, los chipriotas carecen (ver investigación de escritorio). Otros se centraron en las habilidades escritas (por ejemplo, *"redactar contenido de forma profesional, eficiente y bien expresada"*) y uno de los encuestados destacó la importancia de la transición de la Universidad al mundo laboral.

Profesores de inglés para el ámbito de los negocios

De manera similar a las respuestas de los empresarios, los profesionales del inglés comercial destacaron la importancia de las habilidades tanto orales como escritas (*"correspondencia por correo electrónico, ventas, presentaciones, servicio al cliente, resolución de problemas, etc.", "fluidez, acento, resolución de problemas"*).

Con respecto a la comunicación escrita, las tres habilidades más importantes identificadas por los profesores de inglés dirigido al ámbito de los negocios fueron redactar informes (100%) y correos electrónicos (80%), similar a lo que los empresarios identificaron como importantes,

pero también escribir cartas de disculpa y agradecimiento (80%), que fue sorprendente, ya que no fue considerado tan importante por los empresarios. También se consideró de gran importancia la redacción de propuestas (60%) y agendas de reuniones (40%). Además, cuando se les pidió que identificaran con qué frecuencia creían que se usaban esas habilidades, los encuestados respondieron que a menudo se necesitaban redactar correos electrónicos e informes, mientras que uno de los encuestados afirmó que dependía del puesto de trabajo y de la industria en la que trabajaba el empleado.

Las respuestas de los profesores de inglés comercial con respecto a la comunicación oral fueron casi idénticas a las de los profesionales/gerentes de recursos humanos. Las tres principales habilidades de comunicación oral identificadas por los profesores de inglés comercial fueron dar instrucciones orales (100%), explicar detalles (100%) y hacer presentaciones (80%), seguidas de proporcionar comentarios al personal (60%), todos los cuales consideraron que era utilizado a menudo o diariamente por los empleados. De manera similar, con respecto a las habilidades escritas, un encuestado afirmó que la frecuencia con la que se usaban las habilidades orales dependía de la función laboral específica.

Cuando se les pidió que proporcionaran cualquier información adicional que considerasen importante, se hicieron comentarios interesantes. Dos encuestados afirmaron que los empleados a menudo carecen de habilidades básicas (*'los empleados a menudo tienen un nivel bajo de inglés', 'La mayoría de las veces ni siquiera los empleadores saben cómo escribir un correo electrónico adecuado, por ejemplo, y por lo general resulta en malentendidos y malentendidos'*), un encuestado enfatizó la importancia de la comunicación verbal y finalmente otro encuestado resaltó la falta de habilidades blandas (*'Los graduados y el personal actual en Chipre carecen de habilidades blandas y requieren capacitación en inglés comercial profesional tanto para propósitos orales como para comunicación escrita, incluso aquellos que terminaron la escuela de inglés y estudiaron en inglés.'*)

Investigación de escritorio

Según la encuesta del Eurobarómetro especial más reciente (2012), el 76% de las personas en Chipre pueden hablar inglés y, según la encuesta de educación de adultos de 2016 (Servicio estadístico de Chipre 2018), ese porcentaje ha aumentado al 86,5%, y el 73% informa que sus conocimientos del idioma inglés eran medios o avanzados, lo que no es sorprendente dada la historia de la isla. El inglés solía ser el único idioma oficial en Chipre durante el dominio colonial británico y siguió utilizándose en los tribunales de justicia hasta 1989.

Además, varias instituciones profesionales públicas y privadas ofrecen cursos de inglés comercial. Después de una revisión de los principales centros de enseñanza en Chipre, es obvio que todos se enfocan en las cuatro habilidades principales (escribir, hablar, escuchar y leer) y, aunque sus programas de estudios varían, cubren temas similares y, curiosamente, algunos también ofrecen Módulos de inglés social (CIMA, 2021, CIMABVI, 2021, Cosmopolis, 2021).

Además, la mayoría de las ofertas de empleo en Chipre se publican en inglés. Por ejemplo, después de una búsqueda reciente realizada el 21 de enero de 2021 en Ergodotisi, en la bolsa de trabajo en línea más grande de Chipre con más de 200,000 visitantes al mes y 15,000

suscripciones de empresas, de los últimos 100 anuncios de trabajo, 78 fueron escritos en inglés. Se obtuvieron observaciones similares en otras bolsas de trabajo, por ejemplo, Carierista y Careerjet.

Como se informó en los párrafos anteriores, no hay ninguna investigación sobre los requisitos de los empresarios chipriotas para el inglés profesional que esté disponible al público, pero es de conocimiento común que la fluidez en inglés es esencial para la mayoría de los trabajos en Chipre. Por ejemplo, 92 de los 100 anuncios de empleo (de una variedad de empresas y para todos los niveles) revisados en Ergodotisi, piden que se tenga un uso bueno o excelente del inglés oral y escrito. Desafortunadamente, ninguno especificó con más detalle qué habilidades lingüísticas que solicitan.

Una breve búsqueda en Internet sobre los trabajos ofertados por los empresarios más importantes de Chipre (InBusinessNews, 2021), lleva a una conclusión similar con una observación interesante. Se requería un buen conocimiento del inglés para la mayoría de los trabajos de bajo nivel, pero en los puestos de nivel superior, se requerían habilidades de inglés más avanzadas. Por ejemplo, se pedía un "buen conocimiento" para un puesto en la Autoridad de Telecomunicaciones de Chipre (CYTA, 2020), mientras que "*excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita*" eran esenciales para un puesto de aprendiz ACA/ACCA en PWC Chipre (PWC, 2021).

Se puede llegar a una conclusión similar para aquellos trabajos en el sector público, que requieren un diploma/certificado en inglés o un título estudiado en inglés para todos los puestos, pero el nivel requerido depende del puesto que los candidatos soliciten, por ejemplo, para puestos superiores se requiere un conocimiento 'excelente' de inglés que corresponda a Cambridge English: Proficiency (CPE), o IELTS, Band Score 7.5 (Comisión de Servicio Público, 2017).

Varias habilidades blandas fueron consideradas esenciales por los empresarios en Chipre, especialmente al contratar graduados, por ejemplo, comunicación, resolución de problemas, trabajo en equipo, inteligencia emocional y habilidades organizativas (Dr. Stavrou-Costea, 2017). De todas las habilidades mencionadas, la comunicación es una de las más importantes que suelen exigir los empresarios (Kariera, 2017, Compass4u, 2017), pero los grecochipriotas parecen no tener confianza en las habilidades blandas en inglés, según lo informado por uno de los profesionales de inglés de negocios mencionados anteriormente, algo que fue confirmado por otros. Según CIIM (2020), "*un buen número de empleados en Chipre no se sienten cómodos usando el inglés en su entorno laboral a pesar de haberlo estudiado en la escuela. Esto limita la productividad y la eficacia y da como resultado muchas oportunidades perdidas tanto para los empleados como para los empresarios*".



Referencias

Business Culture (2019).

Business Communication. [online document] Available from <https://businessculture.org/southern-europe/business-culture-in-cyprus/business-communication-in-cyprus/> [Accessed 22 December 2020]

Cambridge English, QS (2016).

Cedefop. (2019). Apprenticeship review: Cyprus. Adding value: rethinking apprenticeships. Luxembourg: Publications Office. Thematic country reviews. [online document] Available from: <http://data.europa.eu/doi/10.2801/133749>

Compass4u. (2017). 10+1 essential skills for current labour market. [online document] Available at: <https://www.compass4u.net/el-gr/blog/employment-ru/essential-skills-for-the-modern-labour-market-ru> viewed on 15 December 2020

Cosmopolis (2021). Business English Courses. [online document] Available at: <http://www.cosmopolis.biz/business-english.html> [Accessed 18 January 2021]

Cyprus Institute of Marketing (CIMA), 2020. Diploma in Business English. [online document] Available at: <https://cimabvi.com/undergraduate-diploma-in-business-english> [Accessed 18 January 2021].

Cyprus International Institute of Management (2020). Professional English. [online document] Available at: <https://www.ciim.ac.cy/professional-english/> [Accessed 22 January 2021].

Ergodotisi (2021). www.ergodotisi.com, job search conducted on 21 January 2021.

English at Work, http://englishatwork.cambridgeenglish.org/#page_q_level
Sunny School (2021). The English for Business course. [online document] Available at: <http://sunnyschool.eu/business-english-courses-in-cyprus/> [Accessed 19 January 2021]

European Commission (2012). Special Eurobarometer 386: Europeans and their Languages. [online document] Available at: https://web.archive.org/web/20160106183351/http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_386_en.pdf [Accessed 19 January 2021].

InBusiness. (2021). The 17 largest Cypriot employers (based on size of workforce in 2019). [online document] Available



at: <https://inbusinessnews.reporter.com.cy/financials/cyprus/article/266148/oi-17-meglyteroi-kyprio-ergdots>, [Accessed 22 January 2021].

Kariera. (2017). Beyond basic skills, what? [online document] Available at: <https://kariera.com.cy/el/pera-apo-tis-vasikes-dexiotites-ti/> [Accessed 15 December 2020]

KTC (2018). Why doing Business in Cyprus? Online article, KTC. [online document] Available at: <https://www.ktc.com.cy/news/business-updates/59-why-doing-business-in-cyprus> [Accessed 20 January 2021].

Ministry of Education (2016). English-Primary Education. [online document] Available at: <http://angld.schools.ac.cy/index.php/el/> [Accessed 22 January 2021].

Public Service Commission (2017). Evidence of Language Proficiency. [online document] Available at: http://www.psc.gov.cy/psc/psc.nsf/page31_gr/page31_gr?OpenDocument [Accessed 13 January 2021]

Statistical Service of Cyprus (2018). Adult Education Survey 2016. [online document] Available at: [https://www.mof.gov.cy/mof/cystat/statistics.nsf/All/634C7F6DABE08AF4C225765600305EDB/\\$file/ADULT_EDUCATION_SURVEY-2016-EL-310118.pdf?OpenElement](https://www.mof.gov.cy/mof/cystat/statistics.nsf/All/634C7F6DABE08AF4C225765600305EDB/$file/ADULT_EDUCATION_SURVEY-2016-EL-310118.pdf?OpenElement)

Stavrou E. (2017). What do employers require from graduates? [online document] Available at: <http://lyk-idalion-lef.schools.ac.cy/data/uploads/2017-2018/sea/ti-zitoun-oi-ergodotes.pdf> [Accessed 22 January 2021]

Yazgin, N. (2007). The role of the English Language in Cyprus and its effects in the ELT classroom. Online Submission, ERIC. [online document] Available at: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED496971.pdf> [Accessed 19 January 2021].



Resumen de los resultados sobre los requisitos de inglés que necesitan las empresas en sus empleados en Rumanía

El informe presenta los resultados de la investigación de campo y de escritorio realizada para el proyecto PESE con el fin de aclarar los requisitos del mercado laboral relacionados con las habilidades de inglés. La investigación de escritorio incluyó un estudio de artículos académicos, resultados de proyectos financiados por la UE y artículos en línea. Las entrevistas fueron el mejor instrumento para recopilar datos cualitativos para este estudio.

Los participantes en las entrevistas fueron empresarios pertenecientes a la economía azul, debido a la ubicación de Constanta cerca del Mar Negro; empresarios del sector empresarial y pymes para comprender su perspectiva sobre el dominio del inglés en trabajo. Los profesores de inglés de las escuelas secundarias y del mundo académico ofrecieron su perspectiva sobre la formación de los futuros empleados en el campo de los idiomas extranjeros.

Además, los encargados de reclutar al nuevo personal también respondieron a nuestra encuesta aportando una visión sobre aquellas habilidades de comunicación en inglés que son consideradas vitales para obtener un trabajo.

Obviamente, el papel del inglés en la evolución profesional es innegable en esta era de globalización. Sin embargo, para los empleados al comienzo de una carrera es necesario el conjunto de habilidades profesionales. La investigación reveló que una de las habilidades que buscan los empresarios es el conocimiento del idioma inglés. Más de un tercio de los trabajos que ofrecen actualmente los empresarios en Rumanía requieren conocimientos de inglés (HIPO, 2021). Los solicitantes rumanos suelen tener un nivel de inglés medio o superior al promedio. Por lo tanto, para aumentar sus posibilidades de empleo y optar a puestos que ofrezcan un buen paquete salarial, los empresarios recomiendan aprender inglés a un nivel superior al promedio, además de habilidades técnicas de inglés.

Habilidades en inglés requeridas

Según los resultados de la vasta bibliografía de investigación científica y los resultados de los proyectos financiados por la UE, las habilidades de comunicación en inglés necesarias que requieren los empresarios para sus empresas son:

- La capacidad de hablar y escribir en inglés, considerada muy importante por los reclutadores en el momento de la contratación.
- Las empresas quieren personas que básicamente puedan leer y comprender palabras escritas en forma de instrucciones, informes, cartas, memorandos, avisos y otros documentos oficiales de cualquier forma (DH, 2012).
- Los posibles empresarios consideran igualmente importante la capacidad de expresar comunicación formal tanto de forma oral como escrita.



- A medida que uno avanza en la jerarquía laboral, se vuelve necesario que un empleado sea un buen presentador, negociador y presidente de reuniones.
- El dominio del inglés ayudará a una persona a realizar sus funciones de manera eficiente.
- Un mejor dominio del inglés permite a los empleados participar de forma más activa y consciente en una sociedad cada vez más plural y abierta a Europa y al mundo (ICM, 2019).

Perspectiva del reclutador y del empresario a cerca de las habilidades de comunicación en inglés

Los empresarios estarán encantados de entrevistar y reclutar personas que tengan habilidades de comunicación en inglés y habilidades laborales.

Una de las carencias importantes encontradas por los empresarios en los candidatos para diferentes trabajos es la falta de habilidades de comunicación tanto oral como escrita. Por esta razón, la primera llamada para invitar a un posible empleado a una entrevista es en inglés. Esto permite al reclutador acortar la lista de candidatos.

Lo mencionado anteriormente se convierte en una desventaja para los candidatos que tienen conocimientos técnicos pero carecen de inglés. Los entrevistadores naturalmente tienen un dilema cuando se encuentran con candidatos que tienen experiencia técnica, pero pocas habilidades de comunicación en inglés. Dependiendo del nivel de conocimiento de la materia, pueden aceptar al candidato, pero se asegurarán de que esté preparado y capacitado adecuadamente.

El uso del Marco Común Europeo de Referencia para los Idiomas no es muy valorado por los reclutadores. A menudo, incluso si el candidato sabe inglés al nivel requerido por el empresario, no autoevalúa correctamente sus habilidades. Así, el CV que llega al reclutador no refleja el verdadero nivel de comprensión, lectura y redacción del candidato en ese idioma. Esto conduce a una percepción errónea del empleador con respecto al conocimiento del idioma del candidato.

Habilidades de comunicación en inglés vitales para los empleados

Un inglés adecuado no solo significa la capacidad de formar oraciones gramaticalmente correctas, sino también las otras habilidades relacionadas para una comunicación efectiva, como las de presentación y las interpersonales mediante el uso del inglés.

Muchos empresarios obtienen su primera impresión de los futuros empleados a través de las habilidades de redacción que muestran en su currículum, carta de presentación y comunicaciones por correo electrónico.

Los empresarios rumanos seleccionaron una variedad de habilidades orales y escritas que son vitales para los empleados:



Escritura: las habilidades de redacción en inglés que influyen principalmente en la calidad del trabajo de los empleados son la capacidad de expresar ideas a través de la palabra, oraciones concisas, la preparación de informes (y correos electrónicos asociados para enviarlos), la comunicación clara de ideas (técnicas, específicas de la materia), recopilación de documentos y correos electrónicos.

Oral: las habilidades de comunicación oral consideradas vitales por los encuestados rumanos comprenden la interacción con los demás, la comprensión de tareas verbales, dar e intercambiar información e ideas durante reuniones y conversaciones, dar explicaciones claras, razonar, preguntar y dar instrucciones orales.

Opinión de los empleadores sobre las tareas que el personal debe realizar en inglés en el trabajo

En un estudio de investigación sobre el orden de la importancia de las habilidades lingüísticas en el trabajo, la mayoría de los encuestados eligieron las habilidades para hablar con un 86,8% (Ojanperä, 2014).

La Encuesta Global de Empleadores sobre habilidades lingüísticas en el lugar de trabajo reveló que las habilidades relacionadas con el inglés son importantes para más del 95% de los empresarios en muchos países de habla no inglesa (Clement & Murugavel, 2018).

Cuando se les preguntó acerca de las tareas que el personal debe realizar en inglés en el trabajo, los empleadores rumanos mencionaron las relacionadas con la comunicación. Debido a que hay muchos extranjeros en las diversas gestiones, los empleados tendrán que interactuar con otros empleados de habla inglesa. Los empresarios también añadieron que valoran que los empleados tengan una experiencia académica o profesional que les ayude a mejorar sus conocimientos de inglés, por ejemplo becas en el extranjero, experiencias en una empresa extranjera, voluntariado, en general, cualquier tipo de interacción con hablantes nativos de inglés que ayuden con las nuevas tareas laborales.

Para los trabajos corporativos, los empleados deben tener relaciones comerciales diarias y comunicarse con ejecutivos de diferentes partes del mundo. El inglés es el idioma más utilizado y el conocimiento del inglés se ha convertido en una de las habilidades de empleabilidad más importantes.

Actividades tales como los correos electrónicos, el chat en línea y las presentaciones de negocios requieren habilidades lingüísticas "por encima del promedio" para poder tener una expresión de la información clara y sin ambigüedades.

Un mal nivel de inglés ralentiza el flujo de la comunicación, provoca malas interpretaciones, puede generar frustración y crear barreras entre los empleados (Ojanperä, 2014).

Habilidades que han de ser llevadas a cabo en inglés en el trabajo

Hospitalidad y Turismo.

El inglés es un aspecto vital en el sector turístico ya que permite brindar el mejor servicio a los visitantes extranjeros que no conocen el idioma local. Los sectores de la hostelería y el



turismo se identificaron como importantes proveedores de mano de obra para el mercado laboral de Rumanía. Por esta razón, se pidió a los empresarios que proporcionaran detalles sobre las principales tareas que el personal debe realizar en inglés en el trabajo y su frecuencia. Entre estos:

- Dar información, seguida de la prestación de servicios y ofrecer ayuda ante los problemas
- Las habilidades para hablar y escuchar se aplican juntas en actividades esenciales, como hacer reservas por teléfono
- Crear un paquete turístico, y para ello, los empleados deben tener buenas habilidades de lectura y escritura así como una terminología específica ya que en la mayoría de los casos la comunicación con empresas que se encuentran en otros países se da por correo electrónico
- La investigación y las actualizaciones sobre diversos temas turísticos se realizan principalmente en inglés; La capacidad lectora ayuda tanto al conocimiento de nuevos temas en turismo como a la promoción al futuro turista.

Las personas que trabajan con fines turísticos y hoteleros deben utilizar el inglés en sus actividades diarias y en el trabajo. Los profesionales del turismo necesitan hablar inglés con los extranjeros para que su visita sea más agradable (Erazo & all, 2019). Con referencia al nivel de conocimiento, “no es de naturaleza técnica ni demasiado especializada” (Strutt, O’Keeffe y Dubicka, 2003), los libros de texto son significativamente similares a cualquier libro de texto de inglés general.

Los sectores portuario y marítimo son sectores económicos importantes para Rumanía. Debido a que estos están cambiando y evolucionando continuamente como resultado de la globalización y la innovación, los empresarios requieren empleados con competencias profesionales y lingüísticas de alto nivel. El conocimiento del inglés se encuentra entre las habilidades más demandadas por los empleados. Por unanimidad, los empresarios y los profesores de inglés afirmaron que las tareas que el personal debe realizar utilizando el inglés en el trabajo son:

- Comunicaciones de rutina a bordo con respecto a las operaciones y el mantenimiento y todo lo que se utiliza para el trabajo del departamento de ingeniería,
- transmitir alertas, mensajes de urgencia y de socorro
- enviar y recibir alertas meteorológicas y comunicaciones de seguridad
- discutir temas relacionados con las inspecciones de control del estado del puerto, la autoridad portuaria, las operaciones de carga y el transporte marítimo.
- Redacción de informes para enviar mensajes diarios e informes a la empresa.
- Las habilidades básicas para comunicar ideas y pensamientos diarios son vitales.



Debido a que los marines de diferentes nacionalidades y culturas trabajan juntos a bordo de los buques (Rosedi, 2013), es necesario que compartan un idioma común a bordo mientras trabajan y viven en el mar. Este idioma en la industria del transporte marítimo se conoce como inglés marítimo. Un curso modelo de la OMI de inglés marítimo internacional rige la enseñanza de la materia en todo el mundo.

Los participantes también mencionaron algunas de las preocupaciones que hacen que las habilidades en inglés sean "imprescindibles" para los futuros candidatos. Las más mencionados: necesidad de interactuar con clientes, proveedores y socios comerciales, globalización de tareas y recursos así como la interacción entre empleados de una empresa geográficamente dispersos que necesitan comunicarse para tomar decisiones importantes. Todo esto hace que el idioma inglés sea el medio más natural de comunicación eficaz.



Referencias

ANOFM. (2018). Press release - The National Agency for Employment. Ministry of Justice.

CCIBV. (2020). Retrieved from CURS ONLINE GRATUIT: COMUNICARE ÎN LIMBA ENGLEZĂ. [online document] Available at:

<http://news.ccibv.ro/stiri/formare-profesionala/2387-curs-online-gratuit-conunicare-in-limba-engleza>

CEDEFOP. (2015). Retrieved from Tackling unemployment while addressing skill mismatch. [online document] Available at:

https://www.cedefop.europa.eu/files/5546_en.pdf

Clement, A., & Murugavel, T. (2018, June). English for the Workplace: The Importance of English Language Skills for Effective Performance. 20(1).

DH. (2012). Importance of English in employment. [online document] Available at:

<https://www.deccanherald.com/content/249714/importance-english-employment.html>

EC. (2015). Retrieved from Upskilling unemployed adults (aged 25 to 64), Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion. [online document] Available at:

<http://europski-fondovi.eu/sites/default/files/dokumenti/Publication.pdf>

EPALE. (2015). Retrieved from Assessment and certification of competences acquired in informal and non-formal learning contexts referred to the occupational standards. [online document] Available at:

<https://epale.ec.europa.eu/en/resource-centre/content/assessment-and-certification-competences-acquired-informal-and-non-formal>

Erasmus. (2016). [online document] Available at:

<http://www.languages4all.eu/>

Erasmus. (2019a). [online document] Available at:

<https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/project-result-content/021ce608-d667-42b7-9232-0a68f62dbd24/The%20set%20of%20tips%20and%20guidelines%20final%20version.pdf>

Erasmus. (2019b). [online document] Available at:

<http://www.prac-mareng.com/>

Erazo, M., & all, e. (2019). English Language Skills Required by the Hospitality and Tourism Sector in El Oro, Ecuador. *Theory and Practice in Language Studies*, 9(2), 156-167. doi:<http://dx.doi.org/10.17507/tpls.0902.05>



HIPO. (2021). Autoevaluarea competentelor intr-o limba straina. [online document] Available at:

<https://www.hipo.ro/locuri-de-munca/vizualizareArticol/567/Autoevaluarea-competentelor-intr-o-limba-straina>

ICM. (2019). Retrieved from Let's CLIL: enhancing communicative competences in a European setting. [online document] Available at:

<https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/projects/eplu-project-details/#project/2017-1-IT02-KA101-035571>

Law76. (2002). Law no. 76/2002 on the unemployment insurance system and employment stimulation. [online document] Available at:

https://www.regiuneavest.ro/assets/laws/en_file_1202215089_15971.pdf?PHPSESSID=f7b18938b6dbab0cd1a1a3b0f210a02a

LM. (2020). Retrieved from Labour Code. [online document] Available at:

https://www.codulmuncii.ro/titulul_6_1.html

MDRAPE. (2017). Retrieved from Ministry of Regional Development, Public Administration and European Funds. [online document] Available at:

<https://www.startupcafe.ro/fonduri-europene-afaceri-someri.htm>

Ojanperä, M. (2014). EFFECTS OF USING ENGLISH IN BUSINESS COMMUNICATION IN JAPANESE-BASED MULTINATIONAL CORPORATIONS. Master's Thesis. [online document] Available at:

<http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-201402131106.pdf>

Rosedi, S. R. (2013). THE ROLES OF ENGLISH LANGUAGE IN MERCHANT SHIPPING'S COMMUNICATION: THE TRAINING NEEDS OF DECK WATCHKEEPING OFFICERS. Conference: 2nd. International Conference on Language Learning & Teaching 2013

At: Penang, Malaysia. [online document] Available at:

https://www.researchgate.net/publication/269395979_THE_ROLES_OF_ENGLISH_LANGUAGE_IN_MERCHANT_SHIPPING'S_COMMUNICATION_THE_TRAINING_NEEDS_OF_DECK_WATCHKEEPING_OFFICERS

Strutt, P., O'Keeffe, M., & Dubicka, I. (2003). English for International Tourism.



Capítulo 2: Guía de las mejores prácticas sobre técnicas de intervención para mejorar las competencias de los ciudadanos desempleados de los países de la UE.

Este capítulo incluye una descripción de los métodos de intervención, las técnicas y las prácticas utilizadas en el país de cada una de las organizaciones asociadas para enseñar y formar a los desempleados de manera general y en inglés con fines profesionales.

Esta información proporciona una visión general de lo que está disponible en programas gubernamentales, ofertas de formación en instituciones públicas y privadas destinadas a mejorar las habilidades de los desempleados.

Guía de las mejores prácticas sobre técnicas de intervención para mejorar las competencias de los ciudadanos desempleados de los países de la UE – El caso de España

A pesar de la recuperación económica en el período pre-Covid, España se ha visto afectada por los desequilibrios en los ámbitos económico y laboral: elevado endeudamiento público, pequeña industria e inversión insuficiente/ineficiente en investigación, desarrollo e innovación (2); altas tasas de desempleo, especialmente juvenil y de larga duración, segmentación excesiva del mercado laboral, entre otros. En 2017, España tenía la segunda tasa de desempleo más alta de la UE, con un 17,2%, después de Grecia (21,5%).

La estrategia española 2017-20 para la activación del empleo (MEYSS, 2017c) está formada por proyectos y medidas para racionalizar el sistema de protección al desempleo y dotar al sistema nacional de empleo de un conjunto de herramientas, infraestructuras y sistemas de información necesarios para su modernización y mejora, su eficiencia y eficacia. Esto incluye formación y cualificación para el empleo.

La publicación de septiembre de 2015 de la Ley 30/2015 (Jefe de Estado, 2015) que regula la formación profesional para el empleo marcó una nueva era para la gestión e implantación de FP en el ámbito del empleo. Esto todavía se está desarrollando. El acto exigió un sistema eficiente de seguimiento y prospección del mercado laboral, basado en la coordinación de todos los integrantes: administraciones, agentes sociales, expertos, etc. También destacó la necesidad de evaluar el impacto de la formación en el acceso y mantenimiento del empleo, potenciando competitividad de las empresas, mejora de las competencias de los trabajadores, satisfacción de las necesidades del mercado laboral y garantía de la eficiencia de los recursos (MEYSS, 2015c).

Para impulsar el sistema nacional de garantía juvenil (Jefe de Estado, 2016), el Gobierno aprobó en diciembre de 2016 medidas urgentes que favorecen el acceso y registro de los jóvenes en el sistema con requisitos más flexibles como el registro automático de todos los jóvenes como solicitantes de empleo en servicios públicos de empleo; y registro.

Específicamente, para ayudar a prevenir el abandono escolar prematuro en la educación secundaria obligatoria, los programas de FP básica se diseñaron como una ruta alternativa para permanecer o regresar a la educación y la formación.

Los diferentes planes de financiación para los programas de formación disponibles de forma gratuita para los trabajadores desempleados y empleados pueden ser los siguientes:

- a. una formación organizada por las empresas (formación programada por la empresa), financiada con descuentos sobre lo que las empresas tienen que pagar a la Seguridad Social;
- b. programas de formación subvencionados a través de convocatorias abiertas, como los programas de formación sectoriales y transectoriales para empleados y autónomos, incluidos los que trabajan en la economía social (cooperativas, conocidas como planos de formación intersectoriales, sectoriales, autónomos, y economía social);



c. programas de formación subvencionados para desempleados, incluidos los "planes de formación" (planes de formación) destinados a satisfacer las necesidades identificadas por los servicios públicos de empleo y los programas de formación específicos. Se financian mediante convocatorias de propuestas abiertas;

d. otras iniciativas de formación, como permisos individuales de formación, formación en alternancia, formación de funcionarios, formación en centros penitenciarios, entre otras. La forma en que se financian estas iniciativas varía.

La pandemia provocada por la Covid ha obligado a muchas personas a dejar sus trabajos y buscar formas de mejorar su empleabilidad. Por este motivo, el SEPE (Servicio Público de Empleo del Estado) lanza cada semana nuevos programas de formación para ayudar a quienes han perdido su empleo debido a la crisis sanitaria.

El servicio de Empleo Público y FUNDAE colaboran con empresas como Amazon Web Services (AWS), CISCO, Cloudera, Everis, Accenture, Fundación Telefónica, Google, Huawei, IBM, Linux, Oracle y SAP para ofrecer a todo aquel que esté interesado e inscrito para adquirir nuevas habilidades digitales y lingüísticas.

De hecho, el sector de la informática y la programación tiene una tasa de paro del 0% en España, lo que genera una gran demanda de profesionales en este ámbito. Según las estadísticas, se espera que se proporcionen 3,2 millones de puestos de trabajo a especialistas en TI para 2030. La mayoría de estos trabajadores deben tener un nivel adecuado de inglés. Es por eso que SEPE ofrece cursos de idiomas gratuitos para ayudar a los desempleados a obtener los certificados de competencia lingüística A1, A2, B1, B2 y C1 (2021).

En general, los siguientes cursos y programas de formación se pueden encontrar en los sitios web oficiales de SEPE:

1. Cursos en Ceuta y Melilla
2. Centros nacionales
3. Formación de competencias digitales
4. Educación en comunidades autónomas
5. Educación a través de los programas de asesoramiento laboral

Cursoinem.es es un buen recurso para quienes buscan cursos online gratuitos ofrecidos por SEPE y los servicios regionales de empleo.

Por ejemplo, **Smartmind** ofrece un curso de idioma de negocios que incluye una descripción de estructura de empresa, atención al cliente, comunicación de negocios en grupos, escribir perfiles profesionales, comunicación telefónica, escribir correspondencia o emails, vocabulario de viaje, errores frecuentes y *false Friends*, etc. La duración del curso es de 60 horas.

Vipper Sistemas es un centro de preparación aprobado por la Comunidad de Madrid que ofrece un amplio abanico de cursos SEPE completamente gratuitos.



Grupo Hedima ofrece cursos de idiomas más largos (nivel A1-C1) para trabajadores desempleados en los sectores de Hostelería y Turismo o de Economía Social. La duración del curso es de 120 horas.

Academia Integral ofrece varios cursos para aumentar las habilidades de los empleados y los desempleados en el sector de turismo, servicios de emergencia, finanzas y banca, logística y transporte, turismo y hostelería, servicios de catering, atención al cliente, asistencia de administración, negociación de negocios.

Federación de Enseñanza (CCOO) es una organización no gubernamental que apoya a los educadores de todos los niveles del sistema educativo español con cursos de formación, información sobre concursos, propuestas de mejora educativa, puestos en el extranjero, informes sobre problemas actuales en el aula, servicios online gratuitos. También ofrece varios cursos de idiomas (nivel A1-C1).

UGT es el Sindicato de Trabajadores que se presenta como una organización independiente, democrática, comprometida y exigente con presencia en todos los sectores laborales de España. Esta organización es conocida por llevar a cabo distintos cursos, incluidos los de idiomas.



Referencias

ADGD162PO - Inglés empresarial | Smartmind

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO.[online document] Available at:

<https://www.boe.es/boe/dias/2016/12/24/pdfs/BOE-A-2016-12266.pdf> [Accessed 23 Mar. 2021].

Cursos gratis del SEPE para desempleados y trabajadores | 29 enero 2021 (noticiastrabajo.es)

Curso gratuito de PRUEBA DE NIVEL IDIOMA INGLÉS (grupoeuroformac.com)

Cursos Gratis Inglés Alemán - Formación y Empleo (grupohedima.com)

CURSOS GRATIS DE INGLÉS PARA TRABAJADORES Y DESEMPLEADOS (academiaintegral.com.es)

Cursos SEPE 2021 - Formación gratis INEM (infogob.es)

La Moncloa. (20/03/2015). Aprobada la Reforma de la Formación Profesional para el empleo [Consejo de Ministros]. [online document] Available at:

<https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/Paginas/enlaces/200315enlaceformacion.aspx> [Accessed 23 March. 2021].

Martínez-Morales, I. and Marhuenda-Fluixá, F. (2020). Vocational education and training in Spain: steady improvement and increasing value. *Journal of Vocational Education & Training*, 72(2), pp.209–227.



Guía de las mejores prácticas sobre técnicas de intervención para mejorar las competencias de los ciudadanos desempleados de los países de la UE – El caso de Portugal

El Instituto de Emprego e Formação Profissional (Instituto de Empleo y Entrenamiento Vocacional) es el cuerpo Portugués público responsable para el desarrollo e implementación de empleo y entrenamiento vocacional de pólizas y funciona bajo el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Esta institución tiene sus propios centros de formación profesional e incluye estructuras centrales y regionales, y es el responsable de la gran mayoría de la formación profesional que ofrece el Gobierno a los desempleados. Junto al Instituto de Emprego e Formação Profissional, existen empresas privadas certificadas para impartir formación profesional que, además de ofrecer soluciones a medida para empresas de diferentes sectores empresariales, también ofrecen algunas acciones de formación profesional financiadas por la UE. Estas empresas junto con Escuelas de Idiomas ofrecen cursos de inglés con fines específicos pero estos no son gratuitos y no están dirigidos a personas desempleadas y, por lo tanto, no los cubrimos en este texto.

En 2007, Portugal estableció un Sistema Nacional de Cualificaciones (Decreto-ley núm. 396/2007, de 31 de diciembre de 2007) que constituye un marco para todas las disposiciones sobre formación profesional. Este sistema tiene como objetivo precisamente armonizar, normalizar y articular las calificaciones obtenidas en los diferentes subsistemas educativos y de formación profesional, pero también tener en cuenta aquellas competencias obtenidas en contextos no formales o informales.

Este sistema incluyó la creación de un Catálogo Nacional de Calificaciones que establece perfiles de calificaciones según áreas educativas y de formación profesional, clasificados por niveles según el Marco Europeo de Calificaciones. También identifica los términos de referencia educativos y de formación profesional necesarios para la obtención de dichos perfiles. Estos términos de referencia están organizados por módulos. Todos los términos de referencia educativos y de formación profesional del Catálogo incluyen módulos para el inglés.

Actualmente en Portugal, existen seis tipos de programas de formación profesional para personas en el desempleo:

Learning – este programa es para personas jóvenes por debajo de 25 años con al menos un nivel bajo de la educación secundaria. La formación se realiza de forma alterna, entre un Centro de Formación Profesional y una empresa. Los cursos tienen una duración de 3 años. Este programa permite a los jóvenes obtener una titulación de Nivel 4 y completar uno de los perfiles de título definidos en el Catálogo Nacional de Calificaciones e incluye varios módulos de inglés.

Cursos de formación educativa y profesional para adultos - este programa es para personas mayores de 18 años. Son de tipo flexible adaptado a las competencias que ya poseen los alumnos, lo que les permite completar la educación secundaria inferior o superior. Al



completar el programa, se espera que cada alumno haya logrado uno de los perfiles de calificaciones en el Catálogo Nacional de Calificaciones que incluye varios módulos de inglés.

Formación profesional modular – esta es una respuesta para aquellos adultos que desean aumentar sus conocimientos y habilidades profesionales para reincorporarse al mercado laboral. Se trata de una formación profesional de corta duración, con una duración mínima de 25 horas. También se organizan de acuerdo con los términos de referencia educativos y de formación profesional del Catálogo Nacional de Calificaciones pero cada acción equivale a uno o varios módulos incluidos en cada término de referencia. El objetivo de este programa es permitir que los adultos construyan progresivamente y durante varios años su propio seguimiento de calificaciones para poder completar uno de los perfiles de calificaciones del Catálogo.

Vida activa - Empleo calificado - este programa tiene como objetivo ayudar a adultos desempleados con muy bajas calificaciones a volver a ingresar al mercado laboral. Incluye formación profesional de corta duración y un período de formación en algún puesto de trabajo. Estas actividades de formación profesional se organizan según el Catálogo Nacional de Calificaciones.

Especialización tecnológica - Este es un programa para jóvenes y adultos con educación secundaria superior. Estos cursos tienen un componente social y cultural que puede incluir módulos de inglés.

De lo mencionado anteriormente, teniendo en cuenta que todas las referencias formativas que forman parte del Catálogo Nacional de Calificaciones incluyen el aprendizaje del inglés y que los programas de formación profesional dirigidos a los desempleados se organizan según el mismo Catálogo, se puede concluir que el inglés forma parte de toda la oferta formativa dirigida a aquel público en desempleo con intención de reincorporarse al mercado laboral.

Sin embargo, en la práctica, pese a que esto es cierto para los programas de formación de mayor duración y que permiten la finalización de la formación de referencia (como los Cursos de Aprendizaje y Educación-Formación), no es necesariamente el caso de los programas de corta duración (como Formación Modular o Vida Laboral - Empleo Cualificado), ya que corresponden únicamente a algunos módulos. De hecho, el objetivo de estos programas modulares de menor duración es solucionar el problema inmediato del desempleado, preparándolo para una rápida reintegración al mercado laboral.

Pero, por otro lado, estos programas también salvaguardan objetivos a un largo plazo, haciendo posible que cada individuo progrese en su cualificación, según sus necesidades, al completar uno de los perfiles de cualificación del catálogo, asistiendo a varias formaciones de corta duración y distintos cursos a lo largo de los años. Y estas que son a largo plazo incluyen el aprendizaje del inglés. También es importante tener en cuenta que todos estos programas de formación sin excepción priorizan la enseñanza de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación), que suelen utilizar terminología inglesa. Esto a menudo actúa como un incentivo para incluir módulos de inglés en las actividades de formación.



En cuanto a la formación profesional que se lleva a cabo de forma específica en inglés, podemos señalar algunos ejemplos de cursos de corta duración que ofrece el Instituto de Empleo e Formação Profissional, como “Lengua inglesa - Técnicas de escritura”, “Lengua inglesa - Actividad empresarial”, “Lengua inglesa - Gestión de Stock y Logística”, “Formación Multimedia en las Áreas de Turismo, Hostelería y Restauración - Inglés”, “Inglés de Negocios”.

Algunas de estas formaciones solo están disponibles en diferentes partes del país según los sectores de actividad presentes en la región, sin embargo, esta situación está cambiando a un ritmo acelerado debido a los desarrollos actuales en los procesos de enseñanza y aprendizaje a distancia. Por limitaciones de espacio, no hemos mostrado el análisis de los contenidos de estos cursos, pero cabe mencionar que la mayoría de ellos parecen enfocados a la adquisición de vocabulario, gramática, no son innovadores en cuanto a temas y no parecen atender a diferentes niveles.



Referencias

www.iefp.pt. (n.d.). Home - IEFP, I.P. [online] Available at: <https://www.iefp.pt/> [Accessed 23 March 2021].

Catálogo Nacional de Qualificações. [online] Available at: <http://www.catalogo.anqep.gov.pt/> [Accessed 23 Mach. 2021].

Diário da República Eletrónico. (n.d.). Decreto-Lei 396/2007, 2007-12-31. [online] Available at: <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/396/2007/12/31/p/dre/pt/html> [Accessed 23 Mach 2021].

Guía de las mejores prácticas sobre técnicas de intervención para mejorar las competencias de los ciudadanos desempleados de los países de la UE – El caso de Reino Unido

Mejores prácticas para la enseñanza del inglés

Sería fácil suponer que el Reino Unido, al ser una nación de habla inglesa, no tendría prácticas particulares relacionadas con el aprendizaje del inglés para los desempleados, pero hay muchos extranjeros desempleados en el país, y aunque el Reino Unido ya no permite la entrada a inmigrantes, todavía tiene un gran número de inmigrantes residentes cuyo primer idioma no es el inglés. Si bien los migrantes más jóvenes pueden tener el nivel suficiente de inglés para algunos trabajos, pueden tener menos ventajas: alrededor del 25% de los migrantes que no hablan nada de inglés llegaron después de cumplir 50 años (hecho completo).

Si bien las personas desempleadas pueden acceder a cursos gratuitos en línea, la mayor parte del aprendizaje de inglés para los desempleados se incluye en el ámbito de ESOL, es decir, inglés para hablantes de otros idiomas. El gobierno del Reino Unido ofrece cursos de ESOL para desempleados, lo que significa que son gratuitos hasta el nivel dos. Los proveedores de ESOL, a menudo universidades regionales, establecen estos cursos con nombres como English for Life o English for Work y se pueden obtener varios recursos gracias a una gran plataforma en línea administrada por *The Education and Training Foundation*.

ESOL en sí mismo podría considerarse como la mejor práctica. Su metodología se divide a su vez en varias prácticas pequeñas. Los ejemplos incluyen desde material dirigido específicamente a adultos en situaciones del mundo real; hasta consideraciones de los objetivos a corto plazo de los alumnos y los contextos en los que necesitarán utilizar el inglés; las aspiraciones educativas y laborales de los alumnos; los requisitos más amplios de los alumnos en cuanto a habilidades, como tecnología de la información, habilidades de estudio, resolución de problemas, búsqueda de empleo o habilidades en materias específicas; el contexto de la comunidad local...

Los maestros de ESOL incluyen en sus clases técnicas de enseñanza dirigidas a grupos de niveles distintos y de estudiantes con antecedentes educativos muy variados; técnicas para enseñar a personas cuyas habilidades para escuchar/hablar son mucho más altas o más bajas que sus habilidades para leer/escribir; Las mejores técnicas de los maestros de ESOL incluyen esquemas de trabajo, planes de enseñanza y registros detallados para proporcionar evidencia de lo que se consiguió en las clases.

Lo mejor para los estudiantes desempleados sin acceso a la universidad (por ejemplo, habitantes de zonas rurales) sería un curso de ESOL en línea gratuito cuyas mejores técnicas incluyan videos, infografías y cuestionarios. Uno de estos cursos podría ofrecer un plan de estudios de: búsqueda de empleo y habilidades para entrevistas; conocimiento del lenguaje corporal y preparación para las entrevistas; Uso del inglés en el lugar de trabajo; Reuniones y presentaciones de trabajo; Derechos laborales, salario y condiciones laborales; Salud y seguridad en el trabajo; carreras y mundo laboral.



Uno de los principales participantes en la provisión de ESOL es el British Council, que proporciona material en línea, el cual divide las habilidades de inglés en las distintas áreas de empleo que busca el estudiante, por ejemplo, minorista y autónomo.

Conclusión:

Desde el Reino Unido, las mejores formas de intervenir para que los desempleados sean incluidos en el proyecto PESE podrían ser módulos cortos y bien definidos, con resultados de aprendizaje claros y un certificado de finalización. Los cuestionarios y el contenido audiovisual también son populares y el contenido que tiene una aplicación del "mundo real" es imprescindible.



Referencias

www.activatelearning.ac.uk. (n.d.). *StackPath*. [online document] Available at: <https://www.activatelearning.ac.uk/what-we-offer/employability-training-and-skills-centre/employability-courses/>

Advicenow. (2020). Unemployment. [online document] Available at: <https://www.advicenow.org.uk/tags/unemployment>.

Barnetsouthgate.ac.uk. 2021. ESOL. [online document]
Available at: <<https://www.barnetsouthgate.ac.uk/>> [Accessed 12 March 2021].

Braham, R., 2021. Immigrants learning English - Full Fact. [online] Full Fact. (2020). . [online document] Available at: <<https://fullfact.org/immigration/immigrants-learning-english/>> [Accessed 6 March 2021].

Certiport-Pearson Education Limited, 2020, 'Communication Skills for Business' . [online document] Available at: <https://certiport.pearsonvue.com/Certifications/CSB/Certification/Overview.aspx> [Accessed 8 November 2020].

Effectiviology, 2021, 'Grice's Maxims of Conversation: The Principles of Effective Communication. [online document]
Available at: <https://effectiviology.com/principles-of-effective-communication/>> [Viewed 7 January, 2021].

esol.britishcouncil.org. (n.d.). My first day at work | ESOL Nexus. [online document]
Available at: <https://esol.britishcouncil.org/content/learners/grammar-and-vocabulary/beginners/my-first-day-work>
[Accessed 26 March 2021].

https://esol.britishcouncil.org/sites/default/files/2ESOLFL_Report_WEB%282%29.pdf
[Accessed 26 March 2021].

Excellencegateway.org.uk. (2019). ESOL learner materials | English for Speakers of Other Languages.[online document]. Available at :<https://esol.excellencegateway.org.uk/vocabulary/EGaudiencel/learning-materials>
[Accessed 4 Jun. 2019].

GOV.UK. (n.d.). Plan for Jobs: skills, employment and support programmes for jobseekers. [online document] Available at: <https://www.gov.uk/government/collections/plan-for-jobs-skills-employment-and-support-programmes-for-jobseekers>.

Learn to speak English (ESOL) courses in adult learning - Surrey County Council.(2020). [online document] Available at: <<https://www.surreycc.gov.uk/schools-and-learning/adult-learning/courses/learn-to-speak-english>> [Accessed 3 March 2021].



nationalcareers.service.gov.uk. (2021). The Skills Toolkit | Find a course | National Careers Service. [online document] Available at: <https://nationalcareers.service.gov.uk/find-a-course/the-skills-toolkit>.

O'Carroll, L., Walker, P. and Brooks, L. (2020). UK to close door to non-English speakers and unskilled workers. The Guardian. [online document] 18 Feb. Available at: <https://www.theguardian.com/uk-news/2020/feb/18/uk-to-close-door-to-non-english-speakers-and-unskilled-workers>.

Schilling. D., 2012. '10 Steps to Effective Listening.' Forbes. Viewed November 22, 2020. [online document] Available at: <https://www.forbes.com/sites/womensmedia/2012/11/09/10-steps-to-effective-listening/?sh=7c1dcf938918>>

The Adult Basic Skills ESOL Curriculum Draft. (2020). Available at: <https://dera.ioe.ac.uk/15247/1/adult%20basic%20skills%20ESOL%20curriculum%20-%20draft.pdf>.

The Edvocate, 2020, 'Types of Classroom Intervention. Available at: <https://www.theedadvocate.org/types-of-classroom-interventions/>> [Accessed 22 November 2020].

Trinitycollege.com. (2021). ESOL Skills for Life - levels and resources | Trinity College London. [online document] Available at: <https://www.trinitycollege.com/qualifications/english-language/ESOL-skills-for-life/ESOL-Skills-for-Life-levels> [Accessed 26 Mar. 2021].

Williams, E. and Williams, A. (2007). esOL and eFL: An unhelpful distinction? A report commissioned by cfBt education trust. [online document].



Guía de las mejores prácticas sobre técnicas de intervención para mejorar las competencias de los ciudadanos desempleados de los países de la UE – El caso de Malta

Introducción

Según Eurostat, Malta tiene una de las tasas de desempleo más bajas de la UE. No obstante, existen varias medidas tomadas desde el sector público que ofrece a desempleados cursos de inglés con el fin de mejorar sus oportunidades a la hora de obtener empleo.

En Malta, el organismo principal que dirige los programas para aquellas personas desempleadas es JobsPlus. Esta es una agencia nacional diseñada para satisfacer las necesidades de esta economía tan cambiante.

Parte de su compromiso es mejorar y facilitar el acceso a los puestos de trabajo y al mercado laboral. Ofreciendo formaciones interactivas y dinámicas, así como una experiencia más personalizada mediante el uso de cuadros de mando personalizables. Los solicitantes de puestos de empleo tienen una mejor experiencia a la hora de su inmersión en la búsqueda de empleo y ofrecen varios programas de formación. Los adultos también pueden acceder a la formación para mejorar sus posibilidades de empleo a través de MCAST y el Departamento de aprendizaje permanente.

JobsPlus

JobsPlus ofrece actualmente varios cursos en línea para ayudar a los ciudadanos a mejorar sus habilidades, lo que aumentaría sus oportunidades de empleabilidad. Uno de los cursos ofrecidos es Inglés para Negocios. Pueden presentarse a este curso las personas que tengan 16 años o más y que tengan una calificación de nivel 2 de MQF o que tengan al menos 3 años de experiencia laboral. Este curso se imparte a través de una serie de presentaciones, debates, juegos de rol y ejercicios prácticos. Se crean contextos comerciales auténticos para que los alumnos puedan comprender los conceptos y situaciones comerciales y se puedan desarrollar en aquellas habilidades lingüísticas necesarias durante este curso. Las evaluaciones se realizan en ejercicios orales, escritos o prácticos. Los módulos de este curso incluyen: Inglés Social y Redes, Reuniones y Negociaciones, redacción de correos electrónicos, cartas e informes y Telefonía e Intercambio de Información. Este certificado está en el Nivel 4 del Marco Europeo de Cualificaciones.

Otro curso interesante es Foundation in English for Foreigners. Este está abierto a cualquier persona mayor de 16 años. Cubre las habilidades básicas del inglés. Este curso tiene como objetivo enseñar a las personas inglés para cuando busquen empleo. Además, una vez que un candidato concluye con éxito el curso, se ofrecen otros dos cursos para ayudar a desarrollar el conocimiento aprendido en el anterior. Estos dos cursos son: Graduado Primario en Inglés para Extranjeros y Graduado en Inglés para Extranjeros. Ambos proveen de distintas evaluaciones sobre las habilidades auditivas, lectoras, orales y escritas.

Otro curso útil de JobsPlus es el Graduado de Educación y Formación Profesional en Principios de Técnicas de Ventas. Esto tiene como objetivo enseñar las habilidades de comunicación y

técnicas de venta, así como postventa y atención al cliente. Es importante tener en cuenta que todos los cursos de JobsPlus se ofrecen de forma gratuita a todos los alumnos, independientemente de si uno está buscando empleo o no. Este es un gran incentivo, ya que ofrece a los ciudadanos la oportunidad de desarrollar sus habilidades, una de las cuales es aprender inglés profesional y aumentar sus oportunidades de empleo.

Departamento de enseñanza LifeLong

El Departamento de Aprendizaje Permanente forma parte del Ministerio de Educación y ofrece cursos para ayudar a los ciudadanos a adquirir habilidades que son relevantes para su vida laboral. Ofrece formación en diversos cursos para ayudar a los desempleados a mejorar sus capacidades y prepararlos para la su futuro trabajo. El Departamento de Aprendizaje Permanente ofrece formación en inglés para todos los niveles. Los cursos incluyen clases de inglés a nivel básico, avanzado, conversación e inglés como lengua extranjera. El curso de inglés básico tiene como objetivo mejorar la competencia del estudiante en las cuatro habilidades básicas: escucha, habla, lectura y escribir así como desarrollar el conocimiento, las habilidades y las actitudes para volverse más independientes a la hora de pensar y actuar a través de distintos métodos de aprendizaje y enseñanza. En el nivel conversacional, se enseñan los conceptos básicos de la gramática inglesa, así como la estructura básica de las oraciones y las frases de uso frecuente que se utilizan. En un nivel avanzado, estos cursos ayudan a los estudiantes a desarrollar el sentido crítico, la respuesta personal y el juicio independiente, así como a apreciar de manera disciplinada y de forma crítica los textos literarios y no literarios. Además, los cursos de inglés ofrecidos están reconocidos por el Marco Europeo de Cualificaciones. El nivel más alto de inglés que se enseña aquí es el nivel de Matriculación Ordinaria, que es el examen que se toma al final de la escuela secundaria. En este nivel, las clases se basan en los requisitos impuestos por el programa de estudios. Esto incluye gramática, comprensión lectora, redacción entre otros elementos del inglés. Los precios de los cursos varían. Los cursos muy básicos se ofrecen a unos 40 euros, mientras que los cursos más avanzados cuestan alrededor de 70 euros.

MCAST

El Colegio de Artes, Ciencia y Tecnología de Malta (MCAST) tiene como objetivo proporcionar una educación y una formación profesional y vocacional accesible de forma universal, que responda a las necesidades del individuo y de la economía. Ofrece a los estudiantes la oportunidad de acceder a este cursos incluso si no han alcanzado ningún O-level o A-Level, comenzando desde un nivel tan bajo como Cursos de Nivel 1 o Nivel de Acceso. También ofrece formación profesional en inglés. Para solicitar acceso para este curso, uno ha de terminar la educación obligatoria y posiblemente realizar una entrevista. Hay otros cursos ofrecidos por institutos que ofrecen Certificados de Introducción y Fundamentos para personas que no obtuvieron las calificaciones necesarias para seguir una línea de trabajo en particular.

MCAST también ofrece la posibilidad de seguir cursos más cortos para ayudar a mejorar las oportunidades de empleo en varios sectores, incluido el inglés. El curso de Dominio del inglés que se ofrece es de nivel 5 de MQF y cuesta 195 euros. En este nivel, se espera que los



participantes adquieran un conocimiento suficiente de inglés para hacer frente a situaciones cotidianas en escenarios que van desde el hogar, el trabajo, ambientes públicos y educativos. Este curso hace mejorar las habilidades y competencias de los participantes al desarrollar las herramientas necesarias relacionadas con la alfabetización.

Conclusión

Después de observar los distintos organismos públicos que ofrecen cursos de inglés, se ha podido observar que existen varias alternativas para que las personas desempleadas aprovechen para desarrollar sus habilidades en inglés. JobsPlus es el organismo público que ofrece una amplia oferta de cursos de inglés, tanto de nivel básico (para principiantes o extranjeros) como de niveles más avanzados y que todos estos cursos se ofrecen de forma gratuita. El segundo departamento que ofrece varios cursos de inglés son los cursos de aprendizaje permanente. Por último, se ofrecen varios cursos de inglés en MCAST. Ambos organismos cobran una tarifa por estos cursos, y se puede percibir que los cursos MCAST son más caros, pero el certificado de nivel MQF es más alto. A pesar de que existen estos cursos para que los ciudadanos desarrollen sus habilidades en inglés, está claro que hay una falta de oportunidades donde los desempleados puedan aprender inglés comercial y profesional en Malta. Tener una formación en inglés dirigido hacia los negocios es un activo importante para las personas desempleadas cuando buscan trabajo, ya que esto las hace más cualificadas y preparadas para el oficio.



Guía de las mejores prácticas sobre técnicas de intervención para mejorar las competencias de los ciudadanos desempleados de los países de la UE – El caso de Chipre

Introducción

Según el último informe de Eurostat, la tasa de desempleo en la UE fue del 7,5% y la del desempleo juvenil alcanzó el 17,7%. El porcentaje de desempleo general fue similar en Chipre con una tasa de desempleo del 7,8%, pero el caso de Chipre está siendo significativamente peor en el desempleo juvenil, ya que la estadística más reciente disponible, un porcentaje del 21,4%, septiembre de 2020, es uno de los más altos de la UE. .

En Chipre, la mayoría de las intervenciones dirigidas para revertir la situación de los desempleados son desarrolladas o parcialmente financiadas por el Departamento de Trabajo, que forma parte del Ministerio de Trabajo, Bienestar y Seguridad Social (MLSI). Además, la Autoridad de Desarrollo de Recursos Humanos de Chipre (HRDA), un organismo público que depende del MLSI, en cooperación con el Departamento de Trabajo y otras organizaciones de Chipre aprueba y gestiona una serie de planes destinados a personas desempleadas. HRDA es actualmente el mayor administrador de formación profesional y de otro tipo de cursos para las personas en desempleo en Chipre.

Intervenciones, técnicas y mejores prácticas

a. Para los desempleados en general

El HRDA, como se menciona con anterioridad, en colaboración con el Departamento de Trabajo y los distintos proveedores en Chipre, es el principal facilitador de cursos para los desempleados en Chipre, ya que ofrece una gran cantidad de programas durante todo el año. Está financiado con fondos públicos por todos los empresarios privados de la República de Chipre (se excluyen los organismos públicos), que están legalmente obligados a contribuir al Fondo de Desarrollo de Recursos Humanos.

Uno de los muchos planes disponibles tiene como objetivo ayudar a los desempleados de larga duración a reintegrarse en el mundo laboral. De acuerdo con las especificaciones del programa, la HRDA paga a los empresarios para contratar y entrenar a una persona desempleada de larga duración durante un período de 4 meses (HRDA, 2021). Los empresarios deben establecer y describir en detalle una serie de unidades/módulos/actividades que planean implementar durante ese período, con anticipación. La HRDA también ejecuta un plan para que los desempleados puedan adquirir experiencia y capacitación en departamentos públicos y organizaciones sin ánimo de lucro. De forma similar al primer formato descrito, la formación se realiza en el lugar de trabajo durante 4 meses y a cada desempleado se le asigna un tutor que lo orienta y forma durante el tiempo que dure su experiencia laboral.

Dos programas se dirigen a un grupo de desempleados en particular, que tienen como objetivo ayudar a los grupos de desempleados que no pueden obtener un trabajo o no pueden llevar a cabo una búsqueda de empleo debido a enfermedad, edad u otras razones.



Uno de los formatos, nuevamente, de manera similar al programa disponible para desempleados de larga duración en general, ofrece experiencia laboral en el dominio público, con la esperanza de que las personas puedan ser empleadas más adelante del proceso. El segundo esquema disponible para este grupo de desempleados es una formación profesional de tres meses impartida por organizaciones profesionales. (HRDA, STEED, 2021).

La formación profesional, gratuita o parcialmente financiada, se ofrece a todos los desempleados, independientemente del tiempo que hayan estado desempleados o de las razones específicas de su situación. Con base en el formato general bajo el nombre 'Programas de formación de multiempresa', una persona desempleada puede optar a un puesto en un programa de formación que le interese. El objetivo principal de este programa es la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades o mejora de los conocimientos y habilidades existentes para ayudar a los desempleados a obtener, así, un nuevo trabajo.

HRDA financia una gran cantidad de programas de formación en diversas ocupaciones, niveles y sectores y todos son desarrollados e impartidos por proveedores de enseñanza acreditados (por HRDA) que deben enviar un formulario con detalles del formato del curso que proponen para ser aprobados, y poder participar. Hay programas de formación disponibles para habilidades específicas relacionadas con una amplia gama de áreas, desde administración, tecnología, mercado, desarrollo y producción de productos, relaciones públicas, idiomas, salud y seguridad, legislación, regulaciones y otras.

Los temas y las áreas de la industria de los programas se definen en función de las necesidades de ese momento del mercado laboral en Chipre, identificadas por la investigación que lleva a cabo la HRDA, así como teniendo en cuenta los datos públicos y la información de otras autoridades relevantes (HRDA, lista de formaciones aprobadas para múltiples empresas -'de forma común', 2021).

Para garantizar la calidad y eficiencia de cada programa, los proveedores de formación aprobados por la HRDA deben cumplir con una lista completa de especificaciones, por ejemplo, el proveedor debe participar directamente en las actividades relevantes para el programa que ofrece y debe emplear personal profesional, así como poseer el equipo e infraestructura necesarios (Programa de Capacitación HRDA para Guía Desempleado, 2020).

Estos programas involucran a una gran variedad de proveedores de formación en toda la isla y la duración y el formato exactos de la formación se adaptan según el tema. Por ejemplo, el Centro de Productividad de Chipre (CPC, 2021) ofrece cursos cortos financiados por la HRDA que aborda técnicas de construcción, plomería y costura.

Para garantizar la calidad y eficiencia constantes de cada programa, los proveedores de capacitación aprobados por HRDA deben cumplir con una lista completa de especificaciones, por ejemplo, el proveedor debe participar directamente en las actividades relevantes para el programa que entregan y debe emplear personal relevante, así como poseer equipo e infraestructura necesarios (Programa de Capacitación HRDA para Guía Desempleado, 2020).

Estos programas involucran a una variedad de proveedores de formación en toda la isla y se adapta la duración y el formato exactos de la capacitación. Además, se dispone de un formato



cuyo fin es ayudar a los adultos jóvenes que ingresan al mundo laboral después de sus estudios, en el cual los empresarios son financiados parcialmente con el fin de contratar a aquellos recién salidos de la Educación Superior menores de 30 años para que adquieran conocimientos, experiencia y habilidades especializados en la industria que deseen.

Además, organizaciones sin ánimo de lucro como el Consejo de la Junta Juvenil y SEAL Chipre ofrecen una serie de cursos de forma gratuita para jóvenes desempleados impartidos por asesores profesionales (SEAL Chipre, 2021).

También se ofrecen cursos sobre competencias profesionales específicas, esenciales en el mercado laboral actual. Por ejemplo, el Centro de Productividad de Chipre ofrece cursos de 3,5 y 8 horas que tienen como objetivo mejorar las habilidades sociales y las habilidades profesionales de los desempleados, por ejemplo, su CV, así como una formación a corto plazo en habilidades digitales básicas esenciales en la era digital actual, como la formación en el paquete de Microsoft Office.

En resumen, en Chipre se desarrollan e implementan dos formas principales de intervención educativa para los desempleados. La primera es a través de la experiencia práctica establecida y aprobada por los empresarios de HRDA en Chipre y la segunda es a través de la formación proporcionada por organizaciones sin ánimo de lucro o una formación acreditada que es específica para las ocupaciones que están en demanda en ese momento preciso y siempre es breve en tiempo, con una duración (3-4 meses), incluyendo escenarios realistas y/o casos prácticos, y es proporcionado por expertos de la industria y otros campos relevantes. La formación disponible se ofrece en función de las necesidades del mercado laboral, con el fin de permitir a los desempleados que están cursando obtener un empleo rápidamente una vez finalizada. Además, también se ofrece formación y orientación relacionada con las competencias profesionales, digitales y de otro tipo, para que los desempleados de todas las edades y procedencias mejoren sus posibilidades a la hora de obtener empleo.

Para los desempleados que desean mejorar sus habilidades en el Inglés Profesional

HRDA ofrece cursos de inglés con financiación parcial o con descuentos, diseñados a medida y dirigidos a sectores industriales u ocupaciones específicas, por ejemplo, formación en inglés comercial para el servicio en casas, camareros, conductores de autobuses, profesionales del sector de ventas y servicios, así como un curso de inglés profesional genérico, por ejemplo, de comunicación profesional. Todos los cursos son de corta duración (30 horas), cubren los principales temas relevantes para el ese sector específico, también incluyen clases de gramática y vocabulario, y son impartidos por profesores acreditados en Chipre (programas vocacionales aprobados por HRDA para el primer semestre de 2021) .

Por ejemplo, *Inglés de Negocios para Profesionales en el Sector de Ventas y Servicios* impartido por el Centro de Educación y Tecnología de la Información en Nicosia, es un curso de 30 horas y consta de 15 unidades enfocadas en temas como recibir visitantes, reuniones, negociaciones, networking y presentaciones. La gramática y el vocabulario también están integrados en todas las unidades (EDITC, 2021).



Del mismo modo, el *Inglés de Negocios para Conductores de Autobuses* también es un curso de 30 horas, e incluye clases de vocabulario sobre el horario de las rutas, problemas con los motores y descripción de monumentos u otros puntos de referencia en Chipre, temas relevantes para los conductores de autobuses chipriotas... (Tutors Panaretos Executive Education, 2021).

Además, Interlead Experts en Limassol (Interlead, 2021) ofrece un curso de estructura similar que es *Inglés para Servicio al Cliente*, que es un curso de vía rápida para adultos (nivel preintermedio). Cada programa consta de dos sesiones semanales con un total de 30 horas (aprox. 3 meses) y con un máximo de 11 estudiantes. 'Con la finalización del curso, los participantes pueden comunicarse de manera mucho más efectiva con los clientes de habla inglesa y sus habilidades en inglés (lectura, escritura, comprensión, expresión oral, gramática, etc.) mejoran considerablemente, dándoles la confianza que necesitan para mejorar, pasando a ser más eficientes en el trabajo y en la vida cotidiana ', comentó el profesor que imparte el curso.

En conclusión, los cursos de inglés profesional para los desempleados, similares a otros programas de formación ofrecidos por la Autoridad de Desarrollo de Recursos Humanos, son rápidos, están diseñados para satisfacer necesidades específicas y la mayoría incluyen escenarios de la vida real basados en los posibles problemas que los desempleados podrían enfrentar en ese trabajo en específico si lo obtuviesen o quisiesen seguir en ese campo. Todos parecen cubrir las cuatro habilidades lingüísticas principales (hablar, escribir, leer y escuchar), así como la gramática y el vocabulario relacionados con el sector en concreto. Sin embargo, solo se financian parcialmente y tienden a centrarse en un sector específico, por lo que hemos identificado la necesidad de algunos cursos más genéricos que estén disponibles de forma gratuita para los desempleados.



Referencias

CPC(2021). 2021 Vocational programmes. Available at: http://www.mlsi.gov.cy/mlsi/kepa/kepa_new.nsf/kepa16_gr/kepa16_gr?OpenDocument

EDITC(2021). Business English For Professionals in the Sales and Service Sector
Available at:
http://www.editc.eu/TrainingCourse_Card.aspx?TrainingCourseID=3425&TrainingCourseCategoryID=872 [Accessed 1 February, 2021].

Eurostat(2021). Euro indicators November 2020
Available at: https://ec.europa.eu/eurostat/documents/portlet_file_entry/2995521/3-08012021-AP-EN.pdf/fc360f72-ff0d-ecc0-df77-2bd9c7549825#:~:text=Eurostat%20estimates%20that%2015.933%20million,000%20in%20the%20euro%20area [Accessed 28 January 2021].

HRDA(2020). Training Program for the Unemployed Guide
Available at:
<http://www.anad.org.cy/images/media/assetfile/2020%2011%2001%20%CE%A0%CE%9A%CE%91%20%CE%9F%CE%B4%CE%B7%CE%B3%CF%8C%CF%82.pdf>

HRDA (2021) Plan of Placement of minimum guaranteed income beneficiaries to acquire work experience in the public and wider public sector.
Available at: <http://steed.anad.org.cy/>
[Accessed 27 January 2021].

HRDA (2021). Approved vocational programs for first semester of 2021.
Available at: <http://www.hrdauth.org.cy/images/media/assetfile/A11-2021.pdf>

HRDA (2021). List of approved multi-company training programmes-‘common’.
Available at: <http://www.hrdauth.org.cy/images/media/assetfile/A14-2021.pdf>

HRDA (2021). Training Plan for the Long-Term Unemployed in Businesses / Organizations.
Available at: http://www.hrdauth.org.cy/easyconsole.cfm/page/project/p_id/306
[Accessed 28 January 2021].

HRDA (2021). Training Plan for the Unemployed at public departments, non-governmental organisations and non-profit institutions.
Available at:
<https://eseka.anad.org.cy/images/media/assetfile/2020%2010%2020%20%CE%A0%CE%B5%CF%81%CE%B9%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%AE%20%CE%95%CE%A3%CE%95%CE%9A%CE%91%20.pdf>

Human Resources Development Authority (HRDA) official website,
Available at: <http://www.hrdauth.org.cy/>
[Accessed 28 January 2021].



Interlead experts.(2021). HRDAfunded programs.

Available at: <https://interlead.com.cy/epidotimena-programmata/>

[Accessed 28 January 2021].

Ministry of Labour, Welfare and Social Insurance (MLSI), official website,

Available at: http://www.mlsi.gov.cy/mlsi/mlsi.nsf/index_gr/index_gr?OpenDocument

[Accessed 28 January 2021].

SEAL (2021) Free Career Labs DARE.

Available at: https://sealcyprus.org/news-and-events/ergastiria-karieras-dare/?fbclid=IwAR3IN1wu1P2ABdmu2FbxFpFp4KPg6Ran_SRrVThAngK4ALqO4kztYAtM24c

[Accessed 5 February 2021].

Tutors Panaretos Executive Education (2021) English for Bus Drivers.

Available at: <http://www.tutors.ac.cy/assets/files/English%20HRDA%20for%20buses.pdf>

[Accessed 1 February 2021].



Guía de las mejores prácticas sobre técnicas de intervención para mejorar las competencias de los ciudadanos desempleados de los países de la UE – El caso de Rumania

Este apartado resume los resultados del estudio llevado a cabo en Rumanía con respecto a los métodos de intervención, las técnicas y las mejores actividades para enseñar a los desempleados y, específicamente, enseñarles inglés. En muchos países, la formación de los desempleados forma parte de marcos laborales más generales (CE, 2015). En Rumania, la actual Ley del seguro de desempleo (Ley 76, 2002) proporciona formación a los desempleados como uno de los principales servicios para apoyar su reintegración en el mercado laboral.

Intervenciones Nacionales

Hay acciones desde el ámbito nacional para mejorar las habilidades de los desempleados y aumentar la empleabilidad. La Agencia Nacional de Empleo establece una serie de medidas activas destinadas a inmergir a los desempleados y los solicitantes de empleo en el mercado laboral.

Subvenciones y becas

Las medidas para incrementar las oportunidades de adquirir un empleo de los desempleados incluyen la participación en cursos de formación y la concesión de subvenciones. Así, los solicitantes de empleo pueden participar en cursos y la subvención se concede para animar a los empresarios a incluir a personas pertenecientes a categorías desfavorecidas o con un acceso más complicado al mercado laboral. Así, los empresarios que contraten, durante un período ilimitado, a desempleados mayores de 45 años o padres y madres solteros que mantienen a familias monoparentales, los desempleados de larga duración o los jóvenes sin empleo reciben subvenciones mensuales. La subvención es por un período de 12 meses, por cada persona empleada que esté dentro de alguna de estas categorías, por un importe de 2250 RON (unos 450 euros), con la obligación de mantener relaciones laborales o de servicio durante al menos 18 meses (ANOFM, 2018).

Cursos de formación

Debido a la pandemia provocada por la COVID-19, la tasa de desempleo aumentó. El Ministerio de Trabajo anunció que casi 30.000 contratos fueron rescindidos a partir de marzo de 2020, cuando se declaró el estado de alarma. La mayoría de estos contratos procedían del sector de la fabricación, el comercio minorista, la reparación de automóviles y la construcción. Más recientemente, se han suspendido otros 596.000 contratos laborales. Como forma de actuar, la Agencia Nacional de Empleo ha ofrecido 67 cursos de formación profesional en todo el país, incluyendo cursos de inglés para quienes quieran aprender a comunicarse en un idioma extranjero.

Los desempleados o bien siguen un programa de formación con un consejero especializado en la oficina de empleo llevando a cabo el seguimiento de éste, o bien se registran en la oficina de empleo pública, pudiéndose inscribir en un curso de formación que se selecciona individualmente, siempre que culmine con la inserción laboral. Los desempleados no pueden



negarse a inscribirse en un programa de formación que haya sido seleccionado para ellos por un asesor especializado de las oficinas de empleo locales sin que se les suspenda la prestación por desempleo.

Bono del primer empleo para jóvenes desempleados

Este pequeño estudio se desarrolló para los subsidios dirigidos al empleo de los jóvenes. En lugar de subvencionar a los empresarios, los jóvenes tienen derecho a una suma equivalente a su prestación laboral si encuentran empleo antes de que finalice su período de prestación por desempleo. Los graduados de 16 años o más son los que pueden obtener un bono por primer empleo equivalente a la suma del indicador de referencia de 500 RON (alrededor de 100 EUR) bajo la condición de que han de obtener un empleo a tiempo completo por un período de 12 meses o más (CEDEFOP, 2015).

Reconocimiento de los resultados del aprendizaje

La formación que conduce a la certificación, si no calificaciones formales, generalmente se considera algo bueno para demostrar los logros de los participantes en los cursos de una manera que tenga un beneficio duradero. Parece haber una tendencia hacia la certificación de los cursos de formación. En Rumania, las disposiciones especiales incluyen la certificación de las habilidades adquiridas de manera no formal (CE, 2015). Esto es parte de la forma de intervención nacional para el reconocimiento del aprendizaje informal. La evaluación se realiza en los centros de evaluación de competencias según el Procedimiento de evaluación y reconocimiento de competencias adquiridas en contexto no formal e informal (EPAL, 2015), aprobado por la Orden Conjunta del Ministerio de Educación y el Ministerio de Trabajo no. 4543/468/2004.

Intervenciones locales y regionales

Las instituciones públicas y privadas, SMS, NGO e incluso en algunos casos algunos individuos pueden aplicar para programas implementados a nivel local o regional. Los más comunes son:

Programa Operativo de Capital Humano 2014-2020

Los proyectos a nivel regional financiados por el Programa Operativo de Capital Humano 2014-2020, a través de instituciones públicas, asociaciones o cámara de comercio e industria organizan cursos de formación especializada y comunicación en inglés. Los cursos están dirigidos a personas que quieran desarrollar sus habilidades comunicativas en inglés, así como el vocabulario y las estructuras gramaticales para que puedan lograr una comunicación correcta y eficiente. Debido a la pandemia, los cursos se organizan en línea a través de la plataforma ZOOM, fácil de usar, lo que permite una interacción eficiente con el profesor, así como una buena presentación de los materiales correspondientes al curso. La participación en el curso suele ser gratuita, como parte del programa POCU (CCIBV, 2020). A veces, dependiendo del proyecto, los participantes reciben una subvención durante el período de participación.



Programa StartUp Nation

El programa StartUp Nation representa una iniciativa del Ministerio de Desarrollo Regional, Administración Pública y Fondos Europeos para motivar a las personas desempleadas o inactivas en pequeñas ciudades y pueblos a abrir pequeñas empresas. Los potenciales candidatos elaboran y presentan planes de negocios que son evaluados para la posterior aprobación de un comité de selección, basándose en los criterios establecidos por el beneficiario del financiamiento no reembolsable. Se entregaron fondos de hasta 25.000 euros a las organizaciones seleccionadas para establecer sus propios negocios (MDRAPE, 2017).

Esfuerzos conjuntos a nivel de organización

Se han implementado varios proyectos financiados por la UE que tienen como objetivo la mejora de las habilidades de los ciudadanos desempleados, la enseñanza del inglés y el intercambio de prácticas para la enseñanza del inglés a diversas categorías de personas. Las organizaciones de Rumania están involucradas en proyectos de este tipo con el objetivo de mejorar las habilidades de comunicación en inglés:

- Compartir las mejores prácticas para la enseñanza del inglés dirigida a mayores de 50 años (Erasmus, 2019a), para proporcionar a los profesores un conjunto de herramientas para ayudar durante la enseñanza.
- Inglés marítimo práctico basado en la comunicación (Erasmus, 2019b): para proporcionar a las personas que trabajan en el mar una mayor competencia en inglés marítimo y desarrollar sus habilidades de comunicación.
- Competencias lingüísticas y cuestiones interculturales en la industria hostelera: para así conseguir la unidad en la diversidad en el mercado laboral de la UE (Erasmus, 2016).

Consejos de los reclutadores

Desde los reclutadores y empresarios, también existe un esfuerzo por ayudar a los candidatos a mejorar sus habilidades de comunicación en inglés. Están tratando de motivar a los posibles empleados a estudiar inglés, lo que contribuiría significativamente a aumentar sus posibilidades de empleo. Las recomendaciones incluyen la opción de tomar cursos acreditados y métodos sin ayuda que pueden mejorar en gran medida el nivel de inglés:

- Escuchar la radio y la televisión en inglés.
- Ver películas de habla inglesa: inicialmente, con subtítulos para familiarizarse con los términos, lo cual se puede ir abandonando gradualmente.
- Leer libros en inglés, de dificultad variable en función del propio grado de conocimiento; leer libros bilingües, en los que una de las páginas está escrita en inglés y la página opuesta traduce el texto al rumano
- Leer periódicos y revistas en inglés en línea.
- Utilice la configuración en inglés en su propio teléfono, computadora, etc. para familiarizarse con los términos más comunes.



- Comprobar periódicamente la evolución haciendo las pruebas de idiomas disponibles en Internet.



Referencias

ANOFM. (2018, December 4). Press release - The National Agency for Employment. Ministry of Justice.

CCIBV. (2020). Retrieved from CURS ONLINE GRATUIT: COMUNICARE ÎN LIMBA ENGLEZĂ: Available at: <http://news.ccibv.ro/stiri/formare-profesionala/2387-curs-online-gratuit-comunicare-in-limba-engleza>

CEDEFOP. (2015). Retrieved from Tackling unemployment while addressing skill mismatch. Available at: https://www.cedefop.europa.eu/files/5546_en.pdf

Clement, A., & Murugavel, T. (2018, June). English for the Workplace: The Importance of English Language Skills for Effective Performance. 20(1).

DH. (2012). Importance of English in employment. Available at: <https://www.deccanherald.com/content/249714/importance-english-employment.html>

EC. (2015). Retrieved from Upskilling unemployed adults (aged 25 to 64), Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion. Available at: <http://europski-fondovi.eu/sites/default/files/dokumenti/Publication.pdf>

EPALE. (2015). Retrieved from Assessment and certification of competences acquired in informal and non-formal learning contexts referred to the occupational standards: Available at: <https://epale.ec.europa.eu/en/resource-centre/content/assessment-and-certification-competences-acquired-informal-and-non-formal>

Erasmus. (2016). Available at: <http://www.languages4all.eu/>

Erasmus. (2019a). Available at: <https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/project-result-content/021ce608-d667-42b7-9232-0a68f62dbd24/The%20set%20of%20tips%20and%20guidelines%20final%20version.pdf>

Erasmus. (2019b). Available at: <http://www.prac-mareng.com/>

Erazo, M., & all, e. (2019). English Language Skills Required by the Hospitality and Tourism Sector in El Oro, Ecuador. Theory and Practice in Language Studies, 9(2), 156-167. doi:<http://dx.doi.org/10.17507/tpls.0902.05>

HIPO. (2021). Autoevaluarea competentelor intr-o limba straina. Available at: <https://www.hipo.ro/locuri-de-munca/vizualizareArticol/567/Autoevaluarea-competentelor-intr-o-limba-straina>



ICM. (2019). Retrieved from Let's CLIL: enhancing communicative competences in a European setting. Available at: <https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/projects/eplu-project-details/#project/2017-1-IT02-KA101-035571>

Law76. (2002). Law no. 76/2002 on the unemployment insurance system and employment stimulation. Available at: https://www.regiuneavest.ro/assets/laws/en_file_1202215089_15971.pdf?PHPSESSID=f7b18938b6dbab0cd1a1a3b0f210a02a

LM. (2020). Retrieved from Labour Code. Available at: https://www.codulmuncii.ro/titulul_6_1.html

MDRAPE. (2017). Retrieved from Ministry of Regional Development, Public Administration and European Funds. Available at: <https://www.startupcafe.ro/fonduri-europene-afaceri-someri.htm>

Ojanperä, M. (2014). EFFECTS OF USING ENGLISH IN BUSINESS COMMUNICATION IN JAPANESE-BASED MULTINATIONAL CORPORATIONS. Master's Thesis. Available at: <http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-201402131106.pdf>

Rosedj, S. R. (2013). THE ROLES OF ENGLISH LANGUAGE IN MERCHANT SHIPPING'S COMMUNICATION: THE TRAINING NEEDS OF DECK WATCHKEEPING OFFICERS. Conference: 2nd. International Conference on Language Learning & Teaching 2013At: Penang, Malaysia. Available at: https://www.researchgate.net/publication/269395979_THE_ROLES_OF_ENGLISH_LANGUAGE_IN_MERCHANT_SHIPPING'S_COMMUNICATION_THE_TRAINING_NEEDS_OF_DECK_WATCHKEEPING_OFFICERS

Strutt, P., O'Keeffe, M., & Dubicka, I. (2003). English for International Tourism.



Capítulo 3: Mapeo de las habilidades y competencias necesarias

Las cuatro habilidades lingüísticas tradicionales suelen ser los componentes principales de cualquier curso de idiomas. Sin embargo, hoy en día se acepta ampliamente que estas habilidades han de ser complementadas con otras para así preparar a los estudiantes para una comunicación efectiva en dicha lengua extranjera.

Basándonos en los resultados de la investigación realizada para el primer capítulo del manual y en investigaciones adicionales, este capítulo ofrece información sobre los diferentes tipos de habilidades y competencias requeridas en el contexto profesional: habilidades específicas de idiomas, habilidades profesionales, habilidades de comunicación en línea, competencias culturales y competencias no lingüísticas.

Este documento se basa en la investigación realizada en la sección uno de IO1. Es una guía de los módulos que se incluirán en la formación de ciertas habilidades profesionales en inglés dirigida hacia la mejora de la empleabilidad en toda la UE. Describe las habilidades requeridas por los empresarios en el Reino Unido que trabajan en puestos de oficina, como administración pública, finanzas, logística, contabilidad, administración empresarial y ejecutiva y personal manual de cuello azul empleado en una variedad de campos.



Habilidades específicas del lenguaje

El lenguaje se define a menudo, en términos muy simples, como un sistema de símbolos orales y escritos utilizados por las personas para comunicarse e intercambiar ideas entre ellos, es decir, un uso estructurado de símbolos o palabras. Los individuos necesitan, por lo tanto, hacer uso de las habilidades del lenguaje si quieren comunicarse. Pero estos no son suficientes para comunicarse, las personas también necesitan dominar las habilidades de comunicación, relacionadas con la capacidad de comunicarse de manera efectiva. Como dice Cunha, "las habilidades de comunicación ya no se reconocen solo como escuchar, hablar, leer y escribir. Además del lenguaje, las habilidades funcionales o interactivas son necesarias para una comunicación efectiva. (Cunha, A., 2020).

De un vistazo, la superposición que parece existir entre estos dos conjuntos de habilidades hace que sea difícil separar el lenguaje de las habilidades de comunicación y, como menciona Obenaus, aquellos que se encargan de contratar y reclutar no son ajenos a esto, "De hecho, no siempre es fácil separar las habilidades de comunicación del lenguaje y, a menudo, las perciben como una misma cosa ". (Obenaus, 1998). A pesar de esta falta de aclaración por parte de los reclutadores, en las actividades diarias de una empresa, la diferencia se nota. El hecho de que un miembro del personal sea competente en un idioma determinado, es decir, domine las habilidades lingüísticas, no significa que esta persona sea un buen comunicador, ya que las habilidades comunicativas implican la capacidad, por ejemplo, de compartir ideas de forma clara, poder escuchar a los demás y dar retroalimentación, ser consciente y abordar las diferencias culturales, poder hablar en público, solo por mencionar algunas.

Por lo tanto, podemos suponer que estas habilidades están entrelazadas, superpuestas y contribuyen a la comunicación, con las habilidades del lenguaje funcionando como una pieza musical interpretada por un músico para producir una hermosa melodía.

Pero en este texto, solo veremos las cuatro habilidades lingüísticas, escucha, habla, lectura y escritura, que se pueden dividir de diferentes maneras, por ejemplo, en habilidades receptivas (escuchar y leer) y habilidades productivas (hablar y leer) o las habilidades orales y las habilidades escritas, ya que la comprensión auditiva y la lectura se ocupan del ámbito de la comprensión y el habla oral o escrita que enfrentan las personas, mientras que la escritura y el habla se ocupan de producir oraciones, iniciar y mantener interacciones orales, redactar documentos o textos que transmitan ideas de manera estructurada.

En términos generales, el nivel de dominio de inglés de los usuarios (o de cualquier lengua extranjera) suele estar desequilibrado, y esto es especialmente apreciable en el contexto profesional ya que está íntimamente relacionado con el tipo de tareas que realizan los empleados dentro de la empresa y con el tipo de sector empresarial al que pertenece la empresa, y con el paso de los años este desequilibrio tiende a acentuarse, sumado a que cuando las empresas buscan una formación a medida en inglés, suelen solicitar cursos que resuelvan sus propias necesidades, que a veces no cubren todas las habilidades lingüísticas.



De acuerdo con la investigación que hemos llevado a cabo (aunque debemos mencionar que nuestra muestra es relativamente pequeña), actualmente, en Portugal, la mayoría de los empresarios colocan los requisitos de las habilidades orales y escritas al mismo nivel en relación con las tareas en las que requieren que sus empleados utilicen el inglés, como es el servicio al cliente, participación en reuniones, conferencias telefónicas, realización de presentaciones, resolución de problemas con compañeros de trabajo, redacción de informes y documentos altamente especializados, actas, memorandos, correos electrónicos, cartas, dar instrucciones, reglas y estándares, comunicación oral diaria con clientes y supervisores en el extranjero, manejo de redes sociales, comunicación por teléfono... Por tanto, podemos concluir que las habilidades orales y escritas se utilizan simultáneamente, ya que se trata de organizaciones que se comunican en inglés de forma usual y diaria durante toda su actividad laboral.

Sin embargo, al hablar con profesores que tienen una amplia experiencia en la enseñanza del inglés en el contexto profesional, nos llamó la atención el hecho de que los requisitos difieren mucho según los sectores empresariales, como, por ejemplo, las empresas relacionadas con el turismo y los viajes están muy centrada en la escucha y el habla; mientras que en banca, finanzas y derecho, las empresas tienden a ser particularmente exigentes en las cuatro habilidades lingüísticas.

Teniendo siempre en cuenta que actualmente se tiende a pasar por alto el modelo de cuatro habilidades para la enseñanza del inglés, para los propósitos de esta sección y en base a los descubrimientos de nuestra investigación realizada con empresarios y profesores de inglés, presentamos a continuación un resumen de las tareas llevadas a cabo en un entorno profesional relacionadas con las habilidades orales y escritas, así como un conjunto de actividades desarrolladas por formadores con el objetivo de preparar y/o desarrollar la competencia de los alumnos en estas habilidades.

Conversación y audición

Saludos en inglés, inglés telefónico, charlas en inglés/hablar sobre el clima (aquí podemos agregar la conciencia cultural), hacer presentaciones, participar en reuniones/conferencias telefónicas con supervisores, clientes, compañeros de trabajo en el mismo país y en el extranjero, tratar quejas, llevar a cabo una negociación, atención al cliente, resolución de problemas con compañeros de trabajo. Para llevar a cabo estas tareas, los empleados deben ser capaces de comprender diferentes acentos y seguir con continuidad las conversaciones, ya sea cara a cara o por teléfono, necesitan saber si están de acuerdo y en desacuerdo, expresar opiniones, argumentar, persuadir, conocer y utilizar terminología acorde a la actividad empresarial.

Hay muchas actividades que se pueden implementar durante las sesiones de formación para abordar el habla y la escritura, como ver videos sin subtítulos y escuchar archivos de audio para identificar pares de la información, para llamar la que los alumnos estudien y escuchen diferentes acentos, para obtener la idea principal, para identificar detalles, identificar vocabulario específico, escuchar archivos de audio con ejercicios de repetición para corregir



la pronunciación, ejercicios de rol, entrevistas, presentaciones, sesiones de lluvia de ideas, debates...

Escritura y lectura

Escribir, leer y comprender diferentes tipos de documentos relacionados con un determinado campo, como informes, contratos, instrucciones, reglas y estándares y otros documentos especializados, memorandos, cartas, correos electrónicos, actas, manuales de diferentes tipos, boletines informativos, anuncios, propuestas comerciales, conocimiento y uso de terminología acorde a la actividad empresarial. Esto implica tener una estructuración de ideas, secuenciar, comparar, escribir sobre causa y efecto, describir, definir, expresar opiniones, argumentar y persuadir, el uso correcto de mayúsculas, reglas ortográficas, abreviaturas, puntuación, signos y símbolos, diferentes tipos de lectura según el tipo de documento o el objetivo de lectura (escaneo, escaneo o lectura extensa).

Entre las muchas actividades destinadas a mejorar las habilidades escritas se encuentran, obviamente, la redacción de los diferentes tipos de documentos utilizados en las empresas/sector empresarial, ejercicios de vocabulario, ejercicios de los verbos modales, transformación de oraciones, reformulación, ejercicios de escritura creativa. Lectura e interpretación de diferentes tipos de textos, no solo de los documentos mencionados, sino de artículos de periódicos y revistas, especializados o no, que puedan ser discutidos oralmente o puedan ser la base para la redacción de comentarios, resúmenes. Los verdaderos o falsos, los ejercicios de opción múltiple o de relleno de espacios también son muy populares en las clases.

Curiosamente, los profesores a los que entrevistamos no mencionaron tareas específicas sobre contenidos gramaticales, algo ineludible en la enseñanza/aprendizaje de cualquier idioma, y esto es, obviamente, una señal de que ha habido un cambio. La gramática se aborda en clases/sesiones de formación, pero no como un tema en sí.

Si bien siempre optamos por separar tareas y actividades en estos dos grupos, es más que evidente que todas coexisten en el proceso de enseñanza/aprendizaje y en el uso que hacen los individuos de ellas, pero cabe mencionar que en el ámbito profesional, cuanto más especializado y exigente sea el puesto que ocupa una persona, los requisitos serán más altos y completos relacionados con las habilidades que posean de inglés.



Referencias

Cunha, A. (2020). What type of English communication skills are required by employers? *Manuscript*.

COUNCIL OF EUROPE. (2001). Common European framework of reference for languages: learning, teaching, assessment. Cambridge, U.K., Press Syndicate of the University of Cambridge.

Didiot-Cook, H., Gauthier, V., & Scheirlinckx, K. (2000). *Language needs in business. A survey of European multinational companies*. Working Paper. Paris: HEC Paris, Languages and Cultures Department working paper.

Duggan, S. J. (2009). What Business Wants: language needs in the 21st century. The Language Flagship, National Security Education Program. [online document] Available at: <https://www.nsep.gov/sites/default/files/What%20Business%20Wants%20Report.pdf>

Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for specific purposes*. Cambridge: Cambridge University Press.

International Journal of Education and Information Studies. ISSN 2277-3169 Volume 4, Number 1 (2014), pp. 59-63 © Research India Publications. Available at: <http://www.ripublication.com>

Macaro, Ernesto, (2003) *Teaching and Learning a Second Language*, New York

Obenaus, Wolfgang u.a. (1998) *Doing effective presentations in an intercultural setting*. Vienna: Uberreuter



Competencias culturales

Inglés internacional

La gran cantidad y variedad de personas que utilizan el inglés para la comunicación a nivel internacional está creciendo a una escala sin precedentes y la difusión del inglés no parece tener intención de detenerse. Existe un creciente número de estudios sobre el fenómeno del inglés internacional, sin embargo, se define de varias maneras en la literatura y lo que se incluye en estas definiciones difiere considerablemente. La mayoría de los hablantes de inglés, ya sean hablantes "nativos" o "no nativos", no hablan de una forma internacional de inglés. El inglés internacional es la idea del inglés como un medio de comunicación global y la transición hacia la creación de un estándar internacional de inglés. Muchas veces, se lo conoce como inglés global, inglés mundial, inglés común, inglés continental, inglés general. "Inglés internacional" y los términos enumerados anteriormente se refieren a la intención de obtener un idioma estandarizado, es decir, un inglés estándar; Ha habido muchas propuestas para hacer que el inglés internacional sea más accesible para personas de diferentes nacionalidades. El inglés básico es un ejemplo, pero en realidad nunca logró hacer ningún progreso. También se ha argumentado que el inglés internacional se ve frenado por su ortografía convencional.

Las formas similares de escribir palabras y a la vez en inglés americano y británico (color versus colour, fulfil vs. fulfill, aluminium vs. aluminum) son un pequeño desafío para los lectores internacionales. Las diferentes opciones de palabras con el mismo significado (highway vs. motorway, lawyer vs. barrister) ya significa un mayor inconveniente.

Lo que supone un mayor problema es el uso de expresiones que son específicas de un país o región (por ejemplo, derivado del baloncesto o el golf: '¡estás en las grandes ligas! Su rendimiento ha sido inigualable) lo que solo ciertos hablantes nativos del inglés podrían entender. El inglés internacional es un idioma que está libre de palabras y expresiones específicas de una cultura. En la globalización relativa al movimiento de las personas del trabajo, tanto los usuarios nativos como los no nativos de inglés deben hablar una tipo de idioma inglés que se pueda entender ampliamente. Por lo tanto, enseñar al hablante "nativo" a comunicarse en inglés internacional es tan importante como enseñar inglés a un alumno de segundo idioma (L2).

La comunicación es un proceso bidireccional; por lo tanto, es importante que los hablantes nativos de inglés puedan comunicarse de forma y manera que no incluya un lenguaje culturalmente específico al reducir el uso de léxico contencioso, jerga, lenguaje sexista, phrasal verbs y lenguaje figurativo, y usar un lenguaje claro y conciso. (Jenkins, 2000).



Al usar o enseñar inglés internacional, es importante:

- utilizar un idioma que sea fácilmente entendido tanto por hablantes nativos de inglés en todo el mundo al igual que por personas que hablan inglés como lengua extranjera.
- escribir oraciones claras y cortas.
- elección de los modismos con cuidado.
- usar el humor de una manera culturalmente sensible y un lenguaje culturalmente "neutral".
- Evitar el uso de phrasal verbs (por ejemplo, para disuadir a alguien; para seguir hablando) y expresiones coloquiales (por ejemplo, para disuadir a alguien; ¡es genial tenerte a bordo!).
- escribir las fechas de una manera que elimine la ambigüedad, por ejemplo, escribiendo el mes completo: 4 de marzo de 2016 en lugar de 04/03/2016 (Reino Unido) o 03/04/2016 (EE.UU.).
- incluir el prefijo internacional con los números de teléfono y el nombre del país en las direcciones
- Ser preciso al utilizar divisas. Evite escribir "\$ 1000", pero en su lugar incluya abreviaturas para especificar la moneda, "USD 1000", "UD 1000" o "CAD 1000".

Conciencia cultural

Dominar un idioma también requiere un cierto nivel de conciencia cultural. La conciencia cultural es la capacidad de comprender, comunicarse y relacionarse eficazmente con las personas a pesar de sus diferencias culturales. La conciencia cultural incluye:

- ser consciente de cómo las personas ven el mundo
- desarrollar actitudes positivas hacia diferentes culturas
- conocer prácticas culturales únicas y perspectivas globales
- Desarrollar habilidades de comunicación e interacción entre culturas.
- Adoptar un enfoque respetuoso, considerado y de mente abierta en las interacciones con otras nacionalidades, culturas y grupos étnicos.

Esto también incluye interacciones con individuos y grupos que culturas particulares perciben como socialmente superiores, iguales o subordinados. Los líderes, incluidos los empresarios, supervisores y representantes sindicales que son culturalmente conscientes, respetan las diversas formas culturales a la hora de observar y vivir, celebrar los beneficios de la diversidad y tener la capacidad de comprender y aceptar las diferencias.

Cultura incluye el lenguaje, ideas, comunicación, tradiciones, creencias, valores y diferentes etnias, religiones o instituciones sociales.



Competencia es el potencial de trabajar junto a esa cultura de forma eficaz. La competencia cultural es la combinación del conocimiento lingüístico de la lengua nativa de dicha cultura, así como de entender cualquier matiz de esa cultura.

Al aprender un idioma, también se aprende sobre los diferentes elementos del lenguaje tanto hablado como escrito, como la gramática, la pronunciación y la jerga, lo que le ayudará a ser comprendido. Sin embargo, la comunicación eficaz es más que conocer la gramática correcta y tener una pronunciación perfecta. Si desea comunicarse de manera significativa, debe tomar conciencia de las diferencias que existen entre su cultura y la cultura del país anfitrión. Comprender la competencia cultural es tan importante como aprender el idioma en sí.

El lenguaje es una parte intrínseca de lo que llamamos cultura. La cultura también se compone de matices dentro de la comunicación no verbal. La cultura se refiere a las normas adoptadas por la sociedad cuando un miembro de ese grupo se enfrenta a problemas, negocia cuestiones y conflictos, entiende el tiempo, los plazos, etc. Es importante comprender la competencia cultural y las habilidades del inglés para poder negociar con éxito con una nueva cultura. Para evitar problemas de comunicación dentro de un entorno laboral o social, se requiere tanto la fluidez del idioma como la conciencia cultural.

Familiarizarse con las expresiones comunes, el comportamiento, la comunicación no verbal, los niveles de exactitud en la comunicación, las expresiones informales de saludo y cómo expresar gratitud. Todos estos comportamientos culturales y sociales son muy importantes para ayudar a la integración con éxito en esa cultura.

No se debe subestimar la importancia de practicar el idioma y pasar tiempo y entablar relaciones con hablantes nativos.

Al aprender un nuevo idioma, siempre es muy útil entablar amistad con algunos hablantes nativos. Puede hacerle saber que quiere que le digan si dice algo gramaticalmente incorrecto, si pronuncia mal una palabra, confunde palabras o expresiones, modismos, etc. A parte de esto, es importante observar cómo se comportan, cómo expresan sus valores y cómo se comunican.



Referencias

https://en.wikipedia.org/wiki/International_English

<https://language-boutique.com/lost-in-translation-full-reader/international-english-an-alternative-to-us-or-uk-english.html>

<https://www.definitions.net/definition/international+english>

<http://makeitourbusiness.ca/blog/what-does-it-mean-be-culturally-competent>

<https://academiccommons.columbia.edu/doi/10.7916/D8F47NPX>

ukenglishacademy.com/search/english-translation/3

<https://www.ef.com/wwen/english-resources/english-idioms/>

<https://ininet.org/1-international-english-is-the-concept-of-the-english-language.html>

https://www.researchgate.net/publication/228769784_What_Is_International_English

<https://courses.lumenlearning.com/boundless-sociology/chapter/understanding-social-interaction/>

<https://www.etprofessional.com/5-reasons-why-native-speakers-need-to-learn-to-speak-english-internationally>

Comunicación no verbal

La comunicación no verbal se define generalmente como la comunicación que no se expresa en palabras. Como sugiere esta definición, la comunicación no verbal abarca una amplia gama de actos, algunos de los cuales ni siquiera pueden ser considerados como comportamientos. Por lo tanto, junto a los actos no verbales más obvios como expresiones faciales, vocales y posturales, tacto, proxémica y mirada, también podemos enumerar el atractivo físico, la morfología facial, así como diferentes aspectos: peinado, vestimenta o más en general, la apariencia. (Universidad de Hess, 2016). Esta definición incluye los tonos de un hablante, pero excluye las palabras reales utilizadas. (De Paulo y Friedman, 1998).

La comunicación no verbal es un elemento sumamente importante pero poco estudiado. La eficacia de la comunicación en los negocios depende en gran medida de la capacidad de los trabajadores para leer y lanzar mensajes de forma no verbal. Desde la preparación para la entrevista de trabajo hasta llevar a cabo las distintas acciones de cada puesto de trabajo, los empresarios intercambian e interpretan constantemente comportamientos no verbales. (Ravi S. Kudesia y Hillary Anger Elfenbein, 2015). La postura corporal juega un papel importante en la percepción de quién tiene un estatus más alto, ciertos gestos pueden revelar el dominio, un buen contacto visual ayuda a construir una mejor relación.

Pero el lugar de trabajo no es el único espacio que funciona de manera uniforme en todas las empresas e industrias. No solo los lugares de trabajo exhiben una amplia gama de diversidad en términos de estructuras, distribución de poder, cultura, etc., sino que también existe una gran diversidad dentro de cualquier organización (por ejemplo, incluso dentro de una universidad, los departamentos académicos difieren enormemente).

La postura del cuerpo es muy importante a la hora interpretar el lenguaje corporal. A diferencia de las expresiones faciales, los gestos y los tonos vocales, las posturas se pueden observar desde largas distancias. Nos permiten transmitir un mensaje particular a una audiencia más amplia. (El Portal Científico del Lenguaje Corporal).

La postura ha sido reconocida como una forma importante de comunicación en muchos campos. Los estudios de comportamiento han demostrado que la postura puede transmitir tipos de emociones discretas, así como afectivas. (Andrea Kleinsmith y Nadia Bianchi-Berthouze, 2007).

Se ha descubierto que las posturas impactan dentro del campo afectivo, así como la percepción interna personal (la capacidad de percibir señales corporales internas). El nivel de ansiedad se puede reducir adoptando posturas poderosas o neutrales (dos veces al día durante dos semanas). La capacidad interoceptiva aumentó en los grupos de investigación después de solo dos semanas de formación. (Felicitas Weineck, Dana Schultchen, 2020).

Las expresiones faciales están conectadas fuertemente con nuestro carácter emocional. Dependiendo de la cultura, reprimir o expresar emociones puede ser parte esencial de los mensajes sociales que se lanzan. En la cultura japonesa, y en menor medida en la británica, se da gran valor a no revelar las emociones, demostrando así un autocontrol (Morris 2002). Las personas de alto estatus tienden a sonreír menos en comparación con los trabajadores de menor estatus o subordinados. Sin embargo, en las interacciones humanas, sonreír no significa necesariamente sumisión, sino una respuesta positiva y espontánea. Paul Ekman identificó 18 tipos de sonrisas y propuso que pudiese haber hasta 50 en total. (Paul Ekman, 2021). El Sistema de Codificación de Acciones Faciales (FACS), desarrollado por el mismo autor, es un sistema basado en la anatomía para describir todos los movimientos faciales visuales. Descompone las expresiones faciales en componentes individuales del movimiento muscular, llamados Unidades de Acción (AU). FACS también puede aportar una mayor conciencia y sensibilidad a los comportamientos faciales sutiles. Estas habilidades son útiles para psicoterapeutas, entrevistadores y cualquier persona que trabaje en comunicación. Se utiliza para mejorar la inteligencia emocional humana y la empatía.

Importancia de la expresión facial en los negocios

La investigación publicada por Allison S. Gabriel y Jennifer D. Acosta (2015) revela que las demostraciones emocionales positivas de los empleados tuvieron la mayor influencia en las evaluaciones de desempeño en contextos de baja familiaridad. Por lo tanto, las demostraciones emocionales positivas sirvieron como una señal del buen desempeño cuando había información preexistente no muy extensa sobre el empleado.

La háptica es una forma de comunicación no verbal que implica tocar. El tacto es necesario para el desarrollo social del humano y puede ser acogedor, amenazador o incluso persuasivo. Existen varios tipos de contacto que incluyen contacto social-cortés, funcional-profesional, amistad-calidez, amor-intimidad y de excitación sexual. El tacto puede ser una herramienta eficaz para comunicar mensajes dentro de los equipos de trabajo, pero los gerentes y subordinados deben ser conscientes de que incluso un simple gesto puede causar malentendidos. Una mano en el hombro puede significar apoyo para una persona y provocar una respuesta negativa en otra. (Hans y Sr. Emmanuel Hans, 2015).

La proxémica es el estudio de cómo se utiliza el concepto espacio en las interacciones humanas. Por ejemplo, la autoridad se puede transmitir por la altura desde la que una persona interactúa con otra. Si uno se pone de pie mientras el otro se sienta o se acuesta, la persona de pie se ha colocado en una posición de autoridad. (Amy Haddad, 2019). Otro aspecto de la proxémica es la distancia que se mantiene entre las personas cuando se comunican. Las cuatro zonas dentro del espacio son las siguientes (Edward T. Hall, 1990):

- Distancia íntima, que implica contacto directo
- Distancia personal, que varía de 1 a 4 pies. Con el brazo extendido, los temas de interés personal se pueden discutir mientras se hace contacto físico, como tomarse de la mano.
- Distancia social, que varía de 4 a 12 pies. A esta distancia, se producen los discursos empresariales y sociales de carácter más formal.



- Distancia pública, de 12 a 25 pies o más. No es posible ningún contacto físico y hay muy poco contacto visual directo.
- Las violaciones inesperadas del espacio personal pueden provocar reacciones negativas, especialmente si nos encontramos en una situación en la que alguien sobrepase nuestro espacio deliberadamente.

La kinésica es el estudio de cómo las personas usan los movimientos corporales cuando se comunican con otras personas.

Hay tres tipos principales de gestos: adaptadores, emblemas e ilustradores. Los adaptadores son comportamientos y movimientos que indican estados internos relacionados con la excitación o la ansiedad. Los adaptadores pueden estar dirigidos hacia uno mismo, los objetos u otros. En situaciones sociales normales, los adaptadores son el resultado de la inquietud, la ansiedad o una sensación general de que no tenemos el control sobre nuestro entorno. Muchos de nosotros inconscientemente hacemos clic en los bolígrafos, movemos las piernas o participamos en otros gestos de adaptación durante las clases, reuniones o mientras esperamos como una forma de hacer algo con nuestro exceso de energía. Los comportamientos comunes de auto tocarse como rascarse, girar el cabello o moverse nerviosamente los dedos o las manos se consideran gestos auto adaptadores. Algunos auto adaptadores se manifiestan internamente, como toses o sonidos de carraspeo. Los teléfonos móviles inteligentes se han convertido en adaptadores, ya que las personas juegan con sus teléfonos para ayudar a aliviar esa ansiedad.

Los *emblemas* son gestos que tienen un significado específico. Estos siguen siendo diferentes de los signos utilizados por las personas con discapacidad auditiva.

Los gestos ilustradores son el tipo de gesto más común y se utilizan para ilustrar el mensaje verbal que acompañan. Por ejemplo, se pueden utilizar gestos con las manos para indicar el tamaño o la forma de un objeto. (Hans y Sr. Emmanuel Hans, 2015).

La *oculésica* es el estudio del movimiento de los ojos, el comportamiento de estos, la mirada y la comunicación no verbal relacionada con los ojos. El comportamiento visual es una parte crucial de la comunicación no verbal y un requisito esencial en la interacción cara a cara. El aspecto más importante de la oculésica es el contacto visual ya que abre canales de comunicación, señales de estar disponible para iniciar algún tipo de interacción, escucha, e intimidad. La ausencia de contacto visual provoca situaciones negativas que incluyen sequedad, engaño, falta de sinceridad, hostilidad. (Peter A. Andersen, 2015).

La olfáctica es el estudio del olfato y cómo se perciben los olores. Los científicos sociales han descubierto que la sensación olfativa tiene una poderosa influencia en la interacción social. Las cifras de la encuesta indica que un porcentaje significativo de adultos es consciente y está influenciado por el olor en su entorno. En la investigación de Amy Wrzesniewski (1999) se pidió a 452 participantes que clasificaran la relativa de la pérdida permanente del sentido del olfato, la audición en un oído o el dedo meñique izquierdo. Aproximadamente el 50% de los sujetos calificaron la pérdida del sentido del olfato como más inaceptable. Este hallazgo apoya la idea de la gran variabilidad en la importancia percibida del sentido del olfato en la vida.



Código de vestimenta. El código de vestimenta es un conjunto de estándares que las empresas desarrollan para ayudar a proporcionar a sus empleados de una orientación sobre lo que es apropiado usar como ropa para trabajar. Los códigos de vestimenta van desde lo formal hasta lo menos formal y lo directamente informal, según las necesidades del lugar de trabajo y los clientes a los que atiende.

La formalidad del código de vestimenta en el lugar de trabajo normalmente está determinada por el número y el tipo de interacciones que los empleados tienen con los clientes en el lugar de trabajo. En los lugares de trabajo frecuentados por clientes que esperan que los trabajadores demuestren profesionalidad e integridad, la vestimenta suele ser formal. Esto incluye oficinas, firmas de consultoría financiera, bancos y algunas grandes empresas.

Sin embargo, incluso estas organizaciones están rebajando sus códigos de vestimenta. Por ejemplo, el gigante de la banca J.P. Morgan Chase & Co. ahora permite que sus empleados usen ropa informal dentro del mundo de los negocios la mayor parte del tiempo. En una visita a un bufete de abogados, se observó que los empleados iban vestidos de manera informal pero la mayoría tenía chaquetas colgadas en las puertas de sus oficinas. Esto les permitió trabajar cómodamente y al mismo tiempo estar preparados para interacciones inesperadas con el cliente en cualquier momento. (Susan M. Heatfield, 2020).



Referencias

Andersen, Peter A. (2015)

[Eye Behavior - Andersen - - Major Reference Works - Wiley Online Library](#)

Edward T.Hall. (1990) The Hidden Dimension.

[\(PDF\) Edward T. Hall- The Hidden Dimension | Camille J Mangaran - Academia.edu](#)

Gabriel, Allison S. and Jennifer D. Acosta. (2015) Journal of Business and Psychology. [The Value of a Smile: Does Emotional Performance Matter More in Familiar or Unfamiliar Exchanges? | SpringerLink](#)

Haddad, Amy, (2019). Respectful Communication in an Information Age. Health Professional and Patient Interaction.

Hans, Dr. Anjali and Mr. Emmanuel Hans.Kinesics, Haptics and Proxemics: Aspects of Non - Verbal Communication. Journal Of Humanities And Social Science, 2015

[H020244752.pdf \(imagochrististudio.org\)](#)

Heatfield, Susan M. (2020) [Your Dress Code Provides a Useful Guide for Employees \(thebalancecareers.com\)](#)

Hess U., Nonverbal Communication. In: Howard S. Friedman (Editor in Chief), Encyclopedia of Mental Health, 2nd edition, Vol 3, Waltham, MA: Academic Press, 2016, pp. 208-218. Berlin, Germany

[Commu | Nonverbal Communication | Communication \(scribd.com\)](#)

Kleinsmith, Andrea and Bianchi-Berthouze, Nadia. Recognizing Affective Dimensions from Body Posture. . Berlin: Springer.

[Recognizing Affective Dimensions from Body Posture | SpringerLink](#)

Kudesia, Ravi S. and Hillary Anger Elfenbein. Nonverbal communication in the workplace.

[\(PDF\) Nonverbal communication in the workplace \(researchgate.net\)](#)

[Nonverbal World - The world without words: Reading Body Language - Common Postures \(nonverbal-world.com\)](#)

[Odor and Affect: Individual Differences in the Impact of Odor on Liking for Places, Things and People | Chemical Senses | Oxford Academic \(oup.com\)](#), 1999

Paul Ekman blog, 2021, The science of smiling.

[Science of Smiling | Types of Smiles | Paul Ekman](#)

People watching: The Desmond Morris Guide to Body Language. 2002

Vintage Books, London



Weineck, [Felicitas](#), Dana Schultche. (2020) [Using bodily postures to reduce anxiety and improve interoception: A comparison between powerful and neutral poses - PubMed \(nih.gov\)](#)



Habilidades y competencias profesionales

Introducción

El diccionario de Cambridge (2021) define el calificativo 'Profesional' como "tener las cualidades de personas capacitadas y formadas, como eficacia, habilidad, organización y seriedad", que es un término bastante amplio con múltiples interpretaciones. "Habilidades profesionales" es un término general que cubre una gama de habilidades esenciales para obtener un trabajo, así como las competencias necesarias para que un empleo se desarrolle de manera exitosa. A efectos de esta investigación, nos centraremos en las habilidades blandas y de empleabilidad.

A. Habilidades blandas

Como indica la investigación de campo y de escritorio de Chipre realizada para IO1.1 de este proyecto, actualmente hay una carencia de habilidades sociales en los empleados de este país.

Como informaron los empresarios de Chipre y en todo el mundo, estas habilidades se consideran esenciales para una carrera laboral exitosa, por lo que adquirir y desarrollar habilidades sociales y la capacidad de desarrollar y usar de manera eficiente aquellas dentro del ámbito del inglés, en particular, es vital ya que las tareas de negocios son principalmente llevados a cabo en inglés.

Las habilidades blandas en sí mismas son un término bastante amplio, que puede incluir una variedad de diferentes competencias. Según el sitio web de empleo Targetjobs (2021), las diez principales habilidades clave que los empresarios buscan en los empleados graduados son la conciencia comercial, la comunicación, el trabajo en equipo, la negociación y la persuasión, la resolución de problemas, el liderazgo, la organización, la perseverancia y la motivación, la capacidad de trabajar bajo presión y confianza.

De igual forma, los ejecutivos de alto nivel de la industria del coaching, miembros del Forbes Coaches Council (Forbes, 2019), identificaron habilidades como la empatía, la capacidad de influir en los compañeros, la inteligencia emocional, la curiosidad y la positividad, la escucha activa, la humildad, las habilidades de comunicación, resolución creativa de problemas, resiliencia, habilidades de observación, capacidad de contextualizar, disposición para hacer preguntas, coraje para realizar recomendaciones, construcción de relaciones y autoconciencia según sea necesario para tener éxito al ingresar al mundo laboral.

De todas las habilidades mencionadas, la comunicación, la negociación y la persuasión, la resolución de problemas y la escucha activa se abordarán más a fondo a continuación, ya que aparecen con frecuencia en artículos y otras fuentes.

1. Comunicación

La comunicación en el lugar de trabajo se puede definir como "el proceso de intercambio de información e ideas, tanto verbales como no verbales, entre una persona/grupo y otra



persona/grupo dentro de una organización. Incluye correos electrónicos, mensajes de texto, notas, llamadas, etc.” (Faizal, 2019).

La comunicación es una de las habilidades esenciales mencionadas con más frecuencia, lo cual no es de extrañar, ya que una comunicación efectiva es fundamental para conseguir realizar un buen trabajo, pero también mejora el trabajo en equipo, puede aumentar el compromiso y la satisfacción laboral de los empleados, genera confianza, evita y elimina malentendidos, ambigüedades y preguntas, lo que, a su vez, puede mejorar la productividad (Proofhub, 2021). Además, la falta de comunicación o la falta de entendimiento puede tener efectos perjudiciales en la productividad y pueden causar frustración y confusión (The Alternative Board, 2019).

Un aspecto importante de la comunicación que destacó en nuestra investigación de campo fueron las conversaciones informales en el trabajo que pueden tener lugar con colegas, clientes u otras individuos relevantes. La comunicación informal es muy beneficiosa tanto para los empresarios como para los empleados, así como para la organización en general, ya que puede mejorar el trabajo en equipo, construir relaciones sólidas dentro y fuera de la empresa y crear un sentido de pertenencia, aunque puede conducir a una desinformación masiva si no se hace, dentro de lo razonable o si es causado por una falta de comunicación en el idioma (Bamboo HR, 2021). Por lo tanto, es obvio que es importante que los empleados conozcan el lenguaje relevante y puedan tener una conversación informal en inglés en el trabajo.

Una de las barreras que puede dificultar la comunicación es el idioma (Faizal, 2019). Por ejemplo, una comunicación eficaz requiere una escucha activa, lo que podría no lograrse si una de las partes no tiene la capacidad lingüística para poder comprender a la otra, por lo que es importante incluir en la formación explicaciones de las barreras comunes producidos por los distintos idiomas y las posibles formas de evitarlas.

2. Negociación y persuasión

La capacidad de persuadir y negociar con éxito es un elemento esencial para profesiones específicas como marketing, ventas, publicidad y compras (Wigan y Leigh College, 2021), pero también son importantes en la vida cotidiana y en el trabajo en general, independientemente de la situación o industria.

Como describe Behrmann (2016), la negociación es necesaria en cualquier entorno de trabajo, desde los gerentes negociando y persuadiendo el cómo y cuándo delegar tareas a los empleados, gestionando colaboraciones entre empresas, manejando quejas y la gestión de conflictos internamente, dentro de los equipos y externamente entre socios comerciales u otros colaboradores. Negociar en un idioma extranjero puede ser especialmente complicado ya que la negociación es en esencia un acto lingüístico, por lo que el conocimiento del vocabulario es vital. También existen diferencias culturales en los métodos de negociación, lo que los empleados deben tener en cuenta para reducir cualquier problema o malentendido que pueda causar.

3. Resolución de problemas

La resolución de problemas es una habilidad universal, necesaria para cualquier puesto e industria, ya que la capacidad de afrontar y superar con éxito los desafíos, ya sean cotidianos, más pequeños o difíciles, es de gran importancia en cualquier profesión u ocupación. Para resolver un problema de manera eficiente, primero es necesario definirlo antes de realizar la lluvia de ideas de posibles soluciones (Careerbuilder, 2017), por tanto, se requiere tener claridad y una comprensión correcta de los problemas que han de tratarse, así como la capacidad de generar una lluvia de ideas, lo que enfatiza aún más la importancia de la capacidad de comunicarse de forma eficaz en inglés.

4. Escucha activa

La escucha activa es un método de comunicación utilizado originalmente en el asesoramiento, la formación y la resolución de conflictos, en el que el oyente realiza una retroalimentación al hablante sobre lo que escucha, reafirmando o parafraseando lo que ha escuchado con sus propias palabras, para confirmar lo que ha escuchado y, además, para confirmar la comprensión de ambas partes (Rogers & Farson, 1957). Ahora se ha convertido en una habilidad blanda importante en el trabajo, ya que puede mejorar la comunicación. Por ejemplo, al realizar una entrevista para puestos de trabajo, con esta habilidad puede demostrarle al entrevistador que está interesado en el trabajo y que es un buen trabajador en equipo (Doyle, 2020); por lo que es importante poder comprender completamente al oyente y parafrasear lo que dice, lo que puede ser aún más complejo si habla en un idioma que no sea el nativo del oyente.

B. Habilidades de empleabilidad

Para conseguir un empleo en la actualidad, es fundamental elaborar un CV profesional y sólido y una carta de presentación, saber cómo y dónde buscar trabajo, así como saber cómo triunfar en las entrevistas de trabajo, que pueden ser más difíciles si el nivel de inglés de la persona que busca trabajo es bajo. Como informamos en la investigación de campo, la mayoría de los anuncios de trabajo en Chipre están en inglés y requieren un CV y una carta de presentación escritos también en inglés. Además, la entrevista también puede realizarse en inglés, por lo que las habilidades laborales no son necesarias solo en el idioma nativo sino también en inglés, incluso más importante aún para los desempleados, así como para las personas que buscan un cambio de carrera o de empresa.

1. CV y carta de presentación

La primera impresión de un empresario del empleado es el CV y la carta de presentación que proporciona con la solicitud de empleo. Tener un currículum sólido, conciso pero completo, es más importante ahora más que nunca debido al competitivo mercado laboral actual. Por lo tanto, es esencial que una persona pueda preparar un CV bien estructurado, sin errores y adaptado a los intereses de la empresa a la que aplica, utilizando vocabulario profesional y la terminología correcta (EF English Live, 2018).



La mayoría de las organizaciones piden todavía una carta de presentación y es de gran importancia, ya que puede ayudar a que un candidato destaque entre los cientos de solicitudes que los empresarios revisan todos los días. De manera similar, a lo que se mencionó anteriormente sobre la redacción de CV, una carta de presentación debe comunicar claramente que el candidato está interesado en el puesto y en la empresa a la que se dirige. Debe ser personal e incluir palabras clave, no debe haber errores ortográficos, gramaticales o relacionados con el idioma y debe incluir un lenguaje profesional y apropiado (McNeill, 2019).

2. Búsqueda de trabajo

La búsqueda de empleo puede consumir tiempo, ya que puede llevar meses conseguir un trabajo; en consecuencia, las habilidades para buscar trabajo son muy importantes. Existe una gran cantidad de lugares para la búsqueda de trabajo en línea a nivel nacional e internacional, por lo que es importante conocer el puesto y la industria en la que se está interesado. Además, aplicar a cualquier trabajo podría ser una pérdida de tiempo, así como establecer contactos a ciegas. Además, crearse un perfil en sitios web profesionales, como LinkedIn, puede ayudar a establecer contactos y a obtener un trabajo más rápido (The Undercover Recruiter, 2021). Para poder buscar trabajo de manera efectiva, se requieren fuertes habilidades en inglés, ya que la mayoría de las ofertas de trabajo en Chipre y en todo el mundo están escritas en inglés. Por lo que es vital que un empleado pueda comprender completamente los requisitos de cada puesto para el que aplica, lo que le permitirá realizar un CV y una carta de presentación acorde con él.

3. Entrevistas de trabajo

Una entrevista de trabajo es probablemente la parte más importante del proceso de búsqueda de trabajo, ya que es el paso final y el más determinante a la hora de obtener un trabajo. Al mismo tiempo, puede ser una experiencia estresante y agobiante, especialmente si no se lleva a cabo en la lengua propia o si el candidato ha estado desempleado durante un largo período de tiempo; por lo tanto, tener éxito en una entrevista de trabajo requiere una preparación minuciosa en todos los aspectos. El candidato debe practicar respondiendo preguntas que se realizan comúnmente en las entrevistas: sobre sí mismo, cualquier experiencia relevante que tenga y las razones por las que solicitó el trabajo, y también ser capaz de responder preguntas hipotéticas y de distintas competencias utilizando un lenguaje profesional y evitar salirse del tema (British Council, 2020). También es de gran importancia que el candidato pueda demostrar sus habilidades de presentación, ya que los empresarios a menudo piden a los candidatos que preparen una breve presentación sobre ellos mismos o sobre un tema específico durante una entrevista; una habilidad que los empresarios valoran mucho, como ha indicado la investigación de campo realizada para IO1.1.



Referencias

Bamboo HR (2021). *HR Glossary: Informal Communication*. Available at: <https://www.bamboohr.com/hr-glossary/informal-communication/> Bamboo HR.

Behrmann, M. (2016). *Negotiation And Persuasion. The Science And Art Of Winning Cooperative Partners*. Hogrefe.

British Council (2020). *Job Interviews*. Available at: <https://learnenglish.britishcouncil.org/business-english/business-magazine/job-interviews>. British Council.

Cambridge dictionary (2021). *Definition of 'professional'*. Cambridge University Press. Available at: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/professional>

Careerbuilder (2017). *What are problem-solving skills and why are they important?* CareerBuilder. Available at: <https://www.careerbuilder.com/advice/what-are-problemsolving-skills-and-why-are-they-important>

Constantinescu, GC. (2015, November 24-26). *Language Differences in the Negotiation. Applications for the recruitment negotiations on the work market* [Paper presentation]. NEDES 2015: 9th International Conference on Non Discrimination and Equal Opportunities.

Doyle, A. (2020). *Important Active Listening Skills and Techniques*. The Balance Careers. Available at: <https://www.thebalancecareers.com/active-listening-skills-with-examples-2059684>

EF English Live (2018). *7 Steps To A Great English CV*. EF English Live. Available at: <https://englishlive.ef.com/blog/career-english/7-steps-great-english-cv/>

Expert Panel, Forbes Coaches Council (2019). *15 Soft Skills You Need To Succeed When Entering The Workforce*. Forbes. Available at: <https://www.forbes.com/sites/forbescoachescouncil/2019/01/22/15-soft-skills-you-need-to-succeed-when-entering-the-workforce/>



Faizal, F. (2019) *What Is Workplace Communication & Why Does It Matter?* Feedough. Available at: Available at: <https://www.feedough.com/what-is-workplace-communication-why-does-it-matter/>

Kashyap, S. (2021). *Here's How Effective Communication is in the Hands of 73% of Professionals.* Proofhub. Available at: <https://www.proofhub.com/articles/effective-communication>

Krause, L. (2019). *The effects of poor communication in the workplace.* The Alternative Board. Available at: <https://www.thealternativeboard.com/blog/the-effects-of-poor-communication-in-the-workplace>

McNeill, J. (2019). *Why Cover Letters Are Still Important, And How To Write One.* Hays. Available at: <https://social.hays.com/2019/06/14/why-cover-letters-important-how-to-write/>

Rogers, C.R., Farson R.E (1957). *Active Listening.* University of Chicago, Industrial Relations Center.

Target Jobs (2021). *What are the top 10 skills that'll get you a job when you graduate?* Target Jobs. Available at: <https://targetjobs.co.uk/careers-advice/career-planning/273051-the-top-10-skills-thatll-get-you-a-job-when-you-graduate>.

Tomerson, J. (2021). *6 Clever Ways to Improve Your Job Search Tactics.* The Undercover Recruiter. Available at: <https://theundercoverrecruiter.com/6-clever-ways-improve-your-job-search-tactics/>

Wigan and Leigh College (2021). *Persuading, Influencing and Negotiating Skills.* Wigan and Leigh College. Available at: <https://libguides.wigan-leigh.ac.uk/c.php?g=667800&p=4736456>



Comunicación en línea y habilidades telefónicas

Las habilidades de comunicación en línea son fundamentales para conseguir el éxito en el siglo XXI. Internet y la reciente expansión de las plataformas de redes sociales en línea ofrecen una gran cantidad de oportunidades de comunicación que la mayoría de nosotros usamos de forma regular en estos días. La comunicación digital en el lugar de trabajo está asociada con el bienestar laboral (Okkonen, Bordi, Mäkinemi y Heikkilä-Tammi, 2018).

Existen varias diferencias entre comunicarse en línea (con palabras e imágenes escritas) y comunicarse con los demás cara a cara. Muchas personas no logran comunicarse correctamente en línea y pueden parecer falsas, bordes o incluso groseras. La mayor dificultad es que carecemos de un elemento imprescindible a la hora de comunicarnos online: la comunicación no verbal.

La comunicación en línea puede tener lugar de las siguientes formas:

- En sincronía: en "tiempo real"; por ejemplo, a través de una red de mensajería instantánea o una función de "chat".
- Asíncrono: cuando los participantes se comunican en su propio tiempo; por ejemplo, respondiendo a mensajes que se han publicado en un foro en línea.

Las habilidades de comunicación en línea necesarias a ser consideradas y que hemos desarrollado más en profundidad son:

1. *Netiqueta*

Netiqueta es el desarrollo de un conjunto de comportamientos que favorecen la facilidad de comunicación en la web. Aunque tendemos a suponer que las aplicaciones de teleconferencia como Zoom y Google Meet son plataformas en tiempo real, estas están sujetas a varios retrasos que pueden deteriorar el flujo de comunicación entre los participantes.

La palabra netiqueta es una combinación de "red" (de Internet) y "etiqueta". Significa respetar las opiniones de otros usuarios y mostrar respeto al publicar sus opiniones en grupos de discusión en línea (BBC, 2012). Al trabajar y comunicarse en espacios compartidos en línea, es importante:

- Tratar a los demás con cortesía y respeto
- Respetar la confidencialidad y la seguridad personal
- No enviar correos electrónicos no solicitados



- Evitar cualquier ataque personal
- Aprender y aplicar las reglas de la comunidad por la que se está dando la conversación
- Evitar cometer o difundir cualquier forma de plagio
- Comprender y respetar los derechos de autor

2. Creación de la imagen personal en línea y branding

Crear una imagen profesional en línea vistiéndose y actuando independientemente de la ubicación significa vestirse para reuniones y conferencias en línea como lo haría si estas se diesen lugar en la oficina. Esto también hace que demuestre su valor, habilidades comerciales y cualidades en presencia de una empresa en las redes sociales en línea, intranet e Internet.

Tenga cuidado con lo que publica en línea. Una vez que esté disponible, es posible que no pueda recuperarlo. Todo es posible con la información que llega a Internet. Puede volverse viral. Se almacenará en algún lugar y se podrá encontrar mediante una búsqueda. Lo que publique puede afectar fácilmente a sus relaciones y a su carrera, si no ahora, posiblemente en el futuro. Así que siempre, tenga cautela con sus interacciones en línea.

Elija una imagen positiva y profesional siempre que esté en línea (McGilvery, 2012). Es esencial comprender que una vez que publique una imagen, comentario, etc. en línea, estará ahí para siempre. Sin embargo, debe tener en cuenta que "la libertad de expresión no equivale a libertad de consecuencias" (Oxley, 2010). Un hecho actual es que los empresarios buscan información sobre posibles candidatos en línea (TheManifest, 2020).

3. Presentaciones

Las reuniones virtuales no tienen el concepto espacial de eventos los eventos que si son presenciales. La dinámica al trabajar en un entorno web 'en tiempo real' es diferente al presencial donde un participante tiene la ventaja de que las conversaciones no tendrán retraso, también puede percibir mejor las señales no verbales de los participantes y tomar turnos de forma más tranquila. Para mitigar estos problemas, esta hoja de ruta que presentamos ayudará a entender y gestionar estos problemas (Slack, 2020).

Deje clara su perspectiva. Trate de evitar hablar o escribir de una manera dogmática e impersonal, así que evite frases como "Es un hecho que ...", ya que no deja lugar a la perspectiva de nadie más. Así que, ¿por qué no empezar con "Creo que ..."? Cuando esté estudiando un curso, es posible que desee presentar las opiniones de otra persona; si es así, diga de quién son, tal vez con una cita o un reconocimiento (OpenLearn, 2020).



Expresar empatía durante la comunicación en línea puede ser difícil. En nuestro día a día, nuestro lenguaje corporal y otras señales no verbales emiten una gran cantidad de información para los demás. Estas señales proporcionan información sobre nuestro estado de ánimo, pensamientos y emociones. En la era de las conferencias virtuales, las señales no verbales a menudo hablan más fuerte que nuestras palabras. A continuación se presentan algunos consejos en relación con esto:

- Preste atención a su lenguaje corporal,
- Los ojos y la cabeza realizan la mayor parte de la comunicación no verbal.
- Limite los gestos con las manos, ya que tienden a exagerarse en el video, especialmente si está sentado demasiado cerca de la cámara.

4. Participar en reuniones

La dinámica en una reunión en línea es diferente; las interacciones no son tan fluidas como cabría esperar en una reunión cara a cara. Las convenciones sociales no siempre se aplican a las interacciones en línea y se deben hacer concesiones debido al retraso y la calidad de la conexión.

Practique la escucha activa durante las reuniones en línea. Parafrasear lo que otros han dicho y luego responder con tu perspectiva sobre el tema a discutir es una forma efectiva de informar a sus compañeros que ha escuchado lo que han dicho y que ha entendido su perspectiva sobre el tema al ofrecer su opinión sobre éste (Mendoza, 2020).

Comprender antes de discrepar. Antes de no estar de acuerdo con alguien, intente resumir el punto de la otra persona con sus propias palabras. Entonces sabrán que está tratando de comprenderlos y es más probable que se tomen en serio su punto de vista.

Dar y recibir comentarios constructivos de los compañeros. Además de escuchar activamente, cuénteles a los demás cómo podría sentirse en situaciones específicas acerca de sus acciones o su trabajo, y tenga la mente abierta sobre los comentarios que pueda recibir a cambio.

Mejore la conectividad humana. Escuche, inclínese y mantenga el contacto visual. Todos estos son signos de escucha activa y empática, posiblemente nuestra habilidad humana más importante.

5. Uso del lenguaje

Use un lenguaje claro y conciso, libre de jergas y lenguaje específico de su cultura como; blasfemias, phrasal verbs y modismos. Lleve a cabo un uso de la puntuación oral y pausas para facilitar la comunicación.



Mantengalo simple. La claridad es la clave. Si puede explicar algo complejo de una manera simple y fácil de entender, lo está haciendo bien. Use la jerga de la industria según corresponda, pero no tiene sentido distanciarse de su audiencia usando palabras complicadas si no son necesarias.

Evite "saltar" a la primera. Si lee algo que le ofende o le molesta, es tentador responder y presionar "Enviar", ¡pero no lo haga! Las discusiones en línea y los intercambios de mensajes vía Twitter parecen ser particularmente propensos a que se den este tipo de "encendimientos", y pueden concluir en una espiral de mensajes con tono enfadado. Entonces, si siente que su temperatura aumenta mientras escribe, guarde su mensaje, tómese un descanso o duerma con él, no presione "Enviar".

Tómese el tiempo para escribir una respuesta adecuada. Una gran diferencia entre la comunicación en línea y en persona es que tenemos tiempo para redactar respuestas mejores y más pensadas. Esto significa que puede decir lo correcto, evitar respuestas frívolas y transmitir su punto de vista con mayor claridad. Si está en una conversación conflictiva, este tiempo extra puede marcar la diferencia entre remediar una situación y llevarla al siguiente nivel. Ya nadie espera respuestas instantáneas en línea. Tómese el tiempo extra del que dispone para escribir una buena (Pham, 2019).

Evite el uso de TODO EN MAYÚSCULAS. Puede utilizarlo para llamar la atención sobre algo importante, solo tenga cuidado de que obviamente no esté tratando de transmitir que está enojado o molesto por algo.

Haga que tengan sentido las respuestas con respecto a la longitud y tono. Si alguien le elogia y tiene 6 oraciones, responder con un "gracias" le hace parecer indiferente. Agregue algo de sustancia a su respuesta y demuestre que realmente le importa. Algo como, "¡Gracias! Escuchar eso significa mucho para mí".

6. Habilidades telefónicas

Esto se enfocan en las llamadas salientes, entrantes y en frío y en cómo desarrollar las habilidades telefónicas y la personalidad de una persona a través de la preparación, la voz telefónica positiva, responder llamadas comerciales, controlar su llamada, voz y tono, honestidad sobre las excusas, proporcionar horarios de devolución de llamada viables y retroalimentación, lidiar con preguntas difíciles y agresivas, no tomarse las cosas de forma personal. Esto también incluye SMS y WhatsApp.

Practique las acciones de agradecer, reconocer y apoyar a las personas. La gente no puede verle asentir, sonreír o fruncir el ceño mientras leen sus mensajes. Por lo tanto, si no reciben ningún otro comentario, pueden sentirse ignorados y desanimados para seguir contribuyendo.



Muestre claramente sus emociones a través de SMS y WhatsApp. Las emociones pueden malinterpretarse fácilmente cuando debido a que no se puede percibir el lenguaje corporal. Es posible que las personas no se den cuenta de que estás bromeando y que el chiste de una persona no le parezca divertido a otra. Siempre debe estar atento a los destinatarios de su mensaje, especialmente porque personas de culturas y orígenes muy diferentes a la suya pueden leer lo que escribe en línea. Lo que le parezca gracioso a usted puede resultarles ofensivo a ellos.



Referencias

BBC. (2012). Retrieved from What is netiquette?: Available at:
<http://www.bbc.co.uk/webwise/guides/about-netiquette>

Jamiai, A. (2019). The Role of Netiquettes in Establishing Relationships in Virtual Learning Communities. *International Journal of Language and Literary Studies*, 1(2), 46-59. doi:10.36892/ijlls.v1i2.29

McGilvery, C. (2012). *Promoting Responsible and Ethical Digital Citizens*. Retrieved from Education World. Available at: https://www.educationworld.com/a_tech/responsible-student-technology-use.shtml

Mendoza, N. (2020). Retrieved from 6 ways to best express empathy in Zoom meetings. Available at: <https://www.techrepublic.com/article/6-ways-to-best-express-empathy-in-zoom-meetings/>

Okkonen, J., Bordi, L., Mäkineniemi, J.-P. I., & Heikkilä-Tammi, K. (2018). Communication in the Digital Work Environment: Implications for Wellbeing at Work. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 8(S3), 19-48. doi:10.18291/njwls.v8iS3.105275

OpenLearn. (2020). Retrieved from Collaborative problem solving for community safety, Online communication skills: Available at:
<https://www.open.edu/openlearn/ocw/mod/oucontent/view.php?id=65953§ion=2.3>

Oxley, C. (2010). Digital citizenship: Developing an ethical and responsible online culture. *ACCESS*, 25(3), 5-9. doi:<https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED518512.pdf>

Pham, C. (2019). Retrieved from How to Write an Email Response Professionally in Every Situation?: Available at: <https://ejoy-english.com/blog/how-to-write-an-email-response-professionally-in-every-situation/>

The Manifest. (2020). Retrieved from 4 in 5 businesses have rejected a job candidate based on social media content.



Conclusión

El ámbito laboral actual está cambiando de forma rápida y dramáticamente en lo que respecta a habilidades y competencias. Las demandas sobre el personal se han vuelto más exigentes y también ha aumentado la necesidad de trabajadores educados, ágiles e inventivos. Para mantenerse al día con los cambios tan acelerados y los entornos de trabajo cambiantes, los profesionales deben actualizar, renovar o mejorar de forma constante sus aptitudes. De hecho, recientemente “Sloan Management Review” y el Proyecto de Investigación y Estudio Ejecutivo Global de Negocios Digitales de 2018 de Deloitte, que encuestó a 4.300 ejecutivos y profesionales de todo el mundo, mostró que el 90% piensa que necesita actualizar sus habilidades al menos una vez al año, y el 44% ve el desarrollo como una actividad a llevar a cabo durante todo el año” (Education First, 2020, p. 14).

Durante muchos años, el conocimiento de idiomas, especialmente el inglés, ha sido una habilidad básica requerida para una serie de trabajos y puestos. Son percibidos como “capital humano, como vehículo de transmisión de valores y como un activo con valor estratégico” (Ribeiro, Calvão & Simões, 2019, p. 81). Los bajos conocimientos en idiomas extranjeros, especialmente el inglés, pueden ser perjudiciales tanto para los empleados como para las empresas para las que trabajan; a la inversa, el dominio de idiomas extranjeros representa una ventaja competitiva tanto para las personas como para las organizaciones, promoviendo la movilidad profesional, la cohesión grupal, abriendo mercados internacionales y oportunidades comerciales (Tenzer, Terjesen & Harzing, 2017). La globalización (de las empresas en todos los sectores, así como la mayor movilidad de las personas, ya sea por trabajo o por placer) y el rápido desarrollo de las nuevas tecnologías han fomentado la necesidad de una lengua concreta, y el inglés se ha convertido así en el idioma de los negocios internacionales, ciencia e investigación.

Todo esto lo sabemos gracias a la información recopilada por la investigación realizada en los diferentes países asociados, y como conclusión general, de acuerdo con los datos presentados, podemos decir que el inglés se utiliza en la mayoría de las empresas participantes a diario, independientemente del sector empresarial, siendo una habilidad imprescindible para los empleados.

Con respecto a las habilidades requeridas, las investigaciones sugieren que los empresarios dan importancia a las cuatro habilidades lingüísticas cuando consideramos la comunicación oral y escrita, pero al mismo tiempo saben que solo escribir, leer, escuchar y hablar no es suficiente para comunicarse de manera efectiva en inglés y, por lo tanto, señalan que la comunicación no verbal, la cortesía, la amabilidad y la claridad en la comunicación también son importantes.



Debido a la internacionalización de las empresas, se están estableciendo contactos diarios con personas de distintas localizaciones, la conciencia cultural está cobrando importancia, aunque investigaciones en Portugal y España apuntan a que pese a las evidencias, las empresas le dan menos importancia.

La atención al cliente, la participación en reuniones y conferencias telefónicas, la realización de presentaciones, dar instrucciones, las conversaciones telefónicas se señalan como elementos comunes en la vida diaria de las empresas en lo que respecta a las tareas relacionadas con la comunicación oral.

La redacción de correos electrónicos, informes, contratos, propuestas, reglas y manuales, instrucciones y otros documentos, agendas y memorandos se encuentran entre las tareas más comunes relacionadas con la comunicación escrita.

Según la investigación realizada sobre el tipo de acciones disponibles para la mejora de las competencias de los desempleados, podemos decir que en los países asociados existen varias iniciativas públicas y privadas que abordan la enseñanza del inglés, con algunos cursos adaptados a actividades empresariales específicas, aunque se observó que un número relevante de ejemplos son cursos de inglés general.

En algunos países, como Malta, por ejemplo, faltan ofertas de cursos para que los desempleados aprendan inglés comercial y profesional. En países como Chipre, la educación normal no prepara a los estudiantes en inglés profesional y en España, por ejemplo, la investigación identificó a un grupo de 35-45 años que ni siquiera tuvieron ni si quiera oportunidades de aprender inglés en la escuela y, por lo tanto, están menos formados para hacer frente a los requisitos de las empresas.

Con respecto a los cursos de inglés profesional que se ofrecen en los países asociados, todos parecen cursos de corta duración centrados en los sectores específicos a los que atienden y basados en un enfoque más tradicional en términos de enseñanza, centrándose en la gramática, el vocabulario y los ejercicios de rol, entre otros, sin dar especial relevancia a algunos aspectos cruciales como la conciencia cultural.

Por tanto, vemos esto como una oportunidad para innovar en la elaboración de un curso de inglés profesional que se base en un enfoque que integre la competencia cultural, habilidades específicas del idioma, habilidades de comunicación en línea, comunicación no lingüística y habilidades profesionales, y que disponga y haga uso de herramientas tecnológicas que permitan un proceso de enseñanza y aprendizaje más dinámico.



Referencias

Education First. (2020). EF English Proficiency Index. A ranking of 100 countries and regions by English skills. [online document] Available at: www.ef.com/epi

Ribeiro, F, Calvão, A.R. & Simões, A.V. (2019). Linguistics skills required by Portuguese employers in the past 40 years: the case of office management professionals. *Millenium*, 2(9), pp. 79-89.

Tenzer, H, Terjesen, S. & Harzing, A-W. (2017). Language in International Business: A Review and Agenda for Future Research. *Management International Review*, 57, pp. 815-854.