EL ANÁLISIS DE NECESIDADES COMUNICATIVAS PROFESIONALES: UN PUENTE ENTRE LA FORMACIÓN SUPERIOR Y LAS DEMANDAS DEL MERCADO LABORAL

PROFESSIONAL COMMUNICATIVE NEEDS ANALYSIS: A BRIDGE BETWEEN HIGHER EDUCATION AND THE LABOR MARKET DEMANDS

Antonio Riutort-Cánovas
Universidad Fujen (Taiwán)

antonio.riutort@gmail.com

Resumen

Uno de los retos fundamentales de la enseñanza de lenguas extranjeras en contextos universitarios es formar profesionales que posean las competencias comunicativas demandadas por el mercado laboral. Este ajuste entre oferta educativa y demandas empresariales se ve favorecido cuando los profesores y responsables académicos diseñan los cursos a partir de un conocimiento fiable sobre cuáles son las necesidades comunicativas de los trabajadores en los diferentes sectores comerciales. En esta ponencia ofrecemos los resultados de un estudio de síntesis de casos prácticos en los que el análisis de necesidades comunicativas profesionales en lengua extranjera (ANCPLE) ha favorecido la conciliación exitosa entre formación universitaria y demandas del mercado laboral. En primer lugar, exponemos brevemente en qué consiste un ANCPLE; en segundo lugar, ofrecemos los resultados del estudio de síntesis; y en tercer lugar, presentamos varios ejemplos de iniciativas gubernamentales que han promovido el ANCPLE a nivel nacional. Nuestro objetivo final es mostrar cómo la colaboración académica, institucional y empresarial es clave para la formación efectiva de los futuros profesionales del español.

PALABRAS CLAVE: análisis de necesidades, español como lengua extranjera, diseño curricular, comunicación profesional, formación superior

Abstract

One of the main challenges of teaching foreign languages in higher education is to train students so that they can acquire the communication skills necessary to perform at the current labor market. This match between academic offer and employers' demands is enhanced when courses are design on the base of a reliable analysis of workers' communication needs in specific sectors. This communication presents the results of a meta-analysis study of communicative needs analyses successful cases at higher education settings. It is illustrated how needs analysis in professional settings leads to a successful conciliation between higher education language teaching and the demands of enterprises. Firstly, we will briefly describe what defines professional needs analysis; secondly, we will provide the results of a synthesis study of real cases of successful conciliation between academic and professional worlds through needs analysis; and thirdly, we will present several examples of government initiatives that have promoted professional needs analysis nationwide. Our ultimate goal is to show how the academic, public and private collaboration can promote needs analysis as key factor for achieving an effective training of professional language users.

KEY WORDS: needs analysis, Spanish as a foreign language, curriculum design, professional communication, higher education

1. Introducción

En la actualidad hay una exigencia cada vez mayor de que los cursos de LE sean eficaces (Long, 2005), lo cual liga con una demanda también cada vez mayor de que los licenciados posean habilidades comunicativas en LE para la comunicación en el trabajo (Crosling y Ward, 2002). Ambas exigencias depositan una gran responsabilidad sobre los profesores y responsables educativos, haciendo cada vez más necesario encontrar medios para mejorar la eficacia de los cursos de lenguas para usos profesionales (LUP).

Aunque a día de hoy la enseñanza de LUP y el análisis de necesidades son dos conceptos inseparables, la desatención a ciertos contextos educativos ha conducido a un desequilibrio peligroso en términos de investigación. Mientras que el análisis de necesidades destinado al diseño de cursos para trabajadores en activo ha sido objeto de cierta atención (p. ej., Llorián, Gil y Castro, 1997; García-Romeu, 2006; Aguirre, 2012), el análisis de necesidades comunicativas destinado al diseño de cursos universitarios de LUP no ha corrido la misma suerte. Parece que al no poder identificar una situación meta concreta debido a que los alumnos todavía no son trabajadores en activo, se ha descartado la posibilidad de identificar las características discursivas de la comunicación en las situaciones profesionales en las que operarán los futuros licenciados, y en consecuencia, la posibilidad de adaptar los cursos universitarios a esas mismas necesidades. Sin embargo, identificar las necesidades comunicativas en LE de los futuros licenciados en una institución universitaria es posible, tal y como mostraremos a lo largo de esta comunicación. En ella ofreceremos ejemplos de cómo algunos departamentos de LE han mejorado su currículo educativo por medio del análisis de los contextos reales en los que se comunicarán los futuros trabajadores. Esta identificación, por tanto, va más allá del concepto general de *usos profesionales*, para intentar averiguar de forma más precisa, concreta y localizada qué demandan las empresas que un día contratarán a los licenciados de una institución educativa.

En esta ponencia argumentamos a favor de que el análisis de necesidades comunicativas profesionales en lengua extranjera (ANCPLE) constituye una práctica necesaria de cara a satisfacer la exigencia de que los cursos de LUP se adapten todo lo que sea posible a las situaciones específicas en las que se comunicarán los alumnos, y de que constituye el nexo ideal entre la formación universitaria en LUP y las demandas comunicativas de las empresas. Para ello, expondremos el resultado de un estudio de síntesis de 37 ANCPLE. En concreto, responderemos a la pregunta: ¿Qué beneficios puede reportar un análisis de necesidades comunicativas profesionales a la formación universitaria en lenguas extranjeras para usos profesionales? Resumiremos los beneficios que este tipo de análisis de necesidades puede reportar a la planificación y al diseño de cursos de español para usos profesionales. A la luz de los resultados obtenidos, concluimos que es necesario trasmitir a los agentes educativos, políticos y empresariales la idea que para conciliar la formación en LUP con las necesidades comunicativas de las empresas pasa ineludiblemente por analizar el uso de la LE en contextos profesionales.

Comenzaremos por exponer un breve marco teórico que describa en qué consiste un ANCPLE; a continuación describiremos el procedimiento metodológico que hemos utilizado, y finalmente expondremos los cuatro grandes argumentos que responden a la pregunta anteriormente formulada.

2. El análisis de necesidades comunicativas

El análisis de necesidades constituye un enfoque para identificar las necesidades comunicativas y de aprendizaje de los alumnos, y a partir de esa información seleccionar los contenidos y procedimientos metodológicos del curso. De forma más específica, el análisis de necesidades destinado al diseño de cursos para la enseñanza de lenguas para usos profesionales es lo que aquí denominamos ANCPLE. Por tanto, analizar necesidades implica llevar a cabo un proceso de recopilación de datos sobre elementos que son considerados de relevancia para la creación de cursos, especialmente, qué es lo que el alumno necesita estudiar y de qué forma lo aprenderá mejor (West, 1994). Es decir, por medio de diferentes instrumentos (entrevistas, cuestionarios, observaciones) e informantes (empresas, trabajadores, alumnos, profesores) se busca recoger datos empíricos que permitan responder a la siguiente pregunta: ¿Qué debo enseñar y de qué forma debo hacerlo para lograr satisfacer las necesidades comunicativas y de aprendizaje de los estudiantes?

El concepto de necesidad en el ámbito de la enseñanza de LE puede resultar en ocasiones ambiguo, por lo que debe ser definido antes que nada (van Hest y Oud-de Glas, 1990). Una buena comprensión del concepto de necesidad permitirá percibir con mayor claridad cuál es el tipo de información que puede recopilar un ANCPLE, y anticipar todavía más sus beneficios. Aunque dicho concepto ha sufrido cambios desde los años setenta hasta la actualidad (West, 1994), y a pesar de la diversidad de propuestas de clasificación[21], es posible hallar un denominador común:

- Necesidades objetivas: tareas y características comunicativas de la situación meta.
- Necesidades subjetivas: estilo de aprendizaje, actitudes y deseos del alumno.
- Análisis de medios: características y recursos humanos y materiales del entorno educativo.
- Carencias: diferencia entre el nivel de LE poseído y el requerido para la situación meta.

Un ANCPLE, en función de su alcance, puede analizar todos los tipos de necesidades, algunos de ellos o uno solo. En todos los casos, la información obtenida es de un alto provecho para el diseño y evaluación de cualquier curso orientado a satisfacer necesidades comunicativas específicas. Cuanta mayor información se obtenga, más fácil será dar al alumno los contenidos comunicativos que requerirá en el trabajo (necesidades objetivas), de la forma en que los aprenderá mejor (necesidades subjetivas), en función de los recursos disponibles (análisis de medios) y hasta alcanzar el nivel de LE necesario para comunicarse en la situación meta (carencias).

El ANCPLE, además de al diseño curricular, también contribuye a la planificación de políticas lingüísticas a nivel nacional, así como a poner de manifiesto la conexión entre habilidades comunicativas en LE y el éxito en las transacciones comerciales (van Hest y Oud-de Glas 1990).

3. Metodología del estudio de síntesis

La metodología de esta investigación consiste en una revisión sistemática de varios ANCPLE que fueron realizados en contextos de enseñanza y uso de LUP. El objetivo de estos es mejorar, por medio de la identificación de necesidades comunicativas objetivas, los programas educativos de las instituciones que los llevaron a cabo. Con esta revisión pretendemos dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Qué beneficios puede reportar un análisis de necesidades comunicativas profesionales a la formación universitaria en lenguas extranjeras para usos profesionales?

La búsqueda de los ANCPLE se ha llevado a cabo por medio de la consulta de las siguientes bases de datos: Proquest, CAPES Database, JournalSeek EBSCO Publishing, Emerald, Thomson Reuters, Ovid, Elsevier y Scielo. También se utilizaron metabuscadores tales como Worldcat y Google. En todos los casos, se emplearon los siguientes términos de búsqueda, tanto en inglés como en español: análisis de necesidades profesionales; análisis de necesidades comunicativas profesionales; necesidades comunicativas profesionales; análisis de necesidades en lengua extranjera; necesidades comunicativas; auditoría lingüística; identificación de habilidades comunicativas profesionales; necesidades educativas en lengua extranjera; diseño de cursos para fines específicos; español/inglés de los negocios; español/inglés para usos profesionales; español/inglés para fines específicos; y cursos de comunicación profesional.

[21] Alderson, 1980; Berwick, 1989; Brindley, 1989; Dudley-Evans y St. John, 1998; Ellis y Johnson, 1994; Frendo, 2005; Goddard, 2007; Hutchinson y Waters, 1987; Robinson, 1991; y West, 1994.

Una vez obtenidos los resultados brutos, se aplicaron una serie de criterios de preselección. El primero de ellos fue el relacionado con el año de publicación. En este sentido, descartamos los estudios anteriores a 1990. Este criterio era importante para nosotros, ya que nuestro objeto de estudio es la relación entre las necesidades comunicativas de los licenciados y las demandas actuales de las empresas. Consideramos que el contexto profesional, debido a la globalización y al desarrollo de las tecnologías de la comunicación, ha sufrido en los últimos años cambios muy drásticos, por lo que hemos querido evitar que las conclusiones obtenidas por los ANCPLE anteriores a 1990 pudieran no ser representativas de los contextos laborales y educativos actuales. El segundo criterio de selección hace referencia al tipo de ANCPLE. En este caso, el objeto de análisis debía ser algún tipo de necesidad relacionada con la comunicación en el trabajo, pues nuestro interés con esta investigación es poner de manifiesto la relación entre demandas comunicativas de las empresas y la formación en LE. Además, los estudios debían guardar relación con la educación superior, por lo que se descartaron aquellos cuyas conclusiones se aplicaban, por ejemplo, a la creación de cursos privados en empresas o en academias de LE. Finalmente, el tercer criterio fue, por cuestiones de validez, que los estudios debían haber aparecido en alguna publicación con revisión entre pares, o que hubiesen sido realizados por expertos bajo el patrocinio de alguna entidad pública o privada.

Además de los descartes motivados por la aplicación de los criterios anteriormente señalados, 16 ANCPLE fueron rechazados por no exponer claramente el tipo de necesidad analizada o por basarse en preguntas de investigación demasiado generales, ambiguas o abstractas.

Finalmente, se seleccionaron para la investigación 37 casos directamente relacionados con el análisis de necesidades comunicativas profesionales en LE con implicaciones para la enseñanza superior.

4. Resultados

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto la utilidad del ANCPLE, ya que este genera cuatro grandes beneficios. Ofrecemos a continuación un resumen de estos, los cuales serán objeto de un mayor desarrollo más adelante:

[1] Permite detectar lagunas comunicativas en los recién licenciados, así como su causa. Este primer argumento tiene relación con el riesgo de desajuste entre lo que se enseña en las universidades, de un lado, y las necesidades reales de las empresas, del otro, y de cómo el ANCPLE puede contribuir a detectar dicho desajuste y a identificar sus causas. Estas suelen ser tres: 1) el bajo nivel de competencia comunicativa exigido a los licenciados; 2) la falta o escasez de cursos de LUP; y 3) la falta de autenticidad de los contenidos y materiales en los cursos ya existentes.

[2] Contribuye con información útil a la creación de materiales más auténticos, así como a la selección y adaptación del manual. La idea central tras este argumento es que algunos cursos específicos fracasan en sus pretensiones pedagógicas porque la selección inadecuada del manual impide ajustarse a las necesidades reales de los alumnos. Aunque en ocasiones los profesores son conscientes de estas deficiencias, la falta de información sobre las características de la comunicación profesional les dificulta la adecuada adaptación del manual.

[3] Facilita la evaluación, creación y actualización de los cursos, dotándolos de objetivos y actividades más en consonancia con las necesidades comunicativas reales en la empresa.

[4] Favorece la implicación de las instituciones educativas, de las empresas y de los gobiernos, pues una adecuada formación en habilidades comunicativas profesionales beneficia a todas las partes.

4.1. Permite detectar lagunas comunicativas en los recién licenciados, así como sus causas

Los negocios tienen que ver con el acto de comprar y vender, y de forma más general, con la capacidad para intercambiar y explotar recursos y habilidades. En los negocios se coopera, se negocia, se persuade, se comprende, se resuelven problemas y conflictos. Y todo ello se hace a través de la lengua (Frendo, 2005). Sin embargo, en los últimos años hemos asistido a numerosos ejemplos de ANCPLE que han servido para desvelar que muchos recién licenciados poseían lagunas en cuanto a las habilidades comunicativas en LE requeridas en sus puestos de trabajo.

Por ejemplo, la National Association of Colleges and Employers[22], tras entrevistar a contratantes desveló que la carencia más común de los licenciados son las habilidades comunicativas orales y escritas, a pesar de que «overall ratings for candidate skills/qualities show just how important communication skills are to employers» (2013: 34). En el informe *Companies work better with languages* (2008), creado por el Business Forum on Multilingualism, se advierte de que las empresas tienen cada vez más problemas en contratar trabajadores que dominen una segunda LE que no sea el inglés. El estudio *Employers' perception of graduate employability* (2010), de la Comisión Europea, recoge que en varios países europeos alrededor del 20% de contratantes expresó su insatisfacción hacia las habilidades comunicativas en LE de sus trabajadores. En Asia, el estudio *Skilled Labour Shortfalls in Indonesia, the Philippines, Thailand and Vietnam* (2012), advierte de lo siguiente: «Despite their export ambitions and desire to move up the global value chain, these countries often still lack important skills such as English or other foreign language proficiency» (2012: 5). En Taiwán, contexto en el que trabajamos, dos estudios desvelaron que un 95,9% de empresas requieren el inglés, pero que solo el 2,4% de ellas se sienten satisfechas con la capacidad de los empleados para comunicarse en esta lengua[23]. En la misma línea, las estadísticas del TOEIC en Taiwán para el año 2011 muestran que el promedio de puntuación es de 550, el equivalente a un nivel B1 bajo.

En ocasiones, el problema no es el nivel (B1, B2,...), sino las habilidades para comunicarse efectivamente en el trabajo. En Arabia Saudí, por ejemplo, Alharby (2005) explica que la constatación de la falta de habilidades comunicativas en el trabajo impulsó la creación de más cursos de inglés específico. En Hong Kong, Thanakorn (2007) investigó los problemas comunicativos en inglés / LE de los trabajadores en los bancos. En EE. UU., los informantes del estudio de Lear (2005) señalaron la necesidad de ir más allá de las frases hechas (*scripts*), y reforzar la capacidad creativa, la improvisación y a la adaptación al contexto. En Malasia, el análisis de Kaur y Clarke (2009) desveló la insatisfacción de los trabajadores de RR. HH. de varias empresas hacia su nivel de inglés/LE. En EE. UU., un estudio realizado en Silicon Valley revelaba que los contratantes se lamentaban de que los hablantes de inglés/LE utilizasen demasiada jerga juvenil, por lo que se recomendaba que las universidades con estudiantes de inglés/LE colaborasen con las empresas para garantizar que los alumnos fuesen competentes (Stevens, 2004). En España, en el estudio de Cumbreño y Rico (2001) solo el 36% afirmaba que la formación universitaria recibida se ajustaba a sus necesidades profesionales, mientras que en el de Acedo y Edwards (2005) la mayoría de los encuestados manifestaron que no se le dio la debida importancia a la LE en la formación universitaria, frente a un 12% que creía que sí. El 88% pensaba que mientras estudiaban en la universidad no aprendieron inglés/LE de una forma que les permitiera utilizarlo adecuadamente en su trabajo.

Otros estudios se han centrado en aspectos más concretos, como por ejemplo el de Cowling (2007), quien desveló que los estudiantes sufren a menudo falta de confianza en su nivel de LE, debido a una excesiva preocupación en la precisión y la fluidez, en detrimento de las habilidades comunicativas; que

[22] La National Association of Colleges and Employers (NACE) es una ONG establecida en 1956 en Bethlehem, Pennsylvania, para el desarrollo de servicios a universidades. El informe al que hacemos referencias es Job Outlook 2013.

[23] "2012 台灣 1000 大企業員工英語能力調查報告" y "台、日、韓企業員工英語能力管理現況比較報告".

sufren estrés por la falta de conocimientos de comunicación intercultural; y que los trabajadores séniores entrevistados expresaron su deseo de una mayor presencia de una lengua auténtica en las aulas y una mayor aplicación de los conocimientos de la LE general en contextos profesionales.

Debido a que este desajuste entre formación comunicativa y demandas empresariales es un riesgo real, tal y como hemos visto, el ANCPLE puede contribuir a desvelar si esta situación se está dando entre los licenciados de un departamento de LE o entre los licenciados de un país. También es útil a la hora de desvelar las causas de tales deficiencias. Normalmente estas causas suelen ser de tres tipos:

[1]. Cierta tolerancia hacia el bajo nivel de LE exigido a los licenciados (p. ej., Lin, 2012).

[2]. La falta de cursos específicos de LE para la comunicación en el trabajo (p. ej., Ibáñez, 1993).

[3]. La falta de autenticidad y relevancia de los cursos específicos ofertados (p. ej., Alharby, 2005).

Conociendo la existencia del problema y su causa, la institución educativa podrá tomar las medidas correctivas necesarias, para lo cual, los mismos resultados del ANCPLE le serán de utilidad, tal y como se resume en la siguiente tabla:

TABLA 1

PROBLEMA	ORIENTACIÓN DEL ANCPLE PARA SU SOLUCIÓN
Bajo nivel de competencia	Al haber desvelado previamente las necesidades comunicativas, el ANCPLE sugerirá el nivel de lengua que sería necesario para el correcto desarrollo de las tareas profesionales en la LE.
Escasez ausencia de cursos	Al haber desvelado previamente las necesidades comunicativas, el ANCPLE aportará información sobre el tipo de curso que sería deseable crear en la institución educativa.
Falta de autenticidad de los cursos específicos existentes	Al haber desvelado previamente las necesidades comunicativas, el ANCPLE ofrecerá información sobre los contenidos del temario, materiales y tareas que no son de relevancia para los futuros graduados, y por cuáles se deberían substituir.

4.2. Facilita la elección, adaptación y complementación de los manuales, así como la creación de materiales más auténticos y centrados en las necesidades de los alumnos

El hecho de que en la formación de LUP se deba recurrir con frecuencia a la creación de materiales por parte de los profesores hace que sea más necesario que en otras situaciones conocer la comunicación real en la empresa para poder asegurar así la autenticidad y validez de tales materiales (Offord-Gray y Aldred, 1998). Sin embargo, en el caso del español, lengua para que la que no contamos con demasiados análisis del discurso profesionales aplicados a la enseñanza de LE, las dificultades de los

docentes a la hora de crear sus propios materiales se ven incrementadas, por lo que solo en muchas ocasiones solo pueden confiar en sus propias intuiciones. Algunos de los ANCPLE que expondremos con más detalle en el apartado siguiente representan ejemplos satisfactorios de creación, adaptación o selección de materiales (Saito-Abbott, 1995; Li So-Mui y Mead, 2000; Khatib, 2005; Alharby, 2005; Sorin, 2006).

En lo que se refiere al uso del manual en un curso de LUP, la exigencia de una enseñanza más centrada en las necesidades del alumno sitúa e l libro de texto ante una posición más vulnerable (Dudley-Evans y Bates, 1987), y hace más evidente la contradicción entre manuales globales y adaptación a las necesidades del alumno (Jones, 1990). En cuanto al uso del manual en los cursos de LUP, hay que tener presente dos cuestiones importantes: en primer lugar, el manual debe seleccionarse adecuadamente, pero si el profesor desconoce cuáles son las necesidades futuras de sus alumnos, escoger un manual se convierte en un acto de fe por el que se espera, sin garantías ni justificación alguna, que lo que se enseña resulte de utilidad al alumno en su futuro; en segundo lugar, todo manual de un curso de LUP debería ser, en mayor o menor medida, adaptado y complementado. Hay consenso en torno a la idea que el curso no puede limitarse al seguimiento exclusivo del manual, pues ello va en contra de la propia especificidad del curso y de la adaptación a las necesidades del alumno (Jones, 1990; Orr, 2002; Čepon, 2004; Frendo, 2005). Ahora bien, todo manual debe adaptarse con las necesidades comunicativas como referencia. Sin embargo, si estas se desconocen, la adaptación carece de sentido. Así las cosas, se puede concluir que cuanto más se sepa sobre la comunicación profesional en LE, más se podrá hacer para seleccionar, adaptar y complementar los manuales adecuadamente.

Finalmente, las advertencias sobre la falta de autenticidad de los manuales no hacen más que urgir a la búsqueda de una solución que pasa ineludiblemente por conocer el uso real de la lengua meta (Dudley-Evans y Bates, 1987; Williams, 1988; Kuo, 1993; Powell, 1996; Nelson, 2000; Acedo y Edwards, 2002; Wang y Aaltonen, 2004; Harwood, 2005; Sabater, 2009; Angouri, 2010; y Kassim y Ali, 2010).

4.3. Facilita la evaluación, creación y actualización de los cursos, dotándolos de objetivos y actividades más en consonancia con las necesidades comunicativas reales en la empresa

Según Forbes, *et al*. (2006), uno de los atributos más importantes de un trabajador internacional es su habilidad para comunicarse en inglés y en otra LE. Dicha habilidad se mide según el logro de objetivos profesionales que se alcanzan por medio del uso de dicha LE. Sin embargo, la capacidad para desempañar tareas profesionales en una LE solo se adquiere en el momento en que el aprendizaje está orientado a satisfacer la necesidades comunicativas reales en el trabajo (Reeves y Wright, 1996; Raes, 2006). Conscientes de esta necesidad de ajustarse a la demandas del mercado y de que los manuales por sí solos no son suficientes, cada vez son más los profesores y departamentos de LE que han visto en el ANCPLE una solución para la mejora de sus currículos educativos.

A continuación ofrecemos, con especial atención a las causas que los impulsaron, algunos ejemplos de ANCPLE que han reportado beneficios pedagógicos para las instituciones que los realizaron:

- Alharby (2005) expone que el incremento de cursos de inglés específico que se ha dado en varias instituciones educativas de Arabia Saudí es el resultado de la constatación de la falta de habilidades comunicativas que poseían los licenciados una vez que se incorporaban a sus primeros puestos de trabajo. El autor recomienda la necesidad de ajustar al máximo estos cursos a las demandas del contexto saudí. Advierte de que los exámenes, los materiales y los cursos se basan en programas educativos creados en el extranjero, los cuales no tienen por qué adaptarse a las necesidades específicas del país.

- Al-Khatib (2005) señala como causas del estudio la necesidad de revisar y actualizar el programa del curso, a la luz de las necesidades comunicativas, carencias y deseos de los futuros trabajadores. El autor considera que un ANCPLE, además de información sobre las tareas diarias en el trabajo, también arroja información sobre la visión de los estudiantes, y que ello es importante para no frustrar sus expectativas y motivación.
- Chang (2011), consciente de que una proporción muy amplia de estudiantes de lenguas aplicadas acababa trabajando en empresas de diferentes sectores comerciales, consideró necesario ajustarse a las necesidades comunicativas de las empresas, con el fin último de mejorar la competitividad de sus alumnos en el mercado de trabajo.
- Daloğlu y Taş (2007) parten de la posible discrepancia entre profesores, contratantes y alumnos sobre los contenidos del curso para justificar la necesidad de conocer las necesidades de las empresas, y poder así limar diferencias entre estos actores. En su estudio pusieron de manifiesto discrepancias entre trabajadores, de un lado, y alumnos y profesores, de otro, en cuanto a cuáles debían ser los objetivos pedagógicos prioritarios. Esto generaba un desajuste entre empresa y formación.
- Lin (2012) entrevistó a 10 profesionales de empresas dedicadas al comercio internacional con el objetivo de contribuir a mejorar los cursos universitarios de inglés específico para el comercio internacional en su universidad de trabajo. Descubrió, entre otros hechos (ver Apéndice 1), nuevas demandas de la comunicación en la empresa: 1) que el Skype se utilizaba para comunicarse también con clientes; 2) que los trabajadores pasaban un 40%-50% de la jornada laboral comunicándose por correo electrónico; 3) y que la lectura de páginas web representaba una tarea relevante. Para nosotros este trabajo es especialmente inspirador por tres motivos: a) por desarrollarse en el contexto taiwanés, que es en el cual impartimos clase; b) por ofrecer una pauta de actuación sencilla y eficaz para futuros estudios similares sobre el español; y c) porque el tipo de conclusiones obtenidas posee una utilidad indiscutible para el diseño de cursos y materiales.
- Li So-Mui y Mead (2000) sitúan la frustración de los profesores a la hora de crear materiales auténticos como impulso para la realización del ANCPLE. Advierten de que los profesores no conocen la comunicación en la empresa porque no han pertenecido anteriormente a esta comunidad de prácticas, y que sin estudios de necesidades previos, cualquier creación de materiales se basa en la intuición del profesor. Además de todo ello, los autores son conscientes de que los cambios tecnológicos modifican los hábitos comunicativos, lo que obliga a actualizar los programas de LE. Finalmente, señalan que cuando un sector comercial es importante para un país, hay que prestar la atención debida, y tratar de comprender la comunicación en ese sector (en el caso de los autores, se trataba del sector textil en Hong Kong). Algo que puede suceder en algunos países y regiones, donde los sectores comerciales que reclaman profesionales del español pueden estar bien definidos, como por ejemplo en Taiwán en relación con el comercio exterior.
- Lie, Pang y Mansur (2009), conscientes de que en una economía global se exigen competencias diferentes a las de hace unos decenios, y que los programas educativos deben actualizarse permanentemente, deseaban mejorar la competitividad de sus alumnos en el mercado laboral actual. También se hicieron eco de las quejas de los profesores, quienes se quejaban del nivel de LE de los alumnos. Paradójicamente, estos últimos creían que su nivel era el adecuado para el mundo del trabajo, lo que repercutía negativamente en su motivación. El ANCPLE pudo ayudar al alumno a comprender cuáles son las necesidades del mercado, y a comparar su nivel de lengua con esas exigencias.
- Saito-Abbott (1995) partió de las dudas sobre si había que modificar el programa de japonés de su institución. El resultado de la investigación señaló que las necesidades comunicativas reales de los alumnos no se estaban satisfaciendo adecuadamente, lo que motivó cambios y mejoras.

4.4. Favorece la implicación de las instituciones educativas, de las empresas y de los gobiernos, pues persigue objetivos positivos para todos

La Comisión Europea, a través de su informe *ELAN (Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise)* (2006) puso de manifiesto que la falta de competencias comunicativas en LE supone pérdidas notables para el 11% de empresas, y que contratar personal que la domina aumenta el porcentaje de las exportaciones en un 16,6%. Esto llevó a la toma de medidas, como por ejemplo, la creación del Business Forum on Multilingualism, cuya finalidad es encontrar formas de mejorar las habilidades comunicativas en LE de las empresas europeas. Otro estudio significativo es el creado por Economist Intelligence Unit, bajo el nombre *Competing across borders. How cultural and communication barriers affect business* (2012). En él se recoge que el 66% de informantes afirmaron que las diferencias lingüísticas y culturales son uno de los mayores obstáculos para el acceso a nuevos mercados. Además, el 90% de directivos afirmó que una mejora en las habilidades comunicativas en LE reportarían más beneficios para la empresa. En una investigación de la Cámara de Comercio Británica (2004) también se demostró que la falta de competencias en LE acarrea pérdidas considerables a las multinacionales. Más tarde, el informe ELAN cifraba las pérdidas entre 7.3 y 17 millones de libras para el año 2009. Visto desde un ángulo más positivo, lo que sí es evidente es que una mejora en las habilidades comunicativas podría aumentar los beneficios de las empresas (Raes, 2006).

Es en este contexto que cabe entender la distinción que hace Robinson (1991) entre necesidades. La autora recurre a tres niveles para ello: micro-nivel (necesidades del alumno); meso-nivel (necesidades derivadas de la práctica laboral); y macro-nivel (las necesidades de la sociedad). En este último caso, las necesidades están relacionadas con cuestiones sobre la planificación gubernamental para la enseñanza de LE-LUP en instituciones públicas, especialmente universidades, escuelas de negocios y centros vocacionales.

Por todos los motivos hasta aquí expuestos, no es de extrañar que los gobiernos de algunos países hayan contribuido a la elaboración de desarrollo ANCPLE, bien promoviéndolos, bien patrocinándolos. He aquí algunos ejemplos que poseen en común el análisis de algún tipo de necesidad con fines educativos.

TABLA 2

NOMBRE DEL ANCPLE	OBJETIVOS DEL ANCPLE	ZONA
Action III of LINGUA	Difundir y analizar las técnicas más importantes para identificar las necesidades comunicativas en LE de los trabajadores.	Europa
Speaking of Business	Examinar el rol del inglés en la industria con el fin de mejorar los currículos nacionales.	Australia
Language in the workplace	Identificar las características de la comunicación eficaz entre trabajadores, diagnosticar las causas de los malentendidos y explorar la posibilidad de aplicar los resultados obtenidos a la formación comunicativa en el trabajo.	Nueva Zelanda

CEF Professional	Permitir que los estudiantes universitarios mejoren su formación comunicativa a través del estudio integrado de lengua y contenidos; contribuir al desarrollo de habilidades comunicativas en LE para contextos académicos y profesionales; y promover la competencia comunicativa intercultural y la diversidad lingüística.	Europa
English at Work ***An Analysis of Case Reports about English Language Training for the 21st-century Workforce***	Identificar el papel del inglés en el mercado laboral actual, y explorar cómo los estudiantes y trabajadores del mundo, tanto en países anglófonos como en el resto, están siendo formados para usar el inglés de forma eficaz en sus áreas de trabajo.	Global
CMC_E	Conocer las necesidades comunicativas de las empresas.	Europa
Marina Project	Conocer las necesidades formativas y comunicativas de los profesionales del turismo marítimo.	Europa
Odysseus – Second language at the workplace	Explorar cuestiones metodológicas, lingüísticas y teóricas con el fin de poder ofrecer cursos de LE más efectivos a trabajadores inmigrantes en la empresa.	Europa
QALSPELL	Establecer unos criterios unitarios y estandarizados de evaluación de competencias en el nivel terciario. Ofrecer a las empresas una herramienta para identificar las necesidades comunicativas específicas de sus trabajadores y evaluar su competencia comunicativa.	Europa
Responding to the industry-related adult basic education ***Needs of the Texas workforce***	Identificar las necesidades comunicativas de los trabajadores para promover cursos de LUP más efectivos.	EE.UU.

El caso de Taiwán constituye para nosotros un ejemplo de que la conciliación educativa, empresarial y gubernamental no es tan compleja de lograr cuando se dan ciertas condiciones. De un lado se dispone de un número limitado y manejable de departamentos de español, lo que facilita el contacto entre los profesores y el intercambio de información. De otro lado, un gobierno y unas universidades que ofrecen ayudas de investigación. Y cerrando el triángulo, las empresas, que aunque constituyen el actor más difícil de implicar, ofrecen la ventaja de que poseen demandas muy específicas en cuanto al perfil de trabajador competente en español (agente de comercio internacional [國外業務人員]), y todo ello en un

sector muy delimitado (el comercio internacional), lo cual también favorece el procedimiento de análisis.

5. Conclusión

El propósito de esta comunicación ha sido justificar y defender la pertinencia de promover el análisis de necesidades comunicativas como herramienta clave para el diseño de cursos de español para usos profesionales más ajustados a las demandas de las empresas y los futuros licenciados. Hemos argumentado con ejemplos prácticos a favor de que la conciliación entre la oferta educativa en LE por parte de una universidad y las necesidades comunicativas de las empresas contratantes se vea favorecida cuando los cursos se diseñan sobre la base de estudios empíricos en torno al uso que se hace de la LE en esas mismas empresas. Para apoyar esta idea hemos realizado una revisión de varios estudios de este tipo. De ahí se han extraído cuatro grandes razones para emprenderlos: 1) permiten detectar lagunas comunicativas en los recién licenciados; 2) facilitan el uso de materiales didácticos auténticos al ofrecer información sobre el uso real de la LE en el contexto profesional; 3) facilitan la evaluación, creación y actualización de los cursos; y 4) favorecen la implicación de las instituciones educativas, de las empresas y de los gobiernos.

Referencias bibliográficas

ACEDO, G. y EDWARDS, P. (2002), «Bridging the gap between English for Academic and Occupational Purposes», *ESP World*, 1. Disponible en: http://www.esp-world.info/Articles_2/issue_2.html.

ACEDO, G, y EDWARDS, P. (2005), «English for occupational purposes: Joint empirical research in education and industry», en A. Curado, *et al.* (eds.), *Languages for academic and professional purposes in the 21st century framework*. Cáceres: Universidad de Extremadura, pp. 105-112.

AGUIRRE, B. (2012), *Aprendizaje y enseñanza de español con fines específicos*. Madrid: SGEL.

ALDERSON, J. C. (1980), «A Process approach to reading at the University of Mexico», en E. Smith (ed.), *Projects in materials design*. London: British Council, pp. 134-163.

ALHARBY, M. (2005), *ESP Target Situation Needs Analysis: The English Language Communicative Needs as Perceived by Health Professionals in the Riyadh Area*. Tesis doctoral no publicada: University of Georgia.

AL-KHATIB, M. A. (2005), «English in the workplace: an analysis of the communication needs of tourism and banking personnel», *Asian EFL Journal*, 7. Disponible en: http://asian-efl-journal.com/category/volume-7-issue-2/.

ANGOURI, J. (2010), «Using textbook and real life data to teach turn taking in business meetings», en N. Harwood (ed.), *Handbook of Teaching Materials*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 373-395.

BERWICK, R. (1989), «Needs assessment and language programming: from theory to practice», en R. K. Johnson (ed.), *The second language curriculum* . Nueva York: Cambridge University Press, pp. 48-62.

BRINDLEY, C. (1989), «The role of needs analysis in adult ESL programme design», en R. K. Johnson (ed.), *The second language curriculum*. Nueva York: Cambridge University Press, pp. 63-78.

BUSINESS FORUM ON MULTILINGUALISM. (2008). *Companies work better with languages*. Disponible en: http://ec.europa.eu/languages/library/documents/davignon_en.pdf.

CHANG, Y. Y. (2011). «From the needs of foreign languages in Taiwanese enterprises to the curriculum design for undergraduate students in departments of foreign languages and applied linguistics», *English Teaching & Learning*, 35, pp. 139-183.

CHEN, Y. (2011). «The institutional turn and the crisis of ESP pedagogy in Taiwan», *Taiwan International ESP Journal*, 3 (1), pp. 17-30.

ČEPON, S. (2004). «Textbook evaluation as an essential part of business English teachers professional experience», en I. Sanz y A. M. Felices, (eds.), *Las nuevas tendencias de las lenguas de especialidad en un contexto internacional y multicultural*. Granada: Universidad de Granada, pp. 597-608.

COMISIÓN EUROPEA (2006), *ELAN (Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise)*. Disponible en: https://www.llas.ac.uk/news/2772.

COMISIÓN EUROPEA (2010), *Employers' perception of graduate employability*. Disponible en: http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_304_en.pdf.

COWLING, J. D. (2007), «Needs Analysis: Planning a Syllabus for a Series of Intensive Workplace Courses at a Leading Japanese Company», *ESP Journal*, 26, pp. 426-442.

CROSLING, G. y WARD, I. (2002), «Oral communication: the workplace needs and uses of business graduate employees», *ESP Journal*, 21, pp. 41–57.

CUMBREÑO, A. B. y RICO, M. (2001), «Análisis de necesidades en el área de ciencias de la salud», en S. Posteguillo, I. Fortanet y J. C. Palmer-Silveira (eds.), *Methodology and new technologies in languages for specific purposes*. Castellón: Universitat Jaume I, pp. 305-316.

DALOĞLU, A. y TAŞ, E. I. (2007), «Assessing English Language Learners' Needs and Lacks», *Education and Science*, 32, pp. 64-79.

DfEE (1999), *A Fresh Start, Improving literacy and numeracy. The report of the Working Group chaired by Sir Claus Moser*. Disponible en: http://www.nrdc.org.uk/anr_details.asp?ID=135.

DUDLEY-EVANS, T. y BATES M. (1987), «The evaluation of an ESP textbook», en L. E. Sheldon (ed.), *ELT Textbooks and Materials: Problems in Evaluation and development,* ELT Documents 126. Oxford: Modern English Publications y The British Council.

DUDLEY-EVANS, T. y ST. JOHN., M. J. (1998), *Developments in ESP: A multi-disciplinary approach*. Cambridge: Cambridge University Press.

ECONOMIST INTELLIGENCE UNIT (2012), *Competing across borders. How cultural and communication barriers affect business*. Disponible en: http://www.economistinsights.com/countries-trade-investment/analysis/competing-across-borders.

ECONOMIST INTELLIGENCE UNIT (2012), *Skilled Labour Shortfalls in Indonesia, the Philippines, Thailand and Vietnam*. Disponible en: http://www.britishcouncil.org/labour_market_shortfalls_in_sea_eiu_final_18_july.pdf.

ELLIS, M. y JOHNSON, C. (1994), *Teaching business English*. Oxford: Oxford University Press.

FORBES, P., KUBLER, B. y CIHE (2006), *Degrees of skill: Student employability profiles: a guide for employers*. London: Council for Industry and Higher Education.

FRENDO, E. (2005), *How to teach business English*. Harlow: Longman.

GARCÍA-ROMEU, J. (2006), «Análisis de necesidades para la programación de cursos de fines específicos», en A. Escofet *et al.* (eds.), *Actas del Tercer Congreso Internacional de Español para Fines Específicos - Utrecht, noviembre, 2006*. Utrecht: Instituto Cervantes de Utrecht, pp. 145-161.

GODDARD, J. R. (2007), *Teaching English for International Business*, Gankubgay, Sabdy, England: New Generation Publishing.

HARWOOD, N. (2005), «What do we want EAP teaching materials for?», *Journal of English for Academic Purposes*, 4, pp. 149-61.

HUTCHINSON, T. y WATERS, A. (1987), *English for specific purposes: A learning-centred approach*. Cambridge: CUP.

IBÁÑEZ, C. (1993), «E.S.P.: identification of the linguistic foreign language needs in the business world», *Revista de LFE*, 0, pp. 17-26.

JONES, G. M. (1990), «ESP textbooks: do they really exist?», *ESP Journal*, 9, pp. 89-93.

KASSIM, H. y ALI, F. (2010), «English communicative events and skills needed at the workplace: Feedback from the industry», *ESP Journal*, 29, pp. 168-182.

KAUR, S. y CLARKE, C. M. (2009), «Analysing the English language needs of human resource staff in multinational companies», *ESP World*, 8. Disponible en: http://www.esp-world.info/Articles_24/issue_24.htm.

KUO, C. H. (1993), «Problematic issues in EST materials development», *ESP Journal*, 2, pp. 171-181.

LEAR, D. (2005), «Spanish for Working Medical Professionals: Linguistic Needs», *Foreign Language Annals*, 38, pp. 223-235.

LI SO-MUI, F. y MEAD, K. (2000), «An Analysis of English in the Workplace: The Communication Needs of Textile and Clothing Merchandisers», *ESP Journal*, 19, pp. 351-368.

LIN C-Y. (2012*) A Needs Analysis of language use in international trade corporations: Are ESP courses necessary?* Disponible en: http://WWW.NTNU.EDU.TW/ACAD/REP/R101/B4-1.PDF

LLORIÁN, G., GIL M. y CASTRO, E. (1997), «Confección de instrumentos para realizar el análisis de necesidades destinado al diseño de programas de cursos con fines específicos», en F. Moreno *et al*. (eds.), *Actas del VIII Congreso Internacional de ASELE*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá, Servicio de Publicaciones, pp. 525-538.

LIE, K. Y., PANG, V. y MANSUR, F. (2008), «Employer Perceptions on Graduate Literacies in Higher Education in Relation to the Workplace», *ESP World*, 4. Disponible en: http://www.esp-world.info/Articles_20/issue_20.htm.

LONG, M. H. (2005), *Second language needs analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.

NATIONAL ASSOCIATION OF COLLEGES AND EMPLOYERS (2013), *Job Outlook*. Disponible en: http://www.howard.edu/careerservices.

NELSON, M. (2000). *A corpus-based study of the lexis of business English and business English teaching materials*. Tesis no publicada. Manchester: University of Manchester.

OFFORD-GRAY, C. y ALDRED, D. (1998), «A Principled Approach to ESP Course Design», *Hong Kong Journal of Applied Linguistics*, 3, pp. 77-86.

ORR, T. (ed.) (2002), *English for Specific Purposes*. Thomas Alexandria, VA: TESOL.

POWELL, M. (1996), «The Real Language of Business in English», en *Book Centre Newsletter Winter*, 5. Oxford: The English Book Centre.

RAES, C. (2006), *Linguistic auditing. A guide to identifying foreign-language communication needs in corporations: a case study into Telindus' linguistic competence*. Bruselas: VLEKHO. Departement toegepaste.

REEVES, N. y WRIGHT, C. (1996), *Linguistic auditing: A guide to identifying foreign language communication needs in corporations.* Clevedon: Multilingual Matters.

ROBINSON, P. C. (1991), *ESP today: A practitioner's guide*. Nueva York: Prentice Hall.

SABATER, M. LL. (2009), «Nuevas líneas de investigación para la elaboración de diseños curriculares y materiales didácticos de español de español de los negocios», en A. Vera y I. Martínez (eds.), *El español en contextos específicos: enseñanza e investigación*. Santander: Fundación Comillas, pp. 147-158.

SAITO-ABBOTT, Y. (1995), «Assessing Perceived Needs for Japanese Language Training in U.S. Business Education: Perspectives from students, business faculty and business professionals», *Foreign Language Annals*, 28, pp. 103-115.

STEVENS, B. (2004), *How satisfied are employers with graduates' business communications skills? A survey of Silicon Valley employers*. Disponible en: http://www.westga.edu/~bquest/2004/graduates.htm.

TANAKORN, P. (2007), *English speaking problems of staff members at SME bank.* Memoria de máster original no publicada. Naresuan University, Thailand.

TOEIC. (2012), *2012 台灣 1000 大企業員工英語能力調查報告*. Disponible en: http://www.toeic.com.tw/report_2012_01_02.jsp.

TOEIC. (2012), *台、日、韓企業員工英語能力管理現況比較報告*. Disponible en: http://www.toeic.com.tw/report_2012_01_03.jsp.

TSOU, W. (2009), «Needs-based curriculum development: A case study of NCKU's ESP program», *Taiwan International ESP Journal*, 1, pp. 77-95.

VAN HEST, E. y OUD-DE-GLAS. M. (1990), *A survey of techniques used in the diagnosis and analysis of foreign language needs in industry*. Brussels: Lingua.

WANG, M. y AALTONEN, S. (2004), «Sino-Finnish E-mail Project: A Teaching Tool for Tertiary Business Communication Course», *Asian EFL Journal*, 6. Disponible en: http://asian-efl-journal.com/quarterly-journal/2004/09/30/.

WEST, R. (1994), «Needs analysis in language teaching», *Language Teaching*, 27, pp. 1-19.

WILLIAMS, M. (1988), «Language taught for meetings and language used in meetings: is there anything in common?», *Applied Linguistics*, 9, pp. 45-58.

Apéndice

Otras conclusiones del estudio de Lin (2012):

[1]. Los informantes expresaron que pasaban la mayoría de su tiempo (40%-50% de su jornada laboral) leyendo y escribiendo correos electrónicos para comunicarse con los clientes.

[2]. Los informantes expresaron que utilizaban SKYPE, tanto en su opción de chat como de teléfono, y otras formas de mensajería instantánea para tratar cuestiones urgentes como, por ejemplo, problemas con la recepción de un producto. También se halló que periódicamente se utiliza el SKYPE para hablar con ellos y realizar un seguimiento de sus necesidades, y que esta práctica constituía una forma de mantener las relaciones comerciales con el cliente.

[3]. Los informantes expresaron que una de sus tareas era la búsqueda de clientes a través de Internet, para lo que necesitaban leer numerosas páginas webs corporativas.

[4]. Los informantes expresaron que el correo electrónico ha substituido la correspondencia comercial.

[5]. Debido a la diferencia horaria, se prefiere el correo electrónico a las llamadas telefónicas.

[6]. Entre las tareas comunes realizadas a través del correo-e se encuentran las de informar a los clientes sobre precios o productos, atender las reclamaciones por el mal funcionamiento de productos y reclamar el pago de facturas.

[7]. En las ferias internacionales estas son las funciones más importantes: resolver dudas y peticiones de información, socializar con clientes ya existentes y presentar la empresa.

[8]. Las dificultades en el uso de la LE más frecuentes guardan relación con las destrezas orales. A la mayoría le gustaría mejorarlas, a pesar de que no son las más importantes en su trabajo. Numerosos informantes señalaron los diferentes acentos geográficos como un problema añadido.

[9]. La mayoría de informantes mencionaron la conversación casual como una dificultad.

[10]. El léxico sectorial y sobre los productos comercializados se suele aprender en el propio lugar de trabajo.

[11]. La comunicación eficaz es un objetivo prioritario, pues completar las transacciones es clave para la correcta realización del trabajo. Los informantes señalan que el hecho de cometer errores no es sancionado por sus clientes, sino que lo verdaderamente importante es la capacidad para trasmitir las ideas de forma clara y persuasiva.

[12]. Los alumnos se daban por satisfechos con la formación recibida, pero hubieran deseado más formación relacionada con la redacción clara, concisa y coherente de correos electrónicos, y con la capacidad para trasmitir ideas de forma efectiva.