



Comunicación efectiva en entornos virtuales: estudio de campo para el diseño de actividades en asignaturas de idiomas en los grados de ADE y GAP


Effective communication in virtual settings: a field study for the design of activities in language courses in Business Administration and Management, and Public Administration Management degrees


Hanna Skorczynska^a, Marta Conejero López^b, Rosa Currás Móstoles^c, Anna I. Montesinos-López^d y Gemma Peña-Martínez^e

^aUniversitat Politècnica de València, hskorczy@upv.es 

^bUniveristat Politècnica de València, mconejer@upv.es 

^cUniveristat Politècnica de València, rcurras@upv.es 

^dUniveristat Politècnica de València, amontelo@upv.es 

^eUniversitat Politècnica de València, gpenya@idm.upv.es 

How to cite: Skorczynska, H., Conejero López, M., Currás Móstoles, R., Montesinos-López, A. I., & Peña-Martínez, G. 2023. Comunicación efectiva en entornos virtuales: estudios de campo para el diseño de actividades en asignaturas de idiomas en los grados de ADE y GAP.. En libro de actas: *IX Congreso de Innovación Educativa y Docencia en Red*. Valencia, 13 - 14 de julio de 2023. Doi: <https://doi.org/10.4995/INRED2023.2023.16563>

Abstract

This article reports a field study aimed at designing activities developing effective communication in virtual contexts, which would be included in the language courses of the degrees of Business Administration and Management and Public Administration Management. The Transversal Competence 4: Effective Communication has been assigned to all these courses. The study consisted of a review and assessment of published language textbooks regarding the inclusion of virtual communication activities, a student survey on their perception of the need to develop virtual communication skills, and finally, interviews with professionals from local and international companies, as well as the public administration of the Valencian Community. The results obtained indicate the need to include activities specifically focused on oral virtual communication due to their practical absence in published materials, the predominance of oral virtual interactions at companies, and the linguistic, strategic, and intercultural difficulties they may involve.

Keywords: *virtual communication, business and professional context, languages*

Resumen

Este artículo presenta un estudio de campo para el diseño de actividades que desarrollen la comunicación efectiva en entornos virtuales en asignaturas de idiomas en los grados de ADE y GAP. Todas estas asignaturas tienen asignada la Competencia Transversal 4:



Comunicación Efectiva. El estudio consistió en la revisión y evaluación de diferentes libros de texto publicados respecto a la inclusión de actividades de comunicación virtual, una encuesta al estudiantado de las asignaturas de idiomas para conocer su percepción sobre la necesidad de desarrollar las destrezas de comunicación virtual, y finalmente, una entrevista a profesionales de empresas locales e internacionales, así como de la administración pública de la Comunidad Valenciana. Los resultados obtenidos indican la necesidad de incluir las actividades específicamente enfocadas a la comunicación oral en entornos virtuales debido a su práctica ausencia en materiales publicados, la predominancia de las interacciones orales en modo virtual en la empresa y las dificultades lingüísticas, estratégicas e interculturales que pueden representar.

Palabras clave: *comunicación virtual, entorno empresarial y profesional, lenguas*

Introducción

La comunicación efectiva es una de las cinco competencias transversales actualizadas recientemente por la Universitat Politècnica de València. Como un Equipo de Innovación y Calidad Educativa, denominado “Comunicación empresarial y profesional en contextos virtuales (CEPCOV)”, creado en 2022 en la Facultad de ADE, nos hemos propuesto investigar el uso de dicha competencia en contextos virtuales de tipo empresarial y profesional para poder suplir la necesidad de actividades comunicativas de este tipo en asignaturas de idiomas en los grados de Administración y Dirección de Empresas y Gestión de la Administración Pública. Se trata de las siguientes asignaturas: Francés Académico y Profesional B2, Inglés para la Gestión Empresarial B1, Inglés para la Comunicación Empresarial B2, Inglés para la Administración B1, Inglés para la Administración B2, Valenciano para la Administración I (C1) y Valenciano para la Administración II (C2). Todas estas asignaturas tienen incluida la competencia transversal de comunicación efectiva en sus guías docentes. Asimismo, todas las asignaturas están enfocadas a la comunicación empresarial y profesional. El número total de alumnos matriculados en estas asignaturas en el curso 2022-23 ha sido 451.

La comunicación virtual es hoy en día una realidad en la empresa y también en la administración pública. Se desarrolla no sólo en el formato escrito, como ha sido habitual desde hace muchos años (email, sistemas de mensajería), sino también de forma oral. Los contextos comunicativos propios del ámbito empresarial y profesional, como reuniones, presentaciones, negociaciones o entrevistas de trabajo, todas ellas en su formato virtual, se han convertido en una práctica habitual en muchos lugares de trabajo debido al impacto que ha tenido la pandemia COVID-19, pero también debido al desarrollo de las tecnologías de comunicación.

La comunicación virtual, por un lado, puede presentar problemas comunicativos tanto en la lengua propia (valenciano) como en una lengua extranjera (inglés o francés) por su formato, que puede resultar limitante, y también cuando se interactúa con personas de otros países y culturas. Por otro lado, los libros de texto de las lenguas mencionadas que están disponibles en el mercado se actualizan con cierto retraso respecto a los cambios cada vez más rápidos que ocurren en el ámbito de la comunicación empresarial y profesional. Así pues, resulta necesario reflejar estos cambios en los materiales didácticos utilizados en las asignaturas mencionadas anteriormente. Sin embargo, la elaboración de materiales actualizados requiere de un estudio previo que determine claramente las necesidades y los contenidos que deberían ser introducidos. Un estudio así consistiría en la recogida de datos en cuanto a las interacciones reales, tanto virtuales como presenciales en empresas de nuestro entorno y en la administración pública. Asimismo, se apoyaría en la revisión de los

materiales didácticos existentes y en los datos sobre las percepciones que tiene el estudiantado sobre la comunicación virtual y su práctica en una aula de lengua extranjera y segunda lengua.

El planteamiento de este trabajo es una experiencia educativa innovadora y va más allá de las investigaciones que se han realizado hasta ahora. Así, la literatura sobre el tema consiste en estudios parciales o aproximaciones genéricas que no entran a tratar el uso de la tecnología y sus modelos discursivos en la enseñanza-aprendizaje de la comunicación en los ámbitos de la empresa y la administración. Veamos, por partes, los aspectos que conforman nuestra investigación dentro de los trabajos más recientes sobre el tema. Los tres grandes ejes son la educación digital y la enseñanza y aprendizaje de lenguas, la comunicación empresarial y la comunicación intercultural.

De forma cada vez más frecuente, en las instituciones educativas, se plantean cuestiones sobre las herramientas más adecuadas para llevar a cabo procesos de enseñanza-aprendizaje en contextos en línea y mediante nuevos soportes educativos (Wachs & Weber, 2021; Monferrer, 2022; Ramos & Martín, 2022), especialmente en el aprendizaje de lenguas y sobre todo en contextos especializados, como es nuestro caso. En cuanto a la alfabetización digital, encontramos elementos de reflexión acerca de la articulación entre prácticas de alfabetización digital y prácticas en el aula en algunos estudios que abren perspectivas de futuro tanto para la investigación como para la práctica en didáctica de las lenguas (Soubrié, Bigot & Ollivier, 2021). Un caso concreto es la integración de la alfabetización digital en el proceso de enseñanza-aprendizaje de lenguas extranjeras, como el estudio realizado por Póltorak (2022), que se centra en el francés como lengua extranjera en adolescentes y adultos. Otras perspectivas a tener en cuenta son, en primer lugar, las que se realizan bajo el prisma de un aprendizaje cooperativo en la comunicación empresarial entre diversas universidades (Koris & Vuylsteke, 2020); en segundo lugar, desde un punto de vista motivacional en el aprendizaje de las lenguas extranjeras (Lamb & Arisandy, 2020), en los entornos virtuales (Liaw, 2019; Roussel, 2020) y en la enseñanza del lenguaje empresarial en entornos digitales (Xu et al., 2021); finalmente, desde una visión según la cual los nuevos contextos conducen a reflexiones metodológicas centradas en los diferentes actores del entorno digital en la enseñanza superior (Gil Casadomet, 2021).

En este sentido, seguimos los estudios que parten de estos planteamientos y que han dado resultados notables, por ejemplo, la elaboración y pase de encuestas al alumnado a fin de explorar las opiniones del estudiantado respecto al uso de aplicaciones y su integración en el aprendizaje de la lengua, mediante una serie de afirmaciones que representan indicadores clave de eficiencia y validez de la tecnología integrada. En el trabajo de Chiablaem (2021), los resultados muestran que el estudiantado tiene una experiencia positiva usando las aplicaciones en sus aprendizajes en línea y, además, estas les permiten al mismo tiempo mejorar todas las habilidades lingüísticas y los conocimientos gramaticales y léxicos.

Por otro lado, actualmente, es de suma importancia el trabajo virtual dentro de las administraciones (Català & Penalva, 2019) y de los negocios internacionales de las organizaciones, especialmente las empresas multinacionales. Estas buscan y seleccionan personas capaces para desarrollar tareas locales e internacionales de forma tecnológica. Es por esto que en las instituciones de educación superior dedicadas a las titulaciones ADE y GAP buscan contribuir a la formación de individuos que realicen con éxito este tipo de trabajo. En este sentido, algunos estudios se han centrado en el desarrollo de las competencias interculturales y virtuales del estudiantado con experiencias de equipo virtual global óptimas para lugares de trabajo internacionales, aunque como señala Cathro (2022), medir el desarrollo sigue siendo complejo debido a diversas causas como, por ejemplo, la constante evolución de la tecnología digital y el supuesto implícito de que todas las experiencias de comunicación empresarial en un entorno virtual desarrollan competencias interculturales y virtuales similares. En este trabajo, se examina comparativamente el

desarrollo de competencias interculturales y virtuales en dos experiencias de aula similares, mediante una encuesta realizada al estudiantado.

Los equipos de proyectos virtuales confían cada vez más en los recursos tecnológicos para interactuar, colaborar y completar sus trabajos y tareas. Generalmente, los miembros de los equipos virtuales representan varias culturas, ocupaciones e industrias y, además, suelen utilizar el inglés como lengua franca de comunicación en los negocios. Por regla general, se identifica que la efectividad de la comunicación juega un papel crítico en el éxito de los proyectos virtuales y que la diversidad, ya sea disciplinaria o cultural, enriquece el trabajo en equipo al traer diferentes puntos de vista a las discusiones, aunque también puede plantear algunos desafíos. Varhelathti y Turnquist (2021) muestra que la diversidad lingüística, cultural y ocupacional facilita la comunicación en las reuniones virtuales del equipo del proyecto y, por otro lado, que no se requiere un alto nivel de dominio del inglés, pero sí que se requieren reglas de comunicación claras.

La tendencia actual es la rápida expansión de los negocios globales en todo el mundo y la naturaleza cambiante del trabajo donde las y los empleados trabajan en un número cada vez mayor de empresas multinacionales en equipos a través de fronteras geográficas, lingüísticas y culturales. Por ello, hay estudios que tienen como objetivo investigar las interacciones entre los miembros del equipo de trabajo virtual en reuniones de negocios virtuales a través de teleconferencia, para establecer las formas lingüísticas más adecuadas según los objetivos comunicativos (Yu Wing Man, 2022).

Además, no debemos olvidar la importancia de la comunicación intercultural (Savlovska & Loizidou, 2021) puesto que afecta al éxito de las personas, las organizaciones y las sociedades en el mundo global. En este sentido, Uskova & Lihn (2019) y HeeJae Chung (2022) han identificado las diversas causas de dificultad en la comunicación empresarial desde el punto de vista intercultural en entornos digitales.

Por todo ello, la incorporación de tareas de aprendizaje basadas en proyectos virtuales en los grados de ADE y de GAP brinda la oportunidad de practicar habilidades de competencia profesional mientras crecen en su comprensión de los negocios y de las organizaciones, así como resuelven problemas comunicativos y relacionales en contexto especializado y virtual (Bishop, Jordan, Ma & Royalty, 2022).

El estudio de campo que servirá de base para la elaboración de materiales que refuercen la práctica de la comunicación virtual en contextos profesionales y empresariales, y que presentamos aquí, ha sido llevado a cabo durante los últimos cinco meses (octubre 2022 - febrero 2023). En el siguiente apartado de este artículo procederemos a formular sus objetivos. A continuación, presentaremos la metodología empleada y detallaremos los pasos seguidos en la recopilación y el análisis de los datos. Seguidamente, describiremos los resultados obtenidos en relación a la evaluación de los materiales didácticos, la percepción del estudiantado sobre la comunicación virtual, y su uso en la empresa y la administración pública. Finalizaremos este artículo presentando nuestras conclusiones.

1. Objetivos

El objetivo principal de este estudio ha sido determinar las necesidades del estudiantado en cuanto al desarrollo de las habilidades comunicativas en contextos empresariales y profesionales de carácter virtual en las asignaturas de los grados en ADE y en GAP. Para ello, hemos establecido los siguientes objetivos específicos:

- a. evaluar diversos materiales didácticos publicados bajo el criterio de la inclusión de actividades de comunicación virtual,
- b. conocer la opinión del estudiantado sobre el uso de la comunicación virtual en contextos empresariales y profesionales,
- c. conocer el uso de la comunicación virtual y presencial en empresas valencianas e internacionales, así como en la administración pública valenciana.

2. Metodología

Para alcanzar los objetivos anteriormente detallados, hemos seguido los siguientes pasos. En relación al objetivo específico (a), hemos revisado los contenidos de veintiún libros de texto centrando nuestro análisis en la inclusión de actividades de comunicación virtual como pueden ser reuniones, presentaciones o entrevistas, por un lado, y actividades de comunicación virtual escrita, como el uso de mensajería o de correos electrónicos.

En relación al objetivo específico (b), hemos elaborado una encuesta estructurada para el estudiantado de algunas de las asignaturas de idiomas del grado de ADE y de GAP, anteriormente mencionadas, que ha sido contestada online.

En cuanto al objetivo específico (c), hemos realizado entrevistas semi estructuradas a 14 profesionales que trabajan en empresas locales y extranjeras, así como en la administración pública de la Comunidad Valenciana, siendo una de estas la UPV.

3. Resultados

3.1. Los materiales didácticos y la comunicación virtual

Según se ha mencionado anteriormente, se han revisado veintiún libros de texto de inglés profesional y empresarial, francés académico y profesional, así como de valenciano para la comunicación administrativa. Los criterios utilizados para la selección de dichos libros han sido: (1) algunas de las lenguas que se imparten en los grados ADE y GAP: francés, inglés y valenciano; (2) su perfil de lengua aplicada al ámbito académico y profesional (entre ellos administrativo); (3) su disponibilidad en el mercado de publicaciones de materiales didácticos. La Tabla 1 que se incluye a continuación muestra el listado de estos libros de texto junto con el porcentaje de actividades enfocadas a la comunicación virtual. Cabe aclarar que los libros de texto que se usan actualmente en la Facultad de ADE fueron elegidos por cumplir los necesarios requisitos de adecuación al nivel CEFR de cada lengua impartida.

Tras haber analizado cada libro de texto, se comprobó que son escasas tanto la cantidad como la variedad de este tipo de actividades. Se han especificado porcentajes aproximados incluyendo tanto ejercicios de destrezas productivas como de comprensión.

Tabla 1. Materiales didácticos

Libro de texto	Porcentaje actividades comunicación virtual
Francés	
Abou-Samra, M. et al. (2022). <i>Édito</i> (B2). Didier	4 %
Cocton, M. N., et al. (2015). <i>Saison 4</i> (B2). Didier	3 %
Hirschsprung, N. et al. (2017). <i>Illico 2</i> (A2). Hachette	2 %
Menand, R. et al. (2017). <i>Le nouveau taxi 2</i> (A2). Hueber Verlag	3 %
Mensdorff-Pouilly, L. et al. (2022). <i>Édito</i> (A1). Santillana	6 %
Tricot, A. (2017). <i>Illico 1</i> (A1). Hachette	2 %
Inglés	
Brook-Hart, G. & Whitby, N. (2013). <i>Business Benchmark Pre-Intermediate to Intermediate</i> (B1). CUP	8 %
Brook-Hart, G. & Whitby, N. (2013). <i>Business Benchmark Upper-Intermediate</i> (B2). CUP	8 %
Dubicka, I. et al., (2018) <i>Business Partner</i> (B2). Pearson	5 %
Dubicka, I. & Rosenberg, M. (2019) <i>Business Partner</i> (B2+). Pearson	7 %
Handford, M. (2011). <i>Business Advantage Upper-intermediate</i> . CUP	10 %
Hugues, J. (2009). <i>Total Business 2</i> (B2). MC/Summertown ELT	3 %
Kent, F. (2011). <i>Market Leader</i> (B2). Pearson	7 %
Knight, G. et al. (2019) <i>Business Goals 3</i> (B2). CUP	10 %
Lansford, F. et al., (2018) <i>Business Partner</i> (B1). Pearson	6 %
Powell, M. et al. (2004). <i>New Business Matters</i> (B2). Ltp Business	3 %
Powell, M. et al. (2016). <i>In Company</i> (B2). Macmillan	3 %
Trappe, T & Tullis, G. (2010). <i>Intelligent Business</i> (B2). Pearson	3 %
Valenciano	
Alabadi Igual, J. et al. (2017). <i>D'ací i d'allà</i> (C1). Tabarca	0 %
Comelles García, S. (2011). <i>De hui en avant. Grau mitjà</i> (C1). Anaya	0 %
Gisbert Muñoz, F. et al. (2017). <i>Fer Via</i> (C1-C2). Andana Editorial	0 %

A pesar de las dificultades para establecer el cómputo general de ejercicios de comunicación virtual, parece razonable afirmar que la proporción media es, en el caso de los libros de francés, del 3 %; para los libros de inglés, del 6 % y en el caso de los libros de valenciano es 0 %.

Se ha detectado una falta generalizada de consejos de aprendizaje o información didáctica que destaque las posibles diferencias comunicativas entre los medios tradicionales y los virtuales. En todos los textos, las

actividades de comunicación virtual orales están nula o escasamente representadas; la mayoría de las actividades escritas son aquellas que ofrecen la práctica de participación en redes sociales, foros de debate, blogs y páginas web o aplicaciones. Se confirma que la redacción de correos electrónicos es la tarea que supera en número a todas las demás y eleva el porcentaje de todos los textos, a excepción de los de valenciano. La justificación de que esa tarea sea la de mayor presencia se debe sin duda a que se incluye siempre en la evaluación formal para certificar niveles de todos los idiomas, desde A1 a B2.

Finalmente, tras esta revisión y análisis de materiales didácticos, sería aceptable calificar de muy necesario, en todos los idiomas, el aumento de tareas para el aprendizaje de destrezas de comunicación virtual. Todos los nuevos textos o ediciones revisadas y ampliadas de estos textos deberían aumentar este tipo de ejercicios.

3.2. La percepción del estudiantado sobre la comunicación virtual

Para conocer las destrezas que nuestro estudiantado ha trabajado o las que preferiría desarrollar en sus asignaturas, preparamos una encuesta anónima a través de la herramienta Forms de Microsoft Office 365 con diez preguntas.

La encuesta se envió a doscientos estudiantes, de los cuales contestaron setenta y nueve (39,5%). De estos setenta y nueve estudiantes, 51,9 % cursan la asignatura Inglés para la comunicación empresarial B2; 30,4 %, la asignatura Inglés para la administración B2; 6,3 %, la asignatura Valencià per a l'Administració C2 y 5,1%, la asignatura Francés académico y profesional A1, tal y como se muestra en la Tabla 2. Cabe resaltar que las asignaturas de inglés están enmarcadas en los planes de estudios de cada titulación, mientras que las asignaturas de valenciano y francés corresponden a una oferta común general para toda la UPV (idiomas transversales); así pues, entre el estudiantado que cursaba Inglés para la administración B2 había un 10,3 % que cursaba también alguna de estas asignaturas.

Tabla 2. Asignatura de lengua

Asignatura	Número de estudiantes	Porcentaje
Inglés para la comunicación empresarial B2	41	51,9 %
Inglés para la administración B2	29	36,7 %
Valencià per a l'Administració C2	5	6,3 %
Francés académico y profesional A1	4	5,1 %
TOTAL	79	100 %

Acerca de la práctica habitual o esporádica de las principales destrezas de comunicación en entornos virtuales en su asignatura, el 64,6 % respondieron que así lo hacían, frente a un 16,5 % que no y un 19,0 % respondió “Tal vez”.

En cuanto a si consideraban que estas destrezas resultaban imprescindibles para mejorar el desempeño de su labor en los puestos de trabajo, la mayoría respondió afirmativamente (87,3 %), mientras que sólo un 2,5 % no las estimaban necesarias y un 10,1 % no tenía una opinión clara al respecto.

Comunicación efectiva en entornos virtuales: estudio de campo para el diseño de actividades en asignaturas de idiomas en los grados de ADE y GAP

En relación a las preguntas sobre las principales destrezas, cabe destacar, por una parte, las presentaciones y reuniones online, que en la mayoría no se trabajan en clase, mientras que, por otra parte, la mayoría de estudiantes afirmó que sí practicaban la redacción de mensajes instantáneos, como muestran los datos de la Tabla 3.

Tabla 3. Principales destrezas comunicativas

Preguntas	Sí	No	Tal vez
¿Has practicado la participación en reuniones online en tu asignatura?	22,8 %	70,9 %	6,3 %
¿Has practicado la redacción de mensajes instantáneos en un contexto profesional en tu asignatura?	96,6 %	20,3 %	16,9 %
¿Has realizado presentaciones online en tu asignatura?	16,5 %	81,0 %	2,5 %

Respecto a destrezas concretas que el estudiantado consideraba que habían mejorado tras haber cursado algunas de las asignaturas de lengua, los resultados vuelven a arrojar en primer lugar la redacción de mensajes instantáneos, seguido por las entrevistas online y, de nuevo, en porcentajes similares, las presentaciones y reuniones online, datos que vemos reflejados en la Tabla 4.

Tabla 4. Destrezas mejoradas tras cursar la asignatura de lengua

Destrezas Comunicación en Entornos Virtuales	Número de respuestas¹	Porcentaje
mensajes instantáneos	61	42,5 %
entrevistas online	30	20,8 %
reuniones online	16	11,1 %
presentaciones online	15	10,4 %
otras	15	10,4 %
ninguna	7	4,9 %
TOTAL	144	100 %

Quienes respondieron “Otras” en este apartado, detallaron diferentes ítems que hemos intentado reagrupar y clasificar en los siguientes bloques, ordenados de mayor a menor porcentaje: comunicación efectiva y/o fluidez, emails, comprensión oral y escrita, amplitud y/o mejora de vocabulario, entrevistas de trabajo, presentaciones presenciales y redacción de informes.

Al preguntar a nuestro estudiantado qué destrezas comunicativas en entornos virtuales querían practicar con mayor frecuencia, se sitúan en primera posición las presentaciones, entrevistas y reuniones online, y,

¹ Tanto en esta pregunta como en la siguiente (Tablas 4 y 5) , el estudiantado podía marcar diferentes opciones, de ahí los porcentajes mostrados.



como cabría esperar, en menor medida, la redacción de mensajes instantáneos, datos que detallamos en la Tabla 5.

Tabla 5. Destrezas de comunicación en entornos virtuales que querían practicar más

Destrezas Comunicación en Entornos Virtuales	Número de respuestas	Porcentaje
entrevistas online	45	31,0 %
reuniones online	40	27,6 %
presentaciones online	34	23,4 %
mensajes instantáneos	16	11,0 %
otras	7	4,8 %
ninguna	3	2,1 %
TOTAL	145	100%

Por último, quienes respondieron “Otras” en este apartado, no indicaron qué destrezas concretamente desearían mejorar.

3.3. La comunicación virtual en empresas y la administración pública

Con el fin de recoger la información sobre el uso de la comunicación virtual y los retos que presenta, diseñamos una entrevista semiestructurada para profesionales del ámbito empresarial y administrativo. Un total de catorce profesionales de diez empresas, de la Generalitat Valenciana y del Personal de Administración y Servicios de la Universitat Politècnica de València participaron en las entrevistas, que se llevaron a cabo en modo online. Las empresas elegidas pertenecen a diferentes sectores: tecnologías de gestión y comunicación, seguros, diseño gráfico, juguetes, informática, marketing y educación. Diez de las catorce personas encuestados utilizan inglés como lengua extranjera (LE), dos utilizan el valenciano como segunda lengua (L2) y otros dos utilizan el valenciano como lengua materna (L1) para comunicarse en su entorno profesional. Las entrevistas se llevaron a cabo durante los meses de enero y febrero del 2023. Hasta el momento de la redacción de este artículo (marzo 2023), no hemos podido realizar todavía ninguna entrevista con profesionales que utilizan francés como lengua extranjera, aunque ya hemos establecido contactos para ello.

3.3.1. Participantes

En relación al sexo de las personas entrevistados, la distribución es de 54 % de hombres y 46 % de mujeres. Diez de ellas tenían entre 23 y 30 años, mientras que cuatro eran mayores de 40 años. En cuanto a las funciones desempeñadas, tres de los entrevistados² ocupan puestos directivos, dos pertenecen a los departamentos de ventas, otros dos son analistas de datos y el resto trabaja en los departamentos de marketing, gestión de proyectos, investigación, así como en la administración pública y servicios de documentación de la universidad. En cuanto al período de tiempo que los entrevistados ejercen en sus puestos, la media de los que utilizan inglés es de aproximadamente un año y medio, mientras que los que utilizan el valenciano, la media es de unos veinte años. El porcentaje medio de

² El masculino utilizado incluye ambos géneros y se ha usado para facilitar la lectura del texto.

trabajo virtual realizado por los encuestados es del 73 %, mientras que el resto, de media el 27 % se realiza de forma presencial.

3.3.2. Nivel de lengua extranjera (LE) o segunda lengua (L2)

En cuanto al nivel de la LE o L2, un 57 % de los entrevistados tiene un nivel C2 de competencia lingüística según el MCERL, y un 43 % tiene un nivel C1. Los entrevistados afirmaron que, de media, el 64 % del trabajo empleado en su jornada laboral se realiza en una LE o L2, mientras que en el 36 % de la jornada laboral emplean la primera lengua (L1). Los entrevistados mencionaron una variedad de tareas para las que utilizan la LE o L2 en su puesto de trabajo, como pueden ser reuniones, presentaciones, comunicación con clientes, lectura y redacción de informes, así como el análisis e interpretación de datos.

3.3.3. Funciones comunicativas

Con respecto a las funciones comunicativas de las lenguas en cuestión, todos los entrevistados las utilizan para dar información, y un porcentaje ligeramente menor (92 %) las utiliza para solicitar información. El 85 % presenta productos o servicios en las lenguas mencionadas, y un 78% las utiliza para presentarse a sí mismo. Un 85 % de los entrevistados deben manejar datos en las lenguas en cuestión de forma habitual. En cuanto a la expresión de opinión, el 85 % solicita opinión regularmente en la LE/L2/L1, y un porcentaje ligeramente inferior (72 %) expresa su opinión en estas lenguas. Alrededor de un 70 % de los entrevistados recurre a las lenguas mencionadas para mostrarse de acuerdo o en desacuerdo con algo; y finalmente, solo el 35 % de los entrevistados utiliza estas lenguas para negociar en su entorno profesional.

Tabla 6. Funciones comunicativas de la lengua utilizada

Función	Porcentaje de los entrevistados
dar información	100 %
solicitar información	92 %
presentar productos o servicios	85 %
presentarse a uno mismo	78 %
manejar datos	85 %
solicitar opinión	85 %
expresar opinión	72 %
mostrar acuerdo/ desacuerdo	70 %
negociar	35 %

3.3.4. Dificultades en el uso de LE y L2

Al responder a las preguntas sobre las dificultades que los entrevistados experimentaron en el uso de la LE y L2, la mayoría (57 %) afirmó no tener dificultades habituales a la hora de utilizar la LE o la L2 en el entorno laboral. De las dificultades mencionadas en este apartado, un 21 % aludió a la falta de

vocabulario específico para comunicarse en entornos virtuales, mientras que el resto señaló tener problemas para comprender a su interlocutor (11 %) o encontrar obstáculos a la hora de expresarse en público tanto en LE como en L2.

Tabla 7. Dificultades en el uso de LE y L2

Dificultad	Porcentaje
ninguna	57%
falta de vocabulario específico	21%
problemas de comprensión del interlocutor	11%
dificultades para expresarse en público	11%
TOTAL	100%

3.3.5. Sistemas de comunicación

En cuanto a los sistemas de comunicación disponibles en las empresas y la administración pública, alrededor del 78,5 % utiliza el correo electrónico, mayoritariamente Outlook, mientras que el resto (21,5 %) recurre a la aplicación WhatsApp. Por otra parte y en relación a la comunicación oral, un 58 % utiliza la plataforma Teams; un 14 %, la plataforma Zoho; un 14 % utiliza indistintamente el teléfono y Teams, un 7 % utiliza Google Meets, y un 7 %, el teléfono virtual.

3.3.6. Presentaciones orales

Respecto a las presentaciones orales, la mayoría de los entrevistados (78 %) realiza presentaciones en LE/L2/L1 de forma habitual, frente al 22 % restante que no realiza ningún tipo de presentación. Los encuestados que sí deben hacer presentaciones en su ámbito de trabajo han afirmado que la gran mayoría de estas presentaciones (93 %) se realiza en modo virtual, frente al 7 % restante que hace las presentaciones de forma presencial.

Los encuestados debían mencionar de forma libre las diferencias que aprecian entre realizar presentaciones en lengua extranjera en modalidad virtual frente a la modalidad presencial. Los aspectos negativos que más surgieron en este apartado son, en primer lugar, la dificultad que entraña la falta de lenguaje corporal en las presentaciones online, por información complementaria que aporta, para un 40 %. Un 20 % mencionó la mayor facilidad para distraerse durante las presentaciones online, y otro 20 % aludió a las dificultades técnicas que pueden surgir durante este tipo de tareas. Un 10 % encontró dificultades para la gestión de las presentaciones online y otro 10 % indicó una mayor tendencia a no asistir a las presentaciones virtuales. Por el contrario, la mitad de los entrevistados (50 %) mencionó la comodidad de las presentaciones por la facilidad para presentar y acceder a diferentes tipos de documentos mientras se está impartiendo la presentación. Otros aspectos señalados en esta sección se refieren a la mayor capacidad para improvisar en las presentaciones presenciales frente a la falta de agilidad en la comunicación. Profundizando en las dificultades que pueden ocasionar las presentaciones online en LE o L2, el 30 % de los entrevistados que usan estas lenguas experimenta dificultades relacionadas con las diferencias culturales, sobre todo en cuanto a la comprensión de diferentes acentos y la manera de realizar las presentaciones. Un 10 % acusa una falta de preparación previa sobre cómo hacer una presentación efectiva, y otro 10 % echa de menos una mayor riqueza de expresiones para realizar estas presentaciones. Un 10 % comenta los problemas técnicos y el resto no experimenta dificultad alguna al realizar presentaciones online en LE o L2. Sin embargo, y en general, un 70% no

encuentra dificultades a la hora de realizar presentaciones online, mientras que el 30% restante menciona las dificultades mencionadas anteriormente. El alto porcentaje de entrevistados que no experimenta dificultades se debe al alto nivel de LE o L2 o el uso de la lengua materna.

Preguntados por las diferencias entre las presentaciones internas y externas, la mayoría de las presentaciones realizadas por quienes participaron en las entrevistas se realizan a miembros externos (60 %), sobre todo en el caso del inglés. La mitad de los encuestados (50 %) menciona las diferencias en el registro (formal/semi-formal) que se da en ambos tipos de presentaciones. Las presentaciones a miembros de la empresa tienen un menor nivel de formalidad, son más ágiles, flexibles y amenas por el nivel de familiaridad existente entre las y los trabajadores de una misma empresa. Por el contrario, en las presentaciones a externos hay mayor tensión y necesidad de tenerlo todo controlado, sobre todo en relación a los entrevistados que utilizan el inglés.

3.3.7. Reuniones

Preguntados por las diferencias entre reuniones virtuales y presenciales, los entrevistados formularon las siguientes respuestas. En las reuniones presenciales, se produce más interacción entre los participantes, por lo que resulta más completa al utilizarse más el lenguaje corporal y existir un contacto directo. Asimismo, hay menos distracciones externas, y existe la posibilidad de interacciones informales después de finalizar una reunión presencial. En general, los entrevistados valoran las reuniones presenciales como más fáciles para llevar a cabo, incluso en el caso de malentendidos que se pueden solventar de forma inmediata. Sin embargo, en las reuniones presenciales hay participantes que pueden sentirse intimidados, lo que puede llevarles a no formular preguntas y no emitir feedback.

En relación a las reuniones online, los entrevistados destacaron el factor tecnológico como limitante ya que se puede caer la conexión, algo muy frecuente en las reuniones con empresas ubicadas en África o Asia. Asimismo, los entrevistados apuntaron a las dificultades de tipo lingüístico ya que los participantes pueden tener diferentes niveles de inglés, lo cual también lleva no sólo a los malentendidos, sino también a dificultades para recibir el feedback. En general, se tiene la sensación de realizar una comunicación distante y dificultosa, especialmente en reuniones con muchos asistentes cuando cuesta intervenir y oír bien a todo el mundo. Finalmente, los entrevistados subrayaron la falta de la expresión corporal como un elemento que puede dificultar la comunicación. Por otro lado, describieron la participación en una reunión online como más relajada porque permite realizarla desde la comodidad de un sitio más informal o poder realizar simultáneamente otras tareas breves o sencillas, como comprobar el buzón de correo.

3.3.8. Entrevistas de trabajo

En las entrevistas realizadas, aquellos participantes que usan el valenciano no llevaron a cabo ninguna entrevista de trabajo online, mientras que el 100% de los entrevistados que utilizan el inglés en el entorno profesional sí han tenido que hacerlo.

A este respecto, la información aportada de forma libre por este último colectivo es la siguiente. Una entrevista de trabajo online es claramente una experiencia diferente en comparación con una entrevista de trabajo presencial. Los entrevistados destacaron la falta del lenguaje para expresar sus ideas con respecto a la lengua materna, limitaciones con el uso del vocabulario específico a la hora de hablar sobre sus cualificaciones y experiencia laboral, lo cual resulta de suma importancia cuando se compete con otras personas por el mismo puesto de trabajo. Los entrevistados mencionaron la falta de

preparación para este tipo de entrevistas. Por otro lado, destacaron la comodidad de realizarla desde un lugar privado y la falta de tensión provocada por hallarse frente al entrevistador en un espacio físico.

3.3.9. Comunicación escrita

La mitad de los entrevistados utiliza el correo electrónico como medio de comunicación interno en el ámbito laboral, y el resto utiliza otros sistemas como Microsoft Teams o WhatsApp. En algunas empresas el uso de esta última aplicación está prohibido porque implica proporcionar información personalizada como el número de teléfono. Solo uno de los entrevistados afirmó tener un sistema propio de la empresa.

Sólo un 35% de los entrevistados afirma poder utilizar WhatsApp para la comunicación con empresas externas, el resto utiliza mayoritariamente el correo electrónico. A este respecto, cabe mencionar que un 30% de los entrevistados señaló la imposibilidad de recurrir a WhatsApp con usuarios externos a la empresa por problemas de confidencialidad.

Del listado de dificultades comúnmente asociadas a la redacción de mensajes en LE o L2, las opciones más seleccionadas por los entrevistados fueron el desconocimiento de abreviaturas o siglas específicas del ámbito profesional en el que desarrollan su trabajo seguido de falta de vocabulario en general; mientras que otros inconvenientes menos frecuentemente experimentados fueron problemas con la gramática o de redacción en el registro adecuado (formal o informal).

En cuanto a los problemas de comprensión en LE o L2, un 40 % no suele encontrarse con este tipo de problemas, mientras que el resto informaron de aspectos como los problemas derivados de las diferencias culturales, la difícil comprensión de ciertas expresiones, la pobreza de vocabulario e inconvenientes para interpretar las siglas de forma correcta.

3.3.10. Diferencias culturales

En el caso de los entrevistados que utilizan el inglés como LE, todos ellos han experimentado dificultades por problemas de diferencias culturales. Entre los ejemplos mencionados, se encuentran: la dificultad de comprender ciertos acentos y de identificar diferentes formas de trabajar dependiendo de la procedencia.

De cara a la comunicación virtual, los encuestados recomiendan salir al mercado laboral con un buen nivel de inglés, tanto de expresión como comprensión, entrenando el oído para diferentes acentos. Destacan que es importante perder el miedo y “meterse en el papel” de un español que trabaja en un entorno internacional, interactuando virtualmente con personas de diferente procedencia, con diferentes lenguas maternas y bagaje cultural.

4. Conclusiones

El estudio de campo que incluía la revisión y evaluación de libros de texto de inglés, francés y valenciano específicos, la encuesta al estudiantado y las entrevistas con profesionales de empresas, administración pública, incluida la propia UPV han arrojado resultados que indican claramente las necesidades formativas y el tipo de contenidos que deberían incluirse en los materiales didácticos de las asignaturas mencionadas previamente. Como se ha podido observar, tanto los libros de texto como la experiencia de aprendizaje del estudiantado indican que se hace hincapié en la enseñanza de las destrezas de comunicación escrita online en detrimento de la destrezas de comunicación oral en entornos virtuales. Las entrevistas con profesionales corroboraron la necesidad de desarrollar dichas destrezas, ya que la comunicación virtual oral es ya el principal tipo de interacción en las empresas, aunque no tanto en la administración pública. Aunque nuestros

entrevistados eran muy competentes en cuanto al uso de LE o L2, indicaron dificultades relacionadas con el uso del vocabulario, expresiones idiomáticas y frases hechas, y sobre todo de tipo intercultural cuando tienen que interactuar en equipos multiculturales o con clientes extranjeros. Llama la atención la falta de preparación en cuanto a las estrategias comunicativas utilizadas en las entrevistas de trabajo online junto con el desconocimiento del vocabulario específico relacionado con el ámbito laboral en general. Como se ha podido ver, hay un abanico amplio de interacciones virtuales que pueden incluirse en un programa formativo en lenguas extranjeras y L2/L1 para fines específicos: desde negociaciones a entrevistas de trabajo. Nuestra intención es abordar el diseño de las actividades en la siguiente fase del trabajo en este EICE considerando, entre otras, el potencial que tienen actualmente las tecnologías conversacionales, ya que pueden facilitar el desarrollo de destrezas de comunicación virtual.

5. Referencias

- Català-Oltra, L. & Penalva-Verdú, C. (2019). The use of official languages in electronic communications in the Valencian local administration. *International of the Sociology of Language*, 260, 15-36, <https://doi.org/10.1515/ijsl-2019-2046>.
- Cathro, V. I. (2021). *A comparative examination of virtual and intercultural competence in the context of global virtual teams*. Tesis doctoral. University of Otago, Nueva Zelanda. <http://hdl.handle.net/10523/12496>.
- Chiablaem, P. (2021). Enhancing English Communication Skills of Thai University Students through Google Apps for Education (GAFE) in a Digital Era during Covid-19 Pandemic. *International Journal of Education*, 9(3), 91-98. <https://doi.org/10.34293/education.v9i3.3921>.
- Gil Casadomet, A. (2021). La compétence numérique dans l'Apprentissage des langues médiatisé par les technologies (ALMT). *Didáctica. Lengua y Literatura*, 33, 133-144, <https://doi.org/10.5209/dida.77662>.
- Koris, R. & Vuylsteke, J.-F. (2020). Mission (im)possible: developing students' international online business communication skills through virtual teamwork. En Helm, F. & Beaven, A. (eds.) *Designing and implementing virtual exchange- a collection of case studies*, 69-79. Research-publishing.net. <https://doi.org/10.14705/rpnet.2020.45.1116>
- Lamb, M. & Arisandy, E. (2018). The Impact of Online Use of English on Motivation to Learn. *Computer Assisted Language Learning*, 33(1.2), 85-108. <https://doi.org/10.1080/09588221.2018.1545670>.
- Liaw, M.-L. (2019). EFL Learners' Intercultural Communication in an Open Social Virtual Environment. *Educational Technology & Society*, 22(2), 38-55. <https://www.jstor.org/stable/26819616>.
- Monferrer, A. (2022). De mica en mica. Experiència de virtualització de l'ensenyament del català C1 i C2. *Resercl*, 3, 92-97. <https://doi.org/10.31009/resercl.2022.07>.
- Póltorak, E. (2022). Quelques réflexions sur l'intégration de la littérature numérique dans le processus d'enseignement-apprentissage des langues vivantes (à l'exemple de manuels de FLE pour grands adolescents et adultes). *Neofilolog*, 59(2), 43-57, <https://doi.org/10.14746/n.2022.59.2.4>.

- Ramos, J.M. & Martín, L. (2022). El Programa de català per a joves residents a l'estranger (CRE): llegir i escriure en català des de lluny. *RESERCLE. Revista de la Societat d'Ensenyament i Recerca del Català com a llengua estrangera*. 3, 26-49, <https://doi.org/10.31009/resercle.2022.02>.
- Roussel, S. (2020). *Apport du numérique à l'enseignement-apprentissage des langues*. Paris: Cnesco-Cnam.
- Soubrié, T., Bigot, V., & Ollivier, C. (2021). Littératie numérique et didactique des langues et des cultures. *Lidil Revue de linguistique et de didactique des langues*. 63. <https://journals.openedition.org/lidil/8568>.
- Varhelahti, M. & Turnquist, T. (2021). Diversity and communication in virtual project teams. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 64(2), 201-214, <https://doi.org/10.1109/TPC.2021.3064404>.
- Wachs, S. & Weber, C. (2021). Langue et pratiques numériques : nouveaux repères, nouvelles littératies en didactique des langues. Présentation générale. *Le Français dans le monde. Recherches et applications*, 69, CLE International, 9-14. <https://hal-univ-paris3.archives-ouvertes.fr/hal-03205931/document>
- Xu, Q., Chen, S., Wang, J. & Suhadolc, S. (2021). Characteristics and Effectiveness of Teacher Feedback on Online Business English Oral Presentations. *Asia-Pacific Edu Res*, 30(6), 631-641, <https://doi.org/10.1007/s40299-021-00595-5>.
- Yu Wing Mao, C. (2022). *Communication and interpersonal dynamics in virtual team meetings: An applied linguistic perspective*. Tesis doctoral. The Hong Kong Polytechnic University, Hong Kong. <http://hdl.handle.net/10397/91917>.