

**ANÁLISIS DE NECESIDADES EN ESPAÑOL CON FINES PROFESIONALES (EFP)
DE PROFESIONALES EXPATRIADOS RESIDENTES EN BOGOTÁ**

**GIPSY LORENA SERRANO DUQUINO
MARTHA ROCIO CAÑÓN CARRILLO**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE
MAESTRÍA EN LINGÜÍSTICA APLICADA DEL ESPAÑOL COMO LENGUA
EXTRANJERA
BOGOTÁ 2020**

**ANÁLISIS DE NECESIDADES EN ESPAÑOL CON FINES PROFESIONALES
(EFP) DE PROFESIONALES EXPATRIADOS RESIDENTES EN BOGOTÁ**

**Gipsy Lorena Serrano Duquino
Martha Rocío Cañón Carrillo**

**Trabajo para optar al título de Magíster en Lingüística Aplicada del Español como
Lengua Extranjera**

ASESORA: Nancy Agray Vargas, Ph.D.

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE
MAESTRÍA EN LINGÜÍSTICA APLICADA DEL ESPAÑOL COMO LENGUA
EXTRANJERA
BOGOTÁ 2019**

Artículo 23 de la resolución No. 13 de julio de 1946:

“La universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por sus alumnos en sus trabajos de tesis, sólo velará porque no se publique nada contrario al dogma y a la moral católica, y porque las tesis no contengan ataques o polémicas puramente personales, antes bien se vea en ellas el anhelo de buscar la verdad y la justicia”.

AGRADECIMIENTOS

A nuestros padres presentes y ausentes por su amor y apoyo incondicional en este
proceso.

A nuestra asesora por su dedicación e infinita paciencia.

A nuestros compañeros por su apoyo.

Al profesor David García León por su ayuda en la recta final.

Glosario de abreviaturas

AN: Análisis de necesidades

EFE: Español con fines específicos

EFP: Español para fines profesionales

ELE: Español como lengua extranjera

ENE: Español de los negocios

ESP: English for Specific Purposes (siglas en inglés)

MCER: Marco Común Europeo de Referencia

PCIC: Plan Curricular del Instituto Cervantes

PE: Profesional expatriado

UB: Universitat de Barcelona

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	1
Summary.....	2
Introducción.....	3
1. Problema.....	6
1.1 Hechos problemáticos	6
1.1.1 Primer hecho problemático.....	6
1.1.2 Segundo hecho problemático.....	7
1.1.3 Tercer hecho problemático.	9
1.2 Interrogante.....	11
2. Justificación	12
2.1 Antecedentes.....	12
2.1.1 Trabajos sobre análisis de necesidades en el campo del español fines específicos (EFE) o del español con fines profesionales (EFP) para futuros profesionales.	13
2.1.2 Trabajos sobre análisis de necesidades con fines específicos (EFE) o fines profesionales para profesionales en ejercicio, en lenguas diferentes al español	18
2.2 Importancia de la investigación	21
3. Objetivos.....	23
3.1 Objetivo general	23
3.2. Objetivos específicos.....	23
4. Marco conceptual	24
4.1 Concepto de necesidad	24
4.1.1 Definición.	24
4.1.2 Modelo de niveles de necesidades de Huhta, Vogt, Johnson y Tulkki (2013).....	26
4.1.3 Adaptación del modelo de necesidades.	28
4.1.3.1 Tipos de necesidades del nivel micro.	31
4.1.3.1.1 Necesidades subjetivas.	31
4.1.3.1.2 Necesidades objetivas.....	31
4.1.3.2 Tipos de necesidades del nivel meso.....	32
4.1.3.2.1 Necesidades de comunicación profesional.....	32
4.1.3.2.2 Necesidades de cultura organizacional.....	33
4.1.3.3 Tipos de necesidades del nivel macro.	34
4.1.3.3.1 Necesidades culturales.....	34

4.1.3.3.2 Necesidades socioculturales.	35
4.1.3.3.3 Necesidades de situación.	35
4.1.3.4 Tipos de necesidades de la intersección de los tres niveles de necesidades (micro, meso y macro).	36
4.1.3.4.1 Necesidades interculturales.	36
4.1.2.4.2 Necesidades ocultas.	37
4.2 Concepto de análisis de necesidades	37
4.3 Español con fines profesionales (EFP).....	38
4.4 Profesionales expatriados	38
5. Marco metodológico.....	41
5.1 Naturaleza de la investigación	41
5.2 Métodos de investigación	41
5.3 Contexto de la investigación.....	42
5.4 Población, muestra y muestreo.....	42
5.5 Instrumento de recolección de datos: la encuesta.....	42
5.6 Modelo de análisis de necesidades de Riart (2002).....	45
5.7 Triangulación hermenéutica	47
5.8 Metodología específica.....	48
5.8.1. Fase previa.	48
5.8.2 Fase de diseño.....	48
5.8.3 Fase de realización.....	49
5.8.4 Informe del AN resultados.	50
5.8.5 La evaluación del Análisis de necesidades.....	50
6. Resultados.....	51
6.1 Datos y resultados de las encuestas	51
6.1.1 Datos y resultados de la encuesta de los profesionales expatriados.	51
6.1.1.1 Preguntas sociodemográficas.	51
6.1.1.2 Datos y resultados del nivel de necesidades micro.....	53
6.1.1.3 Datos y resultados del nivel de necesidades meso.	60
6.1.1.4 Datos y resultados del nivel de necesidades macro.....	71
6.1.1.5 Datos y resultados de la intersección de los tres niveles de necesidades.	80
6.1.2 Datos y resultados de la encuesta a profesores de ELE.....	83
6.1.2.1 Preguntas sociodemográficas.	83

6.1.2.2 Datos y resultados del nivel de necesidades micro.....	84
6.1.2.3 Datos y resultados del nivel meso.	91
6.1.2.4 Datos y resultados del nivel macro.....	99
6.1.2.5 Datos y resultados de la intersección de los tres niveles de necesidades.	106
6.3.1 Triangulación entre estamentos.....	113
6.3.2 Triangulación con el marco teórico.....	118
6.3.3 Triangulación con los antecedentes de la investigación.....	125
6.4.1 Resultados de la validación preliminar de las necesidades del nivel micro.....	127
6.4.2 Resultados de la validación preliminar de las necesidades del nivel meso.....	127
6.4.3 Validación de necesidades resultantes en el nivel macro.....	128
6.4.4 Resultados de la validación preliminar de las necesidades del nivel de intersección.....	129
7. Conclusiones.....	132
Lista de anexos	141

Resumen

Esta investigación de naturaleza empírica, exploratoria y aplicada con enfoque mixto tiene como objetivo determinar las necesidades en español con fines profesionales (EFP) de los profesionales expatriados (PE) residenciados en la ciudad de Bogotá. El marco conceptual incluye los conceptos de necesidad, modelo de necesidades de Huhta et al. (2013), adaptación del modelo de necesidades, tipos de necesidades en los niveles micro, meso, macro e intersección, análisis de necesidades, modelo de análisis de necesidades de Riart (2002), la triangulación hermenéutica de Cisterna (2005), español con fines profesionales (EFP) y profesional expatriado. En cuanto al aspecto metodológico se utilizó para determinar las necesidades el modelo de análisis de necesidades de Riart (2002) y la triangulación hermenéutica de Cisterna (2005). Las necesidades resultantes se presentan en un modelo adaptado de Huhta et al. (2013) que contiene cuatro niveles de necesidades *micro, meso, macro e intersección*. En total se establecieron 9 tipos de necesidades (subjetivas, objetivas, de comunicación profesional, de cultura organizacional, culturales, socioculturales, de situación, interculturales y ocultas) de las cuales se obtuvieron 29 subtipos de necesidades y 19 categorías del subtipo de necesidades. Como resultado se logró identificar necesidades del profesional expatriado en relación con el uso que de la lengua meta hace a nivel personal y profesional.

Palabras clave: Análisis de necesidades (AN), profesionales expatriados, español para fines profesionales (EFP) y español como lengua extranjera (ELE).

Summary

The aim of this research, which is empirical, exploratory and applied with a mixed focus, is to determine the Spanish needs with professional purposes of professional expats living in Bogota, Colombia. The conceptual framework includes the needs concept and needs model from Huhta et al. (2013), adaptation needs model, types of needs at micro, meso, macro and intersection, needs analysis, needs analysis model from Riart (2002), the hermeneutics triangulation from Cisterna (2005), Spanish with professional purposes and expat professionals. The methodology included the analysis model from Riart (2002) to ascertain the needs and the hermeneutics triangulation from Cisterna (2005). The resulting needs are shown in an adapted model from Huhta et al. (2013) that contains four levels of needs – micro, meso, macro and intersection. In total, 9 types of needs were established (subjective, objective, professional communication, organizational culture, cultural, socio-cultural, context, intercultural and hidden needs) from which 29 subtypes of needs and 19 subtypes categories were obtained. As a result, needs of expat professionals were identified in relation with the use of the L2 language in their personal and professional contexts.

Key words: Needs analysis (NA), professional expats, Spanish for professional purposes (SPP) and Spanish as a foreign language (SFL).

Introducción

El propósito de esta investigación es el de determinar las necesidades en español con fines profesionales (EFP) de los profesionales expatriados no hablantes de español residenciados en Bogotá, Colombia. La investigación se suscribe al área del español con fines profesionales (EFP) que se ocupa de la enseñanza y aprendizaje de esta lengua y su uso en diferentes ámbitos profesionales.

Los hechos problemáticos que dieron origen a esta investigación fueron primero, el profesor de español como lengua extranjera (ELE) desconoce qué necesitan aprender los profesionales expatriados (PE). Segundo, no se encuentra información y material pedagógico en portales de internet de ELE sobre lo que debe enseñarse a un PE y lo que este debería aprender del contexto colombiano una vez es transferido a Bogotá, y tercero, en los materiales para la enseñanza de EFP no se observa el contexto laboral de los profesionales expatriados que laboran en Bogotá, Colombia. Estos hechos problemáticos dieron paso al interrogante que busca contestar la pregunta de esta investigación que es: ¿Cuáles son las necesidades en español con fines profesionales (EFP) de los diferentes profesionales expatriados (PE) transferidos por empresas multinacionales para trabajar en Bogotá?

A fin de dar una respuesta a la pregunta, se inició una pesquisa sobre investigaciones que ya hubieran contemplado las necesidades de los profesionales expatriados en EFP, pero no se encontraron trabajos sobre análisis de necesidades para PE o que respondieran al interrogante. Sin embargo, se hallaron trabajos que abordaban conceptos cercanos a los tratados en esta investigación tales como necesidad, tipos de necesidades, análisis de necesidades, español fines específicos y español con fines profesionales.

La revisión de estas investigaciones no logró dar una respuesta al interrogante propuesto lo cual propició el objetivo general de determinar las necesidades en español con fines profesionales (EFP) de los PE residentes en Bogotá. A fin de responder a este objetivo se plantearon 6 objetivos específicos que incluyen identificar posibles tipos de necesidades encontrados en la literatura de acuerdo al perfil de los profesionales expatriados adaptar un modelo para clasificar los tipos de necesidades en (EFP), proponer otros tipos de necesidades atendiendo al contexto de enseñanza y aprendizaje de los PE, diseñar dos instrumentos de recolección de datos, analizar los datos obtenidos y realizar una validación preliminar de los resultados.

Desde el punto de vista conceptual, se abordan las definiciones de necesidad, necesidades subjetivas, objetivas, de comunicación profesional, de cultura organizacional, culturales, socioculturales, de situación, interculturales y ocultas, niveles de necesidades, español con fines profesionales y profesional expatriado. Estos conceptos se definen a partir de autores como Hyland (2006), Robinson (1991) y Richards (1973, 2001), Brindley (1989), García Santa-Cecilia (2017), Castellanos (2010), Aguirre Beltrán (2000, 2012), Escartín (2018), Brown (2007), Miquel y Sans (2004), Plan Curricular del Instituto Cervantes (PCIC, 2006), Castro-Gómez (2001), Rico Troncoso (2018), Catalá (2017), Huhta, Vogt, Johnson y Tulkki (2013), Riart (2002), Llorián (1997) y Bonache (2004).

Por lo que se refiere al marco metodológico, la investigación es de naturaleza *empírica* porque busca información directa del objeto de estudio, *exploratoria* porque el análisis de necesidades en EFP para expatriados es un fenómeno poco estudiado y *aplicada* porque aplica a la realidad los resultados de la investigación pura o básica. El enfoque empleado para la investigación es *mixto* ya que pretende combinar las bondades de los métodos cuantitativos y cualitativos para tener una radiografía completa de las necesidades, razón por la cual, se diseñan dos encuestas aplicadas a profesionales expatriados y a profesores de ELE. Se presenta las fases del análisis de necesidades para lo cual se empleó el modelo “blanquerna” de análisis de necesidades de Riart (2002). Los resultados se triangulan por estamentos, entre estamentos y con el marco teórico (cisterna, 2005) para determinar las necesidades de la población objeto de estudio.

Los resultados de la investigación permitieron determinar las necesidades de los PE gracias al modelo adaptado que permitió organizarlas a fin de abordarlas en la investigación y usarlas posteriormente en el diseño de las encuestas que son exhaustivas puesto que aparte de incluir los tipos de necesidades, también incluyeron una clasificación de subtipos de necesidades y categorías del subtipo.

El trabajo de investigación se organiza en siete capítulos. En el primero se presenta el problema de investigación, los hechos problemáticos y la pregunta de la investigación; en el segundo capítulo, la justificación, se presentan los antecedentes y la importancia de la investigación; el tercero, aborda los objetivos, general y específicos. En el cuarto se presenta el marco conceptual en el que se contemplan las definiciones de necesidad, modelo de necesidades de Huhta et al. (2013), adaptación del modelo de necesidades, tipos de necesidades en los niveles micro, meso, macro e intersección, análisis de necesidades, español con fines profesionales (EFP)

y profesional expatriado. El quinto capítulo corresponde al marco metodológico compuesto por la naturaleza de la investigación, el enfoque y contexto de la investigación, la población, los instrumentos, el modelo de análisis de necesidades de Riart (2002), la triangulación hermenéutica de Cisterna (2005) y la metodología específica.

El sexto capítulo se dedica a los resultados de la investigación, incluye la presentación de la información, la información recolectada con las dos encuestas, la triangulación de los resultados por y entre estamentos, la triangulación con el marco conceptual y los antecedentes y concluye con la validación preliminar. El capítulo siete denominado conclusiones presenta el cumplimiento de los objetivos de la investigación, los logros, las limitaciones del trabajo y las líneas de investigación que quedan abiertas para futuros estudios.

1. Problema

En este capítulo se presentan los hechos problemáticos que conforman el problema de esta investigación y que permiten establecer el interrogante de esta. A continuación, se presenta cada uno de ellos.

1.1 Hechos problemáticos

Antes de abordar los hechos problemáticos de la investigación es preciso aclarar que en este trabajo se emplea el término profesor de *español como lengua extranjera* (ELE) y no el de profesor de *español con fines profesionales* (EFP) ya que, como menciona Catalá (2017), se asume que “cualquier profesor de ELE puede ejercer como docente de EFE” (p. 27). Por otra parte, en este estudio se habla de material de *español con fines profesionales* (EFP) porque la población objeto de este estudio, es decir, los profesionales expatriados, se caracteriza por contar con formación profesional.

Ahora bien, se identificaron tres hechos problemáticos que originaron la presente investigación. Primero, el desconocimiento por parte del profesor de ELE acerca de lo que necesitan aprender los estudiantes, profesionales expatriados. Segundo, la falta de información y material pedagógico en portales de internet de ELE sobre lo que se debe enseñar y lo que debería aprender un profesional expatriado (PE) una vez es transferido a trabajar en Bogotá a ejercer su profesión y cumplir con diferentes tareas relacionadas con negociaciones, venta de servicios y productos y tercero, en los materiales para enseñar EFP no se observa el contexto laboral de los profesionales expatriados que residen en Bogotá. En seguida, se presentan detalladamente cada uno de estos hechos problemáticos.

1.1.1 Primer hecho problemático.

El primer hecho problemático surge de la experiencia de una de las autoras de esta investigación, quien trabaja para una empresa multinacional que provee clases de español a profesionales expatriados y sus familias. Estos profesionales expatriados poseen distintas profesiones, cuentan con un nivel de lengua alto y son transferidos a Bogotá para ejercer diferentes cargos en multinacionales. Ahora bien, la empresa multinacional envía un documento con información sobre el futuro estudiante que contiene datos como su nombre, su horario de clase, la intensidad horaria asignada, el nombre de la empresa para la cual trabaja, algunos objetivos

generales de tipo oral, escrito y de comunicación para los negocios y sus preferencias de aprendizaje.

Pese a que el documento (Ver anexo 1) da a conocer datos personales del estudiante, este no indica al docente, información en relación con los intereses del PE, su nivel de lengua, su conocimiento previo de la misma, la profesión y cargo desempeñado dentro de la empresa para la cual trabaja y demandas o exigencias por parte de la empresa en relación con el oficio que desempeña el PE en la compañía.

Se podría afirmar que el documento no brinda información en relación con las ambiciones profesionales, los deseos, expectativas o dificultades frente al proceso de aprendizaje del español como lengua extranjera del PE ni tampoco especifica las habilidades que este necesita fortalecer para desenvolverse con facilidad dentro y fuera del lugar de trabajo. Además, es de señalar que, en algunas ocasiones, el documento en mención llega a los profesores sin diligenciar, hecho que contribuye aún más, al desconocimiento por parte de los profesores acerca de lo que necesitan aprender los estudiantes.

En síntesis, las dificultades para acceder a información específica de los estudiantes profesionales expatriados generan dudas e inquietudes en los profesores de ELE al momento de decidir qué enseñar a estos estudiantes. Esta falta de información genera también que el profesor se sienta indeciso frente al contenido, las habilidades a desarrollar y las estrategias que debe implementar en el curso de español. En este sentido, se requiere que el profesor de ELE obtenga información más detallada sobre sus estudiantes que le permita conocer cuáles sus necesidades, en especial aquellas relacionadas con el uso del español en su trabajo diario.

1.1.2 Segundo hecho problemático.

El segundo hecho problemático se evidencia a partir de la revisión y consulta de distintos recursos digitales relacionados con la enseñanza de ELE en diferentes portales de internet. Esta revisión se realizó, con base en una serie de criterios, para verificar si estos portales le proveían al profesor de expatriados, materiales didácticos e ideas para implementar en sus clases, de acuerdo con las necesidades en ELE de este tipo de profesionales expatriados.

Se tuvo en cuenta, como criterios de selección y análisis que las páginas, de tipo sincrónico y/o asincrónico, presentaran materiales de enseñanza de ELE y que contaran con recursos, actividades y contenidos para emplear en clase con profesionales expatriados. Asimismo, se consideró que las páginas fueran fáciles de navegar para los docentes de ELE, que no tuvieran

restricciones de acceso y su información fuese actualizada y útil para las clases con los profesionales expatriados.

De acuerdo con lo anterior, se revisaron cinco sitios: *Hablando de E/LE*, *Marcoele*, *ProfedeELE*, *TodoELE* y *Rutaele*. Estas páginas se seleccionaron, además, por su reconocimiento dentro de la comunidad de profesores de ELE, por contar con materiales de fácil acceso, y por ser conocidas por parte de las investigadoras.

En síntesis, los resultados del análisis de los sitios mencionados fueron: el primer sitio, *Hablando de E/LE* (ver anexo 2) es una página dirigida a profesores que ofrece recomendaciones de libros de texto para consultar dudas relacionadas con la enseñanza, pero no incluye materiales fotocopiables para ser usados en el aula. A pesar de que recomienda libros de texto, estos no se ajustan al contexto colombiano pues usan la variedad del español ibérico. Sin embargo, este sitio puede ser de utilidad para profesores que desean trabajar las habilidades lingüísticas de sus estudiantes.

En la página de *Marcoele* (ver anexo 3), se halló que esta ofrece un amplio contenido relacionado con la enseñanza de ELE, puesto que brinda diferentes recursos y materiales disponibles para descargar y usar en clase. No obstante, al buscar materiales para la clase con profesionales expatriados, la búsqueda arroja artículos sobre el tema, pero no recursos, propios de su actividad profesional tales como cartas, informes y lecturas sobre el mundo empresarial o material en audio y video que contenga situaciones similares a las vividas por los PE en su trabajo. En cuanto a la tercera página, *ProfedeELE* (ver anexo 4), esta es una página de fácil acceso con recursos y materiales disponibles y presentados de acuerdo con los niveles de lengua del Marco Común Europeo de Referencia (MCER, 2002). Sin embargo, al realizar una búsqueda en relación con los temas de clase para profesionales expatriados, ésta sólo propone dos actividades para un nivel A1.

En cuanto a lo hallado en las páginas *TodoELE* (ver anexo 5) y *Rutaele* (ver anexo 6) se observó que pueden ser consultadas por los profesores de ELE para encontrar herramientas, materiales y estrategias para la enseñanza de español, pero estas páginas, al igual que las anteriores, no responden a los requerimientos de enseñanza de los profesionales expatriados pues no incluyen actividades o materiales para trabajar en el aula con estos estudiantes. Es decir, no brindan materiales auténticos ni actividades que ejemplifiquen las actividades propias del cargo del PE en su trabajo y que podrían usarse como material para trabajar en clase de español con el PE.

En relación con lo encontrado en estos sitios puede concluirse que el profesor de ELE encuentra en ellos recursos variados que se enfocan en diferentes habilidades lingüísticas y que cuentan con contenido cultural y consejos sobre la enseñanza de ELE; no obstante, ellos no ofrecen material que pueda ser usado con todo tipo de estudiantes, no presentan en particular actividades y materiales relacionados con el ámbito laboral de los profesionales expatriados localizados en Colombia. Dicho de otra manera, a pesar de contar con páginas en internet para la enseñanza de ELE que pueden brindar herramientas al profesor para sus clases con estudiantes de ELE, este no puede recurrir a ellas para dar respuesta a las necesidades y requerimientos de los profesionales expatriados puesto que no están orientadas a la enseñanza de español con fines profesionales (EFP).

1.1.3 Tercer hecho problemático.

El tercer hecho problemático hace referencia, tal y como se indicó al principio, a que los libros de texto existentes para la enseñanza de EFP no muestran el contexto laboral de los PE residentes en Colombia. Este hecho problemático se evidencia con la revisión de dos libros de texto de EFP, y de dos trabajos de investigación, una tesis de doctorado y un trabajo de maestría, en los cuales se llevó a cabo un análisis de manuales de español con fines específicos y profesionales.

Ahora bien, los criterios de selección de los libros de texto para analizar fueron dos: primero, que el material estuviera disponible de forma física y segundo, que hubiese sido diseñado para enseñar español con fines profesionales. Estos libros de texto fueron *Profesionales 2* (2005) y *Spanish for Business* (2003) que están dirigidos a estudiantes de español con fines profesionales para el nivel B1 y principiante respectivamente.

Para la revisión de los libros de texto se utilizó un formato presentado por Catalá (2017) que incluye un conjunto de elementos para revisar el manual en su estructura física, tales como el título, el nombre de los autores, los datos bibliográficos, el ISBN, la editorial, el año de publicación, el nivel de lengua de acuerdo con el MCER (2002), los objetivos, la metodología, la organización del material (unidades y temas) y si cuenta con material extra en audio y video. El formato además examina aspectos relacionados con el uso de la L1 y L2, y los contenidos comunicativos, lingüísticos y culturales.

A este formato le agregamos dos aspectos, el primero denominado “*el material está dirigido a*” con el fin de determinar si había sido diseñado o no para la población de esta

investigación y el segundo llamado *contenido profesional* con la intención de identificar si el material es adecuado o no para los profesionales expatriados radicados en la ciudad de Bogotá (ver anexos 7 y 8).

Teniendo en cuenta los elementos del formato utilizado para evaluar los libros de texto, se encontró que el primero es un manual para la enseñanza de ELE, de nivel B1, dirigido a profesionales de diversas áreas y diseñado para el contexto de España. El manual busca ayudar al desarrollo de competencias que capaciten al PE para desenvolverse en diferentes situaciones del mundo laboral dentro y fuera de una empresa, para lo cual usa el método por tareas, y material extra para mejorar la producción y comprensión auditiva de los estudiantes. A pesar de abordar y presentar con calidad temas relacionados con la vida laboral de los profesionales expatriados, este no está dirigido a aquellos radicados en Bogotá pues incluye solo temas relacionados con marcas comerciales, empresas e imágenes propias de la realidad laboral de España junto con vocabulario y modismos usados allí.

Ahora bien, en relación con el segundo libro de texto para un nivel de principiante, se encontró que es un libro de origen norteamericano que utiliza el método de traducción e incluye listas de vocabulario y ejercicios de gramática para aprender español con dibujos e imágenes en blanco y negro de personas, productos y empresas presentes en el mercado estadounidense. Este libro de texto muestra el contexto laboral de profesionales expatriados residentes en los Estados Unidos y aborda temas relacionados con el mundo empresarial allí. Se destaca que este manual incluye distintos temas culturales relacionados con países latinoamericanos, pero está enfocado en la búsqueda de trabajo o en la constitución o creación de una empresa en USA.

Al concluir el análisis de ambos libros de texto es claro que ninguno de los dos manuales se enfoca en la realidad profesional y empresarial de los profesionales expatriados radicados en Bogotá pues estos no contemplan ni el contexto colombiano ni los temas relacionados con la vida laboral en el país. Dicha afirmación se puede además sustentar con la pesquisa realizada en el trabajo de grado de Ruíz (2016) quien analizó los manuales *Hablando de negocios (1999)* y *Expertos (2009)* y concluyó que “no hay suficientes materiales de enseñanza de español de los negocios [...] que hagan alusión al contexto particular de negocios colombianos” (Ruíz, 2016, p.10) lo cual indica la no existencia de manuales que enseñen la realidad de una empresa en Colombia a un PE transferido a Bogotá. Lo anterior también se evidencia con lo dicho por Catalá (2017) quien en su tesis doctoral evalúa veinticuatro manuales de español de los negocios (ENE)

en el contexto de enseñanza de España. En su investigación la autora concluye que “los manuales publicados nunca podrán abarcar al [SIC] completo las necesidades del estudiante de ENE, dado que, hasta la fecha, se han elaborado sin partir de un AN cumplimentado [SIC] por el alumno al que va dirigido el curso” (p. 405). Así mismo, en su trabajo de maestría Catalá (2011) demostró “la falta de concordancia entre el contenido de un manual y las necesidades del alumno, pues el material publicado no recoge las preferencias educativas de los estudiantes. Esta situación implica que el profesor cuenta con un programa insuficiente” (Catalá como se citó en Catalá, 2017, p. 16).

Con los trabajos de Catalá (2011; 2017) y Ruíz (2016) y con el análisis de los libros *Spanish for Business* (2003) y *Profesionales 2* (2005), se puede concluir que las necesidades particulares de los profesionales expatriados no se contemplan en los libros de texto ya que como se mencionó, están diseñados para la enseñanza del español en contextos diferentes al medio colombiano y a estudiantes con otros tipos de necesidades e intereses.

A modo de cierre y una vez presentados los hechos problemáticos que dieron origen a este trabajo de investigación: primero, el desconocimiento del profesor de ELE acerca de lo que necesitan aprender los profesionales expatriados segundo, la falta de información en portales de internet de ELE sobre lo que se podría enseñar a profesionales expatriados y tercero, que el material disponible para EFP no muestra el contexto laboral de los profesionales expatriados que laboran en Bogotá, se presenta a continuación la pregunta que con esta investigación se propone responder.

1.2 Interrogante

¿Cuáles son las necesidades en español con fines profesionales (EFP) de los diferentes profesionales expatriados transferidos por empresas multinacionales para trabajar en Bogotá?

2. Justificación

Para Torres (2018) la justificación de un trabajo de investigación consiste en “explicar claramente por qué es importante estudiar ese problema y qué alcances pueden tener sus resultados” (p.46), así que en este capítulo se presenta la importancia que tiene el realizar esta investigación y los aportes que esta podría aportar al campo de español como lengua extranjera (ELE) y español con fines profesionales (EFP) en relación con los análisis de necesidades.

Dicho lo anterior, en este capítulo se presentan cinco estudios que abordan el análisis de necesidades (AN). Dichos estudios se presentan porque en ellos se han realizado análisis de necesidades para poblaciones similares a la nuestra y porque permiten demostrar que el problema de investigación sigue sin respuesta. Además, se presenta la *importancia de la investigación*, se manifiestan las razones por las cuales es relevante llevar a cabo este trabajo y la utilidad que su realización tendría para otros investigadores interesados en el análisis de necesidades en el campo de ELE y EFP.

2.1 Antecedentes

El apartado de antecedentes incluye investigaciones que han trabajado con algunas de las variables relacionadas con esta investigación, pero cuyos resultados no responden a la pregunta de la presente pesquisa. Inicialmente se buscaron investigaciones sobre análisis de necesidades en ELE para profesionales expatriados, pero, al no encontrar ningún trabajo, se establecieron dos criterios de búsqueda de investigaciones relacionadas con el tema de investigación. El primero, que las investigaciones compartieran algunas de las variables implicadas en esta investigación tales como: análisis de necesidades en el campo de español como lengua extranjera (ELE), español con fines específicos (EFE) o español con fines profesionales (EFP); profesionales expatriados o profesionales aprendientes de ELE y enseñanza de lenguas diferentes al español con fines profesionales o con fines específicos. El segundo que las investigaciones se enfocaran en estudiantes y profesionales que aprenden o perfeccionan una lengua extranjera con fines específicos o profesionales.

Con base en lo anterior se escogieron cinco trabajos que contienen algunas de las variables y se clasificaron en dos grandes grupos. El primer grupo incluye trabajos relacionados con el AN en los campos de EFE o EFP para futuros profesionales, y el segundo, trabajos sobre AN con fines

específicos o profesionales en lenguas diferentes al español para profesionales en ejercicio. El primer grupo incluye tres (3) tesis de doctorado sobre AN lingüísticas en español con fines profesionales. El segundo grupo dos trabajos, una (1) tesis de doctorado acerca del AN de inglés en el mundo empresarial y un (1) artículo académico sobre AN para el aprendizaje de inglés con fines profesionales.

A continuación, se presentan los objetivos, la fundamentación teórica o conceptual, la metodología, los resultados, las conclusiones y algunas líneas de investigación que quedan por desarrollar. Se concluye con una síntesis de los trabajos propuestos para cada uno de los grupos. Al final de la reseña de cada trabajo, se establecen las relaciones entre estos y el presente trabajo y de acuerdo con ellas, se presentan las razones que justifican la realización de esta investigación.

2.1.1 Trabajos sobre análisis de necesidades en el campo del español fines específicos (EFE) o del español con fines profesionales (EFP) para futuros profesionales.

Las tres tesis doctorales incluidas fueron escritas entre los años 2015 y 2017; estas no se presentan en orden cronológico sino por su afinidad con las variables de este trabajo de investigación. La primera, es la tesis doctoral de Tano (2017) acerca del AN lingüísticas para la enseñanza del español a ingenieros franceses. La segunda es la tesis de Rangel (2015) en la que se analizan las necesidades de uso de la lengua española en el contexto profesional del turismo y la tercera es la tesis de Catalá (2017) que trata sobre la importancia de realizar AN para saber qué enseñar en los cursos de EFE.

Tano, M. (2017). *L'analyse des besoins langagiers en espagnol sur objectifs spécifiques: le cas des formations françaises d'ingénieurs*. [These du doctorat], L'Université Paris Nanterre. Doctorat de Langues, littératures et civilisations romanes: Espagnol. Nanterre, France.¹

De acuerdo con el autor, el objetivo de la investigación es el de identificar el uso de la lengua española por parte de los ingenieros franceses en contextos profesionales, y determinar una metodología adecuada para preparar a los ingenieros en formación. El marco conceptual de la tesis de Tano (2017) aborda el concepto de AN desde la perspectiva psicopedagógica, profesional y didáctica con algunos de los siguientes autores: Riart (2002), Richterich (1973, 1974, 1979, 1984), Mumby, (1978), Huhta (2002), Aguirre Beltrán (2004, 2010, 2012) y García Romeu, (2006). En

¹ Traducción propia. Tano, M. (2017). Análisis de necesidades lingüísticas en español con objetivos específicos: el caso de la formación francesa de ingenieros [Tesis doctoral]Universidad Nanterre, Francia. Doctorado de lenguas, literaturas y civilizaciones romanas: Español.

cuanto al marco metodológico Tano (2017) menciona que es una investigación de naturaleza empírica y metodología mixta.

En relación con los resultados el autor dice que los encuestados coinciden en la necesidad de tener una metodología diferente para el aprendizaje del español, junto con el conocimiento de los aspectos pragmáticos, que les permitan desarrollar habilidades lingüísticas y la necesidad de crear programas enfocados en la comunicación profesional oral y escrita. Agrega que en un curso con fines específicos se necesitan tres elementos: *métodos activos, el enfoque por proyectos y el enfoque socio constructivista*; sobre todo el método de aprendizaje basado en problemas (APP) “porque resolver problemas es una actividad cognitiva dedicada a estudiantes-ingenieros que ya están mentalmente acostumbrados a seguir un enfoque de APP en su entrenamiento científico y técnico²” (p. 488).

Finalmente, Tano (2017) señala que existe la necesidad de implementar una didáctica particular que modifique los modos de enseñanza en concordancia con los usos reales de la lengua y presenta el enfoque por tareas como el método para satisfacer las necesidades de los estudiantes de ingeniería puesto que incentiva procesos de comunicación e interacción, elementos que según el autor son importantes para los ingenieros durante el ejercicio de su profesión. Concluye afirmando que los dos AN diseñados pueden ser reutilizados o adaptados especialmente para ingenieros en ejercicio de su profesión.

La investigación de Tano (2017) se incluye en los antecedentes por tratarse de un trabajo que hace una aproximación a las necesidades en español de un grupo de profesionales en formación. Sin embargo, a diferencia de los ingenieros en el trabajo de Tano (2017) que aprenden español como segunda lengua en su propio país, y son profesionales en formación, en la presente investigación los profesionales expatriados aprenden el español en una nación distinta a su país de origen y hacen uso de esta mientras trabajan en diferentes compañías y empresas localizadas en Colombia. Además, deben adaptarse a las normas y requerimientos de la empresa que le exige cumplir con sus obligaciones como empleado de manera eficiente y adecuada.

Rangel, M. S. (2015). *Análisis de necesidades de uso de la lengua española en el contexto profesional del turismo: elementos para la elaboración de programa de curso basado en tareas comunicativas y géneros*. [Tesis doctoral], Valladolid, Universidad de Valladolid. Doctorado en Español: Lingüística, Literatura y Comunicación.

² Traducción propia: Car résoudre des problèmes est une activité cognitive dévolue aux élèves-ingénieurs qui sont déjà mentalement habitués à suivre une démarche APP dans leur formation scientifique et technique. (Tano, 2017, p.488)

Los objetivos de la investigación de Rangel (2015), según el autor, son analizar las necesidades del uso de la lengua española en el contexto profesional del turismo y proponer cursos basados en tareas comunicativas y géneros dirigidos a profesionales del turismo. En el marco conceptual se define la enseñanza de lenguas para fines específicos, el análisis de necesidades y el diseño de cursos y programas, la programación de unidades didácticas basadas en tareas y la noción de género con autores como Hutchinson & Waters (1987), Dudley-Evans y St. John (1998), Hyland (2002, 2006, 2011), Aguirre Beltrán (1998, 2000, 2004, 2012), Brindley (1989), García Santa-Cecilia (2000), Brown (1995) y Richards (1990), entre otros.

La metodología de la investigación es cuantitativa y cualitativa, de tipo etnográfico, exploratorio, descriptivo y explicativo y, para la recolección de datos, el autor utiliza dos cuestionarios con preguntas cerradas y abiertas. En cuanto a los resultados, el investigador encontró que los estudiantes son mejores en la comprensión oral y escrita que en la producción e interacción oral y escrita. Además, algunas de las tareas de mayor expectativa para los estudiantes son: “1) Escuchar conversaciones; 2) Interactuar oralmente en conversaciones formales; 3) Hablar con clientes y/o colegas; 4) Mediar oralmente en situaciones sociales profesionales con clientes, socios, ejecutivos; 5) Escribir informes, presentaciones, memorandos, proyectos y formularios” (Rangel, 2015, p. 316).

Rangel (2015) concluye que su investigación encontró las necesidades comunicativas del contexto profesional del turismo y quedan abiertas las líneas de investigación relacionadas con el diseño de materiales y la identificación de las necesidades comunicativas de los estudiantes en un curso de turismo.

La investigación de Rangel (2015) se incluye en los antecedentes porque realiza un AN a partir del uso del español por parte de los profesionales del turismo que ejercen su profesión, con el fin de mejorar los programas para estudiantes de turismo en formación. Sin embargo, a diferencia de Rangel (2015) esta investigación busca determinar las necesidades de profesionales expatriados que ejercen su profesión mientras usan la lengua meta en el contexto en el que esta es la lengua nativa y medio para cumplir con las obligaciones y funciones de su trabajo profesional en un país distinto a su país de origen. En segundo lugar, mientras el trabajo de Rangel (2015) busca determinar necesidades a partir de tareas y géneros propios del área del turismo, nuestra investigación por el contrario busca determinar necesidades de profesionales expatriados que laboran para compañías pertenecientes a distintos sectores de la economía como farmacéuticas,

software, tecnología, bebidas alcohólicas y empresas de servicios que manejan géneros y vocabulario especializados que requiere ser conocidos y usados eficazmente por el PE en su trabajo.

Catalá, A. (2017) *Qué enseñar en una clase de español con fines específicos: el análisis de necesidades*. [Tesis doctoral], Barcelona, Universitat de Barcelona. Doctorado en variedades del español en ámbitos profesionales y en el E/LE.

De acuerdo con Catalá (2017) su tesis busca responder a la pregunta “¿Qué enseñar en una clase de EFE?” (Catalá, 2017, p.18) y “demostrar la utilidad del análisis de necesidades como un procedimiento indispensable para dar respuesta a la cuestión anterior” (Catalá, 2017, p.18). El marco teórico está compuesto por la presentación de la definición y el origen del concepto de AN desde la óptica de la enseñanza del inglés y del español con fines específicos, una exposición sobre “tres entidades que han marcado un cambio en la enseñanza/aprendizaje de ELE” (Catalá, 2017, p.47); el Consejo de Europa, el Instituto Cervantes y la Fundación Comillas junto con sus documentos y producción académica.

Algunos de los autores citados por Catalá (2017) son Dudley-Evans y St. John (1988), Huhta et al., (2013), Hutchinson y Waters (1987), Long (2005), Aguirre (2012), Cabré y Gómez de Enterría (2006), García Santa-Cecilia (1995, 2008, 2000), García-Romeu (2000, 2006), Llorián (1997) y Moreno de los Ríos (1996).

Según la autora, la metodología de la investigación es mixta y para la recolección de datos usó tres encuestas; una dirigida a profesores con experiencia en EFE, otra a estudiantes del Máster de Experto en español como lengua extranjera en ámbitos profesionales de la Universitat de Barcelona, (UB) y la última destinada a estudiantes de español de los negocios (ENE) de la UB; además para hacer el análisis del contenido de los libros de ENE la autora utilizó “veinticuatro fichas que sintetizan la información de manuales de EFE centrados en la enseñanza/aprendizaje de [español de los negocios] ENE” (Catalá, 2017, p. 22).

En los resultados Catalá (2017) menciona que persiste la idea, entre los encuestados, de que la enseñanza de EFE es distinta de la de ELE, y que la clase de EFE no es una clase de léxico, sino que los contenidos y la metodología deben estar en concordancia con lo que busca y necesita el estudiante. Además, señala que los manuales no pueden ser empleados como único medio para enseñar y la importancia del AN para responder a lo que realmente necesitan y quieren los estudiantes de ENE.

Catalá (2017) agrega que el contenido comunicativo de los libros de ENE es semejante al de los libros de ELE, y que “los manuales analizados carecen de explicaciones y prácticas sobre las conductas culturales típicas en el mundo laboral (cómo desenvolverse e interactuar en una reunión, modos y conducta dependiendo de la jerarquía entre interlocutores, etc.)” (p. 404). Adiciona que los profesores de ENE deben hacer siempre AN para identificar los requerimientos de los estudiantes e indagar acerca de las necesidades objetivas, subjetivas, sociales, interculturales y ocultas. La autora finalmente señala que hace falta realizar investigaciones que indaguen por las necesidades de los aprendices según su profesión y trabajos que aborden AN para mejorar los cursos de EFE en concordancia con los requerimientos de los estudiantes.

La tesis de Catalá (2017) se incluye en esta investigación porque a partir de encuestas realizadas a profesores de EFE y estudiantes de negocios comprueba la importancia de la realización de AN con fines específicos y profesionales y logra determinar necesidades para clases de futuros profesionales en negocios, por el contrario, nuestra investigación busca determinar las necesidades para profesionales en ejercicio que desempeñan diversos cargos y tareas relacionadas con negociaciones de productos y servicios usando la lengua meta como medio para cumplir con sus obligaciones laborales y con los objetivos de la empresa.

En síntesis, los trabajos reseñados en este apartado comparten su interés por realzar la función del AN para la creación de cursos de EFE y programas de español con fines profesionales. Además, presentan un interés por conocer de la “voz” de los profesionales en ejercicio, el uso que estos hacen de la lengua en su contexto laboral, (la ingeniería, el turismo o los negocios) con el fin de mejorar los programas y cursos de profesionales en formación. En los tres trabajos se observa el interés por desarrollar la competencia comunicativa en el estudiante, además destacan la importancia del contexto cultural para el aprendizaje del español en contextos laborales con profesionales en ejercicio y en formación.

Pese a que estas investigaciones indagan por el uso que de la lengua meta en el ámbito laboral hacen los profesionales en ejercicio para mejorar cursos de futuros profesionales en formación en áreas como el turismo y negocios, ninguna de estas se orienta hacia la realización de AN para profesionales expatriados con experiencia en diferentes áreas del conocimiento que trabajan en un lugar distinto a su país de origen, y que debido a una nueva vida, en un nuevo país, en una nueva cultura, empresa y lengua deben adaptarse a los nuevos cambios y retos que a nivel personal y profesional supone ejercer su profesión bajo estas nuevas situaciones. Por tanto, los

trabajos abordados en esta primera parte de los antecedentes no responden a los requerimientos y necesidades de los profesionales expatriados residentes en Bogotá puesto que no indagan sobre muchos aspectos relacionados con el contexto donde trabaja el PE y que afectan su desempeño mientras hace uso de la lengua meta.

A continuación, se presenta el segundo y último grupo de trabajos que completa los Antecedentes de esta investigación: trabajos sobre AN con poblaciones que aprenden una lengua extranjera diferente al español, en su lugar de trabajo.

2.1.2 Trabajos sobre análisis de necesidades con fines específicos (EFE) o fines profesionales para profesionales en ejercicio, en lenguas diferentes al español

En este apartado se incluye una tesis de doctorado y un artículo escritos en 2015 y 2007 respectivamente. En la primera, la tesis doctoral de Pomposo (2015) se identifican las necesidades de las empresas y sus empleados en relación con el aprendizaje del idioma inglés, y en el segundo, el artículo escrito por Cowling (2007) se aborda el AN para el mejoramiento de cursos de inglés en una empresa japonesa.

Pomposo, Y. (2015). *Análisis de necesidades y propuesta de evaluación en línea de la competencia oral en inglés en el mundo empresarial*. [Tesis doctoral], Madrid, Universidad Nacional de Educación a Distancia. Programa de doctorado en Filología. Estudios Lingüísticos y Literarios: teoría y aplicaciones.

La tesis de Pomposo (2015) plantea el objetivo de “identificar las necesidades de las empresas en cuanto a la comunicación oral en inglés se refiere” (p.3). El marco teórico incluye conceptos como “la importancia de la comunicación en inglés en el mundo empresarial” (p. 14), el concepto del inglés empresarial, la comunicación empresarial, la influencia sociocultural de los hablantes de inglés como segunda lengua en el campo laboral y el concepto de evaluación en la competencia oral. Entre los autores mencionados se encuentran Neeley (2012), el Consejo de Europa,³ (2002), Gómez Cervantes (2008), Enrique (2008), Ongallo (2007), Álvarez (2007), Ellis y Johnson (1994), Donna (2000), y Rodríguez Cantú (2007), entre otros.

Según la autora, la investigación es cualitativa, de naturaleza descriptiva y de tipo etnográfico. Para la recolección de información la autora empleó entrevistas abiertas o en profundidad dirigidas a los gerentes de recursos humanos, cuestionarios para empleados y una evaluación oral realizada a algunos empleados que voluntariamente participaron en esta. Los

³ Marco Común Europeo de Referencia.

resultados obtenidos son, según la autora, que los encuestados y entrevistados consideran que la gramática y la pronunciación son los elementos principales en el aprendizaje de una lengua; el lenguaje corporal es un componente importante cuando se está frente a una audiencia; la necesidad de trabajar en clase en tres escenarios específicos: presentaciones, reuniones y entrevistas.

Pomposo (2015) concluye que la comunicación oral es frecuente en reuniones y presentaciones y en estas interacciones la pronunciación no afecta la comunicación y la cultura no es considerada un aspecto importante por las empresas. Las líneas de investigación que quedan abiertas tienen que ver con la mejora en la producción oral de los hablantes en el mundo empresarial, la aplicación de la evaluación de inglés empresarial en línea y el estudio de la fiabilidad de la videoconferencia para evaluar la competencia oral en el mundo empresarial.

Esta tesis se incluye como antecedente del trabajo de investigación porque resalta la importancia del AN para crear cursos enfocados en el campo empresarial, coincidiendo, en parte, con los intereses de esta investigación, debido a que ésta intenta identificar las necesidades de español que los profesionales expatriados pueden tener en su contexto personal, laboral y social. Además, la realización de este trabajo se justifica porque a diferencia de Pomposo (2015) quien presenta el uso esporádico que del inglés hacen profesionales nativos del español que no han sido trasladados a contextos de habla inglesa, el presente trabajo investiga las necesidades de PE que aprenden y practican español en una nación diferente a la de su país de origen.

Cowling, J. (2007). Needs Analysis: Planning a Syllabus for a Series of Intensive Workplace Courses at a Leading Japanese Company. *English for Specific Purposes*, 26(4), 426–442. [Artículo de investigación]

Los objetivos presentados en este artículo son identificar las necesidades de los trabajadores en relación con las habilidades que deben desarrollar para desempeñarse en situaciones de negocios y proponer el diseño de un curso de inglés con su material de apoyo. En el marco conceptual el autor incluye la definición del concepto de análisis de necesidades, la falta de conocimiento acerca de los AN para el diseño de cursos de inglés, los casos en los que no se presta ninguna atención al concepto de necesidad, el AN en el campo de inglés con fines profesionales y el AN basados en tareas. Algunos de los autores que se incluyen en este artículo son Long (2005), West (1994), Jasso-Aguilar (2005), Richterich (1973, 1980, 1983), Long y Crookes (1992, 1993) y Long y Norris (2000).

En cuanto al marco metodológico Cowling (2007) afirma que es un estudio de caso en el que se usan múltiples métodos. Para la recolección de datos se realizaron entrevistas y encuestas

a diferentes grupos de informantes (director de ventas, personal de capacitación, instructores de inglés y empleados a los que se pedía tomar el curso de inglés de negocios).

Los resultados de la investigación, de acuerdo con el autor, llevan a mejorar el curso de inglés ofrecido por la empresa Mitsubishi Heavy Industries (MHI) en cuatro aspectos, primero, en ofrecer nueve áreas de estudio que serán útiles para los estudiantes en su trabajo, segundo, tener un curso comunicativo para adaptar el inglés general al de negocios, tercero, un curso en el que se consideren los factores culturales al tratar con clientes extranjeros, y cuarto presentar ejercicios reales de lengua. Como resultado adicional Cowling (2017) presenta un programa para los cursos intensivos de inglés que la empresa ofrece a sus empleados. El autor concluye su trabajo afirmando que el AN resulta ser un elemento eficaz en el diseño de los cursos y en la creación de nuevos materiales.

Este artículo se incluye como antecedente en la presente investigación puesto que presenta un trabajo sobre AN para determinar las necesidades de los empleados de la compañía con el fin de prepararlos para futuros encuentros de negocios con hablantes nativos del inglés. A diferencia del trabajo de Cowling (2017) que indaga por el estado actual del inglés de los empleados y redirecciona la metodología de sus clases de inglés, nuestra investigación busca determinar las necesidades de los profesionales expatriados con el propósito de mejorar su desempeño actual en el trabajo y desarrollar las actividades propias de este, con acierto.

Los dos trabajos mencionados en este apartado dan cuenta no solo de la importancia de los AN para mejorar las clases de lengua en multinacionales sino también la manera de mejorar el actual y futuro desempeño y rendimiento de los profesionales en su campo laboral mientras usan la lengua meta en su trabajo diario. Ahora bien, cabe agregar que tanto el trabajo de Pomposo (2015) como el de Cowling (2007) se aproximan a la presente investigación porque buscan determinar necesidades a partir de lo que los gerentes, empleados y profesores afirman que hacen los aprendientes de la lengua meta en su trabajo, mientras que en nuestra investigación buscamos determinar las necesidades de los PE indagando sobre lo que estos hacen normalmente con la lengua meta mientras trabajan usando la lengua meta y cumpliendo con obligaciones propias de su carrera profesional como dirigir reuniones, vender productos y servicios y hablar con clientes.

Una vez concluida la presentación de los antecedentes, se puede afirmar que el interrogante de esta investigación no ha sido resuelto todavía. Pese a que el primer grupo de antecedentes buscó determinar las necesidades de futuros profesionales que aprenden la lengua para su posterior uso

en su vida profesional y las del segundo grupo buscaron evaluar el estado actual de la lengua meta en el mundo empresarial con el fin de mejorar los cursos y clases de la lengua meta y preparar a los empleados para el uso adecuado de la L2 en sus futuras interacciones con clientes, ninguna de las investigaciones contempla determinar las necesidades actuales y reales en el aprendizaje de EFP de los PE que usan la lengua meta mientras trabajan.

2.2 Importancia de la investigación

El apartado de la importancia de la investigación da a conocer los aportes que la investigación realiza al campo de ELE al poder determinar las necesidades en EFP de los PE no hablantes nativos del español residenciados en Bogotá, Colombia. Dichos aportes, incluye siete grupos de personas que se pueden beneficiar con los resultados obtenidos de esta investigación que incluyen a una de las investigadoras de este trabajo, los profesores que enseñan EFP a profesionales expatriados, los profesores de ELE en formación, los diseñadores de materiales de ELE para profesionales, el programa de Maestría en Lingüística Aplicada del Español como Lengua Extranjera de la Pontificia Universidad Javeriana y sus estudiantes, y finalmente las empresas multinacionales.

Tal y como se mencionó, la realización de este trabajo beneficia a una de las investigadoras de este trabajo quien enseña EFP a profesionales expatriados radicados en Bogotá puesto que los resultados que se obtengan le ayudarán a direccionar sus clases hacia lo que sus estudiantes quieren y necesitan al aprender español.

En segundo lugar, determinar las necesidades de esta población puede beneficiar a los profesores de ELE que enseñan a PE, debido a que con los resultados obtenidos los profesores contarán con un insumo a partir del cual podrán identificar las necesidades de sus estudiantes en particular, crear sus cursos y planear sus clases. En tercer lugar, se considera que se beneficiarán también los futuros profesores de ELE interesados en la enseñanza de EFP ya que podrán incursionar en la enseñanza a profesionales que ejercen su profesión mientras usan la lengua meta.

En cuarto lugar, se benefician los diseñadores de materiales de ELE pues podrán conocer las necesidades de los profesionales expatriados y de este modo diseñar manuales que muestren y ejemplifiquen las necesidades en español con fines profesionales (EFP) de los PE localizados en Bogotá, Colombia. En quinto y sexto lugar, con este trabajo pueden beneficiarse los estudiantes y el programa de la Maestría porque puede servir de insumo a futuros trabajos que se realicen sobre temas similares y porque permitirá conocer, desde una nueva perspectiva, cómo hacer un análisis

de necesidades y además abre el camino hacia un nuevo campo de investigación en ELE para fines específicos y profesionales.

Finalmente, cabe agregar que la presente investigación puede beneficiar a las empresas que cuentan con la presencia de PE en su personal ya que estas pueden apoyar el aprendizaje de ELE a fin de mejorar el desempeño laboral de sus empleados y sus objetivos como empresa.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

- Determinar las necesidades en español fines profesionales (EFP) de los profesionales expatriados que residen en la ciudad de Bogotá.

3.2. Objetivos específicos

- Identificar posibles tipos de necesidades encontrados en la literatura de acuerdo con el perfil de los profesionales expatriados.
- Adaptar un modelo para clasificar los tipos de necesidades en español con fines profesionales.
- Proponer otros tipos de necesidades atendiendo al contexto específico de enseñanza y aprendizaje de español de los profesionales expatriados.
- Diseñar dos instrumentos para recolectar información sobre las necesidades de los profesionales expatriados.
- Analizar la información recolectada
- Realizar una validación preliminar de los resultados.

4. Marco conceptual

En este capítulo se presenta el marco conceptual de la investigación el cual, de acuerdo con Ortiz (2006), es “un conjunto de ideas, conceptos y argumentos entrelazados de manera lógica” (p. 212) que ayudan a visibilizar el fenómeno de estudio y estructurar el fundamento teórico de la investigación a fin de dar respuesta al interrogante planteado en la misma.

Dicho lo anterior, se presentan a continuación a partir de diferentes autores, los conceptos de *necesidad*, el *modelo de niveles de necesidades* de Huhta, Vogt, Johnson y Tulkki (2013) y su adaptación con la inclusión de nuestra propuesta de *tipos de necesidades* en cada uno de los niveles y la creación del cuarto nivel de necesidad denominado la *intersección de los tres niveles de necesidades (micro, meso y macro)*. Además, se presenta el modelo de *análisis de necesidades* de Riart (2002), la triangulación hermenéutica de Cisterna (2005), y el concepto de *español con fines profesionales* y de *profesional expatriado*.

4.1 Concepto de necesidad

Parafraseando a Brindley (como se citó en Richards, 2001) la *necesidad* es un concepto complejo de definir debido a su naturaleza polisémica, y, por ende, a su aplicabilidad en distintos contextos dentro de los cuales puede adquirir un significado y uso traducido como carencia, falta e insuficiencia. Por lo anterior, se presentan aquí un conjunto de definiciones de este concepto en relación con el campo de la enseñanza de lenguas extranjeras. Estas definiciones permiten establecer una conceptualización propia del término *necesidad* en esta investigación.

4.1.1 Definición.

El concepto de *necesidad* es abordado desde tres acepciones. La primera como *carencia o deficiencia*, la segunda como *deseo* y la tercera como un concepto *sombrilla*. Estas acepciones se presentarán a partir de las definiciones de Robinson (1991) y Richards (2001); Hutchinson y Waters (1987), García Santa-Cecilia (2017) y Hyland (2006).

Robinson (1991) define el concepto de *necesidad* como la falta de conocimiento o habilidad del estudiante para comunicarse, en palabras de la autora, “podemos interpretar las necesidades como *carencias*, es decir, lo que los estudiantes no saben o no pueden hacer en inglés

[o una lengua extranjera]”⁴ (Robinson, 1991, p. 8). Al igual que Robinson (1991), Richards (2001) define las *necesidades* como carencias, pero las denomina deficiencias lingüísticas, dice el autor que “las necesidades se describen con frecuencia en términos de deficiencia lingüística, esto es, como la diferencia entre lo que un aprendiz puede hacer con la lengua y lo que debería ser capaz de hacer”⁵ (p.54).

Las anteriores definiciones coinciden en abordar la *necesidad* como una carencia de habilidades lingüísticas o no lingüísticas que imposibilitan al estudiante dominar la lengua que aprende. Se evidencia que la primera de ellas establece la *necesidad* como la ausencia de habilidad o la insuficiencia para comunicarse en la lengua meta, y la segunda de manera similar, se refiere al vacío en la competencia lingüística del estudiante para interactuar con otros. Por tanto, a partir de estas definiciones, para esta investigación la *necesidad* se entenderá como la insuficiencia y la falta de habilidad del estudiante para usar e interactuar en la lengua meta.

Ahora bien, en cuanto a la concepción de *necesidad* como *deseo* Hutchinson y Waters (1987) la definen como “lo que los alumnos quieren o sienten que necesitan”⁶ (p. 57), de manera análoga García Santa-Cecilia (2017), al hacer una aproximación al concepto de *necesidades* menciona que algunos autores la han definido como “los intereses y expectativas manifestados por los propios alumnos” (p. 437).

Las definiciones anteriores coinciden en concebir la *necesidad* como aquello que los estudiantes quieren o anhelan alcanzar en relación con el aprendizaje de una lengua. En consecuencia, la *necesidad* se relaciona con las voliciones individuales de cada aprendiz, se refiere a sus sensaciones internas, su forma individual y particular de sentir y pensar, es decir, la *necesidad* es la manifestación del estudiante acerca de lo que quiere conseguir al aprender una lengua. Estas definiciones se incluyen en la presente investigación en razón a que establecer una definición adecuada del objeto de estudio es fundamental para poder dar respuesta a la pregunta de investigación.

La última perspectiva sobre el concepto de *necesidad* que se presenta es la de Hyland (2006) para quien la *necesidad* es en realidad un término sombrilla que abarca muchos aspectos,

⁴ Traducción propia: We may interpret needs as *lacks*, that is, what the students do not know or cannot do in English. (Robinson, 1991, p. 8)

⁵ Traducción propia: Needs are often described in terms of a linguistic deficiency. That is, as describing the difference between what a learner can presently do in a language and what he or she should be able to do (Richards, 2001, p. 54)

⁶ Traducción propia: wants...what the learners want or feel they need. (Hutchinson and Waters, 1987, p.57)

que incluye las metas y formación de los estudiantes, su dominio en el idioma, sus razones para tomar el curso, sus preferencias de enseñanza y aprendizaje, y las situaciones en las que necesitarán comunicarse⁷ (p.73).

Por lo anterior, se puede entender que la *necesidad* es un término amplio y abarcador que contiene varios elementos como son: los objetivos del estudiante al aprender una lengua, su conocimiento, su deficiencia o dominio de la lengua extranjera, la motivación que lo llevan a aprender una lengua, la manera como le gusta aprender, cómo quiere que le enseñen y lo que necesita saber para desenvolverse en situaciones comunicativas.

Por consiguiente, el concepto de *necesidad* como término *sombrilla* es asumido en esta investigación porque permite incluir las definiciones aquí presentadas, es decir, la *necesidad* como *carencia o deseo*, así como otros elementos vinculados con el estudiante como el contexto en que aprende y usa la lengua extranjera, la sociedad del país de acogida y su lugar de trabajo, la cultura y las normas y reglas de convivencia.

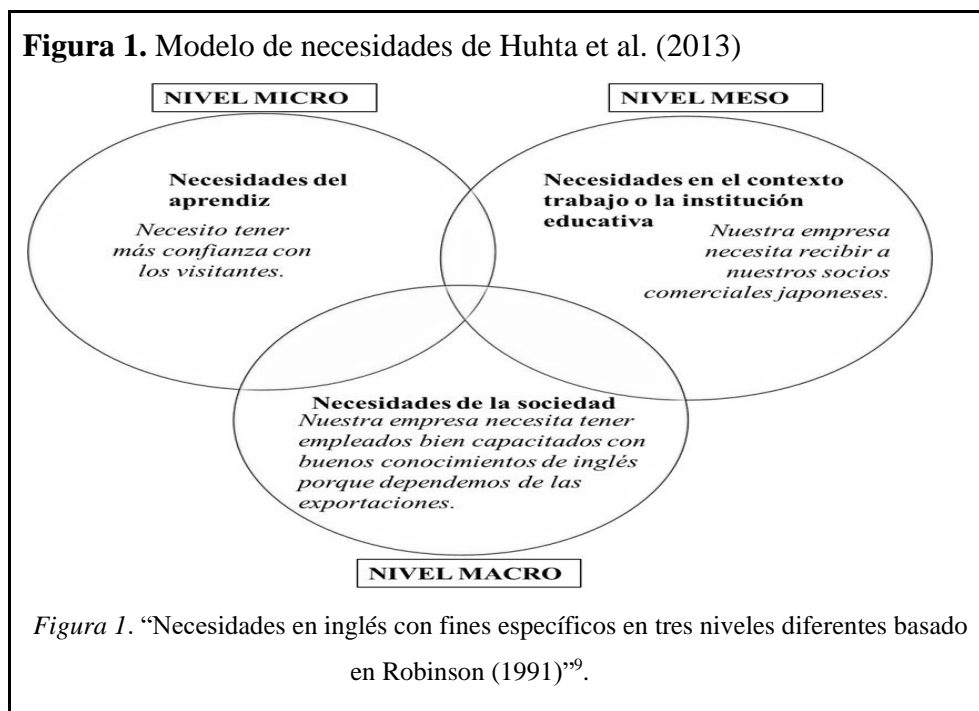
Para concluir, al considerar que el concepto de *necesidad* es amplio y complejo, es necesario contar con un modelo que permita clasificar los *tipos de necesidades* para así poder determinar las de los profesionales expatriados. A continuación, se presenta el modelo seleccionado.

4.1.2 Modelo de niveles de necesidades de Huhta, Vogt, Johnson y Tulkki (2013).

El modelo de necesidades de Huhta et al. (2013) para el campo de inglés con fines específicos se basa en Robinson (1991) y su división de niveles de necesidades. Estos niveles divididos en tres se denominan: *micro*, *meso* y *macro* los cuales se representan en un diagrama de Venn de tres conjuntos, que se ilustran como se observa en la *figura 1* “con ejemplos tomados del contexto de inglés con fines específicos sobre un gerente de mandos medios de una industria de equipos médicos”⁸ (Huhta et al, 2013, p. 13).

⁷ Traducción propia: Needs is actually an umbrella term that embraces many aspects, incorporating learners' goals and backgrounds, their language proficiencies, their reasons for taking the course, their teaching and learning preferences, and the situations they will need to communicate in. (Hyland, 2006, p. 73).

⁸Traducción propia: “ illustrates these three levels with examples taken from the ESP context of the middle manager in the medical equipment industry” (Huhta et al., 2013, p. 13).



Como se observa en la *figura 1* el modelo de Huhta et al. (2013) lo integra el nivel de necesidad *micro* que contiene las *necesidades del aprendiz*; el nivel de necesidad *meso* las *necesidades en el contexto del trabajo o la institución educativa* y el nivel *macro*, las *necesidades de la sociedad*. Aunque los autores no explican los nombres en los círculos se entiende que hablar de las *necesidades del aprendiz* es referirse a lo que necesita el individuo, y el ejemplo a lo que el estudiante considera que requiere; las *necesidades en el contexto de trabajo o la institución educativa* es hablar de lo que se necesita para actuar en un contexto laboral y el ejemplo, aquello que una situación demanda dependiendo del lugar en el que se esté y las *necesidades de la sociedad* aluden a las capacidades, conocimientos y formación que otros demandan de las personas para hacer parte de un grupo o una institución.

Huhta et al. (2013) definen las necesidades del *nivel micro* como “aquellas que emergen del individuo como aprendiz”¹⁰ (p.13), son las necesidades que salen a la superficie gracias a “lo que a los estudiantes mismos les gustaría obtener del curso de idiomas”¹¹ (Robinson, 1991, p. 8). Las necesidades del *nivel meso* “son aquellas necesidades que están relacionadas con los resultados

⁹ Needs in ESP on three different levels based on Robinson (1991).

¹⁰ Traducción propia: micro-level needs are those that arise from the individual learner (Huhta et al., 2013. p.13).

¹¹ Traducción propia: what the students themselves would like to gain from the language course. (Hutchinson y Waters, 1987, p.55)

considerados deseables o necesarios para una organización como una empresa privada o una instancia gubernamental”¹² (Huhta et al. 2013, p.12) y las necesidades del *nivel macro* “están relacionadas con preguntas sobre la planeación educativa de la enseñanza de la lengua a nivel nacional”¹³ (Huhta et al., 2013, p. 14). Este modelo permite observar el panorama dentro del cual vive y trabaja el profesional al focalizar la atención en tres niveles de necesidades (*micro, meso y macro*) y abre un espacio para ubicar las posibles necesidades que surgen por cada nivel de acuerdo con el contexto particular del profesional.

Sin embargo, pese a que el modelo delimita las posibles necesidades, este no enumera ni especifica las necesidades particulares del profesional quien, para esta investigación, es expatriado, hablante no nativo del español y usa la lengua meta mientras se adapta y trabaja en un país diferente a su lugar de origen. Este hecho, determinó la necesidad de adaptar el modelo de Huhta et al. (2013), de acuerdo con el perfil y características del PE en razón a los deseos, carencias y requisitos, entre otros, que pueden surgir de y para el expatriado que usa la lengua meta como medio de comunicación en un nuevo país y trabajo. A continuación, se presenta la adaptación hecha a este modelo para la presente investigación.

4.1.3 Adaptación del modelo de necesidades.

La adaptación hecha al modelo de Huhta et al. (2013) consistió en cuatro modificaciones realizadas a la versión original que se presentó en el apartado anterior (ver apartado 4.1.2, figura 1). Dichas modificaciones incluyeron el cambio del nombre del *nivel de necesidad meso*, la modificación de la definición del nivel de necesidades *macro*, la creación de un nuevo nivel de necesidad denominado *intersección de los tres niveles de necesidades (micro, meso y macro)* y cuarto la inclusión de nueve tipos de necesidades en los cuatro niveles de necesidad propuestos. Cada uno de estos cambios se realizaron teniendo en cuenta el perfil y la situación de los profesionales expatriados con el propósito de poder identificar sus necesidades en EFP.

La primera adaptación consistió en cambiar el nombre del *nivel* de necesidades meso. Originalmente, Huhta et al. (2013) denominaron este nivel como *necesidades en el contexto del trabajo o en la institución educativa* y aquí se modificó por el de *necesidades en el contexto del*

¹² Traducción propia: Those needs that are related to outcomes deemed desirable or necessary to an organization, such as private company or a government department. (Huhta et al., 2013, p. 12)

¹³ Traducción propia: Needs at this level are related to questions of general importance to language-in education planning (Huhta et al., 2013, p. 14)

trabajo. Dicho cambio obedeció al entorno en donde se localizan los profesionales expatriados, un ámbito laboral, no en uno educativo.

La segunda modificación se relaciona con el cambio a la definición del nivel de necesidades *macro* que “se trata de aquellas necesidades que están relacionadas con los resultados considerados deseables o necesarios para una organización como una empresa privada o un departamento gubernamental”¹⁴ (Huhta et al. 2013, p.13). En esta investigación, las necesidades del *nivel macro* se relacionan con la cultura del país de acogida, las condiciones y estilos de vida de las personas, la enseñanza y el aprendizaje de ELE, las personas involucradas (el profesor y el estudiante), los materiales, la metodología y el lugar donde se aprende.

El tercer cambio propuesto es la creación de un cuarto nivel llamado *de intersección de los tres niveles de necesidades (micro, meso y macro)* cuyo objetivo general es identificar las necesidades que convergen en los tres niveles de necesidad *micro, meso y macro* (ver apartado 4.1.2. Figura 1). Este nuevo nivel es más amplio y en él se presentan las necesidades que entran en diálogo con otros niveles por ser el punto de encuentro entre ellos.

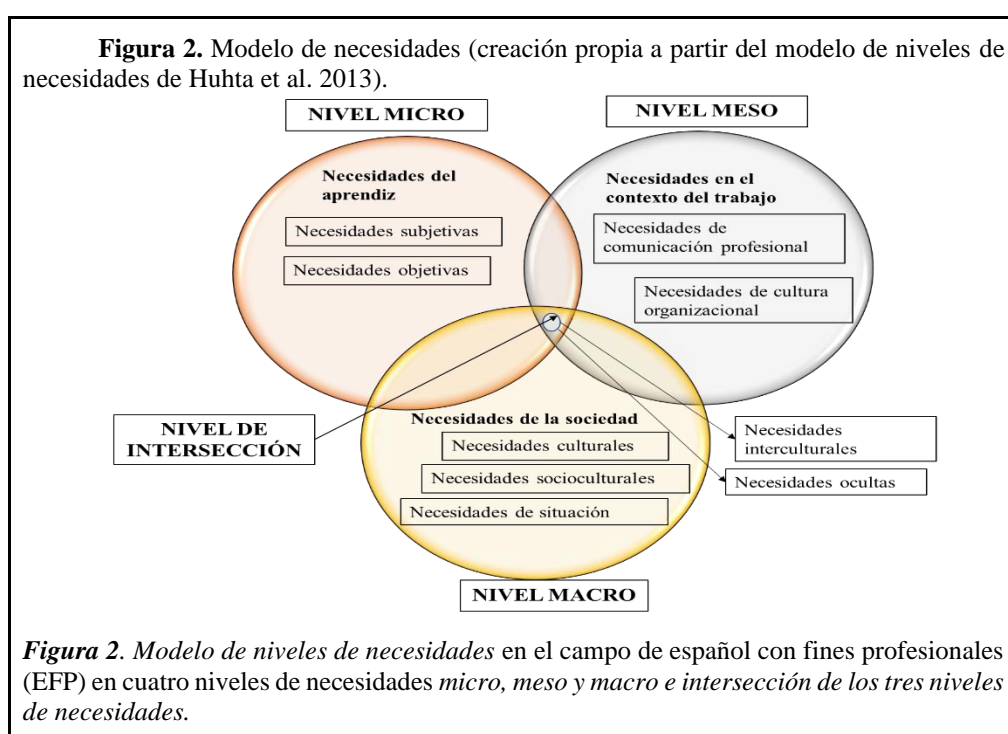
Finalmente, la cuarta y última modificación al modelo consistió en la incorporación de 9 tipos de necesidades en los cuatro niveles propuestos que se considera pueden ayudar a focalizar las necesidades de los profesionales expatriados en su contexto personal, profesional, social y en la interrelación que surja entre estos. Las nueve necesidades incorporadas fueron: en el *nivel micro* necesidades **subjetivas** y **objetivas**, en el *nivel meso* **necesidades de comunicación profesional** y de **cultura organizacional**; en el *nivel macro* **necesidades culturales, socioculturales** y de **situación** y en el *nivel de intersección de los tres niveles de necesidad (micro, meso y macro)* **necesidades interculturales** y **ocultas**.

Las *necesidades subjetivas y objetivas* se incluyen en el **nivel de necesidades micro** porque se relacionan con el aprendiz como ser humano, sus procesos de aprendizaje de lengua. Las *necesidades de comunicación profesional y de cultura organizacional* se incluyen en el **nivel de necesidades meso** tienen que ver con los conocimientos y actividades propias del estudiante en su trabajo que le permiten comunicarse y desempeñarse en el contexto laboral. En el **nivel de necesidades macro** se incluyeron las *necesidades culturales, socioculturales y de situación* porque se refieren a las condiciones y estilo de vida de las personas del país de acogida y porque

¹⁴ Traducción propia: Those needs that are related to outcomes deemed desirable or necessary to an organization, such as private company or a government department. (Huhta et al., 2013, p. 12)

tienen que ver con los elementos que permiten el aprendizaje de una lengua. En el **nivel de intersección** se incluyó *necesidades interculturales* y *ocultas* porque se vinculan con requerimientos que pueden entrar en diálogo con otros niveles.

A continuación, se presenta el modelo de Huhta et al. (2013) con las adaptaciones realizadas para la investigación. En él se muestran las cuatro modificaciones mencionadas entre las cuales se destacan la tercera y cuarta, agregar un nivel más y adicionar los 9 tipos de necesidades en cada uno de los niveles que componen el modelo. (Véase figura 2). Dichos tipos de necesidades corresponden a las necesidades que podrían surgir en los procesos de enseñanza y aprendizaje de ELE y EFP.



El modelo adaptado presentado en la figura 2 con las modificaciones ya mencionadas, permite clasificar de manera más sencilla y ordenada aquellas necesidades no solo tomadas de la literatura en AN sino también aquellas propuestas por las investigadoras. La importancia del modelo adaptado radica en su utilidad para distribuir y organizar los tipos de necesidades que se investigarán a lo largo del trabajo; además, porque sirve de estructura para construir la encuesta con la que se encontrarán las necesidades de los profesionales expatriados.

4.1.3.1 Tipos de necesidades del nivel micro.

A continuación, se presentan los dos tipos de necesidades del *nivel micro* “que emergen del individuo como aprendiz” (Huhta et al, 2013, p.13), estas son, las *necesidades subjetivas* y las *necesidades objetivas*.

4.1.3.1.1 Necesidades subjetivas.

Las *necesidades subjetivas* se definen como “los intereses y expectativas manifestadas por los propios alumnos” (García Santa-Cecilia, 2017, p. 437) o “las necesidades que se infieren de ‘factores afectivos y cognitivos’ de los aprendices que incluyen la personalidad, la autoconfianza, los estilos cognitivos individuales, las expectativas y la autoestima de los alumnos durante el proceso de aprendizaje”¹⁵ (Brindley, 1989 citado en Li, 2014, p.13). Estas necesidades han sido definidas como “deseos...lo que los estudiantes quieren o sienten que necesitan”¹⁶ (Hutchinson and Waters, 1987, p. 57) y como aquellas “relacionadas con las necesidades afectivas de los alumnos, sus expectativas y su estilo de aprendizaje” (Castellanos, 2010, p. 33).

De acuerdo con las anteriores definiciones se entiende que *las necesidades subjetivas* tienen un carácter intrínseco al estudiante, comprenden las sensaciones internas, individuales y propias del aprendiz, y dan cuenta de lo que el PE quiere, “considera” que necesita y espera de su clase de ELE. Se incluyen en el trabajo puesto que informan sobre los aspectos emocionales y de tipo psicológico presentes en el aprendizaje de la lengua meta que afectan directa e indirectamente el aprendizaje y uso de la lengua meta en los profesionales expatriados.

4.1.2.1.2 Necesidades objetivas.

Las *necesidades objetivas* “son aquellas necesidades determinadas sobre la base de datos claros y observables recopilados sobre la situación, los alumnos, el idioma que los estudiantes deben adquirir, sus niveles actuales de competencia y habilidad, etc.”¹⁷. (Brindley como se citó en Brown 1995, p. 40). Dichas necesidades además son percibidas según Richterich (1973) “a partir de una observación y análisis del contenido de la lengua específica para ciertas situaciones de la

¹⁵ Traducción propia: It refers to the needs that are inferred from the “affective and cognitive factors” of the learners. These factors include the learners’ personality, self-confidence, personal cognitive styles, expectations: and self-esteem during the learning process (Brindley, 1989 in Li, 2014).

¹⁶ Traducción propia: wants...what the learners want or feel they need. (Hutchinson and Waters, 1987, p. 57)

¹⁷ Traducción propia: objective needs are those needs determined on the basis of clear-cut, observable data gathered about the situation, the learners, the language that students must eventually acquire, their present proficiency and skill levels, and so forth. (Brindley, como se citó en Brown 1995, p.40)

vida profesional, social o privada”¹⁸(p. 6), que se pueden interpretar según García Santa-Cecilia (2017) como “lo que el alumno necesita saber para poder desenvolverse de forma efectiva en una determinada situación” (p. 369).

Lo anterior permite interpretar que las *necesidades objetivas* son aquellas que dan cuenta de lo que es necesario aprender para el dominio y uso de una lengua extranjera con el propósito de cumplir con las obligaciones propias del ámbito laboral. Estas necesidades se adoptan en esta investigación puesto que permiten indagar por el conocimiento, manejo y dominio y situación actual de la lengua meta por parte del PE.

4.1.3.2 Tipos de necesidades del nivel meso.

Las necesidades en este nivel se refieren a lo que debería saber o conocer el PE al integrarse a una empresa, es decir este nivel de necesidad plantea identificar necesidades relacionadas con la actividad y uso de la lengua meta por parte del PE en su trabajo. Se proponen para este *nivel* la inclusión de las necesidades de *comunicación profesional* y las *necesidades de cultura organizacional*.

4.1.3.2.1 Necesidades de comunicación profesional.

Debido a que no se encontró una definición de las *necesidades de comunicación profesional*, a partir de las definiciones de Aguirre Beltrán (2000, 2012) sobre los conceptos de *comunicación y profesional* y de Escartín (2018) sobre *necesidades de comunicación*, se propone una definición propia de este tipo de necesidades.

De acuerdo con Aguirre Beltrán (2012) la *comunicación* es “la transmisión de información de un emisor a un receptor” (p. 29) que también involucra el “‘compartir’, participar de una lengua, de una cultura, de unas costumbres, de unos propósitos comunes,’ hacer consultas sobre un asunto,’ solicitar el parecer de alguien,’ etc.” (Aguirre Beltrán, 2012, p. 29). En cuanto a la palabra *profesional* la misma autora se refiere a esta como aquella en la que se requiere de una serie de conocimientos especializados y técnicos propios de un campo del saber que permiten a una persona desempeñar tareas en un campo profesional particular.

Por otra parte, Escartín (2018) dice que “podemos definir las necesidades de comunicación como el conjunto de conocimientos y destrezas que requiere un comunicador experto [una persona]

¹⁸Traducción propia: Les besoins objectifs qu'on peut définir à partir d'une observation et d'une analyse des contenus langagiers propres à certaines situations de la vie professionnelle, sociale ou privée. (Richterich, 1973, p.6)

para llevar a cabo con eficacia sus tareas profesionales" (p. 9) Por tanto, para esta investigación las necesidades de *comunicación profesional* se entienden como lo que requiere saber el PE para realizar las actividades propias del ámbito laboral; "Dichas necesidades pueden ser manifestadas de manera hablada o no"¹⁹ García (2019).

Este tipo de *necesidades de comunicación profesional* se incluye en este trabajo en razón a los desafíos que pueden enfrentar los PE al interactuar y realizar funciones en su ámbito profesional con hablantes de la lengua meta. La importancia de identificar estas necesidades radica en que el PE requiere usar la lengua meta no sólo para cumplir con sus obligaciones laborales, tanto a nivel oral como escrito, sino también para evitar malentendidos y malas interpretaciones que podrían desencadenar problemas con sus jefes, colegas, clientes y empresas. En cuanto al segundo y último tipo de necesidad de este nivel son las *necesidades de cultura organizacional*.

4.1.3.2.2 *Necesidades de cultura organizacional.*

La definición que aquí se presenta se propone a partir de los conceptos de *cultura de la organización* de Aguirre Beltrán (2000) y de *cultura organizacional* de Góngora, Nóbile y Reija (como se citó en Arévalo, Torcoroma y Bayona, 2016) debido a que no se encontró en la búsqueda bibliográfica realizada, una definición de este concepto.

Según Aguirre Beltrán (2000), la *cultura de la organización* se define como los conocimientos relacionados con "la identidad y las formas de pensar y actuar" (p. 36) compartidos por los miembros de una organización, a partir de los cuales surgen las "reglas que regulan los usos y costumbres, el protocolo que deberá presidir las actividades de los empleados de esa organización" (Aguirre Beltrán, 2000, p. 36). Por su parte, Góngora et al. (como se citó en Arévalo et al. 2016) afirman que la cultura organizacional es "el conjunto de normas, creencias, valores, costumbres, rituales, lenguajes, artefactos y presunciones básicas existentes en una organización" (p. 56).

A partir de las anteriores definiciones, las *necesidades de cultura organizacional* se pueden definir como el desconocimiento del conjunto de principios, valores, reglas, hábitos y procedimientos, propios de una compañía, que regulan las formas de comportamiento y de actuar de los empleados. Las necesidades de *cultura organizacional* son incluidas en esta investigación porque el desconocer los hábitos y formas de actuar y pensar de la empresa y de sus colegas puede

¹⁹ Nota de las autoras: Este es un aporte hecho por parte del experto evaluador para agregar a la definición. (Ver anexo 11) García (2019)

generar discrepancias y una ralentización en el trabajo del PE. Estos hechos se pueden traducir en problemas directos durante sus interacciones orales y escritas en la lengua meta con colegas y compañeros, equivocaciones e imprecisiones al realizar actividades propias de su cargo.

El siguiente aspecto que se presenta es la definición de los tipos de necesidades asignados al nivel *macro*; estas son las necesidades *culturales*, las necesidades *socioculturales* y las necesidades *de situación*.

4.1.3.3 Tipos de necesidades del nivel macro.

Como se mencionó en la presentación de la adaptación del modelo de Huhta et al. (2013) el nivel *macro* se enfoca en las necesidades vinculadas con la enseñanza y el aprendizaje de ELE: las personas involucradas, los materiales, la metodología y el lugar donde se aprende; por ello se incluyen las *necesidades culturales, socioculturales y de situación*.

4.1.3.3.1 Necesidades culturales.

Al igual que en otros tipos de necesidades, puesto que no se encontró una definición para el concepto de *necesidades culturales* se propuso una a partir de lo que Brown (2007) y Castro - Gómez (2001) definen como *cultura*. El primer autor dice que es el conjunto de “las ideas, costumbres, habilidades, artes y herramientas que caracterizan a un grupo dado de personas en un período de tiempo determinado”²⁰ (p. 177) y el segundo, definiendo cultura desde una perspectiva crítica dice que es “como un entramado de relaciones de poder que produce valores, creencias y formas de conocimiento”. (p.33)

A partir de los anterior, las necesidades culturales son entendidas para esta investigación como la capacidad requerida por parte del PE para aprehender, entender y comprender los eventos, hechos, valores, producciones culturales, prácticas, creencias e instituciones que ayudan a construir la idea de cultura de una nación.

Este tipo de necesidad se incluye en la investigación puesto que el aprender una lengua implica también comprender, familiarizarse, integrarse y aprehender una cultura al interactuar con hablantes nativos de la lengua meta, y hacer aproximaciones a la idiosincrasia y formas de expresión escritas y orales propias de los nativos, que incentivan el aprendizaje por la lengua meta en los profesionales expatriados.

²⁰ Traducción propia: Culture might also be defined as the ideas, customs, skills, arts, and tools that characterize a given group of people in a given period of time. (Brown, 2000,p. 177)

4.1.3.3.2 Necesidades socioculturales.

El concepto de *necesidades socioculturales* se propone a partir de los aportes de Miquel y Sans (2004), con su definición sobre *cultura a secas* y la definición de saberes socioculturales del Plan Curricular del Instituto Cervantes (PCIC, 2006). Las autoras definen la *cultura a secas* como:

Todo lo compartido por los ciudadanos de una cultura. Sería algo así como un estándar cultural, el conocimiento operativo que todos los nativos poseen para orientarse en situaciones concretas, ser actores efectivos en todas las posibles situaciones de comunicación y participar adecuadamente en las prácticas culturales cotidianas (Miquel y Sans, 2004, p. 4).

Y agregan “abarca todo lo pautado, lo no dicho, aquello que todos los individuos adscritos a una lengua y cultura comparten y dan por sobreentendido.” (p. 4). Ahora bien, de acuerdo con el PCIC (2006) los saberes y comportamientos socioculturales “hacen referencia al conocimiento basado en la experiencia, sobre el modo de vida, los aspectos cotidianos, la identidad colectiva, la organización social, las relaciones personales, etc. que se dan en una determinada sociedad” (p. 549). En relación con lo anterior, las *necesidades socioculturales* se refieren al desconocimiento por parte de los PE para desenvolverse en cualquier situación cultural que puede involucrar reglas que no son necesariamente evidentes u obvias, y que para ser entendidas o aprendidas se requiere de la vivencia o inmersión en la cultura meta, además este tipo de necesidades proponen un acercamiento a las formas de actuar de las personas, sus hábitos, sus costumbres y modos de vida por parte del PE para adaptarse, valorar, compararse con los otros y así evitar, en lo posible, choques culturales y malentendidos.

Las *necesidades socioculturales* se incluyen en esta investigación por la importancia que tiene para el estudiante PE conocer la realidad y los modos particulares de ser, actuar y de expresar que usan los hablantes nativos a fin de mejorar sus encuentros comunicativos y tener una transición en la medida de lo posible tranquila en los entornos sociales y laborales.

El último tipo de necesidades incluido en este nivel *macro* son las *necesidades de situación*.

4.1.3.3.3 Necesidades de situación.

Para definir las *necesidades de situación*, se cita a Brown (1995) y a García Santa-Cecilia (2017). Según Brown (1995) estas se definen como la información de “aspectos humanos del programa, es decir, los contextos físicos, sociales y psicológicos en los que tiene lugar el

aprendizaje.”²¹ (p. 40). Las necesidades de situación corresponden a los elementos a considerar para crear ambientes propicios y aptos para satisfacer las necesidades de los estudiantes de una lengua extranjera.

A partir de estas definiciones, las necesidades de situación son para esta investigación los elementos del contexto material, como el lugar donde se aprende, los elementos utilizados para enseñar y las características del profesor y de los estudiantes.

Para terminar, como se mencionó, en las adaptaciones hechas al modelo de necesidades se incluyó un nivel de intersección en el que se ubican necesidades que convergen por pertenecer a un campo más amplio en comparación con los demás niveles, el nivel de intersección al que se hace referencia se presenta a continuación.

4.1.3.4 Tipos de necesidades de la intersección de los tres niveles de necesidades (micro, meso y macro).

Las *necesidades de la intersección de los tres niveles micro, meso y macro* son las *necesidades interculturales* y las *necesidades ocultas*.

4.1.3.4.1 Necesidades interculturales.

Para proponer la definición de las *necesidades interculturales* se recurre a la definición de *competencia comunicativa intercultural* de Rico Troncoso (2018) junto con el inventario de habilidades y actitudes interculturales del PCIC (2006).

Para Rico Troncoso (2018) la *competencia comunicativa intercultural* es “la habilidad para actuar apropiadamente en situaciones comunicativas donde se despliega el conocimiento lingüístico, sociolingüístico y pragmático para establecer relaciones intersubjetivas” (p. 85). Por otra parte, el PCIC (2006) define la *competencia intercultural* como “una ampliación de la personalidad social del alumno” puesto que incluye “los conocimientos, las habilidades y actitudes” (PCIC, 2006, párr.3) que permiten al estudiante desenvolverse con facilidad en los ámbitos a los que accede e interactúa preservando una actitud de diálogo y comprensión con los miembros de la comunidad a la cual se incorpora.

Por tanto, se puede entender, para esta investigación, que las *necesidades interculturales* se construyen, como aquellas relacionadas con una reflexión por parte del estudiante sobre las

²¹ Traducción propia: “program’s human aspects, that is, physical, social, and psychological contexts in which learning takes place” (p.40).

concepciones que tiene de los demás y la capacidad de “ponerlas en juicio, evaluarlas o criticarlas”²², y que además pueden incluir el desarrollo de habilidades y actitudes en este que le permitan adaptarse, comparar su propia cultura y reconocer y valorar las diferencias.

Este tipo de necesidades se incluyen por el sentimiento de empatía del PE por la diferencia entre su cultura de origen y la cultura que lo acoge, esto en razón a los posibles inquietudes que puedan surgir durante sus intercambios con nativos de la lengua y en su incursión en una nueva cultura con elementos diferentes a los de la propia.

4.1.2.4.2 *Necesidades ocultas.*

Según Catalá (2017) las *necesidades ocultas* son aquellas que surgen “por intuición y casualidad” (p. 380) “no son evidentes” (Salas, 2003, p. 30). De lo anterior se entiende que dichas necesidades surgen de forma accidental, no se notan o perciben con facilidad y pueden generar confusión en el PE.

Las *necesidades ocultas* son en esta investigación aquellas que pueden surgir de forma inesperada, que en ocasiones pueden suscitar duda, inquietud, preocupación, ansiedad e incertidumbre en el estudiante por no poder expresarlas, entenderlas o explicarlas. Este tipo de necesidades se incluyen en la investigación, dado que no son fácilmente percibidas y, en ocasiones, no son entendidas como necesidades y, por tanto, son ignoradas.

4.2 Concepto de análisis de necesidades

Un análisis de necesidades es para Riart (2002) “el procedimiento sistemático para establecer prioridades y tomar decisiones sobre programas y sobre asignaciones de recursos” (p. 143), por su parte para Llorián (1997), “se puede entender como análisis de necesidades (AN) al procedimiento sistemático de recogida e interpretación de la información de y sobre el alumno que se considera relevante para la toma de decisiones que tiene lugar en el diseño, desarrollo y evaluación de un curso” (p. 41).

A partir de las definiciones de Riart (2002) y Llorián (1997) se puede afirmar que el análisis de necesidades es un proceso de recopilación de información o datos acerca de lo que quiere y necesita aprender el estudiante, como quiere aprender, lo que busca en un curso, sus inquietudes generales acerca del aprendizaje o actitudes de las personas que lo rodean, etc.

²² Nota de las autoras: Esta definición se elaboró a partir de lo sugerido por el experto consultado para la realización de la validación preliminar de las necesidades resultantes. (Ver anexo 11) García (2019)

4.3 Español con fines profesionales (EFP)

El concepto de español con fines profesionales (EFP) surge del campo del español con fines específicos (EFE) gracias a los avances que se observan en el ámbito laboral, según Aguirre Beltrán (2004) por la alta demanda de profesionales que requieren ser capacitados para afrontar tareas relacionadas con su campo laboral quienes además deben aprender sobre “los procesos de comunicación verbal y no verbal, lingüísticos y no lingüísticos” (p. 1115) y contar con “capacidades de comprensión y expresión para desenvolverse en un determinado campo de actividad profesional” (p. 1115).

Dicho grupo de profesionales hacen parte de un grupo de personas que Villalba y Hernández (2007) describen como “trabajadores extranjeros de muy alta cualificación profesional” (p. 3) quienes hacen uso de la lengua meta para cumplir con sus obligaciones laborales y del trabajo. El español con fines profesionales es, entonces, una rama en ELE encargada de promover el estudio del español para responder a los requerimientos de profesionales que usan la lengua meta como herramienta de trabajo en su contexto laboral y para realizar tareas orales y escritas con hablantes nativos, lo que implica, según Aguirre Beltrán, “conocimientos de las pautas de conducta que están estrechamente relacionadas con la cultura de otras sociedades, así como las normas que emanan de una determinada cultura corporativa”. (Aguirre Beltrán, 2012, p. 13).

En resumen, el EFP es un área del EFE, en la que confluyen diferentes elementos, no sólo referentes al aprendizaje formal del español como lengua extranjera, sino aspectos relacionados con el conocimiento, aprendizaje y adaptación a otras sociedades y culturas de países y de empresas que permitan al profesional no hablante nativo del español, desempeñarse en su campo profesional usando el idioma español.

Para finalizar este marco conceptual se presenta el concepto de profesionales expatriados, que es la población objeto de estudio de la presente investigación.

4.4 Profesionales expatriados

Según la Red mundial de expatriados InterNations²³ “el término expatriado deriva del prefijo latino ex (fuera de) y del sustantivo patria (país de origen o patria)”²⁴ y “se usa generalmente para referirse a personas que viven temporal o permanentemente en un país diferente al que nacieron o

²³ InterNations: Red de expatriados a nivel mundial presente en más de 420 ciudades alrededor del mundo

²⁴ Traducción propia: The term “expat” derives from the Latin prefix ex (out of) and the noun patria (home country, native country, or fatherland)

la nacionalidad que tienen”²⁵. Los profesionales expatriados también reciben el nombre de expatriados organizacionales ya que son “son despachados por sus compañías de origen a puestos internacionales”²⁶(Edstrom & Galbraith como se citó en Peltokorpi & Jintae, 2009, p. 1096) y quienes, además, según Bonache (2004), se caracterizan por viajar bajo condiciones favorables junto a su familia y “quien se muda a otro país mientras cambia el lugar de residencia dominante y ejecuta trabajo legal en el extranjero. Como tal, el expatriado tiene estatus migratorio”²⁷ (Andresen, Bergdolt, Margefeld & Dickman, 2014, p.2308).

Para esta investigación se entiende como PE a aquella persona con estudios universitarios, amplia experiencia en su campo laboral que trabaja para empresas multinacionales y quien es transferido por su empresa desde su país de origen a otro país para desarrollar actividades vinculadas con la empresa; además se muda con buenas condiciones de vida junto con su familia.

El concepto de *profesional expatriado* se aborda porque se trata de la población objeto de la investigación de la cual se espera identificar sus necesidades en ELE a fin de conocer y mejorar la calidad de la enseñanza y aprendizaje de la cual toman y hacen parte. Así mismo es importante distinguir este término expatriado porque, generalmente, es confundido con términos como “emigrante” y “apátrida” cuyas características, contexto y situación son diferentes en comparación con la población de PE.

En este capítulo se trataron las definiciones de los conceptos de necesidad, modelo de necesidades de Huhta et al. (2013), adaptación del modelo de necesidades, tipos de necesidades en los niveles micro, meso, macro e intersección, análisis de necesidades, modelo de análisis de necesidades de Riart (2002), la triangulación hermenéutica de Cisterna (2005), español con fines profesionales (EFP) y profesional expatriado.

²⁵ Traducción propia: the word “expat” is generally used to refer to people who temporarily or permanently live in a different country than the one they were born in or whose nationality they have.

²⁶ Traducción propia: often defined as organizational expatriates (OEs), who are dispatched by their home companies to international posts (Edstrom and Galbraith 1977)

²⁷ Traducción propia: “An expatriate is an individual who moves to another country while changing the dominant place of residence and executes legal work abroad. As such, the expatriate has migrant status. (Andresen, Bergdolt, Margenfeld and Dickmann, 2014, p. 2308).

La realización del marco conceptual aporta a la resolución del interrogante planteado (ver apartado 1.2) porque permite tener un abordaje conceptual de lo que se quiere determinar, esto es, las necesidades y los tipos de necesidades; qué modelos emplear para determinarlas, concede la oportunidad de saber quiénes son el foco del estudio, los profesionales expatriados y qué es el campo que se afecta con la investigación, es decir, EFP.

Una vez presentados los conceptos que constituyen el marco conceptual de la investigación, se presenta a continuación el marco metodológico de esta.

5. Marco metodológico

A continuación se presenta el *marco metodológico* de la investigación, el cual es definido por la Asociación Estadounidense de Psicología (APA, por sus siglas en inglés) como “los mecanismos utilizados para el análisis de nuestra problemática de investigación” (APA, 2019, párr.1). En este capítulo se presenta la naturaleza de la investigación, el método de análisis de datos, el instrumento escogido para recolectar los datos, la población y muestra encuestada en la investigación y la metodología específica para analizar la información, determinar las necesidades y validar de forma preliminar las necesidades resultantes.

5.1 Naturaleza de la investigación

Este trabajo de investigación es de naturaleza empírica, exploratoria y aplicada. *Empírica* porque de acuerdo con Dörney (2007), se propone la búsqueda directa de información, en lugar de recolectar datos ya investigados por otros. En este caso se pretende recolectar información nueva sobre las necesidades en español con fines profesionales (EFP) para PE, a partir de dos encuestas diseñadas para esta investigación. Es *exploratoria* porque pretende observar, recolectar y analizar datos de una realidad o fenómeno poco estudiado. La realidad poco estudiada a la que se hace referencia es la de *las necesidades en EFP para profesionales expatriados* (ver apartado 2.1) y es *aplicada* porque “es la que aplica a realidades concretas los resultados de la investigación pura o básica” (Tamayo y Tamayo, 2009, p.104) que en el caso de esta investigación es la de determinar cuáles son las necesidades en EFP para profesionales expatriados.

5.2 Métodos de investigación

Los métodos adoptados para realizar esta investigación son mixtos. Los métodos mixtos son “La integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno” (Chen, 2006; Johnson et al., 2006, como se citó en Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 546).

De acuerdo con lo anterior, en esta investigación los datos recolectados con las dos encuestas son presentados descriptiva y gráficamente y sus resultados son analizados de forma numérica y atributiva con el propósito de contar con resultados más ricos y variados pues el método mixto reúne las bondades del método cuantitativo que es numérico y confiable, y del cualitativo que es textual y detallado (Rodríguez y Bonilla, 2013).

5.3 Contexto de la investigación

En este trabajo se entiende el contexto como el espacio geográfico en el que se desarrolla la investigación, por lo anterior, el contexto de esta investigación es la ciudad de Bogotá, se escogió la capital del país por ser el lugar en el que trabajan y estudian las autoras de este trabajo y por ser la zona en la que los profesionales expatriados y la mayoría de los profesores de español como lengua extranjera (ELE) de la muestra se encuentran radicados.

5.4 Población, muestra y muestreo

La *población* se define como “el grupo de personas de quien trata el estudio”²⁸(Dörnyei, 2007, p. 96) o que puede beneficiarse con ella, por lo tanto, la población de esta investigación son los profesionales expatriados y los profesores de ELE. Los primeros son personas no hablantes de español que cuentan con un grado de escolaridad alto, que han sido transferidos desde sus lugares de origen a países extranjeros para ocupar diversos cargos. En cuanto a los segundos, son profesionales dedicados a la enseñanza de ELE.

En relación con el concepto de muestra, este es entendido como “el grupo de participantes a quien el investigador examina en una investigación empírica”²⁹ (Dörnyei, 2007, p.96). En este estudio la *muestra* la componen seis (6) profesionales expatriados que han sido estudiantes de ELE en Bogotá y ocho (8) profesores de ELE que han trabajado con profesionales expatriados.

La *técnica de muestreo* empleada es *muestreo por conveniencia o por oportunidad*, que se caracteriza por “elegir los casos porque se encuentran disponibles” (Onwuegbuzie, Slate, Leech y Collins 2010 y Collins 2010, Citados en Hernández et al. 2014, p.16), esta técnica de muestreo se empleó porque los encuestados son profesionales expatriados, estudiantes de español de una de las investigadoras, y profesores de ELE que fueron contactados a través de Facebook en el grupo *profesores de español para extranjeros en Colombia* y en el Programa de español para extranjeros de la Pontificia Universidad Javeriana.

5.5 Instrumento de recolección de datos: la encuesta

El instrumento que se utiliza para recolectar la información en esta investigación es la *encuesta*, la cual consiste en “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se desean medir” (Hernández et al. 2014, p.2). Se escogió este instrumento porque permite recolectar

²⁸ Traducción propia: is the group of people whom the study is about (p.96)

²⁹ Traducción propia: The sample is the group of participants whom the researcher actually examines in an empirical investigation (Dörnyei, 2007,p.96).

información de diversa naturaleza como opiniones, preferencias y puntos de vista de los encuestados. Además, porque de acuerdo con Riart, (2002), García Santa-Cecilia (1995), Llorián, Gil y Castro (1997), Long (2005) y Huhta (2010) es uno de los instrumentos más usados para hacer AN.

Para recolectar los datos se diseñaron dos encuestas (*ver anexo 9*), una para profesionales expatriados y otra para profesores de ELE, compuestas cada una por cuarenta y un (41) preguntas de tres tipos: cerradas y abiertas, de múltiple respuesta y con grado de valoración. La encuesta se organizó en niveles *micro, meso y macro e intersección de los tres niveles de necesidades*. Para determinar con mayor claridad las necesidades resultantes la encuesta incluye subtipos de necesidades y categorías de los subtipos de necesidades (*ver tablas 1 y 2*). En estas *tablas 1 y 2*, los números entre paréntesis corresponden al número de la pregunta en la encuesta, se usan las abreviaturas PE en las preguntas de la encuesta dirigida a los profesionales expatriados y P para las preguntas de la encuesta de los profesores

Tabla 1. Subtipos de necesidades incluidas en los tipos de necesidades de cada nivel en las encuestas de profesionales expatriados (PE) y de profesores de ELE (P)	
Nivel micro	Expectativas (PE6), (P5), Deseos (PE7), (P6), Preferencias de trabajo (PE8), (P7), Preferencia de habilidades y contenidos (PE9), (P8), Preferencias de actividades (PE10), (P9), Estrategias de aprendizaje (PE11)
	Usos de la lengua (PE12), (P 10), Competencias lingüísticas (PE13), (P12), Dificultades comunicativas (PE14), (P11), Contenidos gramaticales más complejos para los profesionales expatriados (PE15), (P13), Contenidos pragmáticos (PE16), (P14).
Nivel meso	Cargos ocupados por los profesionales expatriados (PE17), (P15), Campos profesionales (PE18), Actividades en el lugar de trabajo (PE19), Comprensión auditiva en el campo laboral (PE20), (P16), Comprensión de lectura (PE21), (P17), Producción oral (PE22), (P18), Producción escrita (PE 23), (P 19), El estudiante como mediador (PE24), (P20, Interacción (PE 25), (P21), Comunicación no verbal (PE26), (P22).
	Identidad corporativa (PE27), (P23), Formas de pensar de los miembros en una organización (PE28), (P24), Formas de actuar de los miembros en una organización (PE29), (P25).
Nivel macro	Cultura (PE30), (P 26)
	Condiciones de vida y organización social (PE31), (P27), Relaciones interpersonales (PE32), (P28), Identidad colectiva y estilo de vida (PE33), (P29).
	Curso de español con fines profesionales (PE34), (P30), Características del profesor de ELE (PE35), (P31), Metodología (P32), Variable factores ambientales. (PE36) Material (PE37), (P33), Recursos tecnológicos (P43), (P34), Otros recursos (P35).
Nivel de intersección	Configuración de una identidad cultural (P36), Asimilación de saberes culturales y comportamientos socioculturales (P37), Mediación cultural (P38), Interacciones culturales (P39), Actitudes interculturales (PE38), Opinión sobre los aspectos de la cultura colombiana (PE39).
	(P40) En esta pregunta no existen subtipos de necesidades.

Tabla 2. Categorías de los subtipos de necesidades en las encuestas de los profesionales expatriados y profesores de ELE	
Subtipo	Categorías del subtipo

Estrategias de aprendizaje (PE11)	Estrategias cognitivas, Estrategias metacognitivas, Estrategias relacionadas con la memoria, Estrategias compensatorias, Estrategias sociales.
Usos de la lengua (PE12), (P10)	Ámbito personal, Relaciones sociales: oral y escrito; Estructurar el discurso (presencial, por teléfono y escrito).
Habilidades lingüísticas (PE13), (P12)	Escuchar, Hablar, Escribir, Leer.
Dificultades comunicativas en (PE14), (P11)	Producción oral, Comprensión auditiva, Producción escrita, Comprensión lectora.
Contenidos gramaticales más complejos para los profesionales expatriados (PE15), (P13)	Tiempos verbales, Estilo indirecto, Formas no personales del verbo, Verbos ser y estar + adjetivo, Perífrasis verbales: de infinitivo, de gerundio y de participio, Voz pasiva, Complementos de objeto directo e indirecto, Uso de las preposiciones, Concordancia de género y número de sustantivos y adjetivos.
Contenidos pragmáticos (PE16), (P14)	Construcción e interpretación del discurso, Modalización, Conducta interaccional.
Cargos ocupados por los profesionales expatriados (PE17), (P15) Campo profesional (PE18)	Presidente, Vicepresidente, Director, Gerente, Subgerente, Subdirector, Jefe de área.
Actividades en el lugar de trabajo (PE19)	Hablar, Escribir, Leer, Comprender
El estudiante como mediador en el campo laboral (PE24), (P20)	Mediación de textos, Mediación colaborativa de interacción, Comunicación mediadora, Estrategias para explicar un nuevo concepto.
Interacción en el campo laboral (PE 25), (P21)	Interacción hablada, Productos o servicio, Intercambio de información, Interacción virtual.
Comunicación no verbal (PE26), (P22)	Cronémica en ámbitos profesionales (percepción del tiempo), Proxémica en ámbitos profesionales (distancia entre personas), Kinésica en ámbitos profesionales (gestos y movimientos corporales), Paralenguaje (pausas, silencios, sonidos producidos por suspiros, risa, llanto, etc.)
Cultura (PE30), (P26)	Política y gobierno, Economía e industria, Sistema de salud, Sistema educativo, Sistema de transporte, Medios de comunicación, Religiones, Costumbres, Productos y artefactos culturales, Geografía e historia, Movimientos sindicales.
Configuración de una identidad cultural (P36)	Empatía, Curiosidad, apertura, Disposición favorable, Tolerancia a la ambigüedad.
Asimilación de saberes culturales y comportamientos socioculturales (P37)	Curiosidad y apertura, Tolerancia y ambigüedad
Mediación cultural (P38)	Disposición favorable y flexible.
Interacción cultural (P39)	Curiosidad, apertura, Disposición favorable, Regularización de los factores afectivos.
Actitudes interculturales (PE38)	Empatía, Curiosidad, apertura, Disposición favorable, Tolerancia a la ambigüedad.
Opinión sobre los aspectos de la cultura colombiana (PE39)	El aspecto de la gente, El mundo laboral, Las relaciones sociales (amigos, familia, colegas y conocidos), El manejo del tiempo (puntualidad y horarios de trabajo), La comida y la bebida, El manejo del dinero (invitar, pagar o prestar dinero), Lugares para visitar (bares, discotecas, restaurantes y ciudades), El gobierno.

Como se observa en ambas tablas no hay un correlato entre todos los subtipos de necesidades y las categorías del subtipo, lo cual obedece a que no en todas las preguntas se pudo establecer del

subtipo una categoría del subtipo porque el subtipo en sí podía albergar diversas opciones o porque era muy pequeño para ser dividido por categorías del subtipo.

Ahora bien, el diseño de las encuestas para la recolección de datos que hemos presentado hace parte de la fase tres del modelo de análisis de necesidades de Riart (2002) que fue el escogido para la realización de esta investigación. A continuación, en la metodología específica se presenta la definición y fases del modelo de Riart (2002), la triangulación hermenéutica incluyendo lo realizado en esta investigación por cada una de sus fases.

5.6 Modelo de análisis de necesidades de Riart (2002)

El modelo de *análisis de necesidades* de Riart (2002), denominado también *parrilla de necesidades* o *modelo “Blanquerna”* persigue, según el autor, cuatro finalidades que son: primero, advertir si hay o no necesidad de llevar a cabo el AN con el grupo de estudiantes presentes en un curso o programa, segundo, decidir cuáles son las prioridades que requieren ser consideradas como primera opción para decidir por dónde empezar, tercero, conseguir y dar información adecuada y organizada sobre los estudiantes y cuarto, conseguir que el programa creado a partir de las necesidades obtenidas sea aceptado y apoyado.

Para realizar el AN, el autor organiza el modelo en cinco fases: fase previa o de reflexión, fase de diseño, fase de realización, informe del análisis de resultados y evaluación del análisis de necesidades. La realización de cada una de ellas permitirá considerar los elementos mínimos para desarrollar el AN en estudiantes con características y necesidades diferentes. Es importante mencionar que en el marco metodológico se presentará cada una de las fases en su relación con la presente investigación. A continuación, se define cada una de las fases del modelo de Riart (2002)

Fase Previa.

Es también llamada fase de reflexión en la que se consideran los elementos con los que se va a trabajar el AN. Según Riart (2002) en esta fase se definen las necesidades a partir del objeto de estudio, contemplando la población a quien va a beneficiar y también se decide cómo se recolecta y a quién se va a pedir la información que ayude a identificar las necesidades. Para esta investigación en particular, se trabajará con PE no hablantes nativos del español residenciados en Bogotá, Colombia.

Fase de diseño.

Según Riart (2002) en esta fase se toman decisiones sobre el diseño general del análisis y se contemplan dos pasos a seguir. El primero, es el diseño general del *análisis de necesidades* en el

cual se enumeran los bloques de trabajo y una secuenciación de las actividades. En el segundo, denominado por Riart (2002) “Elaboración-adquisición de instrumentos”, se busca elegir y validar instrumentos en existencia, sin embargo, para esta investigación, es imperativo desarrollar instrumentos de recolección de datos que indaguen por la realidad y el contexto de los profesionales expatriados.

Fase de realización.

De acuerdo con el autor en esta fase se realiza la recolección de datos, se procesan, se tabulan y de los resultados obtenidos se generan las conclusiones y recomendaciones. **Informe del análisis de necesidades resultados.**

En esta fase Riart (2002) menciona que se presenta un “documento científico” con las “partes de cualquier informe técnico” (P. 148) que debe contemplar los siguientes elementos: una síntesis de los datos, resultados, recomendaciones y una propuesta o sugerencia sobre el programa o de intervención sobre una necesidad concreta. (p. 148).

Fase de la evaluación del análisis de necesidades.

En esta última fase del modelo de Riart (2002) se presentan los formatos usados para realizar el AN, la validación de los instrumentos usados, la utilidad del análisis y se mencionan los inconvenientes que se tuvieron durante la fase de realización.

El modelo de Riart (2002) se seleccionó para hacer el *análisis de necesidades* de esta investigación por dos razones, primero, porque se trata de un modelo que ha sido utilizado en el contexto empresarial, área en la cual se ubica la población objeto de esta investigación, los profesionales expatriados y segundo, porque explica de manera detallada cómo llevar a cabo un *análisis de necesidades* con los pasos para recoger información útil sobre los PE en relación con la enseñanza y aprendizaje de ELE.

Para terminar, es preciso aclarar que debido a que Riart (2002) no presenta en la fase tres, *fase de realización*, la manera como deben analizarse los datos para llegar a los resultados, se recurrió al modelo de *triangulación hermenéutica* de Cisterna (2005). Este modelo de triangulación permite decantar la información obtenida de manera organizada por y entre los individuos que toman parte en la investigación, junto con los conceptos y los antecedentes y permite determinar las necesidades de los profesionales expatriados.

5.7 Triangulación hermenéutica

Para Cisterna (2005), la *triangulación hermenéutica* es “la acción de reunión y cruce dialéctico de toda la información pertinente al objeto de estudio surgida en una investigación por medio de los instrumentos correspondientes, y que en esencia constituye el corpus de resultados de la investigación” (p. 68), con lo anterior, se puede decir que la triangulación se refiere a la interpretación de los datos a través del diálogo entre la información recolectada en torno al fenómeno de estudio, a partir de todas las fuentes.

La *triangulación hermenéutica* se compone de cinco pasos: primero, “seleccionar la información obtenida en el trabajo de campo, segundo, triangular la información por cada estamento, tercero, triangular la información entre todos los estamentos investigados, cuarto, triangular la información con los datos obtenidos mediante los otros instrumentos y quinto, triangular la información con el marco teórico.” Cisterna (2005, p. 68) En esta investigación, el paso cuatro, *triangulación de información con los datos obtenidos mediante los otros instrumentos*, no se efectuará puesto que para este trabajo sólo se diseñó un tipo de instrumento, este es, la encuesta, con información diferenciada para cada grupo de informantes. A continuación, se presenta cada paso, excepto el 4 por lo ya mencionado

- **Seleccionar la información obtenida:** En este primer paso se tiene en cuenta la pertinencia y relevancia de la información encontrada.
- **Triangulación de la información por cada estamento:** en este paso se contrastan los resultados que darán lugar a conclusiones.
- **Triangulación de información entre estamentos:** Aquí se sacan conclusiones generales de los dos estamentos y se cruzan entre sí para obtener los resultados a las preguntas. Para esta investigación los dos estamentos hacen referencia a los estudiantes y profesores de ELE.
- **Triangulación con el marco teórico:** Consiste en relacionar el marco conceptual con los resultados de las preguntas. En este trabajo se incluye también el cruce con los antecedentes de la investigación.

En síntesis, el modelo de Cisterna (2005) complementa al modelo de Riart (2002) puesto que permite sistematizar, paso a paso, los resultados obtenidos a partir de la recolección de información con los instrumentos aplicados a los estamentos y permite validar la información obtenida a la luz de la teoría y los antecedentes presentes en la investigación; todo esto con el fin de dar respuesta al interrogante de la investigación.

5.8 Metodología específica

La metodología específica la conforma las fases de análisis de necesidades del modelo de Riart (2002) y el método de triangulación hermenéutica de Cisterna (2005). El modelo mencionado consta de cinco fases que se presentan a continuación.

5.8.1. Fase previa.

En esta fase de reflexión se observó que los profesores de ELE desconocen lo que hay que enseñar a los PE, hay falta de información en portales de internet de ELE sobre lo que hay que enseñar a esta población en el contexto colombiano, y en los materiales para enseñar EFP no se contemplan las necesidades de los PE que laboran en Colombia (*ver capítulo 1*), además hay poca investigación sobre las necesidades en EFP para profesionales expatriados (*Ver apartado 2.1*) por lo tanto, se requiere un análisis de necesidades (AN) que permita conocer las necesidades en EFP para profesionales expatriados.

En la misma fase se determinó que quienes se benefician de la investigación son el campo de EFP, una de las investigadoras por trabajar con esta población, los profesores de ELE que enseñan a profesionales expatriados, profesores en formación, los diseñadores de materiales de ELE, los estudiantes y la maestría en lingüística aplicada del español como lengua extranjera y las empresas multinacionales que trasladan a PE (*ver apartado 2.2*). Además, en la *fase previa* se concluyó que para conocer las necesidades de los PE era necesario contar con un instrumento que así lo permitiera, por lo que se optó por la encuesta pues, de acuerdo con lo encontrado en la literatura, junto con la entrevista, es el instrumento más usado para hacer AN. Su proceso de elaboración se presenta a continuación.

5.8.2 Fase de diseño.

Según Riart (2002) en esta fase se buscan cuestionarios que se pueden usar o adaptar para la investigación. En este caso, se revisaron los instrumentos propuestos por Richards (2001), Aguirre Beltrán (2004), García Romeu (2006), Dörnyei (2010), Llorián (1997a) y Llorián et al. (1997b). Sin embargo, ninguno fue replicado para la investigación debido a que respondía a un contexto diferente al de los PE pues ellos trabajan y viven en el país de la lengua meta, estaban focalizados en competencias lingüísticas y para español con propósitos generales o se centraban exclusivamente en el campo profesional. Por lo anterior, y debido a que se quieren determinar las

necesidades en EFP de los profesionales expatriados se diseñaron dos encuestas, una para PE y otra para profesores de ELE.

Las dos encuestas se elaboraron para que fueran minuciosas en la búsqueda de las necesidades de los PE, de ahí el detalle al incluir subtipos de necesidades y categorías del subtipo de necesidad (tablas 1 y 2). Además, se pretendía indagar con el mayor detalle posible el contexto y uso de la lengua en el trabajo, motivaciones, gustos, estilos de aprendizaje, las competencias y el contenido lingüístico, los elementos culturales, socioculturales e interculturales que no habían sido contemplados en una misma encuesta.

Para diseñar las encuestas el marco conceptual fue primordial pues sirvió para definir qué es una necesidad, los tipos de necesidades, definir el modelo de análisis de necesidades con el que se ordenó la estructura de la encuesta, permitió llegar a la minuciosidad y detalle de los subtipos y de las categorías del subtipo de necesidades gracias al libro *aprendizaje y enseñanza de español con fines específicos* de Aguirre Beltrán (2012) y el PCIC (2006). Con el libro de Aguirre Beltrán (2012) se definieron los subtipos y categorías del subtipo de las *necesidades de comunicación profesional y cultura organizacional*, con el PCIC (2006) los subtipos y categorías del subtipo de *necesidades culturales, socioculturales e interculturales*. Una vez elaboradas las encuestas estas se sometieron a la revisión de dos expertos cuyas sugerencias fueron tenidas en cuenta para mejorar su redacción, estructura y presentación.

5.8.3 Fase de realización.

De acuerdo con Riart (2002) en esta fase se recolectan, procesan y tabulan los datos, se sacan los resultados y conclusiones y si es el caso, se hacen recomendaciones. De acuerdo con lo anterior, en esta investigación se recabó la información usando la herramienta *formularios de Google*, los datos obtenidos fueron procesados y graficados en Excel y con toda la información organizada y graficada (*ver anexo 11*) se pudo realizar la descripción de los datos y presentar los resultados obtenidos (*ver capítulo 6*).

Puesto que Riart (2002) no propone en su modelo de análisis de necesidades cómo analizar los datos, en este trabajo se adoptaría el modelo de *triangulación hermenéutica* de Cisterna (2005). Así, siguiendo este modelo, se contrastaron los resultados de la encuesta de profesionales expatriados y los de profesores de ELE y a continuación se compararon los resultados de ambas encuestas con el marco conceptual y los antecedentes de este trabajo (*ver capítulo 6*), además del

análisis de los resultados, en esta fase se realizaron las conclusiones que se presentan en el capítulo 7.

5.8.4 Informe del AN resultados.

El informe del análisis de necesidades se ha venido presentando a lo largo de todo este documento, pues consiste, como menciona Riart (2002), en un documento científico con las partes de un informe técnico como las presentadas en este documento.

5.8.5 La evaluación del Análisis de necesidades.

La fase de evaluación es para este trabajo, la validación preliminar (ver apartado 6.4) pues en ella un experto analiza los resultados a la luz de la teoría propuesta para establecer su coherencia. La valoración dada por el experto, en este caso permitió hacer modificaciones a algunas de las definiciones presentadas en el marco conceptual y puso en evidencia algunas fallas en la concepción del *nivel de intersección de los tres niveles de necesidades* (micro, meso y macro) (ver apartado 6.4).

En este capítulo se presentó la naturaleza, el método de análisis de datos, el instrumento escogido para recolectar los datos, la población y muestra encuestada en la investigación y la metodología específica para analizar la información, determinar las necesidades y validar de forma preliminar las necesidades resultantes.

6. Resultados

En este capítulo se presentan los resultados, entendidos como “el producto del análisis de los datos. Compendian el tratamiento estadístico [y cualitativo] que se dio a los datos” (Hernández-Sampieri et al., 2014, p. 343). A partir de lo mencionado, el capítulo contiene primero, los datos y resultados de la investigación, segundo, la triangulación de la información y tercero los resultados de la validación preliminar para la cual se consultó a un experto.

6.1 Datos y resultados de las encuestas

Se presentan primero los *datos y resultados* de la encuesta aplicada a los profesionales expatriados y luego la de los profesores de ELE. Los datos están organizados en los cuatro niveles de necesidades, y en cada uno de ellos se presenta: la pregunta, la variable por la que se indaga en la encuesta y una tabla con las opciones de respuesta, la descripción y el análisis de los resultados obtenidos, los cuales se ilustran con una gráfica de barras (*ver anexo 10*) una por cada pregunta y en cada nivel de necesidad. A manera de ejemplo, en la pregunta 1 se muestra una de las gráficas utilizadas en este trabajo. Al final de cada nivel se incluye una tabla con las necesidades encontradas organizadas en subtipos y categorías del subtipo según se presentó en el marco metodológico (*tablas 1 y 2*).

Hay que aclarar que en los resultados la suma de algunos de los porcentajes excede el 100% porque los encuestados podían seleccionar más de una opción. Igualmente, que las preguntas con una escala de valoración resultaron ambiguas para los encuestados pues se les pidió clasificar las opciones en orden de importancia, pero la mayoría entendió que debía “calificar” las opciones y por ello repitieron algunos valores e ignoraron otros.

A continuación, se presentan los datos y resultados de la encuesta de los profesionales expatriados, (PE) en dos columnas porque permite ver de manera clara y consolidada la información.

6.1.1 Datos y resultados de la encuesta de los profesionales expatriados.

6.1.1.1 Preguntas sociodemográficas.

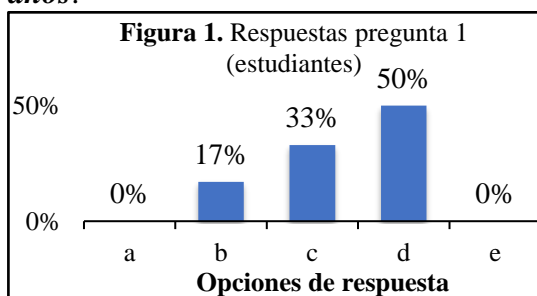
Las cinco preguntas sociodemográficas se refieren a la edad, la nacionalidad, la o las lenguas maternas del PE, el nivel educativo y los años de experiencia como PE.

Pregunta 1: Edad.

Tabla 3. Variable: *Edad*

- a. Menos de 24 años.
- b. Entre 24 y 34 años.
- c. Entre 35 y 45 años.
- d. Entre 46 y 56 años.
- e. Más de 57 años.

El 50% de los encuestados tiene edades entre los 46 y 56 años, el 33% entre los 35 y 45 años y el 17% entre 24 y 34 años. Las opciones *menos de 24 y más de 57 años* no fueron seleccionadas. Las respuestas obtenidas indican que los profesionales expatriados tienen edades que oscilan entre los 24 y 56 años, predominando el grupo etario con edades entre los **46 y 56 años**.



Pregunta 2: Nacionalidad.

Tabla 4. Variable: *Nacionalidad*

- a. Alemana.
- b. Brasileña.
- c. Británica.
- d. Japonesa.
- e. Otra Cuál? _

El 67% de los PE encuestados son *brasileños* y el 33% *alemanes*.

Pregunta 3: Lengua(s) materna(s).

Con esta pregunta termina la información sociodemográfica de los PE. En síntesis, los profesionales expatriados encuestados tienen entre 35 y 56 años, son brasileños y alemanes, hablantes nativos de portugués y alemán, con título de maestría y doctorado y una experiencia como profesionales expatriados de entre 1 y 6 años.

Tabla 5. Variable: *Lengua materna*

- a. Inglés.
- b. Francés.
- c. Portugués.
- d. Japonés.
- e. Otra ¿Cuál?

La lengua materna predominante es el *portugués* con un 67%, seguida del *alemán* con un 33%.

Pregunta 4: Nivel educativo.

Tabla 6. Variable: *Nivel educativo*

- a. Pregrado.
- b. Especialización.
- c. Maestría.
- d. Doctorado.

El 67% de los PE tiene título de *maestría* y el 33% de *doctorado*. Se puede decir que los PE encuestados son personas con alto nivel de cualificación profesional.

Pregunta 5: Años de experiencia como profesional expatriado.

Tabla 7. Variable: *Años de experiencia*

- a. Menos de 1 año.
- b. 1 a 3 años.
- c. 4 a 6 años.
- d. 7 a 9 años.
- e. 10 a 13 años.
- f. Más de 13 años.

El 50% de los PE tiene entre *1 y 3 años de experiencia* y el otro 50% entre *4 y 6 años*.

6.1.1.2 Datos y resultados del nivel de necesidades micro.

Las preguntas de este nivel que comienzan en la 6 y concluyen en la 16 tienen que ver con las expectativas, deseos, preferencias de trabajo, habilidades y actividades estrategias de aprendizaje, usos de la lengua, necesidades comunicativas, competencias lingüísticas y contenidos gramaticales y pragmáticos.

Pregunta 6: En relación con el aprendizaje de español, usted espera:

Tabla 8. Variable: Expectativas en cuanto al aprendizaje de español

- a. Hablar más fluidamente.
- b. Mejorar su pronunciación.
- c. Mejorar la gramática.
- d. Aprender más vocabulario para hablar con nativos.
- e. Aprender más vocabulario técnico.
- f. Escribir mejor los textos relacionados con su trabajo.
- g. Entender mejor cuando habla con nativos del español.
- h. Comprender los textos que lee.
- i. Otra ¿Cuál? _____

En el aprendizaje de español los PE esperan: el 83% aprender a *hablar más fluidamente, mejorar la pronunciación y la gramática*. El 67% *aprender más vocabulario para hablar con nativos* y el 50% *escribir mejor los textos relacionados con su trabajo y entender mejor cuando habla con nativos del español*; el 17% *aprender más vocabulario técnico*. Las opciones *h* e *i* no fueron elegidas.

Estos resultados indican que en el aprendizaje de español la mayoría de los PE espera *mejorar su desempeño oral* y su *competencia gramatical, seguido de*

aprender vocabulario, escribir mejores textos relacionados con el trabajo y entender a los nativos.

Pregunta 7: Usted desea aprender español para:

Tabla 9. Variable: Deseo en cuanto al aprendizaje de español

- a. Certificar su nivel de español.
- b. Obtener un aumento salarial.
- c. Obtener un ascenso.
- d. Mejorar su hoja de vida.
- e. Postularse a otro trabajo.
- f. Trabajar en países donde se hable español.
- g. Viajar a países donde se habla español.
- h. Interactuar con personas que hablan español.
- i. Acercarse a la cultura a través del español.
- j. Otro ¿Cuál? _____

El 100% de los PE desea aprender español para *interactuar con personas que lo hablan*, el 67% para *trabajar en países hispanohablantes*, el 50% para *acercarse a la cultura a través del español* y el 33% para *mejorar su hoja de vida y viajar a países de habla española*. Las opciones *a*, *b*, *c*, *e* y *j* no fueron escogidas por ningún PE.

Con lo anterior, todos los PE desean aprender español para *hablar con nativos de la lengua*, la mayoría para *trabajar en países donde esta lengua es hablada*, y la

mitad para *acercarse a la cultura*. Estos resultados se relacionan con los de la pregunta anterior en la que la mayoría de los PE afirmó que espera *aprender español para hablar más fluidamente*.

Pregunta 8: En las actividades en clase usted prefiere trabajar:

Tabla10. Variable: *Preferencias de trabajo en clase*

- a. Individualmente.
- b. En parejas.
- c. En grupos.
- d. Otra ¿Cuál? _

Predomina la preferencia por el trabajo individual, pues el 83% de los PE dice que prefiere trabajar *individualmente*, y el 17% *en parejas y en grupos* respectivamente.

Pregunta 9: En clase de español usted prefiere practicar:

Tabla11. Variable: *preferencias de habilidades y contenidos*

- a. La expresión oral.
- b. La expresión escrita.
- c. La comprensión oral.
- d. La comprensión escrita.
- e. La gramática.
- f. El vocabulario.
- g. Otra ¿Cuál? _

El 100% de los PE prefiere practicar en clase *la expresión oral*, el 67% *la gramática*, el 50% *la comprensión oral*, y el 33% el *vocabulario* y la *expresión escrita*. Las opciones *d* y *g* no fueron seleccionadas.

La preferencia de la mayoría de los PE por *la expresión oral* ratifica los resultados de las preguntas 6 y 7 ya que en

la 6, todos seleccionaron hablar más fluidamente y en la 7 manifiestan que desean aprender español para interactuar con los hablantes nativos. Igual ocurre con la gramática en la pregunta 6 la mayoría afirma que espera mejorarla y aquí un alto porcentaje asegura que prefiere trabajar en clase la gramática.

Pregunta 10: Las actividades que prefiere hacer en clase para aprender español son:

Tabla 12. Variable: *Tipos de actividades preferidas para aprender español*

- a. Ver y/o escuchar noticias, música, conferencias “podcasts”.
- b. Leer información relacionada con el trabajo.
- c. Escribir diferentes tipos de documentos relacionados con el trabajo.
- d. Completar documentos relacionados con el trabajo.
- e. Interactuar cara a cara con hablantes de español.
- f. Interactuar a través de redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, etc.) con hablantes de español.
- g. Conversar sobre temas del trabajo.
- h. Hacer ejercicios de gramática.
- i. Otra ¿cuál? _

Los resultados muestran que el 83% prefiere *interactuar cara a cara con hablantes de español*, el 50% *conversar sobre temas del trabajo y hacer ejercicios de gramática* y el 33% *ver y/o escuchar noticias, música, conferencias y podcasts y leer información relacionada con el trabajo*. Sólo el 17% seleccionó la opción de *escribir diferentes tipos de documentos*

relacionados con el trabajo e interactuar con hablantes de español a través de redes sociales. Ningún estudiante seleccionó las opciones *d*, *e* *i*.

La actividad que prefiere hacer la mayoría de los PE en clase para practicar español es *interactuar cara a cara con hablantes de español y practicar la gramática.* Este resultado está en consonancia con los resultados de las preguntas 6 y 9 puesto que la mayoría de los PE espera mejorar su *gramática*, todos prefieren practicar la *expresión oral* y la gran mayoría *gramática*.

Pregunta 11: Las actividades que usted realiza para aprender español son:

Tabla 13. Variable: Estrategias de aprendizaje

- Estrategias cognitivas**
- a. Hacer resúmenes.
- b. Realizar esquemas.
- Estrategias metacognitivas**
- c. Reunir y organizar material de aprendizaje.
- d. Realizar cronogramas para el estudio del español.
- Estrategias relacionadas con la memoria**
- e. Memorizar palabras.
- f. Hacer una oración con cada palabra nueva para recordarla.
- Estrategias compensatorias**
- g. Adivinar el contexto al escuchar y leer.
- h. Definir palabras.
- Estrategias sociales**
- i. Pedir ayuda para realizar una tarea.
- j. Hablar con nativos del español.
- k. Otra ¿Cuál? ____

Las actividades que realiza el 100% de los PE para aprender español es *hablar con nativos de esta lengua*, el 67%, *memorizar palabras* y el 17% *realizar*

resúmenes, hacer una oración con cada palabra nueva para recordarla y adivinar el contexto al escuchar y leer. Las opciones *b*, *c*, *d*, *h*, *i*, y *k* no fueron seleccionadas.

En síntesis, para aprender español todos los PE *hablan con nativos de esta lengua*, y la mayoría *memoriza palabras*. Los resultados ratifican lo dicho en las preguntas 7, 9 y 10 en las que los 6 PE encuestados dicen que aprenden español porque desean *interactuar con personas que hablan esta lengua* y prefieren practicar en clase de español *la expresión oral e interactuar cara a cara con nativos de la lengua española*. Sin embargo, considerando que para comunicarse se necesita de un emisor y un receptor, se nota cierta contradicción en los resultados de la pregunta 8, debido a que en ella la mayoría de los encuestados respondió que prefería trabajar en clase individualmente.

Pregunta 12: En clase de español es necesario aprender a:

Tabla 14. Variable: Usos de la lengua

- Ámbito profesional**
- a. Dar y pedir información.
- b. Expresar opiniones y conocimientos.
- c. Proponer, aconsejar, sugerir.
- d. Influir en el interlocutor (orden, mandato e instrucciones).
- Relaciones sociales: oral y escrito**
- e. Dirigirse a alguien.
- f. Disculparse/responder a una disculpa.
- g. Agradecer/responder a un agradecimiento.

-
- h. Despedirse.
 - Estructurar el discurso (presencial, por teléfono y escrito**
 - i. Reformular lo dicho.
 - j. Pedir la palabra, hacer una interrupción.
 - k. Introducir un nuevo tema.
 - l. Concluir un tema.
 - m. Otro ¿Cuál? ____
-

El 100% de los profesionales respondió que en clase de ELE es necesario aprender a: *expresar opiniones y conocimientos*, el 67 % *proponer, aconsejar, sugerir, e influir en el interlocutor (orden, mandato e instrucciones)*, el 50% *dar y pedir información, dirigirse a alguien y concluir un tema*, el 33 % *pedir la palabra, hacer una interrupción e introducir un nuevo tema* y el 17% *disculparse, agradecer, despedirse y reformular lo dicho*. La opción *otra ¿cuál?* no fue seleccionada.

Se concluye que para todos los PE es necesario aprender a *expresar opiniones y conocimientos*, para la mayoría aprender a *proponer, aconsejar, sugerir, influir en el interlocutor* y para la mitad *dar y pedir información, dirigirse a alguien y concluir un tema*. Cabe añadir que, pese a que en la pregunta 11 todos los encuestados afirmaron que dentro de sus estrategias para aprender español está *hablar con nativos*, la gran mayoría en esta pregunta *ignora los usos de la lengua para*

relacionarse socialmente con otros pues solo un PE seleccionó las opciones *dirigirse a alguien, disculparse/responder a una disculpa, agradecer/responder a un agradecimiento y despedirse*.

Pregunta 13: En su desempeño en español como lengua extranjera su fortaleza es:

Tabla 15. Variable: Habilidades lingüísticas.	
a. Escuchar.	Para el 67 % su fortaleza en español es <i>hablar</i> y para el 50% <i>escuchar</i> y <i>leer</i> .
b. Hablar.	
c. Leer.	
d. Escribir.	Las opciones <i>d</i> y <i>e</i> no fueron seleccionadas.
e. Otra ¿Cuál? ____	

En síntesis, la fortaleza para la mayoría de los PE es *hablar*, resultado que coincide con los obtenidos en las preguntas 6, 7, 9, 10 y 11 pues todos o la gran mayoría de los encuestados manifestó su deseo o preferencia por actividades relacionadas con *la producción oral*. En cuanto a la competencia *escribir*, que no fue seleccionada por los PE como su fortaleza, esto bien podría indicar que ellos dominan la escritura o no les interesa ni necesitan trabajar en esta habilidad. Este último resultado puede relacionarse con los resultados de las preguntas 9 y 10 que muestran que pocos PE prefieren *practicar en clase la expresión escrita* y solo uno para aprender español prefiere *escribir diferentes tipos de documentos*

relacionados con el trabajo. Es decir, la habilidad escrita es una habilidad que no es una fortaleza de los PE o no les interesa.

Pregunta 14: Usted considera que en español necesita mejorar:

Tabla 16. Variable: Necesidades comunicativas.

Producción oral:

- a. La realización de presentaciones orales.
- b. El uso de léxico especializado.
- c. El uso de estructuras gramaticales.
- d. La forma de opinar sobre los textos que lee.
- e. La pronunciación en español.

Comprensión auditiva:

- f. La comprensión para luego tomar apuntes.
- g. La comprensión de la idea central en conversaciones.

Producción escrita:

- h. La escritura de textos sobre temas de su campo profesional.
- i. El uso de conectores.
- j. El uso de normas de puntuación.
- k. El uso de la ortografía.
- l. La escritura de textos con cohesión y coherencia.
- m. La expresión de la intención comunicativa en un texto.

Comprensión lectora:

- n. La comprensión de información global en textos.
- o. La comprensión de información específica en textos.
- p. Otro ¿Cuál? _____

83% de los PE considera que en español necesita mejorar el *uso de estructuras gramaticales* y la *pronunciación en español*, el 67 % la *realización de presentaciones orales* y la *escritura de textos con cohesión y coherencia*, un 50 % la *forma de opinar sobre los textos que lee* y el *uso de conectores*, un 50% la *forma de opinar sobre los textos que lee* y el *uso de conectores*; un 33 % la *comprensión de*

información específica en textos y un 17% la *escritura de textos sobre temas de su campo laboral*, la *ortografía* y la *expresión de la intención comunicativa en un texto*. Las opciones *f*, *g* y *n* no fueron escogidas.

En relación con los aspectos lingüísticos en situaciones comunicativas, del contexto laboral, para el 83% de los PE considera que debe mejorar en el *uso de estructuras gramaticales* y la *pronunciación en español* y el 67% la *realización de presentaciones orales* y la *escritura de textos con cohesión y coherencia* y la mitad, 50%, que necesita mejorar la *forma de opinar sobre los textos que lee* y el *uso de conectores*.

A partir de estos resultados se puede afirmar que, la mayoría de los PE necesitan mejorar en español la producción oral al usar estructuras gramaticales, la pronunciación en español, la realización de presentaciones orales y opinar sobre textos que lee. En cuanto a la producción escrita la mayoría de los PE considera que en español necesita mejorar la escritura de textos con cohesión y coherencia y la mitad dice que el uso de conectores; estos resultados ratifican los de la pregunta 13 ya que allí ningún PE escogió la opción escritura como su

fortaleza porque necesitan mejorarla.

Pregunta 15: De los siguientes temas gramaticales, seleccione aquellos que considera los más complejos de aprender:

Tabla 17. Variable: *Contenidos gramaticales.*

- a. Tiempos verbales (Por ejemplo, presente, pasado y futuro del modo indicativo).
- b. Modo subjuntivo (Por ejemplo, yo espero **que venga**).
- c. Pretérito indefinido vs imperfecto (Por ejemplo, yo fui vs yo iba).
- d. Estilo indirecto (Por ejemplo, tengo hambre → Ella dijo que tenía hambre.)
- e. Formas no personales del verbo (Por ejemplo, **trabajar, trabajando**).
- f. Verbos ser y estar + adjetivo. (Por ejemplo, soy feliz, estoy feliz).
- g. Perífrasis verbales: de infinitivo, de gerundio y de participio. (Por ejemplo, **ir a trabajar, está estudiando, cansarse de estar parado**).
- h. Voz pasiva (Por ejemplo, el libro fue escrito por Juan).
- i. Complemento de objeto directo e indirecto (Por ejemplo, a Luis **le** doy un libro- yo **se lo** doy, voy a dárselo).
- j. Preposiciones (Por ejemplo, para, por, con, a, antes de, en, hasta, etc.).
- k. Concordancia de género y número de sustantivos y adjetivos (Por ejemplo, **la casa, el apartamento, los apartamentos, las casas, un carro, una moto, unos carros, las casas son bonitas**).
- l. Otro ¿Cuál? _____

El contenido gramatical más complejo en español es para el 83% de los PE *el complemento de objeto directo e indirecto*, para el 50% *el modo subjuntivo*, para el 33% *el pretérito indefinido vs el imperfecto, el estilo indirecto, la voz pasiva, y las preposiciones* y para el 17% *los tiempos verbales y las formas no personales del verbo*. Las opciones *f, g, k* y *l* no fueron escogidas.

En síntesis, los temas gramaticales considerados como más complejos por la mayoría de los PE son el uso del complemento directo e indirecto y el manejo de los tiempos en el modo subjuntivo.

Pregunta 16: Seleccione el tema que considera necesario aprender en la clase de español:

Tabla 18. Variable: *Contenido pragmático*

- Construcción e interpretación del discurso**
- a. Sinónimos.
 - b. Uso de marcadores del discurso (Por ejemplo, incluso, verdaderamente, justamente).
 - c. Intención al hablar y al escribir.
- Modalización**
- d. Recursos gramaticales (Por ejemplo, súper, ultra/incluso/ni/tan, tanto/ que).
 - e. Acento, timbre, entonación, ritmo, pausas.
- Conducta interaccional**
- f. Atenuar o intensificar un discurso.
 - g. Otro ¿Cuál? _____

Los temas *pragmáticos* que los PE consideran necesario aprender en clase de español son para el 50% el *uso de marcadores de discurso y recursos gramaticales*, para un 33% los *sinónimos, acento, entonación, timbre, pausas y atenuar o intensificar el discurso*; finalmente para el 17% la *intención al hablar y escribir*.

Para la mitad de los encuestados es necesario aprender diferentes expresiones que les permita encadenar el discurso para construirlo o interpretarlo al igual que aprender recursos gramaticales.

Con esta pregunta termina los datos y resultados del nivel micro, en la tabla siguiente se resumen las necesidades encontradas, organizadas en dos columnas *necesidades subjetivas* y *necesidades objetivas* con subtipos (en negrilla) y con categorías del subtipo (en cursiva y con viñeta).

Tabla 19. *Necesidades encontradas en el nivel micro a partir de los resultados de la encuesta realizada a profesionales expatriados.*

Necesidades subjetivas	Necesidades objetivas
<p>Expectativas en cuanto al aprendizaje del español Los PE esperan hablar más fluidamente, mejorar la pronunciación, la gramática, aprender más vocabulario, comunicarse con nativos, escribir mejores textos relacionados con su trabajo y entender mejor cuando hablan con nativos del español.</p> <p>Deseos en cuanto al aprendizaje del español Los PE desean interactuar con hablantes nativos, trabajar en países donde se hable español y acercarse a la cultura a través de esta lengua.</p> <p>Preferencias de trabajo en clase Los PE prefieren trabajar individualmente.</p> <p>Preferencias de habilidades y contenidos Los PE prefieren practicar en clase la expresión oral, la comprensión oral y la gramática. Necesitan practicar la habilidad escrita.</p> <p>Tipos de actividades preferidas para aprender español Para aprender español los PE prefieren interactuar cara a cara con hablantes de español, conversar sobre temas de trabajo y hacer ejercicios de gramática.</p> <p>Estrategias de aprendizaje</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Estrategias sociales:</i> Necesitan hablar con nativos del español. <i>Estrategias relacionadas con la memoria:</i> Memorizar palabras. 	<p>Usos de la lengua Para los PE es necesario aprender:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el <i>ámbito profesional:</i> expresar opiniones y conocimientos, proponer, aconsejar, sugerir, influir en el interlocutor (orden, mandato e instrucciones), dar y pedir información. • En las <i>relaciones sociales:</i> <i>oral y escrito:</i> dirigirse a alguien. • <i>En estructurar el discurso (presencial, por teléfono y escrito):</i> concluir un tema. <p>Competencias lingüísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la escritura. <p>Necesidades comunicativas</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Producción oral:</i> Necesitan mejorar el uso de estructuras gramaticales, la pronunciación, la realización de presentaciones orales y la manera en la que opinan sobre los textos que lee. • <i>Producción escrita:</i> Necesitan mejorar la escritura de textos con cohesión y coherencia y el uso de conectores. <p>Contenidos gramaticales Comprender del uso de complemento directo e indirecto y el subjuntivo.</p> <p>Contenido pragmático</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Construcción e interpretación del discurso:</i> Requieren aprender el uso de marcadores del discurso (por ejemplo, incluso, verdaderamente, justamente). • <i>Modalización:</i> Necesitan <i>aprender</i> recursos gramaticales. (super, ultra, incluso, ni tan, tanto/que).

Como se observa en la *tabla 19*, se encontraron en total 37 necesidades, 18 *subjetivas* y 19 *objetivas*, las primeras relacionadas con los subtipos **expectativas**, **deseos**, **preferencias** (de trabajo, de habilidades, de contenidos y de actividades) y **estrategias de aprendizaje**, (estrategias sociales). Las segundas, objetivas, vinculadas con los subtipos **usos de la lengua** (ámbito profesional y relaciones sociales), **competencia lingüística**, **necesidades comunicativas**,

contenidos gramaticales y contenidos pragmáticos (construcción e interpretación del discurso y modalización).

Como se presentó en el marco metodológico, con el ánimo de lograr minuciosidad en las necesidades encontradas, se estableció la clasificación de subtipos y categorías del subtipo, por lo tanto, las necesidades resultantes en cada nivel aparecen ordenadas por subtipos en negrilla y las categorías del subtipo con una viñeta.

6.1.1.3 Datos y resultados del nivel de necesidades meso.

El grupo de preguntas del nivel meso inicia en la pregunta 17 y concluye en la 29 con preguntas sobre el cargo, campo profesional, actividades en el lugar de trabajo, comprensión auditiva y de lectura en el campo laboral, producción oral y escrita en el campo laboral, el estudiante como mediador en el campo laboral, interacción en el campo laboral, comunicación no hablada, identidad corporativa, formas de actuar y pensar de los miembros de una organización.

Pregunta 17: Seleccione el cargo que ocupa actualmente en la empresa donde trabaja:

Los cargos ocupados por los PE son: el

Tabla 20. Variable: Cargos ocupados por los profesionales expatriados.	50% es <i>director</i> (3), el 33% <i>jefes de área</i> (2) y el 17% <i>gerente</i> (1). Las opciones <i>a, b,</i> El 50% trabaja en el
---	---

financiero 3 PE, el 33% en el *sector farmacéutico* 2 PE y el 17% en el *sector administrativo* 1PE. En relación con la opción *h* Otro ¿Cuál? 2 personas pertenecen al sector informático, uno al químico y uno al cervecero. Las opciones *c, e, f* y *g* no fueron seleccionadas.

Pregunta 19: Las actividades que usted realiza en su lugar de trabajo son:

e, f y *h*, no fueron escogidas.

Pregunta 18: Sector al que pertenece la empresa para la cual usted trabaja:

Tabla 21. Variable: Campo profesional

- a. Administrativo.
- b. Financiero.
- c. Salud.
- d. Farmacéutico.
- e. Comunicaciones.
- f. Educación.
- g. Turismo.
- h. Otro ¿Cuál? ____

Tabla 22. Variable: Actividades en el lugar de trabajo.

Hablar

- a. Con clientes, colegas y personal de la empresa
- b. Con autoridades y/o delegados del gobierno.
- c. En congresos, seminarios, conferencias.
- d. Por teléfono/teleconferencia.

Escribir

- e. Correos electrónicos.
- f. Informes.
- g. Cartas.

Leer

- h. Manuales.
- i. Comunicación interna y externa de la empresa.
- j. Leer diarios, periódicos, revistas.
- k. Para consultar información en internet.

Comprender

- l. Conferencias, entrevistas y presentaciones.

m. Conversaciones telefónicas y teleconferencias.
n. Reuniones y negociaciones.
o. Otra ¿Cuál? _____

Las actividades que el 100% de los PE realiza en su trabajo son: *hablar con clientes, colegas y personal de la empresa, hablar por teléfono/teleconferencia; escribir correos electrónicos; comprender conferencias; entrevistas y presentaciones; comprender conversaciones telefónicas y teleconferencias; y comprender en reuniones y negociaciones.* El 83% *habla en congresos, seminarios, conferencias; escribe informes; lee comunicaciones interna y externa a la empresa y consulta información en internet.* El 50% *habla con autoridades y/o delegados del gobierno* seguido por un 33%, que *lee diarios, periódicos y revistas.* Finalmente, el 17 % *escribe cartas y lee manuales,* no se agregó nada en la opción *otra ¿Cuál?*

En cuanto a su producción escrita, los resultados (*escribir correos electrónicos e informes*) se confirman con la respuesta de la pregunta 6 (*¿Qué espera en relación con el aprendizaje del español?*), en la cual el 50% *escogió escribir mejor los textos relacionados con su trabajo* y con las respuestas de la pregunta 14 en la que la

Sobre las actividades que realizan los PE en la oficina se encuentran: en el nivel oral: hablar con personas de la empresa y clientes usando distintos medios de comunicación y participación en conferencias y seminarios. En la producción escrita: todos los PE escriben correos electrónicos y la gran mayoría informes; en la comprensión auditiva: deben comprender todo lo que escuchan en conferencias, entrevistas, presentaciones, conversaciones y negociaciones; En la producción lectora, la mayoría lee comunicaciones de la empresa e información en internet. Estos resultados confirman las respuestas de los PE en el *nivel micro* pues allí eligieron actividades de clase relacionadas con *la práctica o mejora de su producción oral*, como el trabajo en el uso de estructuras gramaticales, mejorar la pronunciación es español y la realización de presentaciones.

mayoría *escogió la escritura de textos con cohesión y coherencia* y la mitad de los encuestados *eligió el uso de conectores.* Estos resultados indican que existe la necesidad de trabajar sobre la producción escrita de los PE, en especial con la redacción de documentos para mejorar su contenido.

Pregunta 20: En relación con la comprensión auditiva en el campo laboral, numere de 1 a 3 la actividad que más necesita usted en su trabajo. 1 es la menos importante, 2 es importante y 3 es la más importante:

Tabla 23. Variable: *Comprensión auditiva en el campo laboral.*

- a. Comprender todo tipo de mensajes y exposiciones en conversaciones y reuniones en el campo laboral.
- b. Comprender y tomar apuntes sobre temas relacionados con el campo laboral.
- c. Comprender textos audiovisuales sobre temas institucionales, empresariales y científicos de su campo laboral.
- d. Otra ¿Cuál? _

El 100% de los PE considera que *comprender todo tipo de mensajes y exposiciones en conversaciones y reuniones en el campo laboral* es lo **más importante**. En cuanto a la opción *b* *comprender y tomar apuntes sobre temas relacionados con el trabajo*, es para un 33% lo **menos importante**, para otro 33% es **importante** y para el otro 33% es lo **más importante**. Finalmente, en relación con la opción *c* *comprender textos audiovisuales sobre temas institucionales, empresariales y científicos en su campo laboral* es para un 67% lo **menos importante**, para un 17% **importante** y para otro 17% lo **más importante**.

Los resultados obtenidos en esta pregunta indican que, en relación con la comprensión auditiva en el campo laboral, todos los PE necesitan *comprender todo*

tipo de mensajes y exposiciones en conversaciones y reuniones en el campo laboral y una minoría necesita *comprender y tomar apuntes sobre temas y textos audiovisuales, institucionales, empresariales y científicos de su campo laboral*. Estos resultados coinciden con los resultados de la pregunta 19 porque todos los PE allí dicen que en su trabajo deben *hablar con clientes, colegas y personal de la empresa por el teléfono/teleconferencia, en congresos, conferencias y negociaciones* lo cual indica que la producción y comprensión oral es muy importante para los PE en su campo laboral

Pregunta 21: En relación con la comprensión lectora en el campo laboral, numere de 1 a 3 la actividad que más necesita usted en su trabajo. donde 1 es la menos importante, 2 importante y 3 es la más importante:

Tabla 24. Variable: *comprensión de lectura en el campo laboral.*

- a. Comprender diferentes tipos de textos. (informes, documentos del gobierno, memorandos, correos electrónicos.).
- b. Identificar información relevante que le permita realizar tareas específicas.
- c. Comprender instrucciones escritas sobre aspectos administrativos y de la vida laboral.
- d. Otra ¿Cuál? ____

En relación con la opción *a. comprender diferentes tipos de textos (informes, documentos del gobierno, memorandos, correos electrónicos)* para el 83% es lo **más**

importante y para el 17% es lo **menos importante**. La opción b. *identificar información relevante que les permita realizar tareas específicas*, para un 50%. es **la más importante** y para otro 50% **la menos importante**. Finalmente, la opción c. *comprender instrucciones escritas sobre aspectos administrativos y de la vida laboral* es para un 33% **lo más importante**, para otro 33% **es importante** y para el otro 33% es lo **menos importante**.

Estos resultados acerca de la comprensión de lectura en el campo laboral indican que la mayoría de los PE necesita *comprender diferentes tipos de textos* y la mitad *identificar información relevante para realizar tareas específicas*. Estos resultados ratifican los obtenidos en la pregunta 19 en la que la gran mayoría de los PE dicen que en su trabajo *leen para consultar información en el internet y comunicación interna y externa de la empresa*.

Los resultados de esta pregunta se ratifican además con los resultados obtenidos en las preguntas 10 y 14. A la pregunta 10 (¿Qué actividades prefiere hacer en clase?) 2 PE indican que les gusta leer información relacionada con su trabajo y en la pregunta 14 (¿Qué necesita mejorar en español?) 2 PE escogieron la

comprensión de información específica en textos. Se puede entonces afirmar que, en relación con la comprensión de lectura en el campo laboral para los PE, esta apunta a interpretar y extraer información esencial de textos en línea y documentos relacionados con la empresa.

Pregunta 22: En relación con la producción oral en el campo laboral, numere de 1 a 4 las actividades que más necesita usted en su trabajo siendo 1 la menos importante, 2 no tan importante, 3 importante y 4 muy importante:

Tabla 25. Variable: Producción oral en el campo laboral

- a. Hacer exposiciones y presentaciones sobre temas de trabajo.
- b. Participar en discusiones en reuniones de trabajo.
- c. Contestar preguntas en presentaciones y reuniones sobre temas laborales.
- d. Conversar con clientes y colegas sobre productos y servicios.
- e. Otra ¿Cuál? __

Para el 83% es **muy importante** *hacer exposiciones y presentaciones sobre temas del trabajo y participar en discusiones en reuniones* y para el 17% es lo **menos importante**. Para el 67% es **muy importante** *contestar preguntas en presentaciones y reuniones sobre temas laborales* y solo para el 33% **importante**. Finalmente, para el 67% de los PE es **muy importante** *conversar con clientes sobre productos y servicios* y para el 17% esto mismo es lo **menos importante**.

Los resultados indican que, en relación con la producción oral en el campo laboral, lo que más necesita la mayoría de los PE en su trabajo es saber *hacer exposiciones y presentaciones sobre temas de trabajo, participar en discusiones en reuniones de trabajo, contestar preguntas en presentaciones y reuniones sobre temas laborales y conversar con clientes y colegas sobre productos y servicios*. En estos resultados, al igual que los resultados de las preguntas 19 y 12 se observa la necesidad de trabajar sobre el desempeño oral de los PE. Por ejemplo, en la 19, todos los PE encuestados indican como una de sus actividades en el trabajo hablar *con clientes, colegas y personal de la empresa y la gran mayoría hablar en congresos, seminarios y conferencias*. En cuanto a la pregunta 12 los PE afirman que en clase es necesario aprender a expresar opiniones y conocimientos y proponer, aconsejar, sugerir e influir en el interlocutor (órdenes, mandatos e instrucciones). Los resultados obtenidos con esta pregunta más los citados arriba indican que los PE necesitan trabajar sobre la realización de presentaciones orales y participar en discusiones con colegas y clientes.

Pregunta 23: En relación con la producción escrita en el campo laboral, numere de 1 a 4 las actividades que usted

necesita más en su trabajo, siendo 1 lo menos importante, 2 no tan importante, 3 importante y 4 muy importante:

Tabla 26. Variable: Producción escrita en el campo laboral

- a. Tomar notas en reuniones.
- b. Escribir textos relacionados con el campo profesional (informes).
- c. Escribir textos con diversos fines.
- d. Escribir correos electrónicos para clientes, proveedores, empleados.
- e. Otra ¿Cuál? _____

En relación con la producción escrita en el campo laboral, *tomar notas en reuniones* es para el 50% de los PE **lo menos importante**, para un 17% es **importante** y para un 33% es **muy importante**. En cuanto a *escribir textos relacionados con el campo laboral* esto es para un 50% de los PE **no tan importante**, para un 33% **importante** y para un 17% **muy importante**. Acerca de la opción *escribir textos con diversos fines*, para un 50% **no es tan importante**, para un 33% es **importante** y para un 17% es **lo menos importante**. Finalmente, para el 100% de los PE *escribir correos electrónicos para clientes, proveedores y empleados* es **muy importante**

Los resultados indican que, en el campo laboral, todos los PE necesitan *escribir correos electrónicos*, lo cual se corrobora con los resultados obtenidos en la pregunta 19 en la cual todos los PE indican que, dentro de sus actividades laborales,

escribir correos electrónicos es importante en su rutina. Ahora bien, en relación con la segunda opción *escribir textos relacionados con el campo laboral*, esta opción **no es tan importante** para la mitad de los PE lo que se corresponde con los resultados de las preguntas 9, 10 y 14. En la pregunta 9.2 de los PE encuestados dicen que les gusta practicar en clase la *expresión escrita* y en las preguntas 10 y 14 solo uno de ellos afirma que para aprender español prefiere *escribir en clase sobre diferentes textos relacionados con su trabajo y mejorar la escritura de textos sobre temas del campo profesional*.

Finalmente, la opción sobre *tomar notas en reuniones* **no es tan importante** para la mitad de los PE encuestados, hecho que se corrobora con el resultado de la pregunta 14 en la cual ningún PE encuestado dice que necesite *mejorar su comprensión para luego tomar apuntes*. Estos resultados indican que las actividades sobre toma de apuntes en el contexto laboral no son una actividad habitual ni de preocupación para los PE encuestados.

De todas las actividades relacionadas con la escritura en el campo laboral en la pregunta, *escribir correos electrónicos para clientes, proveedores, empleados* es una actividad importante para todos los PE

encuestados en parte porque es una actividad habitual en su trabajo.

De lo dicho anteriormente, se podría concluir que la necesidad de los PE en producción escrita es trabajar en cómo escribir correos electrónicos.

Pregunta 24: En relación con la mediación laboral, seleccione aquellos factores que usted necesita más en su trabajo:

Tabla 27. Variable: *El estudiante como mediador en el campo laboral.*

Mediación de textos

- a. Procesar un texto para presentar la información sintetizada.
- b. Interpretar y explicar datos provenientes de gráficas.

Mediación colaborativa de interacción

- c. Facilitar una interacción colaborativa entre colegas.
- d. Colaborar en la resolución de conflictos en el trabajo en equipo.

Comunicación mediadora

- e. Expresar su comprensión y apreciación de diferentes ideas, sentimientos y puntos de vista de sus colegas y jefes.
- f. Hacer preguntas y contribuir de manera productiva para avanzar en una discusión.

Estrategias para explicar un nuevo concepto

- g. Explicar tecnicismos dentro de su campo usando un lenguaje adecuado para un oyente sin conocimiento especializado.
- h. Reorganizar un texto de origen complejo para transmitirlo a una audiencia específica.
- i. Otro ¿Cuál? _____

En relación con la mediación laboral, el 100% de los PE necesita *expresar su comprensión y apreciación de diferentes ideas, sentimientos y puntos de vista de sus colegas y jefes*, el 83% necesita *facilitar una interacción colaborativa entre colegas, hacer preguntas y contribuir de manera*

productiva para avanzar en una discusión, el 67 % necesita colaborar en la resolución de conflictos en el trabajo en equipo, el 50% explicar tecnicismos dentro de su campo usando un lenguaje adecuado para un oyente sin un conocimiento especializado, el 33 % interpretar y explicar datos provenientes de gráficas y finalmente el 17 % procesar un texto para presentar la información sintetizada y reorganizar un texto de origen complejo para transmitirlo a una audiencia específica.

En resumen, como mediadores en el campo laboral, todos los PE necesitan expresar su comprensión y apreciación de diferentes ideas, sentimientos y puntos de vista de sus colegas y jefes y la mayoría facilitar la interacción entre colegas, hacer preguntas para que las conversaciones avancen, resolver conflictos al trabajar en equipo. La mitad opina que necesita saber lenguaje sencillo para explicar temas de su campo. Estos resultados se relacionan con los de la pregunta 19 en donde todos los PE afirmaron que en su trabajo necesitan dirigirse a colegas, clientes, personal de la empresa y a “autoridades y/o delegados del gobierno.

Pregunta 25: En relación con la interacción laboral, seleccione aquellas actividades que usted necesita más en su trabajo:

Tabla 28. Variable: Interacción en el campo laboral.

Interacción hablada

- a. Participar en discusiones argumentando a favor y en contra de algo.
- b. Mantener una opinión evaluando propuestas alternativas.
- c. Reconocer los malentendidos y desacuerdos que surgen en la interacción.

Productos o servicios

- d. Resolver problemas o disputas de forma oral o escrita.
- e. Usar lenguaje persuasivo en una negociación.

Intercambio de información

- f. Comprender e intercambiar información y consejos relacionados con el campo profesional.
- g. Transmitir información detallada de forma fiable.

Interacción virtual

- h. Participar en intercambios de forma virtual.
- i. Reconocer los malentendidos y desacuerdos que surgen en la interacción virtual
- j. Otra ¿Cuál? ___

El 100% de los PE encuestados necesita *participar en discusiones argumentando a favor y en contra, mantener una opinión evaluando propuestas alternativas y participar en intercambios de manera virtual*, el 83% necesita *comprender e intercambiar información y consejos relacionados con el campo profesional y transmitir información detallada de forma fiable*. El 67 % necesita *resolver problemas o disputas de forma oral o escrita*, el 50 % *reconocer los malentendidos y desacuerdos que surgen en la interacción virtual*, y el 33% *reconocer los malentendidos y desacuerdos*. Finalmente, ningún PE considera que

necesita usar en su trabajo lenguaje persuasivo en una negociación.

A propósito de los resultados obtenidos, la interacción laboral es una de las actividades más frecuentes e importantes para todos los PE encuestados puesto que se desarrolla en sus interacciones diarias de forma presencial o virtual y demanda de los PE la capacidad de argumentación y defensa de sus posiciones frente a sus colegas. Los resultados de esta pregunta además coinciden con los obtenidos en la pregunta 12 en la que todos los encuestados afirman que en clase de español es necesario aprender a expresar opiniones y

conocimientos y saber cómo proponer, sugerir y aconsejar. Ambos resultados por lo tanto indican que los PE necesitan desarrollar su expresión oral pues es una habilidad que hace parte de sus labores y su buen uso hará que cumpla con los tratos que lleve a cabo con sus colegas, es decir, se evidencia el interés de los PE por mejorar la manera como expresan y defienden sus opiniones y puntos de vista.

Cabe agregar que estos resultados se relacionan con los resultados de la pregunta 24 pues en ella todos los PE encuestados manifestaron la necesidad de saber *expresar su comprensión y apreciación de diferentes ideas, sentimientos y puntos de*

vista de sus colegas. Por tanto, los resultados obtenidos en la pregunta 25 más los de las preguntas 24 y 12 indican que los PE necesitan aprender a expresar sus ideas y mediar con sus colegas, clientes y personal de la empresa. En otras palabras, se trata no solo de aprender a comunicar sino también aprender a escuchar y conciliar con los demás.

Pregunta 26: Enumere en orden de importancia los siguientes aspectos de la comunicación no hablada, siendo 1 lo menos importante, 2 no tan importante, 3 importante y 4 muy importante:

Tabla 29. Variable: *Comunicación no verbal.*

- a. Percepción del uso del tiempo.
- b. Distancia entre personas durante la interacción oral.
- c. Uso de gestos y movimientos corporales.
- d. Uso de pausas, silencios, sonidos producidos por suspiros, risa en sus interacciones orales.
- e. Otro ¿Cuál?

Los resultados obtenidos sobre la comunicación no hablada indican que para un 33% de la muestra los aspectos *la percepción del uso del tiempo, la distancia entre personas durante la interacción oral, el uso de gestos y movimientos corporales y el uso de pausas, silencios, sonidos producidos por suspiros, risa en sus interacciones* **no son importantes.** Sin embargo, las opciones sobre *la percepción del uso del tiempo, uso de gestos y movimientos corporales y el uso de pausas, silencios, sonidos producidos por suspiros,*

risa en sus interacciones orales son para un 33% de la muestra **importantes**, y/o **muy importantes** y solo para un 17%, *la distancia entre personas durante la interacción oral* es **importante/muy importante** respectivamente.

De los resultados obtenidos, se puede deducir que, en general, los aspectos asociados a la comunicación no verbal no son tan importantes para la mayoría de los PE encuestados, lo son solo para 2 específicamente los relacionados con *la percepción del uso del tiempo, el uso de gestos y movimientos corporales y el uso de pausas, silencios, sonidos producidos por suspiros, risa en sus interacciones orales*. Estos resultados advierten probablemente la necesidad de algunos PE de comprender cómo la comunicación no verbal puede afectar sus interacciones con hablantes nativos.

Pregunta 27: En relación con la identidad corporativa, seleccione los temas que se deberían trabajar en la clase de español para profesionales expatriados:

Tabla 30. Variable: *Identidad corporativa.*

- a. La misión y visión de la empresa.
- b. Los valores de la empresa.
- c. Los objetivos de la empresa.
- d. El organigrama de la empresa.
- e. Las normas de la empresa en Colombia.
- f. Otro ¿Cuál? ____

El 50 % de los encuestados considera que se debería trabajar en clase de ELE las *normas*

de la empresa en Colombia, el 33%, *los objetivos de la empresa* y el 17%, *la misión y visión, los valores y el organigrama de la empresa*. Ningún PE aportó una opción adicional a la pregunta.

Los resultados obtenidos indican que la mitad de los PE encuestados consideran que se debería trabajar en clase la normatividad que rige a las empresas colombianas, seguido por un tercio que opina se debe trabajar sobre los objetivos de la empresa y solo un PE estima importante aprender sobre la misión y visión, los valores y el organigrama de la empresa.

Pregunta 28: En relación con las formas de pensar de los miembros en una organización, seleccione los temas que se deberían trabajar en la clase de español para profesionales expatriados:

Tabla 31. Variable: *Formas de pensar de los miembros en una organización*

- a. El horario de trabajo.
- b. El código de vestuario y presentación personal.
- c. La distribución del espacio físico del lugar de trabajo.
- d. Los privilegios y beneficios de la empresa (por ejemplo, la asignación de carro privado con chofer y escolta, clases de español, medicina prepagada etc.).
- e. Otro ¿Cuál? ____

Para el 50 % de los PE encuestados, los temas que se deberían trabajar en clase de español para PE son *el código de vestuario*

y *presentación personal* y para un mismo porcentaje la *distribución del espacio físico del lugar de trabajo*. En cuanto a la opción *el horario de trabajo* solo fue escogida por un 33% y otro 33% escogieron *los privilegios y beneficios de la empresa* (por ejemplo, *la asignación de carro privado con chofer y escolta, clases de español, medicina prepagada, etc.*). Ningún PE agregó una respuesta en la opción *otro ¿Cuál?*

Los resultados obtenidos en esta pregunta indican que la mitad de los PE cree que necesitan aprender sobre el modo de vestirse y la disposición u organización del lugar de trabajo, y una minoría considera que en clase se debe trabajar el horario de trabajo y los beneficios de la empresa.

Pregunta 29: En relación con las formas de actuar de los miembros en una organización, seleccione los temas que se deberían trabajar en clase de español para profesionales expatriados:

Tabla 32. Variable: *Formas de actuar de los miembros en una organización.*

- a. Las actividades que refuerzan los valores de la empresa (cantar himnos y decir frases motivadoras antes de iniciar la jornada laboral.).
- b. La distribución del espacio físico del lugar de trabajo.
- c. Las celebraciones organizadas por los empleados (cumpleaños, día de la mujer, día de la secretaría, “Jeans Day”).

La pregunta 29 concluyen los datos y resultados del *nivel meso* de la encuesta de los profesionales expatriados. A continuación, se encuentra la *tabla 33* en la que se presentan las

- d. Los procedimientos administrativos (Por ejemplo, entrega de memorandos, realización de despidos, llamados de atención, entrega de incapacidades, etc.).
- e. Las medidas de seguridad en el lugar de trabajo.
- f. Otro ¿Cuál? __

El 50 % de los PE encuestados piensa que en clase de ELE se deberían trabajar *las celebraciones organizadas por los empleados*, el 33%, *los procedimientos administrativos* (por ejemplo, *la entrega de memorandos, los despidos, los llamados de atención, la entrega de incapacidades, etc.*). y el 17% *las actividades que refuerzan los valores de la empresa* (cantar himnos y decir frases motivadoras antes de iniciar la *jornada laboral*).

A partir de los resultados obtenidos, se puede observar que para la mitad de los PE se debería aprender sobre los eventos y fiestas que ocurren al interior de la empresa y una pequeña parte de la muestra indica que se debe aprender sobre el manejo administrativo de la empresa y los procesos asociados a esta.

Finalmente, solo un PE considera que se debe aprender sobre actividades que refuercen los propósitos de la empresa.

necesidades encontradas del nivel meso en dos columnas. La primera con las necesidades de *comunicación profesional* y la segunda con las necesidades de *cultura organizacional*. Cada *columna* presenta las necesidades encontradas incluyendo los subtipos (en negrilla) y las *categorías del subtipo* (en cursiva y con viñeta). Las necesidades que se presentan aquí fueron escogidas por la mitad y la mayoría de los encuestados.

Tabla 33. *Necesidades encontradas en el nivel meso a partir de los resultados de la encuesta realizada a profesionales expatriados.*

Necesidades de comunicación profesional	Necesidades de cultura organizacional
<p>Actividades en el lugar de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Hablar</i>: Requiere hablar con clientes, colegas y personal de la empresa, con autoridades y/o delegados del gobierno, en congresos, seminarios y conferencias. Necesita hablar por teléfono/teleconferencia. ● <i>Escribir</i>: Necesita escribir correos electrónicos e informes. ● <i>Leer</i>: Requiere leer comunicación interna y externa de la empresa y para consultar información en internet. ● <i>Comprender</i>: Necesita comprender conferencias, entrevistas, presentaciones, reuniones y negociaciones, conversaciones telefónicas y teleconferencias. <p>Comprensión auditiva en el campo laboral Requiere comprender todo tipo de mensajes y exposiciones en conversaciones y reuniones en el campo laboral y textos audiovisuales sobre temas institucionales, empresariales y científicos de su campo laboral.</p> <p>Comprensión de lectura en el campo laboral Necesita comprender diversos textos. (informes, documentos del gobierno, memorandos, correos electrónicos) requiere identificar información relevante que le permita realizar tareas específicas.</p> <p>Producción oral en el campo laboral Necesita hacer exposiciones y presentaciones sobre temas de trabajo, participar en discusiones en reuniones de trabajo, contestar preguntas en presentaciones y reuniones sobre temas laborales, conversar con clientes y colegas sobre productos y servicios.</p> <p>Producción escrita en el campo laboral Necesita escribir correos electrónicos para clientes, proveedores y empleados.</p> <p>Estudiante como mediador en el campo laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Comunicación mediadora</i>: Necesita expresar su comprensión y apreciación de diferentes ideas, sentimientos y puntos de vista de sus colegas y jefes; hacer preguntas y contribuir de manera productiva para avanzar en una discusión. ● <i>Mediación colaborativa de interacción</i>: Necesita colaborar en la resolución de conflictos en el trabajo en equipo. ● <i>Estrategias para explicar un nuevo concepto</i>: Necesita explicar tecnicismos dentro de su campo usando un lenguaje adecuado para un oyente sin un conocimiento especializado. <p>Interacción en el campo laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Interacción hablada</i>: Requiere participar en discusiones argumentando a favor y en contra de algo, mantener una opinión evaluando respuestas alternativas. ● <i>Productos o servicios</i>: Necesita resolver problemas o disputas de forma oral o escrita. 	<p>Identidad corporativa Se necesita trabajar en clase las normas de las empresas en Colombia.</p> <p>Formas de pensar de los miembros en una organización Se requiere trabajar en clase sobre el código de vestuario y presentación personal y se necesita trabajar la distribución del espacio físico del lugar de trabajo.</p> <p>Formas de actuar de los miembros en una organización En clase de español se necesita trabajar sobre las celebraciones realizadas en la empresa (cumpleaños, día de la mujer, día de la secretaría, “Jeans Day”)</p>

<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Intercambio de información:</i> Necesita comprender e intercambiar información y consejos relacionados con el campo profesional y transmitir información de manera fiable. ● <i>Interacción virtual:</i> Necesita reconocer los malentendidos y desacuerdos que surgen en la interacción virtual. 	
---	--

Como se observa en la *tabla* anterior se encontraron en total 21 necesidades, 17 en *comunicación profesional* y 4 de *cultura organizacional*, las primeras, relacionadas con la comunicación en el lugar de trabajo de los subtipos **comprensión auditiva y lectora, producción oral y escrita y mediación en el trabajo** (comunicación mediadora, mediación colaborativa de interacción y estrategias para explicar un nuevo concepto), la **interacción en el campo laboral**, (interacción hablada, productos o servicios, intercambio de información e interacción virtual). En cuanto a las *necesidades de cultura organizacional* se hallaron necesidades relacionadas con la **identidad corporativa y formas de pensar y actuar de los miembros en una organización**.

6.1.1.4 Datos y resultados del nivel de necesidades macro.

El grupo de preguntas del *nivel macro* inicia con el número 30 y finaliza con la 37 e incluye preguntas sobre elementos de la cultura colombiana, elementos socioculturales sobre condiciones de vida y organización social, relaciones interpersonales, identidad colectiva y estilo de vida, aspectos sobre el curso de EFE, el profesor, el material y el lugar de clase.

Pregunta 30: Seleccione los elementos de la cultura colombiana que un expatriado debería conocer para trabajar en el país:

Tabla 34. Variable: Cultura

- a. Política y gobierno.
- b. Economía e industria.
- c. Sistema de salud.
- d. Sistema educativo.
- e. Sistema de transporte.

- f. Medios de comunicación.
- g. Religiones.
- h. Costumbres.
- i. Productos y artefactos culturales.
- j. Geografía e historia.
- k. Movimientos sindicales.
- l. Otro ¿Cuál? ____

Para el 100% de los PE encuestados, los elementos de la cultura colombiana que un PE debería conocer para trabajar en el país son *las costumbres*, para el 83 %, la *geografía e historia*, para el 67 %, *la economía e industria y el sistema de salud*, para el 50 %, la *política y gobierno* y el *sistema educativo*, para el 33 % el *sistema de transporte y medios de comunicación* y para el 17 % los *productos y artefactos culturales*. Ningún PE escogió las opciones *g, k y l*

En relación con el resultado *costumbres*, este indica la necesidad de los PE en conocer

los hábitos, prácticas y rutinas propias de los hablantes nativos con el fin de establecer y mantener un buen nivel de comunicación y comprensión con estos. Este resultado se relaciona con el obtenido en la pregunta 24 en la cual todos los PE señalaron que necesitan desarrollar la capacidad de estimar las ideas, opiniones, sentimientos y puntos de vista de sus compañeros de trabajo. Ambos resultados entonces reflejan la necesidad por parte del PE de conocer, entender y respetar los modos de vida, pensar, ser y actuar de los hablantes nativos con el fin de acoplarse a una nueva vida en el país meta y empresa.

Un segundo aspecto que la gran mayoría de los PE estiman importante aprender se relaciona con la integración a la cultura y las características propias del país de acogida tales como aprender sobre lugares, ciudades, el costo de vida y servicios médicos; estos en razón a la necesidad de suplir sus necesidades primarias y las de su familia. Se destaca que para la mitad de los PE encuestados es importante conocer sobre el sistema de gobierno y educativo y un tercio considera importante aprender sobre medios de transporte y entretenimiento. acogida. trasladado.

Pregunta 31: Seleccione los elementos socioculturales sobre condiciones de vida y organización social que un profesional expatriado debería conocer:

Tabla 35. Variable: Condiciones de vida y organización social

- a. Los comportamientos sociales y de ocio.
- b. Los comportamientos en la mesa y la etiqueta.
- c. Las medidas de seguridad en el país.
- d. El sistema tributario.
- e. El acceso a la vivienda y mercado inmobiliario.
- f. La tramitación y obtención de documentos (Por ejemplo, la tarjeta de extranjería, el pase de conducción, etc.).
- g. Otro ¿Cuál? _____

Para el 83%, los elementos socioculturales que un PE debería conocer son la *tramitación y obtención de documentos*, para el 67 %, las *medidas de seguridad en el país*, para el 50 % los *comportamientos sociales y de ocio*, para el 33 % los *comportamientos en la mesa*, la *etiqueta* y el *sistema tributario* y para el 17 % el *acceso a la vivienda y el mercado inmobiliario*. No se agregó ninguna otra opción.

La opción que la mayoría de los PE encuestados indican deberían conocer es la manera de adquirir la cédula de extranjería y el pase de conducir, entre otros, podría estar relacionado con la necesidad que todo PE tiene de legalizar su permanencia en el país de acogida y como requisito para adquirir productos y servicios relacionados con el bienestar propio y de su familia. Enseguida aparece con un alto porcentaje de preferencia la opción *medidas de seguridad en el país*; que indicaría, por una parte, la necesidad del PE de aprender sobre las áreas más seguras para su movilidad y estadía en el país y, por

otra parte, debido a las publicaciones y alertas de seguridad de las embajadas sobre problemas de orden público y narcotráfico que ocurren en ciertas áreas del país. Ahora bien, para la mitad de los PE encuestados, aparece el interés por conocer sobre *comportamientos sociales y de ocio*, cuyo resultado se relaciona los obtenidos con las preguntas 29 y 30. Con la 29, en la cual la mitad de los PE afirma que se deberían conocer las formas de actuar de los miembros en una organización, las celebraciones organizadas por los empleados, y también, indicaría la necesidad de adaptarse a la cultura de la empresa en cuanto a las reglas para realizar fiestas Y las formas de actuar en las celebraciones organizadas por los empleados. Por otra parte, con la pregunta 30 en la que todos los PE dicen que se deberían conocer las *costumbres*, ratifica el interés del PE por adaptarse al estilo de vida en Colombia en lo que concierne a sus costumbres, eventos, personas y su trabajo pues pasará una temporada en Colombia y espera que sea una experiencia agradable para su vida personal y profesional.

Pregunta 32: Seleccione los aspectos socioculturales sobre relaciones interpersonales que un profesional expatriado debería conocer:

Tabla 36. Variable: Relaciones interpersonales

a. Las convenciones sociales y normas de cortesía en el trato con los clientes.

-
- b. Las convenciones sociales relacionadas con la forma de vestir según la situación.
 - c. Las convenciones sociales y normas de cortesía relacionadas con el trato entre superiores jerárquicos y subordinados dentro y fuera del lugar de trabajo.
 - d. Otro ¿Cuál? ____
-

El 100% de los PE afirma que se deberían conocer *las convenciones sociales y normas de cortesía en el trato con los clientes*, el 33%, *las relacionadas con la forma de vestir según la situación* y para un porcentaje igual *las relacionadas con el trato entre superiores jerárquicos y subordinados dentro y fuera del lugar de trabajo*, ningún PE agregó otra opción.

De acuerdo con los resultados obtenidos, la elección de conocer acerca de las normas sociales y de cortesía para relacionarse con clientes indica que es una actividad frecuente de los PE encuestados y muestra la necesidad de familiarizarse con las pautas para tratar a los clientes de la empresa pues sería una de sus funciones. Este resultado además se confirma con los obtenidos en las preguntas 19 y 25. En ambas preguntas todos y una gran mayoría respectivamente de los PE, eligieron *Hablar con clientes, colegas y personal de la empresa*, como una actividad habitual de su trabajo.

Es importante destacar que el 33% de los PE afirme que se debería conocer acerca de las pautas sobre el vestido según la ocasión ya que esto indica la necesidad de habituarse

a las mínimas disposiciones en cuanto a vestuario se refiere y se corrobora con el resultado en la pregunta 28 en la cual la mitad de los PE indica que se debería aprender sobre *el código de vestuario y presentación personal*.

Finalmente, en cuanto a la opción sobre conocer las reglas sociales usadas para tratar a personas con un alto cargo y empleados, denota el interés por aprender acerca del trato hacia superiores y subalternos pues es una actividad frecuente en su trabajo y se vincula con la necesidad de aprender acerca de las reglas sociales y de cortesía que fue la primera elección del 100% de los PE en esta pregunta. Esta opción además se relaciona con los resultados de la pregunta 17 en la que la mitad de los encuestados afirmaron ser directores, pues debido al cargo necesitan conocer acerca de estos temas. Igualmente, los resultados se relacionan con los de la pregunta 19 en la cual la mitad indicó que, dentro de sus actividades en el trabajo, debe hablar con autoridades y personal del gobierno, lo cual corrobora la necesidad de aprender sobre el protocolo y regulaciones en cuanto al trato con personas ajenas a la empresa.

Pregunta 33: Seleccione los aspectos socioculturales sobre identidad colectiva y estilo de vida que un expatriado debería conocer:

Tabla 37. Variable: *Identidad colectiva y estilo de vida.*

- a. Las convenciones sociales y comportamientos relacionados con el preparativo y disfrute de diferentes tipos de celebraciones.
- b. Las convenciones sociales y comportamientos en eventos sociales.
- c. Las convenciones sociales relacionadas con la forma de vestirse en celebraciones y festividades.
- d. Otro ¿Cuál? _____

El 100% de los encuestados indica que deberían aprender las *convenciones sociales y comportamientos en eventos sociales*, el 50% las *relacionadas con el preparativo y disfrute de diferentes tipos de celebraciones* y el 17% las *relacionadas con la forma de vestirse en celebraciones y festividades*. No se añadió otra opción.

A partir de los resultados se evidencia la necesidad acerca de conocer las normas de comportamiento en actividades sociales esto, en razón a su inserción a un nueva sociedad, con modos particulares de celebrar. Este resultado además ratifica el de la pregunta 31 en la que la mitad de los PE dice que se debería conocer acerca de los comportamientos sociales y de ocio. Lo anterior no sorprende puesto que esto hará parte de sus actividades junto a su familia y empresa en razón a su integración a una nueva sociedad y compañía.

Esta respuesta se ratifica con el resultado de la pregunta 31 en la cual la mitad estima

que un PE debería conocer sobre comportamientos sociales y de ocio.

Finalmente, en relación con las normas de presentación personal para las celebraciones, solo un PE indicó que es un tema que se debería conocer; esto probablemente porque desconoce los códigos de vestimenta o porque en su cultura existe una regulación especial al respecto. Dicho resultado se constata con el resultado de la pregunta 32 en el cual dos PE consideran como tema de la clase de ELE conocer sobre las normas en relación con la forma de vestir en eventos según la ocasión.

Pregunta 34: Seleccione los aspectos más importantes de un curso de Español con Fines Profesionales (EFP):

Tabla 38. Variable: *Curso de español con fines profesionales.*

- c. El profesor.
- d. El libro de texto.
- e. Usted como estudiante.
- f. El lugar donde se desarrollan las clases
- g. Las actividades de clase.
- f. Otra ¿Cuál? ___

Para el 100% de los PE los aspectos más importantes de un curso de EFE son *el profesor*, para el 67% *él como estudiante*, para el 50% *las actividades de clase*, para el 33%, *el libro de texto* y para el 17% *el lugar donde se desarrollan las clases*.

En general los resultados obtenidos con esta pregunta demuestran la importancia del factor humano durante la clase. En primer

lugar, porque todos los PE estiman al profesor como el más importante en clase lo cual podría deberse a que piensan que es guía y modelo de la lengua meta y, en segundo lugar, ellos mismos como estudiantes porque son los beneficiarios directos del profesor.

El tercer elemento de importancia para la mitad de los PE encuestados, son las actividades de clase. Este hecho podría deberse a que los PE esperan que lo realizado en clase responda a sus necesidades y cumpla con sus expectativas en EFP.

El siguiente elemento que acompaña la clase de ELE, los libros de texto, el cual es importante en la clase de EFP para dos PE.

Este factor podría indicar que el libro es guía de aprendizaje para el estudiante o, por el contrario, es solo un elemento útil que hace parte de otras piezas que ayudan en el aprendizaje de ELE. Finalmente, solo para un PE es importante el lugar donde se desarrolla la clase; este hecho podría deberse a aspectos de preferencia en relación con el lugar donde aprende este PE en particular.

Pregunta 35: Seleccione las características más importantes de un profesor de Español como Lengua Extranjera (ELE):

Tabla 39. Variable: *Características del profesor de ELE.*

- a. La formación como profesor de ELE.
- b. La experiencia en la enseñanza de EFP a profesionales expatriados.
- c. El conocimiento del contexto laboral del profesional expatriado.

-
- d. La metodología.
 - e. La motivación.
 - f. Sus creencias acerca de la enseñanza y el aprendizaje.
 - g. Otra ¿Cuál? ____
-

Para el 83% de los PE, las características más importantes de un profesor de español como lengua extranjera son su *metodología* y su *motivación*, para el 50% *su experiencia en la enseñanza de EFP a profesionales expatriados*, para el 33% *su formación como profesor de ELE*, para el 17% *sus creencias acerca de la enseñanza y el aprendizaje*, ningún PE escogió el *conocimiento del contexto laboral del PE* ni tampoco añadieron otras características.

Los resultados indican que la manera como conduce la clase el profesor de ELE, junto con su motivación y experiencia, son rasgos importantes cuando se piensa en un profesor para los PE encuestados. Esto se puede deber a que los métodos y herramientas que utiliza junto con el modo de enseñar y su dedicación son garantía para tener una clase exitosa de EFP. Se podría agregar además que todo esto se relaciona con la respuesta de la pregunta 34 puesto que todos los PE escogieron al profesor como un elemento vital para la clase. Esto podría revelar que los PE valoran al profesor por su profesión, su experiencia y compromiso a lo largo de la clase y esperan además que este pueda responder a sus

expectativas e inquietudes en relación con su aprendizaje de ELE.

Ahora bien, otros aspectos que consideraron algunos de los PE encuestados se relacionan con la educación y la opinión acerca de la enseñanza y aprendizaje que poseen los profesores. Pese a que estos aspectos no lograron un número significativo de escogencia, se podría afirmar que para los PE estos se podrán observar en la dinámica de la clase.

Finalmente, que ningún PE haya escogido como elemento a considerar en clase el conocimiento del contexto laboral del PE por parte del profesor, sustenta lo que en principio define Catalá (2017) en relación con el profesor de ELE, quien afirma que cualquier profesor de ELE puede enseñar una clase de EFP en razón a su formación y experiencia en ELE.

Pregunta 36: Numere de 1 a 4 las características que debería tener el lugar donde usted aprende español, siendo 1 lo menos importante, 2 no tan importante, 3 importante, y 4 muy importante:

Tabla 40. Variable:
Factores ambientales.

- a. Silencioso.
- b. Iluminado.
- c. Cálido.
- d. Espacioso (grande).
- e. Otra ¿Cuál? ____

Para el 66% es **muy importante** que el lugar donde aprende español sea silencioso, para un 17% **no es tan importante** y para otro 17% es **lo menos**

importante. Para un 33% es **muy importante** que el lugar sea *luminoso*, para otro 33% es **importante** y para otro 33% **no es tan importante.** Para el 66% **no es tan importante** que el lugar sea *cálido*, para un 17% es **importante** y para otro 17% es **muy importante.** Para el 67% que el lugar sea *espacioso* es **lo menos importante** y para el 33% **no es tan importante.** En relación con los resultados es posible concluir que para la mayoría de los PE el lugar donde aprenden español debe ser *silencioso e iluminado* y lo que menos importa es que sea *espacioso y cálido.* Se podría entonces afirmar que los PE esperan que el lugar donde toman sus clases sea un lugar libre de ruidos que y además que cuente con una buena fuente de luz.

Pregunta 37: Numere de 1 a 5 el tipo de material con el que usted prefiere aprender español, siendo 1 nada importante, 2 algo importante, 3 importante, 4 muy importante y 5 demasiado importante:

Tabla 41. Variable: Material

	En relación
a. Libros de texto.	con el tipo de
b. Revistas, textos literarios, periódicos.	material que
c. Guías hechas por el profesor.	prefiere el PE
d. Documentos relacionados con el campo profesional.	para aprender
e. Plataformas tecnológicas.	español, los
f. Otro ¿Cuál? ___	encuestados

consideran los *libros de texto* como **importantes, muy importantes o demasiado**

importantes (50%, 33% y 17% respectivamente), Las *revistas, textos literarios y periódicos* son **demasiado importantes** para el 50%, **muy importantes** para el 33% e **importantes** para el 17% de los PE encuestados. Las *guías del profesor* son **muy importantes**, para el 67% **algo importantes** para el 17% y **demasiado importantes** para otro 17%. Los *documentos relacionados con el campo profesional* son **algo importantes, importantes, muy importantes y demasiado importantes** para un 17%, 33%, 33% y 17% respectivamente. Finalmente, las *plataformas tecnológicas* son **demasiado importantes** para el 33%, **algo importantes** para otro 33%, **importantes** para un 17% **nada importantes** para otro 17%.

Estos resultados permiten observar la tendencia en los PE a preferir para sus clases recursos auténticos pues se observa su preferencia por las revistas, textos literarios y periódicos junto con las guías diseñadas por el profesor. Ambas elecciones podrían deberse a que, con los primeros, el estudiante aprende sobre hechos de actualidad e interés a propósito del mundo y con las segundas, puesto que son materiales diseñados por el profesor con actividades y vocabulario cercano al nivel de lengua que el PE posee.

El siguiente material importante para el PE, es el libro de texto posiblemente porque le permite al PE conocer y trabajar sobre temas de acuerdo con su nivel de lengua y trabajar de manera independiente.

Finalmente, un pequeño porcentaje de PE encuentran que los documentos de su

Con estos resultados se termina el grupo de preguntas del *nivel macro* de la encuesta a los PE. A continuación, se presenta la tabla 42 con las necesidades *culturales, socioculturales* y de *situación* encontradas en este nivel, organizadas en dos columnas con subtipos (en negrilla) y *con categorías del subtipo* (en cursiva y con viñeta). Las necesidades que aparecen en la tabla a continuación fueron escogidas por la mitad y la mayoría de los PE encuestados.

trabajo y las plataformas tecnológicas son importantes para su clase. Entre las posibles razones se podrían encontrar que algunos PE requieren completar los documentos de su compañía y a que prefieren hacer uso de estos sitios de internet fuera de la clase de ELE.

Tabla 42. Necesidades encontradas en el nivel macro a partir de los resultados de la encuesta realizada a los profesionales expatriados.

Necesidades culturales	Necesidades socioculturales	Necesidades de situación
<p>Cultura colombiana Los PE requieren conocer sobre las costumbres, la geografía e historia, la economía e industria, el sistema de salud, la política, el gobierno y el sistema educativo.</p>	<p>Condiciones de vida y organización social Los PE necesitan aprender sobre de la tramitación y obtención de documentos, las medidas de seguridad en el país y los comportamientos sociales y de ocio.</p> <p>Relaciones interpersonales Necesitan aprender sobre las convenciones sociales y normas de cortesía en el trato con los clientes.</p> <p>Identidad colectiva y estilo de vida Necesitan aprender sobre las convenciones sociales y comportamientos en eventos sociales y en aquellos relacionados con el preparativo y disfrute de diferentes tipos de celebraciones.</p>	<p>Curso de español con fines profesionales (EFP) Para los PE en el curso de EFP es importante, el profesor, el estudiante, y las actividades de clase.</p> <p>Características del profesor de español de ELE Para los PE es importante contar con profesores de ELE que cuenten con una buena metodología, motivación, y experiencia en la enseñanza de EFP a profesionales expatriados.</p> <p>Factores ambientales Es muy importante que el lugar donde se estudia sea silencioso.</p> <p>Material Los PE prefieren usar guías hechas por el profesor, las revistas, textos literarios y periódicos y los libros de texto.</p>

Como se observa en la *tabla 42* se encontró una (1) necesidad cultural, tres (3) socioculturales y cuatro (4) necesidades de situación. Las *necesidades culturales encontradas* se relacionan con la **cultura colombiana** que el PE debería conocer para trabajar en Colombia. Las *necesidades socioculturales encontradas* son el **conocimiento y aprendizaje de las condiciones**

de vida y organización social, relaciones interpersonales, identidad colectiva y estilo de vida propios de la cultura meta que el PE debería conocer para una mejor integración y vida en el país de acogida. Finalmente, las *necesidades de situación* contemplan aspectos sobre la enseñanza y aprendizaje en EFP para los profesionales expatriados y el contexto en el que se da el aprendizaje incluye aspectos tales como el **curso de español con fines profesionales**, las **características del profesor de ELE**, los **factores ambientales** y los **materiales** para trabajar en clase.

Una vez concluida esta presentación sobre las necesidades encontradas en el nivel macro, se da paso a los datos y resultados *de la intersección de los tres niveles de necesidades micro, meso y macro* en la encuesta a profesionales expatriados.

6.1.1.5 Datos y resultados de la intersección de los tres niveles de necesidades.

El nivel contiene preguntas de la 38 a la 41 y estas indagan sobre actitudes interculturales, opinión sobre el país, y situaciones que son difíciles de entender y expresar.

Se incluye un comentario final.

Pregunta 38: Marque Sí o No en las siguientes preguntas:

Tabla 43. Variable: *Actitudes interculturales.*

Variable: Configuración de una identidad cultural.

- a. ¿Considera que puede aprender acerca de las culturas de las personas en su lugar de trabajo? Sí ___ No ___
- b. ¿Encuentra similitudes entre la cultura de su país y otras que conoce? Sí ___ No ___

Variable: Procesamiento y asimilación de saberes culturales y comportamientos socioculturales.

- c. Cuando usted no comprende el comportamiento de las personas en su lugar de trabajo, ¿Busca explicaciones sobre esas actitudes? Sí ___ No ___
- d. ¿Imita comportamientos de las personas del país de acogida con las que usted trabaja? Sí ___ No ___

Variable: Interacción cultural

- e. Cuando se encuentra con una persona de un país diferente al suyo ¿Le gusta hablar con ella? Sí ___ No ___
- f. ¿Se ha adaptado fácilmente a los hábitos de trabajo de sus compañeros del país de acogida?
Sí ___ No ___

Variable: Mediación intercultural

- g. Cuando usted presencia malentendidos entre colegas ¿Trata de ayudar a resolverlos? Sí ___ No ___
- h. Cuando una persona critica negativamente la cultura de las personas con las que trabaja, ¿Usted trata de convencerlo de lo contrario? Sí ___ No ___

En relación con las actitudes interculturales, el 100% de los encuestados, **sí** considera que puede *aprender acerca de las culturas de las personas en su lugar de trabajo, encontrar similitudes entre la cultura de su país y*

otras que conoce, imitar comportamientos de las personas del país de acogida con las que trabaja, hablar con una persona de un país diferente al suyo y adaptarse fácilmente a los hábitos de trabajo de sus compañeros del país de acogida. En

relación con la opción *buscar explicaciones sobre el comportamiento de las personas en su lugar de trabajo cuando no las comprende*, el 83% de los PE encuestados **sí** lo hace y un **17%** **no** lo hace. En la opción *resolver malentendidos entre colegas*, el 83% dice que **si trata de resolverlos** mientras que el 17% restante **no**. Finalmente, el 50% afirma que **sí** trata de *convencer de lo contrario a una persona que critica negativamente la cultura de las personas con las que trabaja*, y el 50% restante dice que **no** lo hace.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se podría afirmar que la gran mayoría de los PE parecen ser personas con un alto grado de empatía, aceptación y respeto hacia otras personas y culturas, ya que se relacionan con las personas de su entorno laboral, se adaptan a sus hábitos, encuentran puntos en común con ellos, se interesan por comprender comportamientos de los demás que les sean desconocidos, trata de ser conciliadores ante los malentendidos y defienden la cultura a la que se acerca. Estos resultados se relacionan con los de la pregunta 24, allí todos los PE encuestados aseguran *expresar su comprensión y apreciación de diferentes ideas, sentimientos y puntos de vista y una mayoría afirma facilitar una interacción colaborativa entre colegas y*

ayudar en la resolución de conflictos en el trabajo en equipo.

Pregunta 39: Después de vivir en Colombia durante un tiempo, indique si tiene una opinión positiva (+) o negativa (-) acerca de los siguientes aspectos:

Tabla 44. Variable: Opinión sobre aspectos culturales

- a. El aspecto de la gente.
- b. El mundo laboral.
- c. Las relaciones sociales (amigos, familia, colegas y conocidos).
- d. El manejo del tiempo (puntualidad y horarios de trabajo).
- e. La comida y la bebida.
- f. El manejo del dinero (invitar, pagar o prestar dinero).
- g. Lugares para visitar (bares, discotecas, restaurantes y ciudades).
- h. El gobierno.

El 100 % de los profesionales expatriados dice tener una opinión **positiva** sobre los siguientes aspectos culturales de Colombia: *la gente, el mundo laboral, las relaciones sociales, la comida, la bebida, y los lugares para visitar*. Sobre *el manejo del tiempo*, el 83 % tiene opinión **negativa** y el 17% una **positiva**, en cambio sobre *el manejo del dinero*, es lo contrario: el 83% tiene una opinión **positiva** mientras que el 17% tiene una opinión **negativa**. Finalmente, sobre *el gobierno*, el 67% tiene una opinión **negativa** y el 33 % una **positiva**.

Se puede concluir que después de llevar un tiempo viviendo en Colombia la opinión que la mayoría de los PE tiene sobre la

gente, el mundo laboral, las relaciones sociales, la comida, la bebida, los lugares para visitar, las relaciones sociales y el manejo del dinero es en general positiva; sin embargo, tienen una opinión negativa sobre aspectos como el *manejo del tiempo* (puntualidad y horario de trabajo) y el *gobierno*.

Pregunta 40: OBJ **Describa brevemente situaciones en las que no haya entendido la reacción de las personas, o en la que usted no haya sabido cómo responder o qué hacer. (por ejemplo, lo invitan a cenar, pero el alimento que le dan no le gusta o no**

puede comerlo y no sabe cómo rechazar la comida sin ser descortés):

A esta pregunta 33% 2 PE respondieron “no mi recuerdo”; “llegar atrasado” los demás no agregaron nada en esta pregunta. Aunque las respuestas no describen ni aportan más información, en relación con situaciones vividas por los PE, prevalece el factor tiempo (llegar atrasado) como un elemento que suscita duda o interés entre los PE pues como se vio en la pregunta 26 *la percepción del uso del tiempo* es muy importante para algunos PE.

Pregunta 41: Si tiene un comentario final por favor escríbalo aquí: Los PE encuestados no hicieron ningún comentario.

Con el interrogante 41 concluye el grupo de preguntas de la encuesta de los profesionales expatriados del nivel de la intersección de necesidades *micro, meso y macro*. En la tabla 45 se presentan las necesidades *interculturales* y *ocultas* organizadas en dos columnas *con subtipos* (en negrilla) y *con categorías del subtipo* (en cursiva y con viñeta). *Las necesidades que aparecen en esta tabla corresponden a la elección de la mitad y de la mayoría de los PE encuestados.*

Necesidades interculturales	Necesidades ocultas
<p><u>Opinión sobre aspectos culturales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Necesita <i>comprender el manejo del tiempo</i> (puntualidad y horarios de trabajo). ● Requiere <i>reconocer y comprender el gobierno del país de acogida</i>. 	<p>Situaciones que generan incertidumbre, ansiedad, preocupación, duda o inquietud</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Necesita <i>aprender acerca de la concepción del tiempo</i>.

Tal y como se observa en la tabla 45 se encontraron dos (2) necesidades interculturales y una (1) necesidad oculta. Las primeras relacionadas con el subtipo **opiniones sobre aspectos culturales** los PE necesitan aprender y aceptar las diferencias que existen en las culturas en relación con la concepción del tiempo y el gobierno. Por otra parte, las **necesidades ocultas** en los

resultados tienen que ver con la manifestación de una duda del PE sobre un elemento que posiblemente no entiende, no conoce o no acepta, en este caso los PE se refirieron al manejo del tiempo, se incluyó en las necesidades de la intersección por haber sido manifestada por los PE un tema que no comprenden.

Con las anteriores necesidades termina la presentación de los datos resultados y consolidado de necesidades a partir de la encuesta de los profesionales expatriados. A continuación, se presentan los datos y resultados de la encuesta aplicada a los profesores de ELE, y al final el consolidado de las necesidades organizadas por cada nivel, tal como en la encuesta de los PE.

6.1.2 Datos y resultados de la encuesta a profesores de ELE.

Al igual que en la encuesta anterior, los datos y resultados se presentan en este orden: información sociodemográfica, nivel micro, meso, macro e intersección de los tres niveles de necesidades.

6.1.2.1 Preguntas sociodemográficas.

Las preguntas sociodemográficas inician en la pregunta número 1 y acaban en la 4. Estas preguntas se refieren a la lengua materna, el nivel de escolaridad del profesor de ELE, el nombre del título obtenido y los años de experiencia del profesor en la enseñanza de ELE.

Pregunta 1: Lengua (s) materna (s).

Tabla 46. Variable: Lengua materna	El 100% de los profesores de ELE respondieron a esta encuesta que son hablantes nativos del español.
a. Español	
b. Inglés	
c. Francés	
d. Portugués	
e. Otra ¿Cuál? ____	

Pregunta 2: Indique el nivel de escolaridad más alto obtenido.

Tabla 47. Variable: Nivel escolar	El 63% de los profesores cuenta con título de <i>maestría</i> y el 13%, con <i>pregrado</i> , <i>especialización</i> y
a. Pregrado	
b. Especialización	
c. Diplomado	
d. Maestría	
e. Doctorado	

doctorado respectivamente. De los resultados se puede concluir que la mayoría de los profesores de ELE poseen una alta preparación académica.

Pregunta 3: ¿Cuál es el nombre del título obtenido?

Tabla 48. Nivel educativo de los profesores de ELE para profesionales expatriados	
Nivel educativo	Título obtenido
Pregrado	Licenciada en Lenguas.
Maestría	Magistra en lingüística aplicada de la enseñanza de español como lengua extranjera.
Maestría	Máster en formación de profesores para enseñanza de ELE.
Maestría	Magistra en lingüística aplicada

Maestría	de la enseñanza de español como lengua extranjera. DEA Diploma en Estudios Avanzados en Lingüística Aplicada en ELE.
Maestría	Magistra en lingüística aplicada a la enseñanza de español como lengua extranjera.
Especialización	Psicóloga.
Doctorado	Doctorado en Lingüística Aplicada a la Enseñanza de Español.

Los profesores cuentan con alta preparación académica, la mayoría con maestrías, entre las que aparece lingüística aplicada a la enseñanza de español como lengua extranjera (ELE), estudios avanzados en lingüística aplicada en ELE, formación de profesores para la enseñanza de ELE. También hay entre los encuestados un doctorado en lingüística aplicada a la enseñanza de español.

Pregunta 4: Su experiencia como docente de español como lengua extranjera es de:

6.1.2.2 Datos y resultados del nivel de necesidades micro.

Las preguntas del *nivel micro* comienzan en la 5 y concluyen en la 14. Estas hacen referencia a las expectativas, deseos, preferencias de trabajo y habilidades, actividades preferidas, usos de la lengua, necesidades comunicativas, competencias lingüísticas, contenidos gramaticales y pragmáticos.

Pregunta 5: En relación con el aprendizaje de español, usted cree que las expectativas de sus estudiantes son:

Tabla 50. Variable: Expectativas del estudiante en cuanto al aprendizaje del español.

Tabla 49. Variable: Experiencia

- a. 1 a 3 años
- b. 4 a 6 años
- c. 7 a 9 años
- d. 10 a 13 años
- e. Otra ¿Cuál?

El 50% de los profesores cuenta con una experiencia en la enseñanza de ELE de entre 13 a 30 años, el 25% de 1 a 3 años, el 13% de 7 a 9 años y un mismo porcentaje de 10 a 13 años. Ninguno de los encuestados seleccionó la opción de los 4 a los 6 años. En los datos obtenidos se observa que los profesores encuestados cuentan con amplia experiencia en la enseñanza de ELE.

La pregunta cuatro concluye la información sociodemográfica de los profesores de ELE, a manera de síntesis se puede decir que todos los profesores de ELE son hablantes nativos del español, la mayoría posee un título de maestría para la enseñanza de ELE y cuenta con una amplia experiencia en la enseñanza de ELE.

- a. Hablar más fluidamente.
- b. Mejorar su pronunciación.
- c. Mejorar la gramática.
- d. Aprender más vocabulario para hablar con nativos.
- e. Aprender más vocabulario técnico.

-
- f. Escribir mejor los textos relacionados con su trabajo.
 - g. Entender mejor cuando habla con nativos del español.
 - h. Comprender todos los textos que leen.
 - i. Otra ¿Cuál? ____
-

El 100% de los profesores dice que la expectativa de los PE al aprender español es *hablar más fluidamente*, el 75% *aprender más vocabulario para hablar con nativos*, el 63% *mejorar la gramática*, el 50% *entender mejor cuando habla con nativos del español*, el 38% *aprender más vocabulario técnico y escribir mejor los textos relacionados con su trabajo*, un 25% *mejorar la pronunciación y comprender todos los textos que lee*. En la opción *otra ¿cuál?* los profesores respondieron *aprender la cultura, comprender el contexto colombiano más allá de los asuntos meramente culturales, reconocer las narrativas de la prensa nacional, hacerse entender y entender a los demás, aunque cometa errores y aprender más sobre la cultura del país*.

De los datos se puede afirmar que para todos los profesores los profesionales expatriados esperan hablar con desenvoltura, para la mayoría los PE esperan aprender vocabulario para hablar con nativos y mejorar su gramática y la mitad considera que los PE esperan mejorar su comprensión auditiva.

Pregunta 6: En su opinión, los estudiantes profesionales expatriados desean aprender español para:

Tabla 51. Variable: *Deseo del estudiante en cuanto al aprendizaje del español.*

a. Certificar su nivel de español.	El 88% de los profesores opina que los PE desean aprender español para trabajar en países donde se habla esta lengua, el 75% para interactuar con personas que hablan español, el 63% para acercarse a la cultura a través de la lengua, el 50% para viajar a países donde se hable español, 38% para certificar su nivel de español, obtener un ascenso y postularse a otro trabajo, el 25% para mejorar su hoja de vida, y el 13% para obtener un aumento salarial, en la opción <i>otra ¿cuál?</i> respondieron los PE “ <i>desean aprenden español para su desempeño laboral</i> ”, “ <i>para vivir en Bogotá</i> ” y para trabajar.
b. Obtener un aumento salarial.	
c. Obtener un ascenso.	
d. Mejorar su hoja de vida.	
e. Postularse a otro trabajo.	
f. Trabajar en países donde se hable español	
g. Viajar a países donde se hable español.	
h. Interactuar con personas que hablan español.	
i. Acercarse a la cultura a través de la lengua.	
j. Otro ¿Cuál? ____	

El 88% de los profesores opina que los PE desean aprender español para *trabajar en países donde se habla esta lengua*, el 75% para *interactuar con personas que hablan español*, el 63% para *acercarse a la cultura a través de la lengua*, el 50% para *viajar a países donde se hable español*, 38% para *certificar su nivel de español, obtener un ascenso y postularse a otro trabajo*, el 25% para *mejorar su hoja de vida*, y el 13% para *obtener un aumento salarial*, en la opción *otra ¿cuál?* respondieron los PE “*desean aprenden español para su desempeño laboral*”, “*para vivir en Bogotá*” y para *trabajar*.

La mayoría de los profesores opina que los PE desean aprender español para *trabajar, interactuar con nativos y acercarse a la cultura* y los PE también desean aprender español para *viajar*. Los resultados se

relacionan con los de la pregunta anterior, porque los profesores dijeron que sus estudiantes desean aprender vocabulario para interactuar con nativos.

Pregunta 7: En las actividades en clase sus estudiantes prefieren trabajar:

Tabla 52. Variable: <i>Preferencias de trabajo en clase de los PE.</i>	El 75% de los profesores afirma que los PE prefieren trabajar <i>individualmente</i> , el 63% <i>trabajar en parejas</i> , el 25% <i>trabajar en grupos</i> y el 13% <i>con el profesor</i> .
a. Individualmente.	
b. En parejas.	
c. En grupos.	
d. Otra ¿Cuál? ____	

Pregunta 8: Las habilidades y contenidos que sus estudiantes prefieren trabajar en clase de español son:

Tabla 53. Variable: <i>Preferencia de habilidades y contenidos para los PE.</i>	El 100% de los profesores de ELE afirma que los estudiantes prefieren trabajar en clase de español la <i>expresión y comprensión oral</i> , el 88% <i>la cultura</i> , el 75% <i>el vocabulario</i> , el 63% <i>la gramática</i> , el 38% <i>la comprensión escrita</i> , el 25% <i>la expresión escrita</i> y el 13% <i>la comunicación no verbal</i> .
a. La expresión oral.	
b. La expresión escrita.	
c. La comprensión oral.	
d. La comprensión escrita.	
e. La gramática.	
f. El vocabulario.	
g. La cultura.	
h. Otra ¿Cuál? ____	

Para todos los profesores la *expresión y comprensión oral* son las actividades preferidas por los PE y para la mayoría *la cultura, el vocabulario y la gramática*, estos resultados coinciden con los de las preguntas 5 y 6 pues la mayoría de los profesores opinó que las expectativas y deseos de los PE son *aprender más vocabulario, mejorar la gramática y acercarse a la cultura a través de la lengua*. En relación con la *expresión y comprensión escrita*, pocos profesores la consideran una habilidad que los PE prefieran trabajar en clase, aquí al igual que en la pregunta 5, pocos profesores escogieron *escribir o comprender textos* como una expectativa de los PE.

Pregunta 9: Las actividades que sus estudiantes prefieren realizar en clase para aprender español son:

Tabla 54. Variable: <i>Tipo de actividades preferidas por los PE para aprender español.</i>	a. Ver y/o escuchar noticias, música, conferencias “podcasts”. b. Leer textos relacionados con el campo profesional. c. Escribir textos relacionados con el trabajo. d. Completar documentos relacionados con el trabajo. e. Interactuar cara a cara con hablantes de español. f. Interactuar a través de redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, etc.) con hablantes de español. g. Conversar sobre temas del trabajo. h. Hacer ejercicios de gramática. i. Otra ¿cuál? ____
--	---

El 100% de los encuestados dice que la actividad favoritas de los PE para aprender español es *conversar sobre temas del trabajo*, para el 75% *ver y/o escuchar noticias, música, “podcasts” y leer temas relacionados con el campo profesional*, para el 63% *interactuar cara a cara con hablantes de español*, para el 38%, *escribir textos relacionados con el trabajo, completar documentos relacionados con el trabajo y hacer ejercicios de gramática*, para el 25%, *hacer actividades culturales y hablar sobre temas de actualidad*, y para el 13% *interactuar con hablantes de español a través de redes sociales*.

De acuerdo con todos los profesores de ELE la actividad favorita de los estudiantes es hablar sobre temas del trabajo, para la mayoría *ver y/o escuchar noticias, música, “podcasts” y leer temas sobre su trabajo y practicar la producción oral con hablantes nativos*. Estos resultados coinciden con los de la pregunta 8 pues la *expresión y comprensión oral* fueron escogidas por la mayoría de los profesores como preferidas por los PE. Al igual que en las preguntas 5 y 8, aquí pocos encuestados consideran que los PE prefieran realizar actividades relacionadas con la escritura.

Pregunta 10: Los usos de la lengua que usted considera necesarios de trabajar en un curso de español como lengua

extranjera para profesionales expatriados son:

Tabla 55. Variable: Usos de la lengua

Ámbito profesional.

- a. Dar y pedir información.
- b. Expresar opiniones y conocimientos.
- c. Proponer, aconsejar, sugerir.
- d. Influir en el interlocutor (orden, mandato, e instrucciones).

Relaciones sociales: oral y escrito

- e. Dirigirse a alguien.
- f. Disculparse/responder a una disculpa.
- g. Agradecer/responder a un agradecimiento.
- h. Despedirse.

Estructurar el discurso (presencial, por teléfono y escrito)

- i. Reformular lo dicho.
- j. Pedir la palabra, hacer una interrupción.
- k. Introducir un nuevo tema.
- l. Concluir un tema.
- m. Otro ¿Cuál? ____

El 88% de los profesores de ELE considera necesario trabajar en clase *dar y pedir información, expresar opiniones y conocimientos, proponer, aconsejar y sugerir; influir en el interlocutor (orden, mandato e instrucciones), dirigirse a alguien, disculparse/ responder a una disculpa e introducir un nuevo tema*. El 75% *agradecer/ responder a un agradecimiento, despedirse, pedir la palabra, hacer una interrupción*, el 63% *reformular lo dicho y concluir un tema*. En la opción *otra cuál* comentaron” son *herramientas básicas para que el estudiante logre algo muy importante para ellos: hacer presentaciones orales” y “...todas están relacionadas con sus necesidades de comunicación básicas”*.

De acuerdo con los datos, los usos de la lengua que la mayoría de los profesores considera necesarios trabajar en un curso de ELE son del ámbito laboral, las relaciones sociales y estructurar el discurso. Los resultados coinciden con la opinión de dos de los profesores en esta pregunta pues para ellos todas las opciones son importantes para que el estudiante logre hablar.

Pregunta 11: Las necesidades más comunes en sus estudiantes profesionales expatriados son:

Tabla 56. Variable: *necesidades comunicativas*

Producción oral:

- a. La realización de presentaciones orales.
- b. El uso de léxico especializado.
- c. El uso de estructuras gramaticales.
- d. La forma de opinar sobre los textos que lee.
- e. La pronunciación en español.

Comprensión auditiva:

- f. La comprensión para luego tomar apuntes.
- g. La comprensión de la idea central en conversaciones.

Producción escrita:

- h. La escritura de textos sobre temas de su campo profesional.
- i. El uso de conectores.
- j. El uso de normas de puntuación.
- k. El uso de la ortografía.
- l. La escritura de textos con cohesión y coherencia.
- m. La expresión de la intención comunicativa en un texto.

Comprensión lectora:

- n. La comprensión de información global en textos.
- o. La comprensión de información específica en textos.
- p. Otra ¿Cuál? _____

El 88% de los profesores considera que la necesidad más común entre los PE es la *escritura de textos con cohesión y coherencia*, para el 75% *el uso de*

vocabulario especializado, para el 63% *la realización de presentaciones orales y el uso de estructuras gramaticales*, el 50% *la forma de opinar acerca de los textos que leen*, el 38%, *la pronunciación en español, la comprensión para luego tomar apuntes, la comprensión de la idea central en conversaciones y el uso de conectores, la expresión de la intención comunicativa en un texto*, para el 25% *el uso de las normas de puntuación, el uso de la ortografía, la comprensión de información global y específica en textos y en la opción otra ¿cuál? mantener una interacción durante un periodo de tiempo prolongado y lograr el objetivo comunicativo.*

En síntesis, las necesidades comunicativas del contexto laboral se encuentran en la *producción oral y escrita* coincidiendo con los resultados de la pregunta 8 pues todos los profesores afirmaron que los PE prefieren trabajar en clase la *producción oral*. Además, aunque se encontró que los PE necesitan *escribir textos con cohesión y coherencia* se evidencia por los resultados de las preguntas 8 y 9 de profesores, la poca preferencia que según los profesores tienen los PE por la escritura.

Pregunta 12: En el aprendizaje de español como lengua extranjera a sus estudiantes profesionales expatriados se les facilita más:

Tabla 57. Variable:
Competencias lingüísticas

El 75% de los profesores de ELE afirma que a los PE se les facilita leer, para el 63% escuchar, para el 38% hablar y para el 13% escribir. De acuerdo con la mayoría de los profesores las competencias de comprensión se facilitan a los expatriados. No se puede aseverar que tienen debilidades al hablar, pero se observa una relación entre la poca escogencia aquí por esta competencia como fortaleza y los resultados de la pregunta 5 y 8 en donde todos los profesores dijeron que los PE esperan hablar fluidamente y prefieren en clase practicar la expresión oral. Los resultados ponen en evidencia que la escritura no se le facilita a los PE.

Pregunta 13: En su opinión los temas gramaticales más complejos de entender para un profesional expatriado son:

Tabla 58. Variable: *Contenidos gramaticales*

- a. Tiempos verbales ¿Cuáles? ____
- b. Estilo indirecto.
- c. Formas no personales del verbo.
- d. Verbos ser y estar+ adjetivo.
- e. Perífrasis verbales: de infinitivo, de gerundio y de participio.
- f. Voz pasiva.
- g. Complementos de objeto directo e indirecto.
- h. Uso de las preposiciones.
- i. Concordancia de género y número de sustantivos y adjetivos.
- j. Otro ¿Cuál? _____

Los temas gramaticales más complejos de entender para un PE son para el 75% de los profesores los complementos de objeto directo e indirecto, para el 63% los tiempos verbales tales como *indicativo vs subjuntivo* y *el contraste de los pasados* para un mismo porcentaje *el estilo indirecto* y *el uso de preposiciones*. para el 50% los verbos *ser y estar más adjetivo* y *la concordancia de género y número de sustantivos y adjetivos*, para el 13% las *formas no personales del verbo*, *la voz pasiva* y en la opción otra ¿cuál? un profesor agregó *el subjuntivo* y “*los que no existen en su idioma*”.

De acuerdo con la mayoría de los profesores, los temas más complejos de entender para un PE son el *complemento de objeto directo e indirecto*, *el modo subjuntivo*, *el contraste de pasados*, *indicativo vs subjuntivo*, *el pretérito perfecto*, *el imperfecto de indicativo* y *el pluscuamperfecto*, *el estilo indirecto*, y las *preposiciones* y para la mitad de los profesores, los verbos *ser y estar* y la *concordancia de género y número* (sustantivos y adjetivos). Los resultados se relacionan con los de la pregunta 5 y 8 en las que la mayoría de los profesores aseguró que sus estudiantes *esperan mejorar la gramática* y *prefieren trabajar en clase la gramática*.

Pregunta 14: Seleccione el tema que considera se debe trabajar en la clase de español con los profesionales expatriados:

Tabla 59. Variable: Contenido pragmático

Construcción e interpretación del discurso

- a. Uso de recursos léxico-semánticos. (sinónimos, hiperónimos)
- b. Uso de marcadores del discurso. (incluso, verdaderamente, justamente.)
- c. Valor ilocutivo de los enunciados. (Intención)

Modalización

Los temas que se deben trabajar en clase de español son para el 88% la *cortesía verbal*, para el 75% *el valor ilocutivo de los enunciados y los recursos suprasegmentales*, para el 63% *el uso de recursos léxico semánticos*, para el 50% *el uso de*

De los datos recolectados se obtiene como resultado que el tema que la mayoría de los profesores considera debe trabajarse en clase es la *cortesía verbal*, *el valor ilocutivo de los enunciados*, *los recursos suprasegmentales*, y *el uso de recursos léxico semánticos*.

Con la pregunta sobre el contenido pragmático concluyen los resultados del *nivel micro* y da paso a la siguiente tabla en la que se sintetizan las necesidades encontradas, organizadas en dos columnas: *necesidades subjetivas* y *necesidades objetivas* incluyendo *subtipos* (en *negrilla*) y *con categorías del subtipo* (en *cursiva* y con *viñeta*).

Tabla 60. Necesidades encontradas en el nivel micro a partir de los resultados de la encuesta realizada a profesores de ELE.

Necesidades subjetivas	Necesidades objetivas
<p>Expectativas del estudiante Espera hablar más fluidamente, mejorar la gramática, aprender más vocabulario para hablar con nativos y entender mejor cuando habla con nativos del español.</p> <p>Deseo del estudiante Desean aprender español para trabajar y viajar en países en donde se hable español, interactuar con personas que hablan español y acercarse a la cultura a través de la lengua.</p>	<p>Usos de la lengua</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ámbito profesional</i>: Necesitan dar y pedir información, expresar opiniones y conocimientos, proponer, aconsejar y sugerir, influir en el interlocutor. • <i>Relaciones sociales</i>: Requieren dirigirse a alguien, disculparse/responder a una disculpa; agradecer/responder a un agradecimiento, despedirse. • <i>Estructurar el discurso</i>: Necesitan introducir un tema, pedir la palabra y hacer una interrupción, reformular lo dicho y concluir. <p>Competencias lingüísticas</p>

- d. Recursos gramaticales. (súper, ultra/incluso/ni/tan, tanto/ que- modalizador ¡que te calles!).
 - e. Recursos suprasegmentales (acento, timbre, entonación, ritmo, pausas.).
- Conducta interaccional**
- f. Cortesía verbal (atenuar o intensificar).
 - g. Cortesía verbal valorizante (halagos, cumplidos, piropos).
 - h. Otro ¿Cuál? ____

marcadores del discurso y la cortesía verbal valorizante, el 38% *recursos gramaticales* y en la opción *otro cuál* escribieron “*la intención y la interpretación son cruciales para que un acto comunicativo sea exitoso*”.

<p>Preferencias de trabajo en clase de ELE Prefieren trabajar individualmente y en parejas.</p> <p>Preferencia de habilidades y contenidos Prefieren trabajar en clase de español la expresión oral, la comprensión oral, la gramática, el vocabulario y la cultura. Necesitan practicar la habilidad escrita.</p> <p>Tipo de actividades preferidas por los PE para aprender español. Prefieren en clase conversar sobre temas del trabajo, ver y/o escuchar noticias, música, conferencias “podcasts”, leer textos relacionados con el campo profesional e interactuar cara a cara con hablantes de español</p>	<p>Necesitan hablar y escribir.</p> <p>Necesidades comunicativas</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Producción oral:</i> Necesitan reforzar el uso de léxico especializado, la realización de presentaciones orales, el uso de estructuras gramaticales, la forma de opinar sobre los textos que lee. • <i>Producción escrita:</i> Requieren refuerzo al escribir textos con cohesión y coherencia y en la escritura de textos sobre temas de su campo profesional. <p>Contenidos gramaticales Necesitan comprender el complemento de objeto directo e indirecto, tiempos verbales (contraste de los pasados), el estilo indirecto, el uso de preposiciones, verbo ser y estar más adjetivo, la concordancia de género y número de sustantivos y adjetivos.</p> <p>Contenido pragmático</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Construcción e interpretación del discurso:</i> Necesitan trabajar en clase el valor ilocutivo de los enunciados. (intención), uso de recursos léxico-semánticos. (sinónimos, hiperónimos), uso de marcadores del discurso. (incluso, verdaderamente, justamente). • <i>Modalización:</i> Necesitan trabajar en clase recursos suprasegmentales (acento, timbre, entonación, ritmo, pausas). • <i>Conducta interaccional:</i> Necesitan trabajar en clase la cortesía verbal. (atenuar o intensificar), cortesía verbal valorizante. (halagos, cumplidos, piropos)
--	---

Tal y como se aprecia en la tabla anterior, se encontraron en total 15 necesidades 6 *subjetivas* y 9 *objetivas*, las primeras del subtipo **expectativas, deseos y preferencias** (de trabajo, de habilidades y de contenidos en clase de ELE). Las segundas, con los subtipos **usos de la lengua** (en el ámbito profesional, relaciones sociales y estructurar el discurso) y **dificultades comunicativas del contexto laboral** (producción oral y producción escrita). Las *objetivas* son del subtipo **dificultades al hablar y al escribir, contenidos gramaticales y contenido pragmático** (construcción e interpretación del discurso y modalización y conducta interaccional).

6.1.2.3 Datos y resultados del nivel meso.

Las preguntas inician en la 15 y terminan en la 25, las preguntas en este nivel indagan acerca de los cargos ocupados, la comprensión auditiva y lectura, la producción oral y escrita en el campo laboral; el estudiante como mediador en el campo laboral, interacción y comunicación no verbal, identidad corporativa, formas de pensar y actuar de los miembros de una organización.

Pregunta 15: Seleccione los cargos que han ocupado sus estudiantes en Colombia:

<p>Tabla 61. Variable: Cargos que ha ocupado</p>
<p>a. Presidente</p>

- b. Vicepresidente
- c. Director
- d. Gerente
- e. Subgerente
- f. Subdirector
- g. Jefe de área
- h. Otro ¿cuál? _____

El 88% de los profesores afirma que los cargos que han ocupado los PE en Colombia son *director y gerente*, el 75 %, *jefe de área*, el 63% *presidente*, el 50 % *subgerente y subdirector*, el 38 % *vicepresidente* y en la opción otro *¿Cuál?* “*embajadores y agregados, operarios en minas de carbón y pozos petroleros*”. Por las respuestas de los profesores es posible afirmar que la mayoría de los PE ocupa altos cargos administrativos y pocos cargos operativos.

Pregunta 16: En relación con la comprensión auditiva en el campo laboral, numere de 1 a 3 lo que sus estudiantes manifiestan que necesitan más en el trabajo. (1 es lo menos importante y 3 es lo más importante):

Tabla 62. Variable: *Comprensión auditiva en el campo laboral.*

- a. Comprender de forma detallada todo tipo de mensajes y exposiciones en conversaciones y reuniones en el campo laboral.
- b. Comprender y tomar apuntes sobre temas relacionados con el campo laboral.
- c. Comprender textos audiovisuales sobre temas institucionales, empresariales y científicos de su campo laboral.
- d. Otro ¿Cuál? _____

En relación con la comprensión auditiva en el campo laboral el *comprender de forma detallada todo tipo de mensajes y exposiciones en conversaciones y reuniones en el campo laboral* es para el 74% de los profesores lo **más importante** para el 13% **importante** y **menos importante**,

comprender y tomar apuntes sobre temas relacionados con el campo laboral es para el 50% **importante**, para el 37% **menos importante** y para el 13% lo **más importante**, *comprender textos audiovisuales en temas institucionales, empresariales y científicos de su campo laboral*, es para el 50% lo **más importante**, para el 25% **importante** y para el mismo porcentaje **menos importante**. En la opción *otro cuál* los profesores escribieron “*mejorar sus competencias en la interacción oral con personas de diferentes orígenes sociales, culturales, etc.*” y “*comprender de manera detallada a su interlocutor en actividades cotidianas de tipo laboral*”.

Los resultados de esta pregunta indican que, según los profesores, para los PE lo más importante en el campo laboral es comprender muy bien lo que escuchan, seguido por comprender para tomar apuntes y comprender textos audiovisuales sobre su trabajo. Estos resultados confirman porque en la pregunta 8 todos los profesores afirmaron que los PE *prefieren trabajar la comprensión auditiva en clase*.

Pregunta 17: En relación con la comprensión de lectura en el campo laboral, numere de 1 a 3 lo que sus estudiantes manifiestan que necesitan para su trabajo (1 es lo menos importante y 3 es lo más importante):

Tabla 63. Variable: *Comprensión de lectura en el campo laboral.*

- a. Comprender diferentes tipos de textos. (informes, documentos gubernamentales, memorandos, correos electrónicos.).
- b. Identificar información relevante que le permita realizar tareas específicas.
- c. Comprender instrucciones escritas sobre aspectos administrativos y de la vida laboral.
- d. Otro ¿Cuál? _____

Con respecto a la *comprensión de lectura en el campo laboral*, el *comprender diferentes tipos de texto* es para el 63% de los profesores de ELE lo **más importante**, para el 25% lo **menos importante** y para el 13% **importante**. En cuanto a *identificar información relevante que le permita realizar tareas específicas*, el 50% dice que es **menos importante**, el 37% lo **más importante** y 13% **importante**. En relación con *comprender instrucciones escritas sobre aspectos administrativos y de la vida laboral*, el 63% dice que es **importante** y el 37% lo **más importante**. Finalmente, en la opción otro ¿cuál?, “*comprender en contexto las informaciones presentadas en los diferentes medios de comunicación*”.

Para la mayoría de los profesores de ELE, los PE necesitan en su campo laboral *comprender diferentes tipos de texto e instrucciones escritas sobre aspectos administrativos y de la vida laboral* y la mitad de los profesores considera que lo que menos necesitan los PE es *identificar información*

relevante que les permita realizar tareas específicas. Los resultados antes mencionados coinciden con los de la pregunta 9, en la cual la mayoría de los profesores afirmó que una de las actividades preferidas de los PE es *la lectura de textos relacionados con su campo laboral*, puede que sea debido a que se les facilita ya que como se indica en la pregunta 12, *leer* es la fortaleza de los profesionales expatriados, según los profesores.

Pregunta 18: En relación con la producción oral en el campo laboral, numere de 1 a 4 lo que sus estudiantes manifiestan que necesitan más en el trabajo. (1 es lo menos importante, 2 no tan importante, 3 importante y 4 muy importante):

Tabla 64. Variable: *Producción oral en el campo laboral.*

- a. Hacer exposiciones y presentaciones sobre temas de trabajo.
- b. Participar en discusiones en reuniones de trabajo.
- c. Contestar preguntas en presentaciones y reuniones sobre temas laborales.
- d. Conversar con clientes y colegas sobre productos y servicios.
- e. Otro ¿Cuál? _____

En la producción oral para el trabajo el *hacer exposiciones y presentaciones* es para el 50% de los profesores **importante**, para el 37% **muy importante**, para el 13% **no tan importante** e **importante**, *participar en discusiones en reuniones de trabajo* es para el 63% **muy importante**, para el 37% **importante**, *contestar preguntas en*

presentaciones y reuniones sobre temas laborales es para el 25% lo **menos importante, no tan importante, importante y muy importante**, *conversar con clientes y colegas sobre productos y servicios*, es para el 37% **muy importante e importante** y para el 13% **menos importante y nada importante**. Finalmente, en la opción *otra cuál*, un profesor agregó “*hacer declaraciones a medios de comunicación*”.

La mayoría de los profesores dice que para los PE en el trabajo es muy importante *participar en reuniones* e importante *hacer exposiciones y presentaciones* coincidiendo con los resultados de la pregunta 8, pues en ella todos los profesores afirmaron que los PE prefieren trabajar en clase *la expresión oral* y con los de la pregunta 9, en la que, todos los profesores escogieron que los PE para aprender español *prefieren en clase de ELE conversar sobre temas del trabajo*.

Pregunta 19: En relación con la producción escrita en el campo laboral, numere de 1 a 4 lo que sus estudiantes manifiestan que necesitan más en el trabajo. (1 es menos importante, 2 no tan importante, 3 importante y 4 es muy importante):

Tabla 65. Variable: Producción escrita en el campo laboral.

- a. Tomar notas en reuniones.
- b. Escribir textos relacionados con el campo profesional (Por ejemplo, informes).
- c. Escribir textos con diversos fines.
- d. Escribir correos electrónicos para clientes, proveedores, empleados.
- e. Otro ¿Cuál? _____

En la producción escrita en el campo laboral, *tomar notas en reuniones* es para el 50% de los profesores lo **menos importante**, para el 37% **no tan importante** y para el 13% **importante**; *escribir textos relacionados con el campo profesional*, es para el 50% **importante**, para el 37% **no tan importante** y para el 13% **muy importante**, *escribir textos con diversos fines*, para el 63% **no tan importante**, para el 50%, **muy importante** y para el 37% **importante**, *escribir correos electrónicos para clientes, proveedores y empleados* es para el 50% **muy importante**, para el 37 % **importante** y para el 13% lo **menos importante**.

En definitiva, para la mayoría de los encuestados, los PE necesitan *escribir textos con diversos fines* y *escribir correos electrónicos para clientes, proveedores y empleados* y para la mitad de los profesores lo que no necesitan los PE en el trabajo es *tomar notas en reuniones*, sin embargo, este último resultado contrasta con los de la pregunta 16, pues la mitad de los encuestados afirmaron que para los PE es importante *comprender y tomar apuntes sobre temas relacionados con el campo laboral*.

Pregunta 20: En relación con la mediación en el campo laboral, seleccione lo que sus estudiantes manifiestan que necesitan más en el trabajo:

Tabla 66. Variable: *El estudiante como mediador en el campo laboral.*

Mediación de textos

- a. Procesar un texto para presentar la información sintetizada.
- b. Interpretar y explicar datos provenientes de gráficas.

Mediación colaborativa de interacción

- c. Facilitar una interacción colaborativa entre colegas.
- d. Colaborar en la resolución de conflictos en el trabajo en equipo.

Comunicación mediadora

- e. Expresar su comprensión y apreciación de diferentes ideas, sentimientos y puntos de vista de sus colegas y jefes.
- f. Hacer preguntas y contribuir de manera productiva para avanzar en una discusión.

Estrategias para explicar un nuevo concepto

- g. Explicar tecnicismos dentro de su campo usando un lenguaje adecuado para un oyente sin conocimiento especializado.
- h. Reorganizar un texto de origen complejo para transmitirlo a una audiencia específica.
- i. Otro ¿Cuál? _____

En la mediación en el campo laboral, el 88% de los profesores afirma que los PE necesitan *expresar su comprensión y apreciación de diferentes ideas, sentimientos y puntos de vista de sus colegas y jefes, y hacer preguntas y contribuir de manera productiva para avanzar en la discusión*, el 75%, *colaborar en la resolución de conflictos en el trabajo en equipo*, para el 63% *facilitar una interacción colaborativa entre colegas*, para el 50% *interpretar y explicar datos provenientes de gráficas*, para el 38% *reorganizar un texto de origen complejo para transmitirlo a una audiencia específica*, el 25% *para procesar un texto para presentar la información sintetizada y explicar*

tecnicismos dentro de su campo usando un lenguaje adecuado para un oyente sin conocimiento especializado.

En síntesis, para la mayoría de los profesores de ELE, los PE necesitan para la mediación en el campo laboral manifestar que entienden y aprecian las ideas y formas de pensar de los demás, hacer preguntas y ayudar a que las conversaciones avancen, además necesitan ser mediadores frente a conflictos que se den en el grupo de trabajo. Para la mitad de los profesores los PE necesitan *interpretar y explicar datos provenientes de gráficas.*

Pregunta 21: En relación con la interacción en el campo laboral, seleccione lo que sus estudiantes manifiestan que necesitan más en el trabajo:

Tabla 67. Variable: *Interacción en el campo laboral*

Interacción hablada

- a. Participar en discusiones argumentando a favor y en contra de algo.
- b. Mantener una opinión evaluando propuestas alternativas.
- c. Reconocer los malentendidos y desacuerdos que surgen en la interacción.

Productos o servicios

- d. Resolver problemas o disputas de forma oral o escrita.
- e. Usar lenguaje persuasivo en una negociación.

Intercambio de información

- f. Comprender e intercambiar información y consejos relacionados con el campo profesional.
- g. Transmitir información detallada de forma fiable.

Interacción virtual

- h. Participar en intercambios de forma virtual.
- i. Reconocer los malentendidos y desacuerdos que surgen en la interacción virtual.
- j. Otro ¿Cuál? _____

Para la interacción en el campo laboral el 88% de los profesores considera que los PE necesitan en su trabajo *resolver problemas o disputas de forma oral o escrita*, el 75% *participar en discusiones argumentando a favor o en contra de algo, reconocer los malentendidos y desacuerdos que surgen en la interacción y usar un lenguaje persuasivo en una negociación*, para el 63% *mantener una opinión evaluando propuestas alternativas y comprender información y consejos relacionados con el campo profesional*, para el 50% *transmitir información detallada de forma fiable*, para el 38% de los profesores los PE necesitan *participar en intercambios de forma virtual y reconocer los malentendidos y desacuerdos que surgen en la interacción virtual*.

En resumen, la mayoría de los profesores opina que los PE en la interacción en el campo laboral necesitan hablar y escribir para resolver problemas, argumentar en un asunto, identificar malentendidos o desacuerdos, convencer durante una negociación, defender su opinión y escuchar a otros, comprender e intercambiar información del campo profesional, dar información fiable. Los resultados de esta pregunta coinciden con los de la 10, porque allí la mayoría dijo que los PE necesitan

expresar opiniones y conocimientos, influir en el interlocutor, y con los de la pregunta 18 pues la mayoría de los encuestados afirmaron que los PE necesitan participar en discusiones de forma oral.

Pregunta 22: Numere de 1 a 4 los aspectos de la comunicación no verbal en el campo laboral que se deberían tratar en clase de español lengua extranjera con profesionales expatriados. (1 es menos importante, 2 no tan importante, 3 importante y 4 es muy importante):

Tabla 68. Variable: Comunicación no verbal en el campo laboral.

- a. Cronémica en ámbitos profesionales (percepción del tiempo).
- b. Proxémica en ámbitos profesionales (distancia entre personas).
- c. Kinésica en ámbitos profesionales (gestos y movimientos corporales).
- d. Paralenguaje (pausas, silencios, sonidos producidos por suspiros, risa, llanto, etc.).
- e. Otro ¿Cuál? _____

En relación con los aspectos de la comunicación no verbal en el campo laboral que deberían tratarse en clase de ELE *la cronémica* es para el 38% de los profesores lo **menos importante**, para el 38% **muy importante** y para el 25% **importante**, *la proxémica*, es para el 38% **no tan importante** y **muy importante** y para un 25% **importante**, *la kinésica*, es para el 63% **importante**, para el 25% **muy importante** y para el 13% **no tan importante** y el *paralenguaje*, es para el 38% **muy**

importante e importante y para el 25% **no tan importante**.

Los resultados muestran que la mayoría de los profesores de ELE considera que se debe trabajar en clase *la kinésica*. Este resultado puede relacionarse con los de la pregunta 21, pues la mayoría de los profesores afirmó que los PE necesitan en la interacción en el campo laboral *reconocer los malentendidos y desacuerdos que surgen en la interacción*, aunque no se detalló el tipo de malentendidos, puede que estos surjan por desconocer la conducta no verbal.

Pregunta 23: En relación con la identidad corporativa, seleccione los temas que se deberían trabajar en la clase de español para profesionales expatriados. (Puede escoger más de una opción):

Tabla 69. Variable: Identidad corporativa

- a. La misión y visión de la empresa.
- b. Los valores de la empresa.
- c. Los objetivos de la empresa.
- d. El organigrama de la empresa.
- e. Las normas de la empresa en Colombia.

Los temas que se deberían trabajar en clase sobre identidad corporativa son para el 88% de los profesores *las normas de la empresa en Colombia*, para el 63 %, *los objetivos de la empresa y el organigrama de la empresa*, para el 50 % *la misión y visión de la empresa* y para el 38% *los valores de la empresa*. En la opción *otra ¿cuál?* no se adicionaron respuestas.

De acuerdo con la mayoría de los profesores encuestados en clase debería trabajarse la *normativa de las empresas en Colombia*, los *objetivos* y la *estructura organizacional* de la *empresa* y para la mitad de los encuestados la *misión y la visión*.

Pregunta 24: En relación con las formas de pensar de los miembros en una organización, seleccione los temas que se deberían trabajar en clase de español para profesionales expatriados:

Tabla 70. Variable: Formas de pensar de los miembros en una organización.

- a. El horario de trabajo.
- b. El código de vestuario y presentación personal.
- c. La distribución del espacio físico del lugar de trabajo.
- d. Los privilegios y beneficios de la empresa (Por ejemplo, la asignación de carro privado con chofer y escolta, clases de español, medicina prepagada, etc.).
- e. Otro ¿Cuál? _____

En relación con las formas de pensar de los miembros en una organización, en clase de ELE debería trabajarse para el 88% *el horario de trabajo*, para el 63% *los privilegios de la empresa*, para el 38% *el código de vestuario y presentación personal* y para el 13 % *la distribución del espacio físico del lugar de trabajo*, en la opción *otra cuál* dos profesores comentaron que siempre se habla del horario y los demás temas se tocan en el curso, y que no son temas que se “deberían” tratar en clase,

a menos que el profesor sea parte de la organización.

Pregunta 25: En relación con las formas de actuar de los miembros de una organización, seleccione los temas que se deberían trabajar en clase de español para profesionales expatriados. (Puede escoger más de una opción):

Tabla 71. Variable: Formas de actuar de los miembros de una organización

- | | |
|---|--|
| <p>a. Las actividades que refuerzan los valores de la empresa (cantar himnos y decir frases motivadoras antes de iniciar la jornada laboral).</p> <p>b. La distribución del espacio físico del lugar de trabajo.</p> <p>c. Las celebraciones (cumpleaños, día de la mujer, día de la secretaria, “jean Day”).</p> | <p>d. Los procedimientos administrativos (Por ejemplo, entrega de memorandos, realización de despidos, llamados de atención, entrega de incapacidades, etc.).</p> <p>e. Las medidas de seguridad en el lugar de trabajo.</p> <p>f. Otro ¿Cuál? _____</p> |
|---|--|

Con respecto a las formas de actuar de los miembros en una organización, en clase de

La pregunta anterior concluye los datos y resultados del nivel meso de la encuesta a profesores de ELE y da lugar a la presentación de las necesidades identificadas en este nivel, organizadas en dos columnas *necesidades de comunicación profesional y de cultura organizacional*, con *subtipos* (en negrilla) y *con categorías del subtipo* (en cursiva y con viñeta).

Tabla 72. Necesidades encontradas en el nivel meso a partir de los resultados de la encuesta realizada a profesores de ELE.

Necesidades de comunicación profesional	Necesidades de cultura organizacional
<p>Comprensión auditiva en el campo laboral</p> <p>Necesitan en su campo laboral comprender de forma detallada todo tipo de mensajes y exposiciones en conversaciones y reuniones.</p> <p>Comprensión de lectura en el campo laboral</p>	<p>Identidad corporativa</p> <p>Necesitan trabajar en clase las normas de la empresa en Colombia,</p>

ELE debería tratarse para el 75 % de los profesores *las celebraciones organizadas por los empleados y los procedimientos administrativos*, para el 50 % *las medidas de seguridad en el lugar de trabajo*, para el 38 % *las actividades que refuerzan los valores de la empresa*, y para el 25 % *la distribución del espacio físico en el lugar del trabajo*. En la opción *otra cuál*, dos profesores escribieron que no es un tema que “debería” trabajarse en clase, y “*yo no los tendría dentro del programa o de una unidad didáctica específica*”. En síntesis, la mayoría de los profesores encuestados considera que en clase de ELE se debería *trabajar las celebraciones preparadas por y para los empleados, los procedimientos administrativos*, para la mitad de los encuestados *las medidas de seguridad en el lugar de trabajo*.

<p>Necesitan comprender diferentes tipos de textos y comprender instrucciones escritas sobre aspectos administrativos y de la vida laboral.</p> <p style="text-align: center;">Producción oral en el campo laboral</p> <p>Requieren participar en discusiones en reuniones de trabajo y hacer exposiciones y presentaciones sobre temas de trabajo.</p> <p style="text-align: center;">Producción escrita en el campo laboral</p> <p>Requieren escribir textos con diversos fines, escribir correos electrónicos para clientes, proveedores, empleados y escribir textos relacionados con el campo profesional.</p> <p style="text-align: center;">El estudiante como mediador en el campo laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Mediación de textos:</i> Necesitan interpretar y explicar datos provenientes de gráficas. ● <i>Mediación colaborativa de interacción:</i> Necesita facilitar una interacción colaborativa entre colegas, colaborar en la resolución de conflictos en el trabajo en equipo. ● <i>Comunicación mediadora:</i> Necesitan expresar su comprensión y apreciación de diferentes ideas, sentimientos y puntos de vista de sus colegas y jefes, hacer preguntas y contribuir de manera productiva para avanzar en una discusión. <p style="text-align: center;">Interacción en el campo laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Interacción hablada:</i> Necesitan participar en discusiones argumentando a favor y en contra de algo, reconocer los malentendidos y desacuerdos que surgen en la interacción, mantener una opinión evaluando propuestas alternativas. ● <i>Productos o servicios:</i> Necesitan resolver problemas o disputas de forma oral o escrita, usar lenguaje persuasivo en una negociación. ● <i>Intercambio de información:</i> Requiere comprender e intercambiar información y consejos relacionados con el campo profesional y transmitir información detallada de forma fiable. <p style="text-align: center;">Comunicación no verbal en el campo laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Necesita aprender sobre la kinésica. 	<p>los objetivos de la empresa, el organigrama de la empresa, la misión y visión de la empresa.</p> <p>Formas de pensar de los miembros en una organización.</p> <p>Requieren aprender en clase el horario de trabajo, los privilegios y beneficios de la empresa.</p> <p>Formas de actuar de los miembros de una organización.</p> <p>Necesitan aprender en clase las celebraciones organizadas por los empleados, los procedimientos administrativos, las medidas de seguridad en el lugar de trabajo.</p>
--	--

Tal y como se observa en la *tabla 72* se encontraron en total 14 necesidades, 11 de ellas de comunicación profesional y 3 de cultura organizacional, las primeras del subtipo **comprensión auditiva y de lectura, producción oral y escrita en el campo laboral, mediación** (mediación de textos, colaborativa de interacción y de comunicación mediadora) **e interacción** (interacción hablada, productos y servicios e intercambio de información) **y comunicación no verbal**. En las necesidades de *cultura organizacional* los subtipos de necesidades de **identidad corporativa y formas de pensar y actuar de los miembros en una organización**.

Al concluir la presentación de las necesidades identificadas en este nivel se da paso a las necesidades del *nivel macro*.

6.1.2.4 Datos y resultados del nivel macro.

Las preguntas en este nivel inician con el número 26 y finalizan en la 35. Estas incluyen preguntas sobre necesidades culturales, necesidades socioculturales que incluyen preguntas sobre condiciones de vida y organización social, relaciones interpersonales, identidad colectiva y estilo

de vida y concluye con necesidades de situación sobre las características en un curso de EFP, del profesor con fines profesionales, su metodología, los materiales pedagógicos y los recursos tecnológicos.

Pregunta 26: Seleccione los aspectos de la cultura colombiana que usted considera deberían conocer los profesionales expatriados para trabajar en el país:

Tabla 73. Variable: Cultura colombiana

- a. Política y gobierno.
- b. Economía e industria.
- c. Sistema de salud.
- d. Sistema educativo.
- e. Sistema de transporte.
- f. Medios de comunicación.
- g. Religiones.
- h. Costumbres.
- i. Productos y artefactos culturales.
- j. Geografía e historia.
- k. Movimientos sindicales.
- l. Otro ¿Cuál? ____

Los aspectos de la cultura colombiana que deberían conocer los profesionales expatriados son para el 100% de los profesores de ELE *la política y gobierno*, *la economía e industria*, para el 88% *las costumbres*, para el 75% *el sistema de salud*, *los medios de comunicación*, productos y *artefactos culturales*, para el 63% *el sistema educativo y sistema de transporte*, para el 38% *la geografía e historia*. Finalmente, para el 25% *religiones y movimientos sindicales*. Ningún profesor de ELE agregó respuesta a la opción *otro cuál*, sin embargo, uno de ellos comentó “*todos son importantes, depende en gran medida del tipo de alumno y de sus intereses*”.

De acuerdo con lo anterior, todos los profesores consideran que los PE deben aprender sobre la organización del país y la economía, quizá, debido a que, como afirma la mayoría de los profesores en la pregunta 15, han enseñado a PE que se desempeñan en cargos administrativos y gerenciales y uno a embajadores y agregados. La mayoría de los profesores opina que los PE deberían conocer las prácticas que se realizan, los espacios en los que estas tienen lugar y la cultura se materializa.

Pregunta 27: Seleccione los elementos socioculturales sobre condiciones de vida y organización social que los profesionales expatriados deberían conocer:

Tabla 74. Variable: Condiciones de vida y organización social

- | | |
|--|--|
| a. Los comportamientos sociales y de ocio. | e. El acceso a la vivienda y mercado inmobiliario. |
| b. Los comportamientos en la mesa y la etiqueta. | f. La tramitación y obtención de documentos (Por ejemplo, la tarjeta de extranjería, el pase de conducción, etc.). |
| c. Las medidas de seguridad en el país. | g. Otro ¿Cuál? ____ |
| d. El sistema tributario. | |

Las condiciones de vida y organización social que los expatriados deberían conocer son para el 88% de los profesores *las medidas de seguridad en el país*, para el 75% *los comportamientos sociales y de ocio*, el *sistema tributario* y la *tramitación y obtención de documentos*, para el 50% *el acceso a la vivienda y mercado inmobiliario*, para el 38% *los comportamientos en la mesa* y la *etiqueta*, y en la opción *otro cuál* “*el comportamiento de la sociedad en períodos especiales: electorales, por ejemplo*” un profesor comentó “*depende en gran medida de la personalidad y de los intereses del estudiante*”.

Para la mayoría de los profesores los PE deberían conocer aquellas situaciones, condiciones, personas, lugares, etc. que podrían ser peligrosos para su seguridad, también los comportamientos de las personas y las actividades de tiempo libre que estas realizan. El tema sobre pago de impuestos y los pasos para adquirir documentos como la cédula de extranjería y el pase de conducir para la mitad de los profesores como conseguir un lugar donde vivir y las opciones para conseguirlo por medios seguros.

Pregunta 28: Seleccione los aspectos socioculturales sobre relaciones interpersonales que los profesionales expatriados deberían conocer:

Tabla 75. Variable: Relaciones interpersonales

- a. Las convenciones sociales y normas de cortesía en el trato con los clientes.
- b. Las convenciones sociales relacionadas con la forma de vestir según la situación.
- c. Las convenciones sociales y normas de cortesía relacionadas con el trato entre superiores jerárquicos y subordinados dentro y fuera del lugar de trabajo.
- d. Otro ¿Cuál? _____

Los aspectos socioculturales en relaciones interpersonales que los PE deberían conocer son para el 100% de los profesores *las convenciones sociales y normas de cortesía en el trato con los clientes* y las *convenciones sociales relacionadas con el trato entre superiores*, para el 50% *las convenciones sociales relacionadas con la forma de vestir según la situación*.

En síntesis, para todos los profesores de ELE los estudiantes deberían conocer como es el trato a *clientes*, personas con altos cargos en la empresa y subordinados *dentro y fuera del lugar de trabajo*. Los resultados pueden relacionarse con los de la pregunta 15 pues los cargos que ocupan o han ocupado los estudiantes de los profesores de ELE, son en su mayoría aquellos en los que los PE deben tratar con clientes y hacer parte de una jerarquía empresarial.

Pregunta 29: Seleccione los aspectos socioculturales sobre identidad colectiva y estilo de vida que los profesionales expatriados deberían conocer:

Tabla 76. Variable: *Identidad colectiva y estilo de vida.*

- a. Las convenciones sociales y comportamientos relacionados con el preparativo y disfrute de diferentes tipos de celebraciones.
- b. Las convenciones sociales y comportamientos en eventos sociales.
- c. Las convenciones sociales relacionadas con la forma de vestirse en celebraciones y festividades.
- d. Otro ¿Cuál? _____

En relación con la identidad colectiva y estilo de vida que los PE deberían conocer el 88% de los profesores cree que son *las convenciones sociales y comportamientos relacionados con el preparativo y disfrute de diferentes tipos de celebraciones*, para el 75% *las convenciones sociales y comportamientos en eventos sociales*, para el 50% *las convenciones sociales relacionadas con la forma de vestir en celebraciones y festividades* y en la opción *otra cuál* “*cómo comportarse en lugares considerados ‘zonas rojas’*”.

En resumen la mayoría de los profesores de ELE considera que los PE deberían conocer las prácticas y comportamientos en eventos relacionados con la preparación y disfrute, comportamientos y código de vestido, lo cual indica por qué en los resultados de la pregunta 25 la mayoría de los profesores dijo que en clase, los profesionales expatriados deberían conocer sobre *las celebraciones*

organizadas por los empleados y coincide con los resultados de la pregunta 28, allí la mitad de los profesores indicó que los PE deberían conocer *las convenciones sociales relacionadas con la forma de vestir en celebraciones y festividades*. Por otro lado, el comentario “*cómo comportarse en lugares considerados ‘zona roja’*” evidencia, al igual que en el interrogante 27 que para algunos profesores la seguridad de los estudiantes es tema de interés.

Pregunta 30: Seleccione los aspectos más importantes en un curso de español con fines profesionales:

Tabla 77. Variable: *Curso de español con fines profesionales*

- | | |
|--|---|
| a. Usted como profesor. | Los aspectos más importantes en un curso de español con fines profesionales son para el 100% de |
| b. El libro de texto. | |
| c. El estudiante. | |
| d. El lugar donde se desarrollan las clases. | |
| e. Las actividades de clase. | |

los profesores de ELE *las actividades de clase*, para el 88% *el estudiante*, para el 63% *el libro de texto*, para el 50% *ellos como profesores*, para el 38% *el lugar donde se desarrollan las clases* y en *otro ¿Cuál?* “*las actividades laborales a las que se debe enfrentar el expatriado*” y “*tener unos objetivos claros, que se dan por un programa bien diseñado*”.

De acuerdo con lo anterior, lo más importante en un curso de EFP son para todos

los profesores, las *actividades de clase* y para la mayoría *el estudiante* y *el libro de texto* y para la mitad, *ellos como profesores*.

Pregunta 31: Seleccione las características más importantes de un profesor de español como lengua extranjera (ELE) para profesionales expatriados:

Tabla 78. Variable: Características del profesor de español como lengua extranjera.

- a. La formación como profesor de ELE.
- b. La experiencia en la enseñanza de EFP a profesionales expatriados.
- c. El conocimiento del contexto laboral del profesional expatriado.
- d. La metodología.
- e. La motivación.
- f. Sus creencias acerca de la enseñanza y el aprendizaje.
- g. Otra ¿Cuál? _____

Las características más importantes del profesor de ELE son para el 88% de los profesores de ELE *la metodología*, para el 75% *la formación como profesor de ELE*, y para el mismo porcentaje, *el conocimiento del contexto laboral del PE*; para el 63% *la experiencia en la enseñanza de EFP a profesionales expatriados* y *sus creencias acerca de la enseñanza y el aprendizaje* y para el 50% *la motivación*. En la opción *otro* *cuál* dos profesoras agregaron *“la capacidad que tiene el profesor a adaptarse a las necesidades del estudiante”* y *“la curiosidad, estar actualizado, tener claras las necesidades del estudiante, crear*

espacios y materiales que se aproximen lo máximo posible a la realidad”.

Los resultados de esta pregunta indican que lo más importante de un profesor de ELE, de acuerdo con la mayoría de los encuestados son las técnicas y métodos empleados para enseñar, su preparación en el campo de ELE, su experiencia en EFP, el conocimiento del trabajo de los estudiantes y *sus creencias acerca de la enseñanza y el aprendizaje*.

Pregunta 32: ¿Qué metodología utiliza para sus clases con profesionales expatriados?

A la pregunta sobre la *metodología*, cinco profesores respondieron que utilizan el enfoque o método por tareas porque las actividades se ajustan al estudiante, simula las situaciones que vive, es fácil de adaptar a clases de EFP y le ha dado buenos resultados. Otro enfoque mencionado por tres profesoras es el *comunicativo*, afirman usarlo porque puede adaptarse a clases de EFP, *“el alumno logra poner en práctica sus tres dimensiones: agente social, hablante intercultural y aprendiente autónomo”*. Finalmente, una profesora respondió que usa el método *de casos y simulación*, porque *“el estudiante es protagonista, hay interacción, toma decisiones y se pone en el lugar del otro*.

En síntesis, debido a su utilidad y por la población a la que enseñan, la mayoría de los profesores de ELE utiliza el *enfoque por*

tareas, seguido por el *enfoque comunicativo*. Al relacionar estos resultados con los de la pregunta 31 se evidencia que para la mayoría de los profesores *la metodología y sus creencias* sobre la enseñanza y el aprendizaje son importantes para los maestros.

Pregunta 33: ¿Qué materiales pedagógicos usa para realizar sus clases con profesionales expatriados?

En relación con los materiales pedagógicos, siete profesores afirman que usan el *libro de texto* porque es necesario para el profesor y el estudiante, les permite saber hacia dónde va el curso y les “da *seguridad*”. Dos profesoras nombraron los libros *Expertos y Socios* porque se relacionan con el campo de los negocios y “*porque están bien estructurados*”. La mayoría, cinco profesores, asegura usar *material auténtico o material que el estudiante trae de su empresa*, porque “*posibilita trabajar sobre las necesidades e intereses del estudiante*”, “*pertenecen a la realidad del estudiante*”. Tres profesoras aseguran usar *material audiovisual* y una de ellas *juegos y páginas especializadas*.

De lo dicho antes, se obtiene que el material que usa la mayoría de las profesoras en clase de español es el *libro de texto, material auténtico o material que el estudiante trae de la empresa*. Los resultados de esta pregunta sobre el material auténtico

se relacionan con los resultados de la pregunta 31 en la que un profesor comentó que en un profesor importa “*crear espacios y materiales que se aproximen lo máximo posible a la realidad* [del estudiante]”

Pregunta 34: ¿Qué recursos tecnológicos usa para realizar sus clases con profesionales expatriados?

La mayoría de las profesoras utilizan *plataformas, páginas, sitios en línea, presentaciones en Power Point, un proyector y un computador* para realizar sus clases. En cuanto a los sitios en línea una profesora afirmó que los usa para que los estudiantes se familiaricen, se motiven y puedan practicar de modo individual en su tiempo libre. Dos profesoras incluyen el uso de *periódicos en línea y páginas especializadas en la enseñanza (Marcoele y profe de ELE)*.

Por otra parte, cuatro profesoras mencionan el *material en audio y video* y una los *teléfonos celulares* en clase porque “*hay que buscar dinamismo en las clases y variar las actividades*”, Finalmente, una profesora se refirió a los “*podcasts*” y el conocimiento de sus estudiantes porque esto enriquece las clases.

En definitiva, los recursos tecnológicos que usa la mayoría de las profesoras para su clase de español con PE son *plataformas, páginas de internet, sitios en línea, presentaciones en Power Point, proyector y*

computador y la mitad de las encuestadas *material en audio y video*.

Pregunta 35: Aparte del profesor, la metodología, los materiales pedagógicos y los recursos tecnológicos ¿Qué otros elementos consideran importantes para la clase de español lengua extranjera con profesionales expatriados?

La mayoría de las profesoras se refirieron a *materiales auténticos* como: “*revistas y periódicos (Dinero, La República, Portafolio)*” y “*folletos, presentaciones, páginas web, organigramas, correos electrónicos, etc.*”. Dos profesoras agregaron que una prefiere trabajar en espacios donde labora el estudiante y aprender sobre el sector “*donde se va a desempeñar el alumno*” y la otra trabaja sobre las necesidades e intereses de sus estudiantes. Una de ellas se refirió a la estrategia para enseñar y aprender con “*juego de roles*”, otra mencionó que lo más importante es “*lograr cohesionar los recursos humanos y pedagógicos teniendo en cuenta el contexto colombiano*” rescata la

Esta pregunta concluye la presentación de los datos y resultados del nivel macro de la encuesta a profesores de ELE y da lugar a la siguiente tabla, en la que las necesidades identificadas se ordenan en tres columnas: *necesidades culturales, socioculturales de y de situación* y en negrilla los *subtipos* de necesidad.

Tabla 79. Necesidades encontradas en el nivel macro a partir de los resultados de la encuesta realizada a profesores de ELE.		
Necesidades culturales	Necesidades socioculturales	Necesidades de situación

importancia de unir el factor humano (profesor y estudiante) con el empleo de los recursos pedagógicos.

Aparte del profesor, la metodología, los materiales pedagógicos y los recursos tecnológicos la mayoría de las profesoras considera importante para la clase de ELE con profesionales expatriados el *material auténtico*, coincidiendo con los resultados obtenidos en la pregunta 33 pues allí la mayoría de los encuestados resaltaron que este material es el que emplea en clase. Aunque esta pregunta intentaba indagar por otros elementos diferentes del material pedagógico se rescata la relevancia que este tiene entre las profesoras. En los resultados se encontró una coincidencia con los de la pregunta 31 pues allí la mayoría consideró que lo más importante de un profesor es *el conocimiento del contexto laboral* y aquí “*el conocimiento del sector donde se va a desempeñar el alumno*”.

<p>Cultura Necesitan conocer la política y gobierno, la economía e industria, las costumbres, el sistema de salud, los medios de comunicación, los productos y artefactos culturales, el sistema educativo y de transporte.</p>	<p>Condiciones de vida y organización social Necesitan aprender sobre las medidas de seguridad en el país, los comportamientos sociales y de ocio, el sistema tributario, la tramitación y obtención de documentos, el acceso a la vivienda y mercado inmobiliario.</p> <p>Relaciones interpersonales Necesitan aprender las convenciones sociales y normas de cortesía en el trato con los clientes y las convenciones sociales y normas de cortesía relacionadas con el trato entre superiores jerárquicos y subordinados dentro y fuera del lugar de trabajo.</p> <p>Identidad colectiva y estilo de vida Necesitan aprender las convenciones sociales y comportamientos relacionados con el preparativo y disfrute de diferentes tipos de celebraciones, los comportamientos en eventos y las convenciones sociales relacionadas con la forma de vestirse en celebraciones y festividades.</p>	<p>Curso de español con fines profesionales En un curso de EFP importan las actividades de clase, el estudiante, el libro de texto y el profesor</p> <p>Profesor su metodología, su formación como profesor de ELE, el conocimiento del contexto laboral del PE, su experiencia en la enseñanza de EFP a profesionales expatriados, Sus creencias acerca de la enseñanza y el aprendizaje.</p> <p>Metodología Se requiere el enfoque por tareas y el enfoque comunicativo.</p> <p>Material En la clase de ELE para PE importa el libro de texto, el material auténtico o material que el estudiante traiga de su trabajo, usar plataformas, páginas de internet, presentaciones, proyector y computador, material en audio y video.</p>
--	---	---

Como se observa en la tabla 79 las necesidades que se encontraron en el *nivel macro* son *culturales, socioculturales* y de *situación*, Las primeras porque hacen referencia a los elementos, prácticas e instituciones de la **cultura colombiana**. Las segundas, se refieren a **condiciones de vida y de organización social** que incluye aprender sobre las características de la sociedad a la que se integra el PE y aprender a relacionarse con las personas del país de acogida, es decir, aprender sobre las **necesidades interpersonales** y aprender sobre las maneras de comportarse en diferentes situaciones sociales del nuevo contexto, en otras palabras, aprender sobre **identidad colectiva y estilo de vida**. Las terceras indican la importancia de algunos elementos como por ejemplo el estudiante, el profesor, material, la metodología, los recursos, el espacio, en síntesis, todo aquello que repercute en la enseñanza y en el aprendizaje de una lengua.

Concluida la presentación de las necesidades encontradas en el *nivel macro*, se lleva a cabo la introducción de los datos y resultados obtenidos en el último nivel de esta investigación la *intersección* de los tres niveles de necesidades.

6.1.2.5 Datos y resultados de la intersección de los tres niveles de necesidades.

La intersección de los tres niveles inicia en la pregunta 36 y finaliza en la 41. Las preguntas en este nivel tienen que ver con actitudes interculturales, asimilación de saberes culturales, mediación cultural, interacción cultural e inquietudes que los estudiantes hayan manifestado a sus profesores en clase.

Pregunta 36: En relación con la configuración de una identidad cultural, numere en orden de importancia las actitudes interculturales que podrían trabajarse en clase de español para profesionales expatriados siendo 1 nada importante, 2 algo importante, 3 importante y 4 la muy importante.

Tabla 80. Variable: Configuración de una identidad cultural

Empatía

a. Comprensión de los comportamientos, juicios y valores de la cultura colombiana y empresarial.

Curiosidad, apertura

b. Adaptación progresiva a la cultura colombiana y de la empresa.

Disposición favorable

c. Reconocimiento de las diferencias culturales en las formas de negociar.

Tolerancia a la ambigüedad

d. Comprensión y respeto por los elementos de la cultura colombiana y de la empresa que podrían ser "extraños" para la cultura del estudiante.

e. Otra ¿Cuál? _____

En la configuración de una identidad cultural, *la comprensión de los comportamientos, los juicios y valores de la cultura colombiana y empresarial* es para el 50% de los profesores **muy importante**, para el 25% algo **importante** y para el 13% **nada importante** e **importante**. En cuanto *trabajar la adaptación progresiva a la cultura colombiana y de la empresa* es para el 50% es **muy importante**, para el 38% **importante** y para el 13% **nada importante**, *el reconocimiento de las diferencias culturales en las formas de negociar* es para el 63% **muy importante**, para el 25% **algo importante** y para el 13% **importante**.

Finalmente, *la comprensión y respeto por los elementos de la cultura colombiana y de la empresa que podrían ser "extraños" para la cultura del estudiante* es para el 38% **muy importante**, para el 25% **nada importante** e **importante** y para el 13% **algo importante**.

En síntesis, para la mayoría de los profesores, se podría trabajar en clase de ELE el *reconocimiento de las diferencias culturales en las formas de negociar, la comprensión de los comportamientos y la adaptación progresiva a la cultura colombiana y de la empresa*.

Pregunta 37: En relación con la asimilación de los saberes culturales, numere en orden de importancia las actitudes interculturales que podrían trabajarse en clase de español para profesionales expatriados siendo 1 la menos importante y 2 la más importante.

Tabla 81. Variable: Asimilación de los saberes culturales

Curiosidad y apertura

a. Interés por conocer más acerca de la cultura colombiana (economía, política, tradiciones, formas de negociar, actitudes).

Tolerancia y ambigüedad

b. Tolerancia al desconocimiento de algunos fenómenos culturales del país y de la empresa.

Sobre asimilación de los saberes culturales, trabajar en clase *el interés por conocer más acerca de la cultura colombiana* es para el 75% de los encuestados lo **más importante** y para el 25% lo **menos importante**, y *la tolerancia al*

desconocimiento de algunos fenómenos culturales del país y de la empresa es para el 63% lo **más importante** y para el 37% lo **menos importante**.

En relación con la asimilación de los saberes culturales, tanto el interés por la cultura como la tolerancia a la diferencia son para la mayoría de los profesores importantes en clase. Los resultados coinciden con la pregunta anterior, toda vez que se dio importancia al reconocimiento y comprensión de la diferencia cultural del país y de la empresa.

Pregunta 38: En relación con la mediación cultural, numere en orden de importancia las actitudes interculturales que podrían trabajarse en clase de español para profesionales expatriados siendo 1 la menos importante y 3 la más importante.

Tabla 82. Variable: *Mediación cultural*

Disposición favorable y flexible

- a. Colaboración a colegas de un contexto cultural diferente que tengan problemas relacionados con el trabajo.
- b. Mediación en encuentros interculturales, en discusiones con colegas sobre tareas simples, horas de trabajo, vacaciones.
- c. Mediación con visitantes, socios o clientes en una discusión en un equipo internacional.

En relación con la mediación cultural en clase podría trabajarse la *mediación en encuentros interculturales, en discusiones con colegas sobre tareas simples, horas de trabajo, vacaciones* pues es para el 37% de los profesores la **más importante** y para el

63% **importante**. La *mediación con visitantes, socios o clientes en una discusión en un equipo internacional* es para 38% lo **más importante e importante** y para el 24% lo **menos importante**. La *colaboración a colegas de un contexto cultural diferente que tengan problemas relacionados con el trabajo* es para el 50% **más importante**, para el 13% **importante** y para el 50% lo **menos importante**.

En relación con la mediación cultural, la mayoría de los profesores piensa que debería trabajar en clase de ELE la mediación con colegas sobre tareas simples y temas del trabajo, este resultado coincide con el de la pregunta 20, pues allí, la mayoría de los profesores dijeron que los PE necesitan facilitar la mediación entre colegas.

Pregunta 39: En relación con la interacción cultural, numere en orden de importancia las actitudes interculturales que podrían trabajarse en clase de español para profesionales expatriados siendo 1 la menos importante y 3 la más importante.

Tabla 83. Variable: *Interacción cultural*

- | | |
|---|--|
| <p>Curiosidad, apertura</p> <p>a. Resolución de malentendidos durante la interacción con personas del país y de la empresa.</p> <p>Disposición favorable</p> <p>b. Interés por acercarse a las personas de la</p> | <p>cultura colombiana y de la empresa.</p> <p>Regularización de los factores afectivos</p> <p>c. Neutralización de las opiniones negativas que se puedan producir sobre la cultura.</p> |
|---|--|

Con respecto a las actitudes interculturales relacionadas con la interacción cultural, la *resolución de malentendidos durante la interacción con personas del país y de la empresa* es para el 50% de los profesores lo **más importante** para el 25% lo **menos importante** e **importante**. En relación con *el interés por acercarse a las personas de la cultura colombiana y de la empresa* esta es para el 75% lo **más importante** y para el 25% **importante**. Finalmente, *la neutralización de las opiniones negativas que se puedan producir sobre la cultura* es para el 50% lo

menos importante, para el 37% **importante** y para el 13% lo **más importante**.

De acuerdo con lo anterior, para la mayoría de los profesores, en clase se podría trabajar el interés por la cultura colombiana y la de la empresa y la *resolución de malentendidos durante la interacción con personas del país y de la empresa*, lo cual concuerda con los resultados de la pregunta 6, pues la mayoría de los encuestados dijeron que los PE desean aprender español para acercarse a la cultura y la pregunta 21, allí la mayoría de profesores afirmaron que en el campo laboral los PE necesitan reconocer malentendidos que surgen en la interacción.

Pregunta 40: Mencione alguna situación, tema o pregunta de sus estudiantes profesionales expatriados que a usted le haya llamado la atención por su particularidad. (Por ejemplo, en una clase de ELE un estudiante preguntó por la manera como debía cortejar a una mujer colombiana).

En relación con las respuestas dadas por los profesores de ELE a esta pregunta, se presenta la siguiente tabla resumen.

Tabla 84. <i>Respuestas dadas por los profesores de ELE en la pregunta 40 en la intersección de los tres niveles de necesidades</i>	
Situación, tema o pregunta	Cita
Relaciones sociales a nivel personal y laboral	<i>“¿Cómo es el trato entre los compañeros de trabajo?” “He tenido estudiantes a quienes les ha generado una gran ansiedad participar en reuniones ...”</i>
Proxémica	<i>“Siempre les llama la atención la distancia física que manejamos los colombianos”.</i>
Formas de tratamiento	<i>“Les cuesta trabajo entender la manera en que usamos tú o usted”.</i>
Pragmática	<i>“El estudiante preguntó cómo se podía participar en una conversación si los colombianos querían hablar siempre”.</i>
Temas culturales	<i>“Solicitud para la preparación de comidas típicas colombianas” y “aprender groserías y entender el significado de algunas de ellas”.</i>

Como se observa en la *tabla 86* se categorizaron las situaciones, temas o preguntas que los PE han hecho a los profesores de ELE y se incluyó una cita textual de las respuestas dadas por los profesores. De lo dicho por los encuestados se puede concluir que la mayoría de sus respuestas están relacionadas con la interacción y pocas con la cultura.

Pregunta 41: Si tiene un comentario final por favor escríbalo aquí:

Los profesores agregaron comentarios relacionados con el tema del trabajo y su importancia: “*gracias, creo que el tema es vital. Las felicito por tenerlo en cuenta*” y “*ojalá esta investigación termine en un material específico para los*

estudiantes de español con fines específicos de negocios”.

Por otro lado, mencionaron características a contemplar en esta población “*hay otros profesionales expatriados que no hacen negocios*” “*además, creo que también las respuestas dependen del lugar de procedencia de los profesionales expatriados. Creo que podríais tener en cuenta también la nacionalidad*”.

Por lo expresado por los profesores se puede decir que este trabajo genera interés entre los mismos y manifiesta el deseo, al menos en uno de ellos, por contar con material pedagógico que permita trabajar con esta población.

Aquí concluye la presentación de los datos y resultados del nivel de intersección de los tres niveles de necesidades de la encuesta a profesores de ELE. En la siguiente tabla, se ordenan las necesidades en dos columnas: *necesidades interculturales* y *ocultas, por subtipos* (en negrilla) y *por categorías del subtipo* (en cursiva y con viñeta).

Tabla 85. *Necesidades encontradas en la intersección de los tres niveles de necesidades a partir de los resultados de la encuesta realizada a profesores de ELE*

Necesidades interculturales	Necesidades ocultas
<p>Configuración de una identidad cultural</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Disposición favorable:</i> Requieren conocer las diferencias culturales en las formas de negociar. ● <i>Empatía:</i> Necesitan comprender los comportamientos, juicios y valores de la cultura colombiana y empresarial ● <i>Tolerancia a la ambigüedad:</i> Requieren comprender y respetar los elementos de la cultura colombiana y de la empresa que podrían ser “extraños” para la cultura del estudiante. 	<p>Necesitan saber sobre el trato entre los compañeros de empresa, y a participar en reuniones.</p> <p>Requieren comprender la comunicación hablada, la proxémica, las formas de</p>

<p>Asimilación de los saberes culturales</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Curiosidad y apertura:</i> Necesitan desarrollar interés por conocer más acerca de la cultura colombiana (economía, política, tradiciones, formas de negociar, actitudes) ● <i>Tolerancia a la ambigüedad:</i> Requieren tolerancia al desconocimiento de algunos fenómenos culturales del país y de la empresa. <p>Mediación cultural</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Disposición favorable y flexible:</i> Es indispensable aprender a mediar en encuentros interculturales, en discusiones con colegas sobre tareas simples, horas de trabajo, vacaciones y mediar con visitantes, socios o clientes en una discusión en un equipo internacional. <p>Interacción cultural</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Disposición favorable:</i> Necesitan trabajar en clase el interés por acercarse a las personas de la cultura colombiana y de la empresa. ● <i>Curiosidad, apertura:</i> Requieren trabajar la resolución de malentendidos durante la interacción con personas del país y de la empresa. ● <i>Regularización de los factores afectivos:</i> Necesitan aprender a neutralización las opiniones negativas que se puedan producir sobre la cultura. 	<p>tratamiento (tú y usted) y turnos de habla.</p> <p>Necesitan de actividades que promuevan el conocimiento de la cultura (comidas típicas colombianas, dichos y expresiones populares).</p> <p>Requiere aprender vocabulario coloquial (groserías y entender el significado de algunas de ellas).</p>
--	---

Como se aprecia en la *tabla 85* las necesidades encontradas son 9 *interculturales* y 4 *ocultas*. Las primeras, con los subtipos **configuración una identidad cultural** (de disposición favorable, empatía y tolerancia a la ambigüedad) de **asimilación de los saberes culturales** (de curiosidad y apertura, y tolerancia a la ambigüedad) **mediación cultural** (disposición favorable y flexible) **interacción cultural** (Disposición favorable, Curiosidad, apertura, regularización de los factores afectivos). Las segundas, son de diverso tipo, relacionadas con las situaciones que pueden suscitar duda, curiosidad, inquietud, preocupación o incertidumbre en el estudiante.

Ahora se presenta la triangulación entre estamentos y con el marco teórico de la investigación, este último, como se mencionó en el apartado 4.3 incluye el cruce con el marco conceptual y antecedentes del trabajo.

6.3 Triangulación

A lo largo de este capítulo se han desarrollado dos pasos de la triangulación: primero, se describieron los datos obtenidos en las encuestas por cada nivel y segundo, al final de cada nivel se establecieron en tablas resumen los primeros tipos de necesidades. En el siguiente numeral se presenta la triangulación entre estamentos, las necesidades finales, las cuales se cruzan con el marco conceptual de la investigación y con los antecedentes.

6.3.1 Triangulación entre estamentos.

Para la triangulación entre estamentos, profesionales expatriados y profesores de ELE, se tomaron los porcentajes de respuesta que exceden el 50% inclusive. Dado que ya se presentaron exhaustivamente los resultados de cada encuesta, en las siguientes 4 tablas organizadas en los niveles micro, meso, macro e intersección se presenta la triangulación entre estamentos, a su vez, cada tabla se organiza por tipos de necesidades, subtipos, y en algunos casos, por categorías del subtipo.

Tabla 86. Triangulación entre estamentos nivel micro.	
Tipo de necesidades: NECESIDADES SUBJETIVAS	
Subtipo de necesidades	Categoría del subtipo de necesidad
Expectativas en cuanto al aprendizaje de español	Para la mayoría de ambos estamentos los PE esperan <i>hablar con fluidez, mejorar la gramática, y aprender vocabulario para hablar con nativos</i> . La mitad de los profesores y de PE dice que la expectativa de los estudiantes es <i>entender mejor cuando habla con nativos del español</i> . La mayoría de los estudiantes espera <i>mejorar su pronunciación</i> y la mitad tiene la expectativa de <i>escribir mejor los textos relacionados con su trabajo</i> .
Deseo en cuanto al aprendizaje del español	Todos los estudiantes y la mayoría de los profesores coinciden en que el deseo de los PE es aprender español para <i>interactuar con hablantes nativos de español</i> para la mayoría de los dos estamentos es para <i>trabajar en países de esta lengua</i> . La mitad de los estudiantes y la mayoría de los profesores afirma que los estudiantes desean aprender para <i>acercarse a la cultura</i> y la mitad dice que para <i>viajar</i> .
Preferencias de trabajo en clase	La mayoría de los estudiantes y profesores coincide en afirmar que los PE prefieren trabajar <i>individualmente</i> , la mayoría de los profesores afirma que también prefieren trabajar en <i>parejas</i> .
Preferencias de habilidades y contenidos	Ambos estamentos concuerdan en que los PE prefieren trabajar la <i>expresión y la comprensión oral y la gramática</i> . La mayoría de los profesores dice que los PE también prefieren trabajar en clase el <i>vocabulario</i> y la <i>cultura</i> .
Tipos de actividades preferidas para realizar en clase	La mayoría de ambos estamentos concuerda en que las actividades preferidas son la <i>interacción cara a cara y conversar sobre temas del trabajo</i> . La mitad de los estudiantes en <i>hacer ejercicios de gramática</i> y la mayoría de los profesores en <i>ver y/o escuchar noticias, música, conferencias “podcasts” y leer textos relacionados con el campo profesional</i> .
Tipo de necesidades: NECESIDADES OBJETIVAS	
Uso de la lengua	Para la mitad de los profesores y la mayoría de los PE es necesario en el ámbito personal trabajar en clase de español el <i>dar y pedir información</i> . Para todos los profesores y la mayoría de expatriados <i>expresar opiniones y conocimientos</i> y para la mayoría de ambos estamentos <i>proponer e influir en el interlocutor</i> ., En relaciones sociales la mitad de los profesores y la mayoría de PE escogió <i>dirigirse a alguien</i> , y la mayoría de los profesores agrega <i>disculpase/responder a una disculpa, agradecer/responder a un agradecimiento, despedirse</i> . En estructurar el discurso la mitad de los profesores y la mayoría de PE escogieron <i>concluir un tema</i> ; y la mayoría de los profesores <i>reformular lo dicho, pedir la palabra y hacer una interrupción</i> .

Competencias lingüísticas	La mayoría de los PE considera que su fortaleza es hablar , pero la mitad de los estudiantes y la mayoría de los profesores considera que es escuchar y leer .
Necesidades comunicativas	En la producción oral la mayoría de ambos estamentos considera que las necesidades comunicativas son la <i>realización de presentaciones orales, uso de estructuras gramaticales</i> y para ambas mitades <i>la forma de opinar</i> , en este mismo respecto la mayoría de los estudiantes escogió la <i>pronunciación es español</i> mientras que la mayoría de los profesores dice que <i>el uso de léxico especializado</i> . En producción escrita ambos estamentos dicen que a los PE se les dificulta la <i>escritura de textos con cohesión y coherencia</i> y la mitad de los estudiantes considera que debe mejorar en <i>el uso de conectores</i> mientras que la mitad de los profesores opina que los PE tienen dificultades en la <i>escritura de textos sobre temas de su campo profesional</i> .
Contenidos gramaticales	La mayoría de ambos estamentos considera como temas complejos el complemento de objeto directo e indirecto , para la mitad de los PE el subjuntivo y para la mayoría de los profesores son los tiempos verbales (contraste de pasados) , el estilo indirecto , y el uso de preposiciones , y para la mitad de ellos los verbos ser y estar más adjetivo y la concordancia de género y número de sustantivos y adjetivos .
Contenido pragmático	La mitad de los estudiantes y de profesores considera que se debe trabajar en clase para la construcción e interpretación del discurso en <i>el uso de marcadores del discurso</i> , la mitad de los estudiantes la modalización , en los <i>recursos gramaticales</i> , para la mayoría de los profesores la construcción e interpretación del discurso en <i>el uso de recursos léxico-semánticos (sinónimos, hiperónimos)</i> , <i>la intención al hablar</i> , para la conducta interaccional en <i>la cortesía verbal y la cortesía verbal valorizante</i> y para la modalización en la <i>entonación, el timbre, las pausas, los suspiros, los silencios</i> .

En la tabla 86 se presentan las necesidades subjetivas con 5 subtipos y necesidades objetivas con 5 subtipos y 22 categorías del subtipo (a la columna de la derecha en negrilla). Cabe recordar cómo se mencionó en el marco metodológico (ver capítulo 5), que no en todos los subtipos de necesidades hay categorías del subtipo pues en algunos casos no fue posible establecerlas debido a su amplitud o complejidad. Concluida la presentación de la triangulación entre estamentos del nivel micro se presenta en la siguiente tabla las necesidades del nivel meso.

Tabla 87. Triangulación entre estamentos nivel meso.	
Tipo de necesidades: NECESIDADES DE COMUNICACIÓN PROFESIONAL	
Subtipos de necesidades	Categorías del subtipo
Actividades en el lugar de trabajo	En comprensión auditiva los profesionales expatriados coinciden con la mayoría de los profesores en decir que en el campo laboral los PE necesitan <i>comprender de forma detallada todo tipo de mensajes y exposiciones en conversaciones y reuniones en el campo laboral</i> , para la mitad de los profesores lo PE necesitan <i>comprender y tomar apuntes y entender información que ven y escuchan en videos</i> . En comprensión lectora en el trabajo para la mayoría de los profesores los PE necesitan <i>comprender diferentes tipos de textos</i> y comprender instrucciones escritas sobre aspectos administrativos y de la vida laboral. En producción oral en el campo laboral un porcentaje alto de los PE y de los profesores de ELE coincide en afirmar que los PE <i>necesitan participar en discusiones en reuniones</i> . Para la mayoría de los

	expatriados y la mitad de los profesores, los PE <i>necesitan hacer exposiciones y presentaciones</i> sobre temas de trabajo. Para la mayoría de los estudiantes, los PE <i>necesitan contestar preguntas en presentaciones y reuniones</i> y para la mayoría de los profesores, los PE <i>necesitan conversar con clientes y colegas sobre productos y servicios</i> . En producción escrita en el campo laboral todos los expatriados coinciden con la mitad de los profesores en considerar que los PE necesitan escribir correos electrónicos para clientes, proveedores, empleados y la mitad de los profesores dice que los PE necesitan escribir textos con diversos fines.
Estudiante como mediador en el campo laboral	Un alto porcentaje de estudiantes y profesores coincide en que los PE necesitan la comunicación mediadora para <i>expresar su comprensión y apreciación sobre los puntos de vista de los demás en el trabajo y facilitar una discusión a través de preguntas</i> . La mayoría de PE y de profesores en la mediación colaborativa de interacción considera que el PE necesita <i>facilitar la colaboración entre colegas y ayudar en la resolución de un conflicto en un grupo de trabajo</i> . Por otra parte, la mitad de los PE sobre las estrategias para explicar un nuevo concepto necesita <i>usar lenguaje sencillo para explicar tecnicismos</i> mientras que la mitad de los profesores afirma que, en la mediación de textos , los PE necesitan <i>interpretar datos provenientes de gráficas</i> .
Interacción laboral	Todos los estudiantes coinciden con la mayoría de los profesores en decir que los PE necesitan en su trabajo <i>participar en discusiones argumentando a favor y en contra de algo y mantener una opinión evaluando propuestas alternativas</i> ; en este mismo sentido la mayoría de los profesores a diferencia de los estudiantes consideran que en la interacción hablada los PE necesitan <i>reconocer los malentendidos y desacuerdos que surgen en la interacción</i> . Todos los estudiantes consideran que necesitan la interacción virtual para <i>participar en intercambios de forma virtual</i> y la mitad para <i>reconocer los malentendidos y desacuerdos que surgen allí</i> , no obstante, una mínima parte de los profesores encuestados no lo cree necesario. En cuanto a intercambio de información un porcentaje alto de PE y de profesores coincide en que los expatriados necesitan <i>comprender e intercambiar información y consejos relacionados con el campo profesional</i> y la mayoría de los estudiantes coincide con la mitad de los profesores de ELE en pensar que los PE necesitan en su trabajo <i>transmitir información detallada y de forma fiable</i> . Tanto la mayoría de los PE como la mayoría de los profesores coincide en opinar en relación con productos y servicios que los PE necesitan en su trabajo <i>resolver problemas de forma oral y escrita</i> , a lo anterior los profesores añaden que los PE necesitan <i>usar más en su trabajo lenguaje persuasivo en una comunicación</i> .
Tipos de necesidades: NECESIDADES DE CULTURA ORGANIZACIONAL	
Identidad corporativa	La mitad de los estudiantes y la mayoría de los profesores considera que debe trabajarse en clase de ELE <i>las normas de la empresa en Colombia</i> , la mayoría de los profesores considera que los PE deben aprender en clase <i>los objetivos y el organigrama de la empresa</i> y la mitad <i>la misión y visión de la empresa</i> .
Formas de pensar de los miembros de una organización	La mitad de los estudiantes cree que se debería trabajar en clase el aprender sobre <i>el código de vestuario, la presentación personal y la distribución del espacio en el lugar de trabajo</i> para la mayoría de los profesores, los PE deberían aprender sobre <i>el horario de trabajo y los privilegios de la empresa</i> .
Las formas de actuar de los miembros de una organización	La mitad de los PE y para la mayoría de los profesores debería trabajarse en clase de ELE <i>las celebraciones de los empleados</i> , en este mismo aspecto la mitad de los profesores agregó que debería aprenderse sobre <i>los procedimientos administrativos y las medidas de seguridad en el lugar de trabajo</i> .

En la tabla 87 las necesidades resultantes son de comunicación profesional con 7 subtipos y 8 categorías del subtipo (en negrilla) y de cultura organizacional con 3 subtipos sin categorías del subtipo porque como se dijo anteriormente, debido a su amplitud y complejidad no fue posible establecerlas. A continuación, se presenta la tabla de triangulación del nivel macro.

Tabla 88. Triangulación entre estamentos nivel macro.	
Tipo de necesidades: NECESIDADES CULTURALES:	
Subtipos de necesidades	Categorías del subtipo
Cultura	Todos los PE y la mayoría de los profesores concuerdan que un PE debería conocer para trabajar en Colombia <i>las costumbres</i> , la mayoría de los estudiantes y profesores coinciden en que necesitan conocer el sistema de salud, la mitad de los estudiantes y todos los profesores piensan que deberían conocer <i>la política y el gobierno</i> , la mitad de los PE y la mayoría de los profesores opinan que los PE deberían conocer el sistema educativo. Para la mayoría de los profesores, los PE deberían conocer el sistema de transporte, los medios de comunicación y los productos y artefactos culturales y para la mayoría de los estudiantes se debe aprender <i>geografía e historia</i> .
Tipo de necesidades: NECESIDADES SOCIOCULTURALES	
Las condiciones de vida y organización social	La mayoría de los PE y los profesores de ELE estiman que los PE necesitan conocer sobre <i>las medidas de seguridad del país y la tramitación y obtención de documentos</i> . La mitad de los PE y la mayoría de los profesores sobre <i>comportamientos sociales y de ocio</i> . Para la mayoría de los profesores, <i>el sistema tributario</i> y para la mitad de los profesores <i>el acceso a la vivienda y el mercado inmobiliario</i> .
Relaciones interpersonales	Ambos estamentos consideran que los PE necesitan saber sobre las <i>convenciones sociales y normas de cortesía en el trato con clientes</i> . Todos los profesores creen que los PE deberían conocer las <i>convenciones sociales y normas de cortesía relacionadas con el trato entre superiores jerárquicos y subordinados dentro y fuera del lugar de trabajo</i> . Para la mitad de los profesores los PE deberían conocer <i>las convenciones sociales relacionadas con las formas de vestir según la situación</i> .
La identidad colectiva y estilo de vida	Ambos estamentos coinciden en afirmar que los PE deberían conocer <i>las convenciones sociales en eventos sociales</i> . La mitad de los estudiantes y la mayoría de los profesores afirma que los PE deberían conocer <i>las convenciones sociales y comportamientos relacionados con el preparativo y disfrute de diferentes tipos de celebraciones</i> . Además, para la mitad de los profesores los PE deberían conocer <i>las convenciones sociales relacionadas con las formas de vestirse en celebraciones y festividades</i> .
Tipos de necesidades: NECESIDADES DE SITUACIÓN	
Curso de español con fines profesionales (EFP)	Para todos los PE y la mitad de los profesores <i>el profesor</i> , para la mayoría de PE y profesores es <i>el estudiante</i> . Mientras que el libro de texto es importante para una clase de EFP para la mayoría de los profesores, no lo es para la mayoría de los estudiantes. En cuanto <i>las actividades de clase</i> , estas son importantes para todos los profesores y para la mitad de los PE.

Las características más importantes de un profesor de ELE	La mayoría de ambos estamentos coincide en que lo más importante de un profesor es su metodología, la mitad de los estudiantes y la mayoría de los profesores en <i>la experiencia en la enseñanza de EFP a profesionales expatriados</i> , la mayoría de los PE y la mitad de los profesores coinciden <i>la motivación</i> . Para ningún PE el que el profesor conozca su <i>contexto laboral</i> es importante; sin embargo, para la mayoría de los profesores de ELE sí lo es. Finalmente, para la mayoría de los profesores es importante la formación como profesor de ELE y sus creencias en la enseñanza y aprendizaje.
Factores ambientales	La mayoría de los expatriados opinan que el lugar de aprendizaje debe ser <i>silencioso</i> para pocos es importante que el lugar sea <i>iluminado, cálido</i> y para ninguno que sea espacioso.
Metodología	De acuerdo con la mayoría de los profesores las metodologías empleadas por ellos es el enfoque por tareas y para la mayoría de los estudiantes la metodología es importante.
Material y recursos pedagógicos	La mitad de los PE para aprender ELE prefieren <i>las revistas, textos literarios y periódicos, los libros de texto, las guías hechas por el profesor, documentos relacionados con el campo profesional y las plataformas tecnológicas</i> , y para la mayoría de los profesores el <i>libro de texto, material auténtico, las plataformas tecnológicas, las páginas de internet o sitios en línea, presentaciones, computador</i> . Los resultados obtenidos acerca del material indican que tanto los PE como profesores tienen preferencia por <i>material auténtico</i> relacionado con el campo laboral, <i>libros, revistas, periódicos, páginas web</i> , etc.

En la tabla anterior se presentaron las necesidades resultantes de la triangulación entre estamentos. Las necesidades son culturales con 1 subtipo, socioculturales con 3 subtipos y de situación con 5 subtipos, aquí al igual que la anterior no hay categorías del subtipo debido a que como se ha mencionado no se pudieron establecer. Para concluir la presentación de la triangulación entre estamentos se muestra enseguida la última tabla de necesidades resultantes, estas corresponden al nivel *de intersección de los tres niveles de necesidades*.

Tabla 89. Triangulación entre estamentos nivel de intersección de los tres niveles de necesidades.	
Tipos de necesidades: NECESIDADES INTERCULTURALES	
Subtipos de necesidades	Categoría del subtipo
Configuración de una identidad cultural	Los dos estamentos coinciden en que es necesario desarrollar en el estudiante una actitud de apertura y comprensión de la cultura meta (empatía y tolerancia y ambigüedad). La mayoría de los profesores considera que el estudiante debe familiarizarse con las formas de negociar (disposición favorable).
Interacción cultural	Ambos estamentos afirman que es importante que en clase de ELE el estudiante desarrolle curiosidad y apertura y regularización de factores afectivos hacia la cultura meta para que de esta forma evite los comentarios negativos sobre la cultura y medie para evitarlos.
Asimilación de los	La mayoría de los profesores considera que los estudiantes necesitan tener

saberes culturales	curiosidad y apertura para aprender a conocer más acerca de la cultura colombiana.
Mediación cultural	Para la mayoría de ambos de estamentos el PE necesita aprender a ser un mediador cultural (disposición favorable y flexible).

La tabla 89 se presentó la triangulación entre estamentos y las necesidades encontradas fueron interculturales con 4 subtipos y 9 categorías del subtipo. No aparecen necesidades ocultas debido a que por parte de los profesionales expatriados solo se recolectó una respuesta que no pudo ser contrastada con las respuestas de los profesores. Al concluir la triangulación entre estamentos se presentan las necesidades resultantes y se realiza la triangulación con el marco conceptual.

6.3.2 Triangulación con el marco teórico.

Las necesidades resultantes se presentan en las tablas 90, 91, 92 y 93 organizados por niveles micro, meso, macro e intersección, divididas por tipos de necesidades, subtipos y categorías del subtipo y al final de cada tabla se realiza la triangulación de las necesidades resultantes con el marco conceptual de la investigación.

En la tabla 90 hay 3 necesidades de los subtipos **expectativas, deseos y preferencias** y cuatro necesidades objetivas de los subtipos **usos de la lengua, competencias lingüísticas, contenidos gramaticales, contenido pragmático**.

Tabla 90. Necesidades resultantes		
Necesidades del nivel micro: Las necesidades en este <i>nivel micro</i> se definen por Huhta et al. (2013) como “aquellas que emergen del individuo como aprendiz” (p.13)		
Necesidades resultantes (subjetivas y objetivas)		
Tipo de necesidades	Definición	Necesidades resultantes
Necesidades subjetivas	Se entiende que las <i>necesidades subjetivas</i> comprenden las sensaciones internas, individuales y propias del aprendiz, estas necesidades dan cuenta de lo que el PE quiere, considera que necesita y espera de su clase de ELE.	<ul style="list-style-type: none"> • Expectativas: El PE espera poder hablar con fluidez y aprender vocabulario para hablar y entender a nativos, mejorar gramática y pronunciación, y escritura de textos del trabajo. • Deseo: Los profesionales expatriados quieren aprender español para trabajar, viajar, conocer la cultura e interactuar con nativos. • Preferencias: Los estudiantes expatriados prefieren trabajar individualmente o en parejas, practicar la expresión oral

	Hutchinson y Waters (1987), García Santa-Cecilia (2017), Brindley (citado en Li 2014) y Castellanos (2010).	(sobre temas de su trabajo con nativos) en clase y comprensión oral, producción escrita, la gramática, el vocabulario y aprender sobre la cultura del país.
Necesidades objetivas	<p>Las <i>necesidades objetivas</i> dan cuenta de lo que es necesario aprender para el dominio o uso de una lengua extranjera y son el reflejo de aquellos habilidades y conocimiento de la lengua meta que se necesita mejorar para que el aprendiz tenga un buen desempeño en los encuentros comunicativos.</p> <p>Brindley (citado en Brown, 1995), Richterich (1973) y García Santa Cecilia (2017).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Usos de la lengua: Es indispensable dar y pedir información, expresar opiniones y conocimientos e influir en la persona que le escucha. <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Relaciones sociales:</i> el estudiante necesita hablar, disculparse, agradecer y despedirse y responder a compañeros de trabajo. ● Competencias lingüísticas: El PE necesita escribir textos del campo laboral con coherencia y cohesión y usar marcadores del discurso. Debe reforzar la forma en la que realiza presentaciones orales y su pronunciación, aprender léxico especializado y cómo expresar opiniones, reforzar el uso de estructuras gramaticales al hablar. ● Contenidos gramaticales: Se requiere reforzar el uso del complemento de objeto directo e indirecto, el modo subjuntivo, los tiempos verbales, el estilo indirecto, el uso de las preposiciones, el verbo ser y estar + adjetivo y la concordancia de género y número de sustantivos y adjetivos. ● Contenido pragmático: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Construcción e interpretación del discurso:</i> el PE necesita afianzar el uso de marcadores del discurso, de recursos léxico-semánticos y su intención al hablar. ➤ <i>Modalización:</i> el expatriado necesita aprender recursos gramaticales y trabajar sobre la entonación y el timbre ➤ <i>Conducta interaccional:</i> Es indispensable que desarrolle la cortesía verbal (atenuar o intensificar) y la cortesía verbal valorizante (halagos, cumplidos y piropos).

De los resultados de la tabla anterior la triangulación con el marco conceptual es: las necesidades del *nivel micro* para Huhta et al. (2013) emergen del aprendiz, y en esta investigación se encontró que se relacionan con las necesidades subjetivas como sus sensaciones internas, expectativas, deseos y preferencias. Las *necesidades objetivas* se les definió como lo que se requiere aprender para el dominio o uso de una lengua, a este respecto los resultados de la investigación mencionan que se necesita saber los usos de la lengua, desarrollar unas competencias lingüísticas, manejar determinados contenidos gramaticales y pragmáticos.

En la tabla a continuación se identificaron siete (7) necesidades de comunicación profesional y tres (3) necesidades de cultura organizacional con los subtipos: **comprensión auditiva, lectora, oral y escrita en el trabajo; el estudiante como mediador en el trabajo, interacción en el campo laboral y comunicación no hablada en el trabajo** y las categorías del subtipo en cursiva.

Tabla 91. Necesidades resultantes

Necesidades del nivel meso: Las necesidades en el *nivel meso*, de acuerdo con Huhta et al. (2013), “son aquellas necesidades que están relacionadas con los resultados considerados deseables o necesarios para una organización, como una empresa privada o un departamento gubernamental” (p.12). Es decir, las necesidades en este nivel se refieren a lo que debería saber o conocer el PE al integrarse a la empresa.

Tipos de necesidades	Definición	Necesidades resultantes
<p>Necesidades de comunicación profesional</p>	<p>Las necesidades de <i>comunicación profesional</i> se entienden como lo que requiere saber el PE para realizar las actividades propias del ámbito laboral. Aguirre Beltrán (2000, 2012) y Escartín (2018).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Comprensión auditiva en el trabajo: Es indispensable para el PE entender mensajes, presentaciones e información en audio y video en conversaciones y reuniones en el trabajo. comprender y tomar apuntes sobre temas relacionados con el campo laboral. ● Comprensión lectora: El expatriado requiere leer y comprender diversos textos (correos, informes, documentos del gobierno, memorandos), identificar información y seguir instrucciones sobre aspectos administrativos de la vida laboral. ● Producción oral: El expatriado necesita hablar en público, con personas relacionadas con la empresa y contestar preguntas sobre temas del trabajo. ● Producción escrita: Escribir correos electrónicos y textos relacionados con su trabajo (correos, informes, documentos del gobierno, memorandos). ● El estudiante como mediador en el trabajo <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Mediador en la comunicación:</i> el PE necesita expresar que comprende y aprecia los puntos de vista de los demás y facilitar discusiones a través de preguntas. ➤ <i>Mediador colaborativo de interacción:</i> el estudiante necesita resolver conflictos entre colegas. ➤ <i>Mediador para explicar un nuevo concepto:</i> el expatriado necesita usar vocabulario para explicar tecnicismos de forma sencilla. ➤ <i>Mediador de textos:</i> explicar datos provenientes de gráficas. ● Interacción en el campo laboral: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Interacción hablada:</i> el PE requiere aprender a participar en discusiones, defender su opinión y darse cuenta de los malentendidos y diferencias en intercambios comunicativos. ➤ <i>Interacción virtual:</i> necesitan aprender a interactuar a través de la red e identificar los malentendidos que surgen allí. ➤ <i>Intercambio de información en el trabajo:</i> el expatriado necesita aprender a entender y compartir información de su trabajo de forma fiable y detallada. ➤ <i>Ofrecer productos y servicios:</i> el estudiante necesita aprender a solucionar quejas y reclamos de forma oral y escrita y aprender lenguaje persuasivo para negociar. ● Comunicación no hablada en el trabajo: es indispensable aprender acerca del manejo del tiempo y distancia entre personas, los gestos, los movimientos corporales, usos de

		pausas, suspiros, silencios y risas en interacciones orales.
Necesidades de cultura organizacional	Las <i>necesidades de cultura organizacional</i> se entienden como el desconocimiento del conjunto de principios, valores, reglas, hábitos y procedimientos, propios de una compañía que regulan el comportamiento y las actuaciones de los empleados. Aguirre Beltrán (2000, 2012), Góngora, Nóbile y Reija (como se citaron en Arévalo. Torcoroma y Bayona, 2016).	<ul style="list-style-type: none"> ● Identidad corporativa: Necesita conocer las normas de la empresa, sus objetivos, su organigrama, su misión y su visión. ● Formas de pensar en una organización: Requiere conocer las reglas de presentación personal en una organización, distribución de espacios y el horario en el lugar de trabajo y los beneficios de la empresa (medicina prepagada, carro, chofer, escoltas, etc.). ● Formas de actuar en una organización: Necesita conocer cómo comportarse en las celebraciones de la empresa (día de la mujer, Jean Day, día de la secretaria, día de la madre, cumpleaños), los procesos laborales y las medidas de seguridad en la empresa.

Al realizar la triangulación de los resultados de la tabla 91 con el marco conceptual de la investigación se puede decir que las necesidades del nivel meso son lo que debería saber o conocer el PE al integrarse a una empresa, los resultados coinciden con la definición toda vez que mencionan lo que necesita aprender el estudiante para su trabajo. Al *nivel meso* pertenecen las necesidades de comunicación profesional y cultura organizacional. Las primeras definidas a partir de Aguirre Beltrán (2000, 2012) y Escartín (2018) como lo que requiere saber el PE para realizar las actividades propias del ámbito laboral, se encontró que los resultados coinciden con lo encontrado en la investigación porque mencionan las habilidades que hace falta tener para desempeñarse en un ambiente de trabajo.

Las segundas se definieron a partir de diferentes autores como el desconocimiento del conjunto de principios, valores, reglas, hábitos y procedimientos, propios de una compañía coincidiendo con los resultados de la investigación pues en ellos se hace referencia a los diferentes elementos que conforman la identidad de la empresa y sus trabajadores que el PE debería conocer.

En la tabla 92 las necesidades encontradas son (1) cultural, tres (3) socioculturales y cuatro (4) situación. Ordenadas por los subtipos: **cultura colombiana, condiciones de vida y organización social, relaciones interpersonales e identidad colectiva y estilo de vida** y por las categorías del subtipo: **curso de español con fines profesionales (EFP), características del profesor de ELE, material y factores ambientales.**

Tabla 92. Necesidades resultantes

Necesidades del nivel macro: Para las autoras de esta investigación el nivel de necesidades del *nivel macro* son aquellas necesidades relacionadas con la cultura, las formas de ser y actuar de los miembros de una sociedad, la enseñanza y aprendizaje de ELE, las personas involucradas, los materiales, la metodología y el lugar donde se aprende.

Tipos de necesidades	Definición	Necesidades determinadas
<p>Necesidades culturales</p>	<p>Las <i>necesidades culturales</i> la capacidad requerida por parte del PE para aprehender, entender y comprender los eventos, hechos, valores, producciones culturales, prácticas, creencias e instituciones que ayudan a construir la idea de cultura de una nación.</p> <p>Brown (2007) y Castro-Gómez (2001).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Cultura: Se requiere aprender sobre las costumbres, la política, el gobierno, la economía, la industria, el sistema de salud y el sistema educativo; el sistema de transporte, los medios de comunicación, los productos y artefactos culturales, la geografía y la historia.
<p>Necesidades socioculturales</p>	<p>Las <i>necesidades socioculturales</i> Son el desconocimiento por parte de los PE para desenvolverse en cualquier situación cultural que puede involucrar reglas que no son necesariamente evidentes u obvias, y que para ser entendidas o aprendidas se requiere de la vivencia o inmersión en la cultura meta, además este tipo de necesidades el deseo por acercarse a las formas de actuar de las personas, sus hábitos, sus costumbres y modos de vida por parte del PE para evitar choques culturales y malentendidos.</p> <p>Miquel y Sans (2004) y Plan Curricular del Instituto Cervantes (2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Condiciones de vida y organización social: Es necesario conocer las medidas de seguridad del país, la tramitación y obtención de documentos, los comportamientos sociales y de ocio, el sistema tributario, el acceso a la vivienda y el mercado inmobiliario. ● Relaciones interpersonales: El PE necesita conocer las convenciones sociales y normas de cortesía para tratar a clientes, jefes y subordinados dentro y fuera del lugar de trabajo. Convenciones sobre cómo vestirse de acuerdo con la ocasión. ● Identidad colectiva y estilo de vida: Necesita conocer las convenciones sociales y comportamientos en eventos, el preparativo y disfrute en diferentes tipos de celebraciones y las reglas relacionadas con las formas de vestir en celebraciones.

Necesidades de situación	Las <i>necesidades de situación</i> Son los elementos presentes y necesarios en los procesos de la enseñanza y aprendizaje de la lengua meta tales como lugar donde se aprende, los elementos utilizados para enseñar, las características de los estudiantes y los elementos de apoyo utilizados por el profesor a la realidad de los profesionales expatriados. Brown (1995) y García Santa-Cecilia (2017).	<ul style="list-style-type: none"> ● Curso de español con fines profesionales (EFP): Es importante el estudiante (la actitud, el trabajo independiente, sus conocimientos, sus necesidades, expectativas), el libro de texto enfocado en sus necesidades y variedad con las actividades de clase. ● Características del profesor de ELE: Se necesita que el profesor tenga una buena metodología, experiencia en la enseñanza de EFP para profesionales expatriados, motivación y conocimiento del contexto laboral de los estudiantes, con formación en ELE y creencias sobre el aprendizaje y la enseñanza. ● Material: Es necesario que el material sea auténtico relacionado con el campo laboral (revistas, textos literarios, periódicos, guías del profesor) y herramientas tecnológicas en el aula. ● Factores ambientales: Se requiere que el aula sea silenciosa e iluminada.
---------------------------------	---	---

El nivel macro que se definió como aquel en el que existen elementos relacionados con la cultura, las formas de ser y actuar de los miembros de una sociedad, la enseñanza y el aprendizaje de ELE, las personas involucradas, los materiales, la metodología y el lugar donde se aprende, se encuentra relación entre la definición propuesta y los tipos de necesidades que allí se encontraron al igual que con las definiciones de los tipos de necesidades y las necesidades resultantes.

En la tabla 93 las necesidades que se identificaron son cuatro (4) interculturales y seis (6) ocultas. Las primeras se organizan por los subtipos: **interacción cultural, configuración de una identidad cultural, mediación cultural y asimilación de saberes culturales** y las categorías del subtipo: *curiosidad y apertura, empatía, tolerancia a la ambigüedad, disposición favorable y regularización de factores afectivos*. En cuanto a las *necesidades ocultas* no se definieron subtipos o categorías del subtipo.

Tabla 93. Necesidades resultantes		
Intersección de los niveles de necesidades La cuarta y última área en donde se interrelacionan los tres niveles de necesidades se denomina para las investigadoras <i>necesidades en la intersección de los tres niveles de necesidades micro, meso y macro</i> porque es un espacio de cruce entre los tres niveles de necesidades que busca identificar las carencias que convergen por pertenecer a un rango más amplio y contenedor en comparación con los otros niveles.		
Tipos de necesidades	Definición	Necesidades determinadas

<p>Necesidades interculturales</p>	<p>Las <i>necesidades interculturales</i> aquellas relacionadas con una reflexión por parte del estudiante sobre las concepciones que tiene de los demás y la capacidad de “ponerlas en juicio, evaluarlas o criticarlas”³⁰, y que además pueden incluir el desarrollo de habilidades y actitudes en este que le permitan adaptarse, comparar su propia cultura y reconocer y valorar las diferencias. Rico Troncoso (2018) y el PCIC (2006).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Interacción cultural ● <i>Curiosidad y apertura</i>: Es indispensable incentivar en el PE la curiosidad y apertura para resolver malentendidos durante la interacción con personas del país y de la empresa. ● <i>Regularización de los factores afectivos</i>: Es necesario que el estudiante aprenda a neutralizar opiniones negativas sobre la cultura en la que se inserta. ● Configuración de una identidad cultural ● <i>Empatía</i>: Es importante que el estudiante comprenda y respete los comportamientos, juicios, valores y elementos de la cultura colombiana y de la empresa. ● <i>Tolerancia a la ambigüedad</i>: Se requiere desarrolle tolerancia por y de los fenómenos culturales del país y de la empresa. ● <i>Disposición favorable</i>: Es necesario que aprenda a reconocer las diferencias culturales en las formas de negociar. ● Mediación cultural ● <i>Disposición favorable</i>: el PE necesita mediar encuentros interculturales con visitantes, socios, clientes y colegas en actividades propias del trabajo. ● Asimilación de los saberes culturales ● <i>Curiosidad y apertura</i>: Se debe incentivar el interés por la cultura meta.
<p>Necesidades ocultas</p>	<p>Las <i>necesidades ocultas</i> son aquellas necesidades que pueden surgir de forma inesperada en las interacciones habituales del estudiante y que en ocasiones pueden suscitar curiosidad, duda, inquietud, preocupación, ansiedad e incertidumbre por no poder expresarlas con facilidad. Catalá (2017) Salas (2003) y Richards (2001)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● El PE necesita conocer cómo es el trato entre compañeros de trabajo. ● Para el PE es indispensable realizar actividades de comunicación oral. ● Necesita entender los turnos de habla, la distancia entre personas, la concepción del tiempo. ● Requiere aprender las formas de tratamiento (tú y usted). ● Necesita aprender sobre elementos culturales. ● Requiere aprender vocabulario coloquial.

Se encontraron necesidades interculturales relacionadas con la interacción, la configuración, la mediación cultural y la asimilación de los saberes culturales, estos resultados se relacionan con parte de la definición de las necesidades culturales, específicamente, parafraseando al PCIC (2006) con el desarrollo de habilidades y actitudes que le permitan adaptarse, comparar su propia cultura y reconocer y valorar las diferencias. Por otra parte, en cuanto a las *necesidades ocultas* hay relación entre su definición y las necesidades resultantes,

³⁰ Nota de las autoras: Esta definición se elaboró a partir de lo sugerido por experto consultado en la evaluación a rejilla de evaluación de las necesidades resultantes. (ver anexo 11) García (2019)

puesto que son la manifestación, como se mencionó en Catalá (2017) Salas (2003) y Richards (2001), la manifestación de curiosidad, duda, inquietud, preocupación, ansiedad e incertidumbre.

Como se anunció al principio de este apartado se presentaron las necesidades resultantes en las tablas ya vistas y la triangulación con el marco conceptual al final de estas, concluida esta parte se proceder con la triangulación con los antecedentes de la investigación.

6.3.3 Triangulación con los antecedentes de la investigación.

Como se mencionó, la triangulación con el marco teórico concluye con el diálogo de los resultados de la investigación con el contenido de los antecedentes del apartado 2.1. A continuación, se realizará la comparación de los resultados obtenidos en este trabajo con los de los trabajos de Tano (2017), Rangel (2015), Catalán (2017), Pomposo (2015) y Cowling (2007).

Tano (2017) realizó un análisis de necesidades para identificar el uso de español en ingenieros franceses en contextos profesionales, sus resultados coinciden con los de este trabajo porque ambos identificaron la importancia de la metodología, específicamente del enfoque por tareas, en las clases de español con fines específicos. En la presente investigación todos los PE encuestados señalan que la metodología es una de las características más importantes de un profesor y la mayoría de los profesores encuestados manifestaron que el enfoque por tareas es la metodología más empleada en el aula de clase, en el caso del trabajo de Tano (2017), se presenta esta metodología como la adecuada para satisfacer las necesidades de los estudiantes de ingeniería pues incentiva la comunicación. Lo mencionado en este párrafo aparece en los resultados del *nivel macro* en la pregunta 35 de estudiantes y en la 31 y 32 de profesores de ELE.

En relación con el trabajo de Rangel (2005) quien analizó las necesidades de los profesionales del turismo y encontró que los estudiantes son mejores en comprensión que en producción oral y escrita, se encontró semejanzas con los resultados de esta investigación, ya que entre las respuestas del nivel micro la mayoría de los profesores en la pregunta 12 afirmaron que los PE se les facilita leer y escuchar, y en la pregunta 13 la mayoría de los estudiantes afirmó que sus fortalezas son leer, escuchar y hablar.

Por otra parte, Catalá (2017) dice en su trabajo que persiste la idea entre los profesores con experiencia y en formación que la enseñanza de EFE es diferente de ELE, pensamiento que se contradice con los resultados de esta investigación pues en la pregunta 31 la mayoría de los

profesores afirmaron que lo más importante de un profesor que enseña a expatriados es su *formación como profesor de ELE y su experiencia en la enseñanza de EFP a profesionales expatriados*. Además, se destaca el hallazgo en las **necesidades de situación** relacionadas con el *material* de clase en este trabajo puesto que, siguiendo a Catalá (2017), los libros de texto no pueden ser el único material en clase, dato que se confirma al encontrar que los PE prefieren trabajar con recursos auténticos como revistas, periódicos, textos literarios y guías hechas por el profesor.

En relación con el trabajo de Pomposo (2015) que busca encontrar las necesidades de las empresas en cuanto a la comunicación oral en inglés se encontró que la gramática y la pronunciación son elementos de importancia para sus encuestados, hecho que se ratifica en esta investigación ya que los PE expresan que desean mejorar su gramática y su pronunciación

Finalmente, en relación con el artículo de Cowling (2007) en el que identifica las necesidades de los trabajadores de una empresa en relación con las habilidades que necesitan para actuar en situaciones de negocios para proponer un material de apoyo hay que decir sus resultados no pueden relacionarse con los de esta investigación porque son a largo plazo.

La triangulación aquí presentada consistió en contrastar los resultados de este trabajo con los de las investigaciones de los antecedentes (apartado 2.1). A partir de los datos allí descritos se determinaron semejanzas y diferencias presentados en este apartado.

Para concluir este capítulo, se presenta en el siguiente numeral la validación preliminar de los resultados de la investigación, cuyo objetivo general era el de hacer una valoración inicial de los resultados de la investigación.

6.4 Validación preliminar

La *validación* también llamada *juicio de experto* “se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez, 2008, p.29).

Para los resultados de esta investigación, se diseñó una rejilla de validación preliminar teniendo en cuenta tres criterios: primero, la *coherencia* entre las definiciones de los tipos de necesidades y las necesidades resultantes; segundo, la *pertinencia* de las necesidades resultantes para los profesionales expatriados de acuerdo con la definición y tercero, la *coherencia* entre los porcentajes de respuesta de los encuestados con las necesidades resultantes, además se

hicieron tres preguntas por cada nivel, en ellas se indagaba por la coherencia entre las definiciones de los tipos de necesidades y los niveles *micro, meso, macro* e *intersección*, con las necesidades resultantes (*ver anexo II*).

La validación preliminar de las necesidades resultantes fue realizada por un experto, quien es doctor en Español de la Universidad de Ottawa quien recibió la rejilla mencionada. A continuación, se presentan los resultados de esta.

6.4.1 Resultados de la validación preliminar de las necesidades del nivel micro.

A la pregunta de si había coherencia entre la definición de *necesidades subjetivas* con las necesidades encontradas, el experto respondió que sí, pero sugirió realizar una modificación a la definición y reemplazar “*lo que el profesional quiere, necesita y espera...*” por “*lo que el profesional quiere, considera que necesita y espera...*”. Dicha sugerencia fue tenida en cuenta en la versión final de este documento, puesto que la palabra “*necesita*” sin incluir la percepción del estudiante, desvirtúa la concepción de **necesidades subjetivas** que se entienden como sensaciones internas, individuales y propias del aprendiz.

En cuanto a las **necesidades objetivas**, el experto contestó que sí existe coherencia entre su definición y las necesidades encontradas, sin embargo, sugiere expresar la definición en términos más positivos y no usar las palabras “*carencia*” y “*vacío*” porque él mismo agrega que el sistema lingüístico de un aprendiz no tiene carencias, está en constante cambio y al usar estas palabras se puede generar un discurso excluyente de quién es o no es hablante de una lengua extranjera. El comentario del experto se tuvo en cuenta, toda vez que al hablar de *vacío* o *carencia* se subestima la definición de necesidad entendida en la investigación como término sombrilla que puede albergar diferentes elementos además de las carencias y vacíos que experimenta el estudiante. Finalmente, a la pregunta sobre la coherencia entre las necesidades resultantes y la definición del nivel micro, el experto pidió revisar sus respuestas y comentarios en los tipos de necesidades de este nivel, es decir las respuestas anteriores.

6.4.2 Resultados de la validación preliminar de las necesidades del nivel meso.

En relación con las necesidades resultantes en este nivel y su coherencia con la definición de **necesidades de cultura organizacional**, el experto afirmó que sí existe relación, sin embargo, cuestionó el uso del calificativo “*agilidad*” en la definición de este tipo de necesidades, pues para él la palabra es ambigua porque se trata en realidad del modo particular

como el estudiante se desenvuelve y lleva a un feliz término una tarea comunicativa. El comentario del experto se tuvo en cuenta, y de la definición se suprimió la palabra *agilidad* para no encasillar el tipo de necesidad en una característica particular.

En la pregunta acerca de la coherencia entre la definición de **necesidades de cultura organizacional** y las necesidades encontradas, el experto respondió que sí existe y no agregó ningún comentario. Acerca de la coherencia entre la definición de **necesidades del nivel meso** y las necesidades resultantes la respuesta del experto es que sí halló relación entre ellas, al igual que en las necesidades anteriores, no se incluyó ningún comentario al respecto.

6.4.3 Validación de necesidades resultantes en el nivel macro.

En la pregunta sobre la coherencia entre las necesidades encontradas y la definición de las **necesidades culturales**, el experto responde que no hay coherencia pues en la definición se habla de una lista de objetos, eventos, personajes, artículos y producciones culturales y las necesidades encontradas que se refieren no solo como una lista de objetos, son también “el conjunto de prácticas (costumbres) y de instituciones en las que dichas prácticas se enmarcan y llevan a cabo (sistema educativo, medios de comunicación, etc.)”. De acuerdo con lo agregado por el experto, se decidió replantear la definición y se adicionó lo propuesto por Castro-Gómez (2001) en su concepto de cultura que define como “un entramado de relaciones de poder que producen valores, creencias y formas de conocimiento” (p.33).

Teniendo en cuenta lo anterior, se optó por replantear la definición de las necesidades culturales puesto que esta no se puede reducir solo a conocer un listado de elementos característicos de la cultura de acogida según el experto, sino que se debe abordar como estos elementos se relacionan con los modos de actuar de los nativos y las instituciones del país. En otras palabras, el PE debe conocer los elementos de tipo cultural pero también debe conocer como estos se relacionan y crean la cultura que caracteriza al país haciéndose visible por medio de personas, productos, costumbres e instituciones propias de Colombia.

Con respecto a la pregunta sobre la coherencia entre la definición de **necesidades socioculturales** y las necesidades encontradas, el experto respondió que no existe tal relación; aunque no se refirió a la definición, sí mencionó que la clasificación de las necesidades encontradas no es muy clara y se pregunta por qué en el subtipo **condiciones de vida y organización social** aparece “la relación entre conocer *las medidas de seguridad* y el *sistema tributario* con los *comportamientos sociales y de ocio*”, si este último, para el experto, debería

aparecer en **identidad colectiva y estilo de vida**, además señala: “creo que las necesidades de este apartado deberían ser más claras pues existen elementos que se mezclan entre ellas”. Al respecto es importante aclarar que estas categorías y clasificación para presentar los resultados corresponden al inventario de “saberes y comportamientos socioculturales” propuesto en el Plan Curricular del Instituto Cervantes (PCIC, 2006) que fue el referente conceptual que consideramos más adecuado para la organización de estas necesidades y sus subtipos

En cuanto a la pregunta sobre la coherencia entre la definición de **necesidades de situación** con las necesidades encontradas, el experto respondió que sí existe relación, no obstante, recomienda modificar del grupo de necesidades resultantes sobre *características del profesor de ELE* la palabra “creencias” en la enseñanza y aprendizaje de una lengua, pues para él todos, profesores o no, tenemos creencias sobre cómo aprender y enseñar. En relación con este comentario dicho cambio no se pudo realizar porque en la encuesta se preguntó por “creencias en la enseñanza y aprendizaje” y los resultados se expresan tal y como fueron recolectados. Así mismo, se incluyó esta palabra porque para algunos autores, efectivamente los profesores tienen “creencias” alrededor de este tema.

En cuanto a la definición de **nivel macro** y su coherencia con las necesidades halladas en él, el experto respondió que no hay congruencia, debido a que la definición de necesidades culturales no se relaciona con las necesidades encontradas, que en consecuencia “hace que pierda coherencia con el elemento global” debido a su limitada definición. Sin embargo, consideramos que las necesidades encontradas son la suma de muchos elementos que hacen parte de un grupo grande de referentes culturales que, al momento de decantar el análisis, hizo que se unieran elementos que entre sí no tienen afinidad ni cercanía, lo cual creemos fue lo que generó el comentario del experto. Es importante, sin embargo, destacar cómo la nueva definición sobre necesidades culturales abrió un mayor espacio para entender las relaciones entre los elementos característicos de la cultura de un país y las instituciones que estos representan.

6.4.4 Resultados de la validación preliminar de las necesidades del nivel de intersección.

A la pregunta sobre la coherencia entre la definición de **necesidades de interculturales** y las necesidades resultantes el experto responde que sí hay relación, aunque sugiere que “la definición y las necesidades se presenten en términos más neutrales pues las interacciones

culturales nunca los son” en razón a que en la definición aparecen las palabras “la **adaptación**, el **reconocimiento**, la **comprensión** y el **respeto** por las características y elementos propios de la cultura de acogida” y en las necesidades con el subtipo **la regularización de los factores afectivos** aparece la categoría del subtipo *es necesario que el estudiante aprenda a neutralizar opiniones negativas sobre la cultura en la que se inserta*.

Para el experto, por ejemplo, “el uso de regularizar o neutralizar opiniones aun cuando sean negativas va en detrimento del estudiante y de su formación. Este debe, por el contrario, reflexionar sobre sus concepciones sobre el otro, ponerlas en juicio, evaluarlas, criticarlas (en el sentido que le da la Escuela de Frankfurt y la perspectiva intercultural decolonial al término)”. El comentario hecho por el experto sobre una perspectiva más amplia y menos excluyente a la definición propuesta originalmente así en la definición del nivel de intersección y necesidades interculturales se tuvo en cuenta y se agregó un vocabulario no tan imparcial en la definición para este tipo de necesidades. El cambio hecho a la definición de las necesidades interculturales no afecta los datos y resultados obtenidos, se debe, sin embargo, al momento de presentar los mismos, no incluir vocabulario reduccionista y excluyente.

En la pregunta sobre la coherencia entre las **necesidades ocultas** y las necesidades encontradas, el experto respondió que sí existe tal coherencia, pero dado que las necesidades resultantes tienen que ver con formas de tratamiento, vocabulario coloquial y el manejo de turnos de habla, el experto se cuestiona si habría que aclarar por qué ellas “se consideran como [necesidades] ‘ocultas’; ya que esto no es claro y es algo de lo que los hablantes (incluidos los estudiantes) son conscientes”. A propósito de este comentario, las investigadoras aclaran que la necesidad es oculta porque no es conocida por el profesor, pero una vez es manifestada por el estudiante, o descubierta por el profesor, ésta puede ser clasificada en otro tipo de necesidad particular.

En cuanto a la pregunta sobre la coherencia entre la definición del nivel de la *intersección* con las necesidades resultantes, el experto respondió no, porque de acuerdo con él no se evidencia interacción con los otros niveles sobre todo con el nivel micro que hace alusión a las necesidades que surgen del estudiante (subjetivas y objetivas). En relación con lo dicho por el experto, se reconoce que al usar en la definición del *nivel de intersección de los niveles micro, meso y macro*, la palabra “interrelación” se da la idea de crear conexiones con otros niveles, pero en este trabajo no se llegó a ese nivel de especificidad; por eso, a pesar de haber propuesto

el nivel, no se plantearon más necesidades, pues se consideró que lo intercultural permea las otras áreas y niveles y las necesidades ocultas pueden dar cuenta de necesidades que se encuentran en los otros niveles del modelo adaptado de Huhta et al. (2013).

Para finalizar, el experto comentó en la validación preliminar que las necesidades resultantes y las definiciones presentadas en la rejilla de evaluación demuestran un arduo trabajo de reflexión, él afirmó “considero que las necesidades y las definiciones evidencian un trabajo previo muy bien elaborado y, además, reflejan muy bien los resultados encontrados en las dos encuestas realizadas”. Sobre la investigación señaló: “resalto la importancia de abordar este tipo de fenómenos ya que tienen una fuerte incidencia en la enseñanza de ELE”.

De acuerdo con lo mencionado por el experto, tanto las definiciones de los tipos de necesidades, de los niveles y las necesidades encontradas son el resultado de un trabajo juicioso de investigación. Aunque no hay que ignorar que en algunas de ellas el evaluador encontró incoherencias, en general, la investigación y sus resultados son apreciados por él puesto que resalta de ellos el arduo trabajo de reflexión, el trabajo previo elaborado, su importancia en el campo de ELE y porque según dice refleja muy bien los resultados encontrados en las encuestas aplicadas a profesionales expatriados y a profesores de ELE.

Para concluir, a pesar de la valoración positiva por parte del experto sobre los resultados obtenidos y la investigación, algunos aspectos señalados por él requieren de un análisis de más profundidad a fin de realizar una revisión y ajuste donde sea pertinente. Por ejemplo, en lo relacionado con algunas definiciones sobre los niveles de necesidad y los tipos de necesidades ya que algunas de estas deberían ser más incluyentes y críticas a lo que planteamos puesto que no logramos atender a la diversidad, riqueza y diversidad de los estamentos con los cuales se recolectó la información.

7. Conclusiones

En el presente capítulo se presentan como conclusiones generales, el cumplimiento de los objetivos de la investigación, los logros y las limitaciones del trabajo y las líneas de investigación que quedan abiertas para futuros estudios.

En la investigación se determinaron las necesidades en español con fines profesionales (EFP) de los profesionales expatriados residentes en Bogotá, gracias al cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación. De acuerdo con lo anterior, el **cumplimiento de los objetivos** permitió dar respuesta al interrogante de la investigación ¿Cuáles son las necesidades en Español con Fines Profesionales de los profesionales expatriados? y se logró determinar las necesidades de los profesionales expatriados.

En relación con el cumplimiento de los objetivos, estos se lograron puesto que se pudieron primero *identificar posibles tipos de necesidades encontrados en la literatura*, segundo *adaptar el modelo de Huhta et al. (2013)*. Dicho modelo fue modificado acorde con el contexto de los profesionales expatriados y dentro de cada uno de sus niveles (3) más un nuevo nivel propuesto por nosotras. En todos los niveles se incluyeron algunos tipos de necesidades encontrados en la literatura y como tercer objetivo se *propusieron otros tipos de necesidades* definidos por las investigadoras estos fueron en total *nueve* los cuales se consideraron atendían al contexto específico de la enseñanza y aprendizaje de EFE de los PE. El cuarto objetivo específico, relacionado con el diseño de instrumentos de recolección de datos se cumplió al *diseñar dos encuestas* para profesionales expatriados y profesores de ELE con experiencia en la enseñanza a PE. El quinto y sexto objetivo fue el de *analizar la información recolectada* como se hizo en el capítulo de resultados y *realizar una validación preliminar de las necesidades resultantes* presentado en la validación de experto.

En cuanto a los **logros** alcanzados con la investigación, se destaca en primer lugar el haber encontrado y adaptado un modelo para determinar las necesidades de los profesionales expatriados en el campo de EFP puesto que este permitió tener una estructura organizada y sirvió de base para el diseño de la encuesta. En segundo lugar, se destaca la inclusión de los nueve tipos de necesidades en los diferentes niveles y la propuesta de las definiciones de los tipos de necesidades de las cuales no se encontró definición en la literatura. Entre dichas definiciones están las de las necesidades ubicadas en el nivel meso (de comunicación

profesional y de cultura organizacional), en el nivel macro (culturales y socioculturales) y en el nivel de intersección con las necesidades interculturales.

Es de destacar también el haber diseñado dos encuestas para la recolección de datos, las cuales se organizaron a partir de los niveles del modelo adaptado de Huhta et al. (2013) y el análisis de especificidad logrado con las necesidades obtenidas pues se logró detectar categorías y subcategorías en necesidades. Sin embargo, así como se logró lo mencionado, la investigación también tuvo **limitaciones** que se pueden organizar en dos grandes grupos. La primera se relaciona con el modelo, los tipos de necesidades, sus definiciones y su clasificación en subtipos y en categorías del subtipo y la inclusión del cuarto nivel dentro del modelo adaptado a la investigación. La segunda se relaciona con los aspectos metodológicos, que incluyen la muestra de la investigación, el diseño de las encuestas y las preguntas de escala de valoración.

Para empezar, la primera limitación se relaciona con el modelo de Huhta et al. (2013) pues pese a que inicialmente fue diseñado para análisis de necesidades en inglés con fines específicos, este requirió de cuatro adaptaciones según se mencionó, para hacerlo útil a los propósitos de la presente investigación. Además, se agrega que este no incluya tipos de necesidades por cada uno de sus niveles puesto que la descripción hecha por los autores es muy general, y estaba un poco alejada de la realidad de los PE, en especial con la definición de los niveles de necesidades meso y macro.

La anterior limitante, aunque permitió realizar algunas pequeñas aportaciones teóricas, generaron a su vez dificultades, es el caso de los tipos de necesidades porque, en primer lugar, varias de las definiciones de estas necesidades no se encuentran en la literatura y fue necesario crearlas. Sin embargo, definir conceptos es complejo y por ello algunas definiciones son muy básicas y excluyentes por el vocabulario idealista que se usó y también porque no logramos con ellas abarcan todos los elementos que representan las necesidades.

Otra limitante se relaciona con el cuarto nivel de necesidad propuesto porque no se alcanzó a dimensionar el valor de este y de las necesidades interculturales propuestas para este nivel. Al momento de determinar las necesidades encontradas en este nivel, no se logró alcanzar un nivel de análisis y de interrelación con las necesidades de los otros niveles. Esto se hubiera podido lograr con la inclusión de preguntas que ayudaran a determinar necesidades entre, por ejemplo, lo intercultural con lo lingüístico.

Con respecto al segundo grupo de limitantes, que contempla lo metodológico, se puede mencionar la muestra de la investigación, la cual contó con participantes que cumplieron con las características exigidas de acuerdo con el perfil descrito en la investigación, pero si se hubiera contado con un mayor número de PE, es posible que los datos obtenidos hubieran arrojado más información y variedad. Además, fue difícil contactar a algunos de ellos lo cual demoró el proceso.

En cuanto al diseño de las encuestas, se puede mencionar la elaboración de los instrumentos puesto que se presentaron dificultades con la identificación de la variable para cada pregunta, el objetivo, la relación con el marco conceptual y la utilidad de la pregunta. Sumado a lo anterior, los tipos de preguntas usados en el instrumento de recolección de datos, en especial, en las preguntas de escala de valoración que fueron ambiguas por lo que los estudiantes y que determinaron que en lugar de ordenar por importancia las opciones dadas, asignaran un valor a las opciones y repitieran los números ignorando otros. Lo anterior implicó mayor trabajo para la presentación de los datos y resultados y mayor complejidad en la realización del análisis. Cabría agregar la falta de preguntas diseñadas para identificar necesidades en el nivel de intersección ya que estas hubieran aportado mayor riqueza en cuanto a la definición propuesta de las necesidades interculturales.

Finalmente, a nivel personal, tuvimos dificultades relacionadas con la experiencia investigativa, porque el proceso de elaboración del trabajo, a pesar de haber hecho otras investigaciones, fue demandante. Por ejemplo, una dificultad se relaciona con la falta de experiencia en el diseño de instrumentos de recolección de información, sin embargo, logramos proponer las encuestas y recoger información bastante amplia y minuciosa para determinar las necesidades.

Por último, en relación con **las líneas de investigación** que quedan abiertas a propósito de la realización de este trabajo estas son, por ejemplo, el hacer análisis de necesidades en los que se pueda determinar específicamente necesidades que tengan profesionales de áreas específicas. También puede realizarse investigaciones en los que se proponga material auténtico para emplear en el aula de español lengua extranjera (ELE) y de español con fines profesionales (EFP) para profesionales expatriados. Otra posible línea de investigación es la profundización del nivel de intersección de los tres niveles de necesidades en los que se puedan encontrar otras necesidades que entren a dialogar en este nivel.

Ahora bien, como se mencionó en los antecedentes, la escasa investigación en el campo de EFP para profesionales expatriados se reconoce el aporte que este trabajo ha hecho al campo, pues en cierta forma, su realización y sus resultados amplían la perspectiva de lo que es un análisis de necesidades porque el que se propuso en esta investigación exploró en áreas nuevas, a tal punto que, pensando en los profesionales expatriados, apostamos por tipos de necesidades inexistentes en la literatura. Además, con la adaptación del modelo de necesidades se logró hacer una propuesta de clasificación de tipos de tipos de necesidades que no había sido encontrada en otros trabajos que abordan el análisis de necesidades.

Finalmente, en cuanto a los aportes al proceso pedagógico para el profesor de ELE y su necesidad de planear mejor sus cursos para PE, a continuación, se presentan tres aportes al proceso pedagógico producto de la realización y resultados obtenidos con esta investigación.

El primero consiste en que este AN explora otras áreas de las cuales surgen otros tipos de necesidades, más allá de las lingüísticas, como las de comunicación profesional, cultura organizacional, culturales, socioculturales, e interculturales que, además no se presentan en la literatura de AN y son una fuente de información acerca de estudiantes con características y perfiles similares a los de los PE.

En segundo lugar, se puede afirmar que el modelo de niveles de necesidades adaptado en esta investigación es una alternativa para llevar a cabo AN distintos a aquellos que se limitan a determinar necesidades en el entorno personal del estudiante sin contemplar otras áreas que tocan la realidad de este y que son importantes de conocer para mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje en ELE. En esta investigación estas áreas corresponden a los niveles meso y macro y los tipos de necesidades que componen cada uno de estos.

Finalmente, gracias a la rigurosidad del trabajo que se evidencia en los resultados obtenidos, es posible afirmar que el profesor de ELE puede contar con un conjunto de temas pertinentes y cercanos a la realidad del estudiante que podrá trabajar y desarrollar en su clase, atendiendo a las inquietudes, deseos, dudas y gustos, entre otros, de los PE. Estos se traducen en necesidades relacionadas con su experiencia personal, social y profesional mientras hace uso del español como lengua extranjera.

Referencias bibliográficas

- Aguirre Beltrán, B. (2000). El español para la comunicación profesional. Enfoque y orientaciones didácticas. Actas del I Congreso Internacional de Español para Fines Específicos, Países Bajos, 1, 34-43. Recuperado el 15 de mayo de 2019, de https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/ciefe/pdf/01/cvc_ciefe_01_0006.pdf
- _____ (2004). La enseñanza del español con fines profesionales. En: Sánchez Lobato, J y Santos Gargallo, I. (Eds.), *Vademécum para la formación de profesores. Enseñar español (L2) Lengua extranjera (LE)*. (pp. 1109-1128). Madrid: SGEL.
- _____ (2012). *Aprendizaje y enseñanza de español con fines específicos: comunicación en ámbitos académicos y profesionales*. Madrid, España: SGEL.
- American Psychological Association. (2017). El marco metodológico de la tesis ¿Cómo elaborarlo? Recuperado el 30 de marzo de 2019, de <http://normasapa.net/marco-metodologico-tesis/>
- Andresen, M., Bergdolt, F., Margenfeld, J., & Dickmann, M. (enero, 2014). Addressing international mobility confusion – developing definitions and differentiations for self-initiated and assigned expatriates as well as migrants. *The International Journal of Human Resource Management*, 25 (16), 2295-2318. doi:org/10.1080/09585192.2013.877058
- Arévalo, A., Torcoroma, G., y Bayona, R. (Diciembre, 2016). La necesidad de medir la cultura organizacional. Una revisión del tema. *Revista ingenio UFPSO*, 12 (1), 53–65. Recuperado el 28 de junio de 2019, de <http://revistas.ufps.edu.co/index.php/ringenio/article/view/400>
- Benítez, V., Díaz, S., Llanos, C., Mayor, M., & Rubio, M. (2005). *Profesionales 2 Curso de Español*. Madrid, España: En clave ELE.
- Bonache, J. (2006). Dirección estratégica de personas: evidencias y perspectivas para el siglo XXI. En Bonache, J y Cabrera, A (Eds.), *Prácticas de recursos humanos y rendimiento empresarial* (pp.31-61). Madrid: Prentice Hall.
- Bonilla-Castro, E., y Rodríguez, P. (2013). *Más allá del dilema de los métodos* [versión DX Reader]. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/375854141/BONILLA-RODRIGUEZ-Mas-Alla-Del-Dilema-de-Los-Metodos-UPA>
- Brown, D. (1995). *The Elements of Language Curriculum*. A Systematic Approach to Program Development [Los elementos del currículo de lenguas. Un enfoque sistemático para el desarrollo de programa] Boston: Heinle & Heinle Publishers.
- Brown, H. (2007). *Principles of Language Learning and Teaching* [version DX Reader]. Recuperado de <https://epdf.pub/queue/principles-of-language-learning-and-teaching-5th-edition37db76ebabcd94d4dc4d678ec92fe43937.html>

- Castellanos, I. (2010). Análisis de necesidades y establecimiento de objetivos. *Didáctica del español como lengua extranjera*, Madrid, (10), 23-35. Recuperado el 8 de octubre de 2018, de https://marcoele.com/descargas/expolingua_2002.pdf
- Castro Gómez, S. (2001) Teoría tradicional y teoría crítica de la cultura. *Impulso*, 12 (29). Recuperado el 9 de noviembre de 2019, de <https://eds-a-ebsohost-com.ezproxy.javeriana.edu.co/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=c0ab9527-4606-4e43-bb47-8592e7ccd52e%40sessionmgr4007>
- Catalá, H. A. (2017). *Qué enseñar en una clase de español con fines específicos: el análisis de necesidades* (Tesis doctoral). Recuperada el 15 de diciembre de 2018, de <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/118826>
- Centro Virtual Cervantes. (s.f). Habilidades y actitudes interculturales. Introducción. Recuperado el 16 de septiembre de 2019, de https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/plan_curricular/niveles/12_habilidades_y_actitudes_introduccion.htm
- Cisterna, F. (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa. *Theoria*, 14(1). Recuperado el 9 de octubre de 2019, de <http://www.ubiobio.cl/theoria/v/v14/a6.pdf>
- Consejo de Europa. (2002). Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación. Recuperado el 20 de marzo de 2018, de Ministerio de educación, cultura y deporte, subdirección general de cooperación internacional: https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/cvc_mer.pdf
- Council of Europe. (2018). *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment Companion volume with new descriptors*. Retrieved on June 15, 2019 from <https://rm.coe.int/cefr-companion-volume-with-new-descriptors-2018/1680787989>
- Cowling, J. (2007). Needs analysis: Planning a syllabus for a series of intensive workplace courses at a leading Japanese company. *English for Specific Purposes*, 26, 426-442. Recuperado el 6 de marzo de 2019. doi: 10.1016/j.esp.2006.10.003
- Dörnyei, Z. (2007). *Research Methods in Applied Linguistics. Quantitative, qualitative, and mixed methodologies*. New York, EE.UU: Oxford.
- Dörnyei, Z. (2010). *Questionnaires in Second Language Research: Construction, Administration, and Processing*. Londres, Inglaterra: Routledge.
- Escartín, A. (2018). El español para la cooperación internacional análisis de necesidades de aprendizaje [Suplemento]. *Revista de didáctica español lengua extranjera*, 27 (Pt.2), 1-68. Recuperado el 15 de diciembre de 2018, de <https://marcoele.com/suplementos/cooperacion-internacional/>

- Escobar -Pérez, J y Cuervo -Martínez, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en medición*, 6(1). Recuperado el noviembre 6 de 2019, de http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf
- García-Romeu, J. (2006). Análisis de necesidades, negociación de objetivos, autoevaluación: una aplicación didáctica para evaluar y adaptar programaciones de cursos de nivel avanzado. En A. Escofet, B. de Jonge, A. van Hooft, K. Jauregi, J. Robisco y M. Ruiz (Eds.), *Español para Fines Específicos: Vol. 3. Actas del III Congreso Internacional de Español para Fines Específicos* (pp. 145-161). Utrecht, Países bajos: Secretaría General Técnica del Ministerio de Educación y Ciencia. Recuperado de https://drive.google.com/file/d/1f_Urw0IBnxlJKcTyrYPm6h8XPBGa89-N/view
- García Santa-Cecilia. A. (2017). *El currículo de español como lengua extranjera* (Tesis doctoral). Recuperada el 25 de febrero de 2018, de <http://eprints.ucm.es/44250/>
- Hernández, S, R., Fernández, C, C., y Baptista, L, P. (2010). *Metodología de la investigación*. [versión DX Reader]. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Huhta, M., Vogt, K., Johnson, E., & Tulkki, H. (2013). *Needs Analysis for Language Course Design. A holistic approach to ESP* [Análisis de necesidades para el diseño de un curso de lengua. Un enfoque holístico para el inglés con fines específicos] (1 ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Hutchinson, T. & Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes A learning-Centred Approach*. [versión DX Reader]. Recuperado el 5 de julio del 2019, de https://www.academia.edu/4831921/English-for-specific-purposes_-hutchinson-tom_-waters-alan
- Hyland, K. (2006). Needs and Rights. En C. Candlin & R. Carter (Eds.), *English for academic purposes: An advanced resource book* (pp.73-80). Recuperado el 2 de marzo de 2019, de <https://epdf.tips/english-for-academic-purposes-an-advanced-resource-book-routledge-applied-lingui.html>
- Instituto Cervantes. (2006). Plan Curricular del Instituto Cervantes. Niveles de referencia para el español. Madrid: Editorial biblioteca nueva.
- InterNations. (2019). What's an Expat Anyway? Recuperado el 12 de abril de 2019, de <https://www.internations.org/guide/global/what-s-an-expat-anyway-15272>

- Li, J. (Julio, 2014). Literature Review of the Classifications of “Needs” in Needs Analysis Theory. *International Journal of Education & Literacy Studies*, 2(3). Recuperado el 6 de marzo de 2019, de <http://dx.doi.org/10.7575/aiac.ijels.v.2n.3p.12>
- Llorián, S. (1997a). *El análisis de necesidades para el diseño de cursos de E/LE en el marco de un enfoque centrado en el alumno* (Tesis de maestría inédita). Universidad de Nebrija, Madrid.
- Llorián, S., Gil, M., y Castro, E. (septiembre, 1997b). Confección de instrumentos para realizar el análisis de necesidades destinado al diseño de programas de cursos con fines específicos. En *el español como lengua extranjera*. Simposio llevado a cabo en el VIII congreso internacional de la ASELE, España. Recuperado de https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/08/08_0525.pdf
- Miquel, L., y Sans, N. (marzo, 2004). El componente cultural: un ingrediente más en las clases de lengua. *RedELE: revista electrónica de didáctica español lengua extranjera*, 0. Recuperado el 8 de abril de 2019, de <http://hdl.handle.net/11162/72261>
- Ministerio de educación, cultura, ciencia y tecnología, clasificación curricular. (2008). cómo evaluar sitios web. Una guía sobre los aspectos para considerar. Recuperado de <https://www.educ.ar/recursos/92759/como-evaluar-sitios-web>
- Moreno, A.J. (2008). Diseño de páginas web educativas en centros educativos (artículo del ministerio de educación, cultura y deporte). Recuperado del sitio de internet del Ministerio de educación cultura y deporte: <http://recursostic.educacion.es/observatorio/web/ca/software/software-educativo/610-diseno-de-paginas-web-educativas-en-centros-educativos>
- Ortiz, G. J. (2006). Una propuesta metodológica para la construcción de los marcos conceptual y teórico de una investigación. *Revista ciencia administrativa*. (1). Recuperado el 20 de mayo de 2019, de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/conceptual2006-1.pdf>
- Peltokorpi, V., & Jintae, F. (mayo, 2009). Organizational Expatriates and Self-Initiated Expatriates: Who Adjusts Better to Work and Life in Japan? *The International Journal of Human Resource Management*, 20(5), 1096–1112. doi.org/10.1080/09585190902850299
- Pomposo, M. L. (2015). *Análisis de necesidades y propuesta de evaluación en línea de la competencia oral en inglés en el mundo empresarial* (Tesis doctoral). Recuperada el 13 de agosto de 2019, de <http://e-spacio.uned.es/fez/view/tesisuned:Filologia-Mlourdespomposo>
- Rangel, M.V. (2015). *Análisis de necesidades de uso de la lengua española en el contexto profesional del turismo: elementos para la elaboración de programa de curso basado en tareas comunicativas y géneros* (Tesis doctoral, Universidad de Valladolid). Recuperada el 15 de agosto de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=178158>

- Riart, J. (2002). Los análisis de necesidades en la intervención psicopedagógica. *Educación XXI*, (5). Recuperado el 12 de noviembre de 2018, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=706/70600508>
- Richards, J.C. (2001). *Curriculum development in language teaching*. [Desarrollo del currículo en la enseñanza de lenguas] (1 Ed.). Nueva York: Cambridge University Press.
- Richterich, R. (junio, 1973). L'analyse des besoins langagiers. Trabajo presentado en A European Units/Credits System for Modern Language Learning by Adults, St. Wolfgang, Austria. Resumen recuperado el 12 de abril de 2019, de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED086011.pdf>
- Rico Troncoso, C. (2018). La competencia comunicativa intercultural (CCI) en los contextos de enseñanza del inglés como lengua extranjera. *Signo y Pensamiento*, 37(72). Recuperado el 21 de septiembre de 2019, de <https://doi.org/10.11144/Javeriana.syp37-72.ccic>
- Robinson, P. (1991). *ESP today: a practitioner's guide*. [inglés para propósitos específicos hoy: una guía del profesional] Hertfordshire: Prentice Hall International.
- Ruíz, S. (2016). *Secuencia de actividades para el desarrollo de la CCI en el aula de español de los negocios en el contexto colombiano* (Tesis de maestría inédita). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
- Rush, P., & Houston, P. (2003). *Spanish for Business*. New Jersey, Estados Unidos: Prentice Hall.
- Salas, R. (2003) La identificación de necesidades de aprendizaje. *Scielo*, 17 (1). Recuperado el 28 de marzo de 2019, de <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v17n1/ems03103.pdf>
- Tano, M. (2017). *L'analyse des besoins langagiers en espagnol sur objectifs spécifiques: le cas des formations françaises d'ingénieurs* (Tesis doctoral, Université Paris Nanterre). Recuperada el 7 de marzo de 2019, de <https://bdr.parisnanterre.fr/theses/internet/2017/2017PA100125/2017PA100125.pdf>
- Tamayo y Tamayo, M. (2009). *Diccionario de la investigación científica*. México, DF: Editorial Limusa.
- Torres, P.A. (2018). *Escribir el trabajo de grado: cómo redactar documentos de investigación formativa*. Bogotá, Colombia: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Villalba, F., y Hernández, M. (junio, 2007). *La enseñanza del español con fines laborales para inmigrantes*. Trabajo presentado en II Encuentro de Especialistas en Enseñanza de Segundas Lenguas a Inmigrantes, San Vicente del Raspeig. Recuperado de http://www.linred.es/numero5_anexo1.html

Lista de anexos

Anexo 1. Documento empresa multinacional.

Anexo 2. Análisis de la página web hablando de ELE.

Anexo 3. Análisis de la página web MarcoELE.

Anexo 4. Análisis de la página web Profe de ELE.

Anexo 5. Análisis de la página web Todo ELE.

Anexo 6. Análisis de la página web Ruta ELE.

Anexo 7. Análisis del libro profesionales 2.

Anexo 8. Revisión del libro de texto Spanish for business.

Anexo 9. Encuesta a profesionales expatriados y encuesta a profesores de ELE.

Anexo 10. Figuras de los datos de la encuesta a profesionales expatriados y profesores de ELE.

Anexo 11. Rejilla de evaluación de las necesidades resultantes en el trabajo de Maestría: Análisis de necesidades de profesionales expatriados no hablantes de español con fines profesionales.

Para acceder a los demás anexos dejamos correos electrónicos para que a solicitud del interesado sean pedidos por este medio.

gipsyl-serrano@javeriana.edu.co

canonmartha@javeriana.edu.co

Anexo 2. Análisis de página web: Hablando de ELE

FORMATO DE ANÁLISIS DE PÁGINAS WEB	
Nombre de la página:	Hablando de ELE.
URL:	http://www.hablandodeele.com/
País de origen:	España
Última actualización	2016
Autor	Miriam Calvo Rodríguez

TIPOLOGÍA

Web funcional: Proporciona recursos, informa de actividades que se realizan.	Sí
---	----

PROPÓSITO

Orientativo (ofrece recursos).	Sí
--------------------------------	----

NAVEGABILIDAD

La página contiene un mapa del sitio y no se encuentra fácilmente en los buscadores de Google, de hecho, se llega a ella por una página alterna en la que se listan diferentes recursos web. *Hablando de ELE* es fácil de navegar, aunque no cuenta con un buscador, proporciona a los usuarios listas desplegadas de información útil para el profesor como, por ejemplo: materiales, cursos, *podcast*, revistas, tecnologías de la comunicación y la información (TIC) en el aula. La autora del sitio web explica el tipo de información que puede encontrar quien visita la página.

SELECCIÓN DE CONTENIDOS

La información presentada por la creadora del sitio web no es tan rigurosa, pues, aunque ofrece a sus visitantes diferentes alternativas de material impreso (libros de textos), audiovisual y tecnológico que el profesor de ELE puede utilizar en su clase, algunas de las páginas relacionadas ya no funcionan. Los materiales pueden ser filtrados por el profesor de acuerdo con su especialidad o interés en la enseñanza de español; sin embargo, los libros sugeridos pertenecen a editoriales extranjeras, principalmente Edinumen. Cuando el visitante de la página web encuentra un libro de su interés, la página lo envía al sitio de internet de la editorial Edinumen; en este sentido, la página orienta al profesor de ELE en cuanto a libros que éste puede usar en el salón de clase, pero para acceder al contenido debe pagar. La presentación no es muy atractiva a la vista, pero está bien organizada, tanto así, que permite fácil navegabilidad.

ANÁLISIS

La página *Hablando de ELE*, es una guía para aquellos que inician en la enseñanza de ELE pues sugiere libros que se pueden usar en clase y recomienda cursos que se dictan en España. Además, entrega información de interés para las personas que deseen aprender español o que quieren enseñarlo. Se puede decir que, la página no ofrece a un profesor de ELE o EFP en Colombia recursos de trabajo aplicables al aula, y más aún con profesionales expatriados, debido a que los libros y cursos presentados, responde al contexto de España. Adicionalmente, la página podría presentar alternativas a la información mostrada, pues debería incluir más variedad de la lengua española, debido a que sus contenidos son netamente del español de la península, e ignora la variedad geográfica del español.

Nota: Adaptado de Moreno (2008) y Educ.ar (2008)

Anexo 7. Revisión del libro de texto Profesionales 2

SECCIÓN 1		Descripción externa del material
Título	Profesionales 2.	
Autor/es	Víctor Benítez, Susana Díaz, Carmen Llanos, Manuel Mayor, Mercedes Rubio.	
Bibliografía	España, Enclave ELE, 2005.	
Sigue MCER. Nivel	Sí. Nivel B1	
El material está dirigido a	Profesionales de diferentes áreas laborales que aprenden español.	
Objetivos generales	Desarrollar las competencias necesarias para que el estudiante pueda desenvolverse en el mundo laboral.	
Metodología	Sigue el enfoque por tareas.	
Organización del material	<ul style="list-style-type: none"> • Índice. • Quince unidades. • Se constituye en tres bloques en donde por cada uno se realiza un proyecto final. • Cada capítulo contiene actividades de análisis y producción y dos sesiones llamadas <i>usos</i> y <i>costumbres y en equipo</i>. • Cuadros explicativos de gramática, funciones de la lengua y muestras de lengua que son ejemplos de comunicación. 	
División de la unidad	Cada unidad se compone de funciones comunicativas, gramática, vocabulario, contenido sociocultural y tarea.	
SECCIÓN 2		Análisis interno del material
Papel de la L1	La lengua materna del estudiante no aparece en el manual. No hay gramática contrastiva de la L1 y la L2.	
Papel de la L2	Orientación deductiva.	Aprendizaje deductivo e inductivo. Cuenta con ejercicios que se explican en la L2 al igual que presenta ejercicios que son enteramente en español.
Contenido comunicativo	Explícito	No es explícito, sin embargo, en la unidad se proponen actividades comunicativas en las que se deben realizar tareas y mini tareas que llevan al estudiante a realizar actividades orales y escritas semejantes a las que podrían encontrar en situaciones de la vida real. Adicionalmente, encuentra ejemplos de muestras de lengua y usos de ella, que el estudiante puede aprender.
Contenidos lingüísticos	Contenidos fónicos y ortográficos	No evidencia contenido fonético y ortográfico.

	Contenido Gramaticales	La gramática para trabajar se presenta de manera implícita con algunas muestras de lengua. Al final de la unidad se presenta un resumen de la gramática abordada en la unidad.
	Contenidos léxicos	Existe léxico, es implícito a través de toda la unidad y al final del libro se presenta un listado de palabras en cuatro lenguas diferentes que recibe el título de léxico.
Contenido cultural	Implícitos	Se enuncia en el índice del libro y aunque en la unidad no aparece con un nombre en particular, su contenido permite deducir el tema cultural.
	Cultura formal/informal	Ambos.
	Diversidad cultural	Sí, en algunos apartados se hace referencia a la interculturalidad y se hace alusión a los países hispanoamericanos.
Contenido profesional	Explícito	Sí, aparece un amplio abanico de actividades relacionadas con la realidad empresarial española. El libro propone siempre mostrar la realidad española e incita a que el estudiante comparta lo que ocurre en su país de origen.
Observaciones	Del libro <i>profesionales 2</i> hay que resaltar que es un texto que puede acercarse a lo que se busca en un libro para profesionales expatriados porque se enfoca en la realidad del mundo empresarial, pese a que los contenidos se centran en el contexto laboral español, incluye lo que ocurre en los países de Latinoamérica. Al igual que otros libros, existe una unidad en la que se explica el proceso de entrevista; sin embargo, a diferencia de los otros libros, la entrevista y la contratación tienen un enfoque diferente, pues se centra en el que la persona aprenda a hacer entrevistas no a presentarlas, entre otras cosas el libro presenta diferentes tipos de actividades que contextualizan al estudiante en cuanto a diversas experiencias empresariales.	

Nota: Adaptado de “¿Qué enseñar en una clase de español con fines específicos?: el análisis de necesidades” por Catalá, 2017, *tesis de doctorado*, p. 143-144.

Anexo 11. Rejilla de evaluación de las necesidades resultantes en el trabajo de Maestría: Análisis de necesidades de profesionales expatriados no hablantes de español con fines profesionales

Pregunta de investigación: ¿Cuáles son las necesidades en español con fines profesionales (EFP) de los profesionales expatriados?

Objetivo General: Determinar las necesidades en español con fines profesionales de los profesionales expatriados.

Recolección de datos: Se aplicaron dos encuestas, una a seis (6) profesionales expatriados y otra encuesta a ocho (8) profesores de ELE. A partir de ellas se determinaron las necesidades.

Conceptos claves

- **Profesional expatriado:** Es una persona que es transferida de su lugar de origen a otro país para desarrollar actividades vinculadas con la empresa para la cual trabaja, esta persona por lo general se muda bajo condiciones que generan bienestar para él o ella y su familia.
- **Necesidad:** la necesidad es en realidad un término sombrilla que abarca muchos aspectos, que incluyen las metas y formación de los estudiantes, su dominio en el idioma, sus razones para tomar el curso, sus preferencias de enseñanza y aprendizaje, y las situaciones en las que necesitarán comunicarse (Hyland, 2006 p.73)³¹.
- **Tipos de necesidades:** *Necesidades del nivel micro:* necesidades subjetivas y objetivas; *necesidades del nivel meso:* necesidades de comunicación profesional y necesidades de cultura organizacional; *necesidades del nivel macro:* necesidades culturales, necesidades socioculturales y necesidades de situación; *intersección de las necesidades:* necesidades interculturales y necesidades ocultas.

Criterios para determinar las necesidades resultantes

- Coherencia entre la definición de los tipos de necesidades y las necesidades resultantes.
- Pertinencia de las necesidades resultantes para los profesionales expatriados (*ver definición de profesional expatriado*)
- Coherencia entre los porcentajes de respuesta de los encuestados con la determinación de las necesidades resultantes, es decir, intentamos dejar como necesidades las respuestas que superaran el 50% y dejamos por fuera todo aquello que no superara este porcentaje (anexamos tabla síntesis de los porcentajes de respuesta)

Apreciado Dr. García León, agradecemos su colaboración en la validación preliminar de las necesidades.

Le pedimos por favor hacer la lectura de las necesidades resultantes presentadas en esta rejilla de evaluación, la cual se organiza en cuatro niveles: *micro, meso, macro e intersección*, que incluye el tipo de necesidades, su definición (desarrolladas a partir de diferentes autores) y las necesidades resultantes. Al final de cada tipo de necesidad encontrará una pregunta para responder, en caso de tener comentarios le solicitamos agregarlos en el espacio previsto.

Muchas gracias.

³¹ Traducción propia: Needs is actually an umbrella term that embraces many aspects, incorporating learners' goals and backgrounds, their language proficiencies, their reasons for taking the course, their teaching and learning preferences, and the situations they will need to communicate in. (Hyland, 2006, p. 73).

REJILLA DE EVALUACIÓN

Necesidades del nivel micro		
Las necesidades en este <i>nivel micro</i> se definen por Huhta et al. (2013) como “aquellas que emergen del individuo como aprendiz” (p.13)		
Las necesidades que se identificaron en este nivel son tres necesidades subjetivas y cuatro necesidades objetivas. Las subjetivas ordenadas por los subtipos: expectativas, deseos y preferencias y las segundas por los subtipos: usos de la lengua, competencias lingüísticas, contenidos gramaticales, contenido pragmático . Con el ánimo de precisar algunos de los subtipos de necesidades se proponen unas categorías del subtipo estas son: <i>relaciones sociales, la construcción e interpretación del discurso, modalización y conducta interaccional</i> .		
Tipos de necesidades	Definición	Necesidades resultantes
Necesidades subjetivas	Se entiende que las <i>necesidades subjetivas</i> comprenden las sensaciones internas, individuales y propias del aprendiz, estas necesidades dan cuenta de lo que el profesional expatriado quiere, necesita y espera de su clase de ELE. Hutchinson y Waters (1987), García Santa-Cecilia (2017), Brindley (citado en Juan 2014) y Castellanos (2010).	<ul style="list-style-type: none"> • Expectativas: El profesional expatriado espera poder hablar con fluidez y aprender vocabulario para hablar y entender a nativos, mejorar gramática y pronunciación, y escritura de textos del trabajo. • Deseo: Los profesionales expatriados quieren aprender español para trabajar, viajar, conocer la cultura e interactuar con nativos. • Preferencias: Los estudiantes expatriados prefieren trabajar individualmente o en parejas, practicar la expresión oral (sobre temas de su trabajo con nativos) en clase y comprensión oral, producción escrita, la gramática, el vocabulario y aprender sobre la cultura del país.
<p>¿Considera usted que hay coherencia entre las “necesidades subjetivas” resultantes y la definición propuesta? Sí. <input checked="" type="checkbox"/> No. <input type="checkbox"/></p> <p>Comentarios: Considero que la definición es clara y guarda coherencia con los resultados encontrados en la encuesta. Sugiero, sin embargo, cambiar en la definición la siguiente sección “lo que el profesional quiere, necesita y espera...” por “lo que el profesional quiere, considera que necesita y espera...”. Las necesidades subjetivas, como bien lo señalan, son las percepciones, expectativas o creencias del estudiante y esto no se ve reflejado al decir “necesita”.</p>		
Necesidades objetivas	Las <i>necesidades objetivas</i> dan cuenta de las carencias en el dominio o uso de una lengua extranjera y son el reflejo de aquellos vacíos en las habilidades y en el conocimiento de la lengua meta que imposibilitan el	<ul style="list-style-type: none"> • Usos de la lengua: Es indispensable dar y pedir información, expresar y opiniones y conocimientos e influir en la persona que le escucha.

	<p>buen desempeño del aprendiz en sus encuentros comunicativos. Brindley (citado en Brown, 1995), Richterich (1973) y García Santa Cecilia (2017).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Relaciones sociales</i>: el estudiante necesita hablar, disculparse, agradecer y despedirse y responder a compañeros de trabajo. • Competencias lingüísticas: El profesional expatriado necesita escribir textos del campo laboral con coherencia y cohesión y usar marcadores del discurso. Debe reforzar la forma en la que realiza presentaciones orales y su pronunciación, aprender léxico especializado y cómo expresar opiniones, reforzar el uso de estructuras gramaticales al hablar. • Contenidos gramaticales: Se requiere reforzar el uso del complemento de objeto directo e indirecto, el modo subjuntivo, los tiempos verbales, el estilo indirecto, el uso de las preposiciones, el verbo ser y estar + adjetivo y la concordancia de género y número de sustantivos y adjetivos. • Contenido pragmático: • <i>Construcción e interpretación del discurso</i>: el profesional expatriado necesita afianzar el uso de marcadores del discurso, de recursos léxico-semánticos y su intención al hablar. • <i>Modalización</i>: el expatriado necesita aprender recursos gramaticales y trabajar sobre la entonación y el timbre • <i>Conducta interaccional</i>: Es indispensable que desarrolle la cortesía verbal (atenuar o intensificar) y la cortesía verbal valorizante (halagos, cumplidos y piropos).
<p>¿Considera usted que hay coherencia entre las “necesidades objetivas” resultantes y la definición propuesta? Sí. <u> X </u> No. _____</p> <p>Comentarios: La definición propuesta de necesidades objetivas guarda coherencia con las necesidades encontradas y además aborda todos los elementos resultantes de la encuesta para este aspecto. Sugiero, sin embargo, que la definición se haga en términos positivos; es decir, que se replacen los términos como “carencia” y “vacíos”; esto por varias razones. Primero, el sistema lingüístico de los aprendices de lenguas no carece de nada, sino que está en constante cambio y aplicando una serie de reglas, por esto es que en la lingüística (aplicada) hablamos de la interlengua para referirnos a este proceso. Además, esta idea de carencia o vacío estigmatiza a estos hablantes y contribuye a mantener un discurso discriminatorio sobre lo que significa hablar una segunda lengua y quién es considerado o no hablante de una lengua. La tercera razón, que es de carácter metodológico, se fundamenta en que de su encuesta no</p>		

se puede deducir que los estudiantes carecen de estos conocimientos o habilidades. La pregunta 12 del micro resumen, por ejemplo, señala que “En clase es necesario aprender a”, de este enunciado sólo podemos deducir que ellos consideran necesario aprender ciertas cosas, pero no se deduce que no las conozcan de antemano o que no tengan un conocimiento parcial de cómo alcanzar las funciones comunicativas que se describen en dicho numeral.

¿Considera usted que las necesidades resultantes del **nivel micro** (*subjetivas y objetivas*) guardan coherencia con la definición del nivel de necesidades presentada al inicio de la tabla? Sí. No.

Comentarios:

Ver mis comentarios arriba.

Necesidades del nivel meso

Las necesidades en el *nivel meso*, de acuerdo con Huhta et al. (2013), “son aquellas necesidades que están relacionadas con los resultados considerados deseables o necesarios para una organización, como una empresa privada o un departamento gubernamental” (p.12). Es decir, las necesidades en este nivel se refieren a lo que debería saber o conocer el profesional expatriado al integrarse a la empresa.

Las necesidades que se identificaron en este nivel son siete (7) necesidades de comunicación profesional y tres (3) necesidades de cultura organizacional. Las primeras se ordenan por los subtipos: **comprensión auditiva, lectora, oral y escrita en el trabajo; el estudiante como mediador en el trabajo, interacción en el campo laboral y comunicación no hablada en el trabajo** y por las categorías del subtipo: *mediador en la comunicación, mediador colaborativo de interacción, mediador para explicar un nuevo concepto y mediador de textos, interacción hablada, interacción virtual, intercambio de información en el trabajo, ofrecer productos y servicios.*

Tipos de necesidades	Definición	Necesidades resultantes
Necesidades de comunicación profesional	Las <i>necesidades de comunicación profesional</i> se entienden como la habilidad, la suficiencia y la destreza para realizar las actividades propias de un ámbito laboral con agilidad y eficacia. Aguirre Beltrán (2000, 2012) y Escartín (2018).	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión auditiva en el trabajo: Es indispensable para el profesional expatriado entender mensajes, presentaciones e información en audio y video en conversaciones y reuniones en el trabajo. comprender y tomar apuntes sobre temas relacionados con el campo laboral. • Comprensión lectora: El expatriado requiere leer y comprender diversos textos (correos, informes, documentos del gobierno, memorandos), identificar información y seguir instrucciones sobre aspectos administrativos de la vida laboral.

		<ul style="list-style-type: none"> • Producción oral: El expatriado necesita hablar en público, con personas relacionadas con la empresa y contestar preguntas sobre temas del trabajo. • Producción escrita: Escribir correos electrónicos y textos relacionados con su trabajo (correos, informes, documentos del gobierno, memorandos). • El estudiante como mediador en el trabajo • <i>Mediador en la comunicación:</i> el profesional expatriado necesita expresar que comprende y aprecia los puntos de vista de los demás y facilitar discusiones a través de preguntas. • <i>Mediador colaborativo de interacción:</i> el estudiante necesita resolver conflictos entre colegas. • <i>Mediador para explicar un nuevo concepto:</i> el expatriado necesita usar vocabulario para explicar tecnicismos de forma sencilla. • <i>Mediador de textos:</i> explicar datos provenientes de gráficas. • Interacción en el campo laboral: • <i>Interacción hablada:</i> el profesional expatriado requiere aprender a participar en discusiones, defender su opinión y darse cuenta de los malentendidos y diferencias en intercambios comunicativos. • <i>Interacción virtual:</i> necesitan aprender a interactuar a través de la red e identificar los malentendidos que surgen allí. • <i>Intercambio de información en el trabajo:</i> el expatriado necesita aprender a entender y compartir información de su trabajo de forma fiable y detallada. • <i>Ofrecer productos y servicios:</i> el estudiante necesita aprender a solucionar quejas y reclamos de forma oral y escrita y aprender lenguaje persuasivo para negociar. • Comunicación no hablada en el trabajo: es indispensable aprender acerca del manejo del tiempo y distancia entre personas, los gestos, los movimientos corporales, usos de pausas, suspiros, silencios y risas en interacciones orales.
<p>¿Considera usted que hay coherencia entre las “necesidades de comunicación profesional” resultantes y la definición propuesta? Sí. <input checked="" type="checkbox"/> No. <input type="checkbox"/></p>		

Comentarios: Considero que el calificativo “agilidad” es demasiado ambiguo para una definición. Dicha “agilidad” en realidad responde a las especificidades de la tarea comunicativa a la que se deba enfrentar el estudiante. Por otro lado, sería conveniente agregar en la definición que dichas necesidades se pueden manifestar de manera hablada o no tal y como señalan en las necesidades resultantes.

Necesidades de cultura organizacional

Las *necesidades de cultura organizacional* se entienden como el desconocimiento del conjunto de principios, valores, reglas, hábitos y procedimientos, propios de una compañía que regulan el comportamiento y las actuaciones de los empleados.
Aguirre Beltrán (2000, 2012), Góngora, Nóbile y Reija (como se citaron en Arévalo. Torcoroma y Bayona, 2016).

- **Identidad corporativa:** Necesita conocer las normas de la empresa, sus objetivos, su organigrama, su misión y su visión.
- **Formas de pensar en una organización:** Requiere conocer las reglas de presentación personal en una organización, distribución de espacios y el horario en el lugar de trabajo y los beneficios de la empresa (medicina prepagada, carro, chofer, escoltas, etc.).
- **Formas de actuar en una organización:** Necesita conocer cómo comportarse en las celebraciones de la empresa (día de la mujer, Jean Day, día de la secretaria, día de la madre, cumpleaños), los procesos laborales y las medidas de seguridad en la empresa.

¿Considera usted que hay coherencia entre las “**necesidades de cultura organizacional**” resultantes y la definición propuesta? **Sí. No.**

Comentarios:

¿Considera usted que las necesidades resultantes del **nivel meso** (*necesidades de comunicación profesional y necesidades de cultura organizacional*) guardan coherencia con la definición del nivel de necesidades presentada al inicio de la tabla? **Sí. No.**

Comentarios:

Ver mis comentarios arriba.

Necesidades del nivel macro

Para las autoras de esta investigación el nivel de necesidades del *nivel macro* son aquellas necesidades relacionadas con la cultura, las formas de ser y actuar de los miembros de una sociedad, la enseñanza y aprendizaje de ELE, las personas involucradas, los materiales, la metodología y el lugar donde se aprende.

Las necesidades encontradas en este nivel fueron una (1) cultural, cinco (3) socioculturales y cuatro (4) situación. Ordenadas por los subtipos: **cultura colombiana, condiciones de vida y organización social, relaciones interpersonales e identidad colectiva y estilo de vida** y por las categorías del subtipo: **curso de español con fines profesionales (EFP), características del profesor de ELE, material y factores ambientales.**

Tipos de necesidades	Definición	Necesidades determinadas
Necesidades culturales	Las <i>necesidades culturales</i> se pueden definir como la falta de conocimiento o desinterés por conocer y entender los hechos, eventos, personajes, artículos y producciones culturales del país de acogida y cuyo desconocimiento podría ocasionar al estudiante dificultades en su proceso de adaptación en el ámbito personal y profesional. Brown (2007) y Calvi (2003).	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura colombiana: Se requiere aprender sobre las costumbres, la política, el gobierno, la economía, la industria, el sistema de salud y el sistema educativo; el sistema de transporte, los medios de comunicación, los productos y artefactos culturales, la geografía y la historia.
<p>¿Considera usted que hay coherencia entre las “necesidades culturales” resultantes y la definición propuesta? Sí. ____ No. <u>X</u></p> <p>Comentarios: La definición carece de coherencia en tanto que está considera la cultura como una lista de hechos, eventos o producciones culturales mientras que la necesidad determinada se puede inferir una definición distinta de cultura; en la necesidad determinada la cultura parece concebirse no sólo como una lista de objetos (físicos o no) que se deben conocer, sino también como el conjunto de prácticas (costumbres) y de instituciones en las que dichas prácticas se enmarcan y llevan a cabo (sistema educativo, medios de comunicación, etc.). Esta ruptura entre la definición y la necesidad y el tipo de preguntas utilizadas en la encuesta para llegar a su construcción me llevan a preguntarme qué definición o mejor qué conciben como cultura en este apartado.</p>		
Necesidades socioculturales	Las necesidades socioculturales se entienden como la falta de conocimiento y no comprensión de los modos particulares de pensar, sentir, actuar e interactuar de los hablantes nativos que pueden generar choques o malentendidos entre la cultura del estudiante y la cultura anfitriona. Miquel y Sans (2004) y Plan Curricular del Instituto Cervantes (2008)	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de vida y organización social: Es necesario conocer las medidas de seguridad del país, la tramitación y obtención de documentos, los comportamientos sociales y de ocio, el sistema tributario, el acceso a la vivienda y el mercado inmobiliario. • Relaciones interpersonales: El profesional expatriados necesita conocer las convenciones sociales y normas de cortesía para tratar a clientes, jefes y subordinados dentro y fuera del lugar de

		<p>trabajo. Convenciones sobre cómo vestirse de acuerdo con la ocasión.</p> <p>• Identidad colectiva y estilo de vida: Necesita conocer las convenciones sociales y comportamientos en eventos, el preparativo y disfrute en diferentes tipos de celebraciones y las reglas relacionadas con las formas de vestir en celebraciones.</p>
<p>¿Considera usted que hay coherencia entre las “necesidades socioculturales” resultantes y la definición propuesta? Sí. <input checked="" type="checkbox"/> No. <input type="checkbox"/></p> <p>Comentarios: Si bien asigno SI como respuesta a la pregunta anterior, considero que aquí también existe desconexión entre la definición y las necesidades, aunque en mucho menor medida. No es claro, por ejemplo, la relación entre conocer las medidas de seguridad y el sistema tributario con los comportamientos sociales y de ocio. “Comportamientos sociales” es un término que abarca demasiados elementos y “de ocio” debería ir en la última necesidad “estilo de vida”. Creo que las necesidades de este apartado deberían ser más claras pues existen elementos que se mezclan entre ellas.</p>		
<p>Necesidades de situación</p>	<p>Las <i>necesidades de situación</i> contemplan el panorama del aprendizaje y la enseñanza de ELE y abarcan la institución o centro educativo, las personas (el profesor y el estudiante) y los materiales de tipo pedagógico y didáctico usados con el fin de crear cursos de lengua adaptados a la realidad de los profesionales expatriados. Brown (1995), Richards (2001), García Santa-Cecilia (2016), Agray (2014) basada en García Santa-Cecilia (1995; 2000).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Curso de español con fines profesionales (EFP): Es importante el estudiante (la actitud, el trabajo independiente, sus conocimientos, sus necesidades, expectativas), el libro de texto enfocado en sus necesidades y variedad con las actividades de clase. • Características del profesor de ELE: Se necesita que el profesor tenga una buena metodología, experiencia en la enseñanza de EFP para profesionales expatriados, motivación y conocimiento del contexto laboral de los estudiantes, con formación en ELE y creencias sobre el aprendizaje y la enseñanza. • Material: Es necesario que el material sea auténtico relacionado con el campo laboral (revistas, textos literarios, periódicos, guías del profesor) y herramientas tecnológicas en el aula. • Factores ambientales: Se requiere que el aula sea silenciosa e iluminada.
<p>¿Considera usted que hay coherencia entre las “necesidades de situación” resultantes y la definición propuesta? Sí. <input checked="" type="checkbox"/> No. <input type="checkbox"/></p>		

Comentarios:

Recomiendo modificar la parte final que se hace de las características del profesor de ELE. El uso de “creencias” sobre el aprendizaje es demasiado ambiguo. Todos, docentes o no, tenemos creencias sobre como aprender o enseñar. El profesor con formación en ELE no solo tiene creencias, sino que es capaz de establecer cuáles tienen validez científica o no, por esto es que se forma en lingüística aplicada.

¿Considera usted que las necesidades resultantes del **nivel macro** (*culturales, interculturales y de situación*) guardan coherencia con la definición del nivel de necesidades presentada al inicio de la tabla? **Sí.** ____ **No.** **X**

Comentarios:

He seleccionado NO como respuesta debido a que no hay coherencia en la primera definición de esta sección y, por lo tanto, hace que pierda coherencia con el elemento global.

Intersección de los niveles de necesidades

La cuarta y última área en donde se interrelacionan los tres niveles de necesidades se denomina para las investigadoras *necesidades en la intersección de los tres niveles de necesidades micro, meso y macro* porque es un espacio de cruce entre los tres niveles de necesidades que busca identificar las carencias que convergen por pertenecer a un rango más amplio y contenedor en comparación con los otros niveles.

Las necesidades que se identificaron en este nivel son cuatro (4) necesidades de interculturales y seis (6) necesidades ocultas. Las primeras se organizan por los subtipos: **interacción cultural, configuración de una identidad cultural, mediación cultural y asimilación de saberes culturales** y las categorías del subtipo: *curiosidad y apertura, empatía, tolerancia a la ambigüedad, disposición favorable y regularización de factores afectivos*. En cuanto a las *necesidades ocultas* no se definieron subtipos o categorías del subtipo.

Tipos de necesidades	Definición	Necesidades determinadas
Necesidades interculturales	Las <i>necesidades interculturales</i> son aquellas relacionadas con el desarrollo de las habilidades y actitudes, por parte del profesional expatriado, necesarias para la adaptación, el reconocimiento, la comprensión y el respeto por las características y elementos propios de la cultura de acogida. Rico Troncoso (2018) y el PCIC (2008).	Interacción cultural <ul style="list-style-type: none">• <i>Curiosidad y apertura</i>: Es indispensable incentivar en el profesional expatriado la curiosidad y apertura para resolver malentendidos durante la interacción con personas del país y de la empresa.• <i>Regularización de los factores afectivos</i>: Es necesario que el estudiante aprenda a neutralizar opiniones negativas sobre la cultura en la que se inserta.• Configuración de una identidad cultural

		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Empatía</i>: Es importante que el estudiante comprenda y respete los comportamientos, juicios, valores y elementos de la cultura colombiana y de la empresa. • <i>Tolerancia a la ambigüedad</i>: Se requiere desarrolle tolerancia por y de los fenómenos culturales del país y de la empresa. • <i>Disposición favorable</i>: Es necesario que aprenda a reconocer las diferencias culturales en las formas de negociar. • Mediación cultural • <i>Disposición favorable</i>: el profesional expatriado necesita mediar encuentros interculturales con visitantes, socios, clientes y colegas en actividades propias del trabajo. • Asimilación de los saberes culturales • <i>Curiosidad y apertura</i>: Se debe incentivar el interés por la cultura meta.
<p>¿Considera usted que hay coherencia entre las “necesidades interculturales” resultantes y la definición propuesta? Sí. <input checked="" type="checkbox"/> No. <input type="checkbox"/></p> <p>Comentarios: Sugiero que las necesidades y la definición se presente en términos menos neutrales, pues las interacciones culturales nunca lo son. Por ejemplo, el uso de regularizar o neutralizar opiniones aun cuando sean negativas va en detrimento del estudiante y de su formación. Este debe, por el contrario, reflexionar sobre sus concepciones sobre el otro, ponerlas en juicio, evaluarlas, criticarlas (en el sentido que le da la Escuela de Frankfurt y la perspectiva intercultural decolonial al término).</p>		
<p>Necesidades ocultas</p>	<p>Las <i>necesidades ocultas</i> son aquellas necesidades que pueden surgir de forma inesperada en las interacciones habituales del estudiante y que en ocasiones pueden suscitar curiosidad, duda, inquietud, preocupación, ansiedad e incertidumbre por no poder expresarse con facilidad.</p> <p>Catalá (2017) Salas (2003) y Richards (2001)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El profesional expatriado necesita conocer cómo es el trato entre compañeros de trabajo. • Para el profesional expatriado es indispensable realizar actividades de comunicación oral, • Necesita entender los turnos de habla, la distancia entre personas, la concepción del tiempo. • Requiere aprender las formas de tratamiento (tú y usted). • Necesita aprender sobre elementos culturales. • Requiere aprender vocabulario coloquial.
<p>¿Considera usted que hay coherencia entre las “necesidades ocultas” resultantes y la definición propuesta? Sí. <input checked="" type="checkbox"/> No. <input type="checkbox"/></p>		

Comentarios: Habría que aclarar por qué el uso de las formas de tratamiento, de vocabulario coloquial y el manejo de turnos de habla se consideran como “ocultas”; esto no es claro y es algo de lo que los hablantes (incluidos los estudiantes) son conscientes.

¿Considera usted que las necesidades resultantes de la **intersección de los tres niveles de necesidades** (*interculturales y ocultas*) guardan coherencia con la definición del nivel de necesidades presentado al inicio de la tabla? Sí. ____ No. X

Comentarios:

Esta tabla refleja muy bien las necesidades interculturales del estudiante; sin embargo, no se presenta interacción con los otros niveles, especialmente con el micro. No hay una relación, por ejemplo, entre lo intercultural y lo comunicativo o lingüístico. En otras palabras, esta tabla habla de la competencia intercultural del estudiante, pero mucho menos de su competencia comunicativa intercultural; esta solo se refleja en las necesidades ocultas en tres aspectos que no son necesariamente ocultos (turnos de habla, vocabulario coloquial y formas de tratamiento).

Le agradecemos escribir aquí, si lo considera necesario, un comentario final.

Considero que las necesidades y las definiciones evidencian un trabajo previo muy bien elaborado y, además, reflejan muy bien los resultados encontrados en las dos encuestas realizadas. Resalto también el hecho de que se evidencia un ejercicio de reflexión cuidadoso que se manifiesta en la claridad y fácil comprensión de la mayoría de las definiciones y necesidades. Por último, resaltó la importancia de abordar este tipo de fenómenos ya que tienen una fuerte incidencia en la enseñanza de ELE.

