

Telecolaboración y desarrollo efectivo de competencias de comunicación intercultural en el aula de español para fines económicos y comerciales *

Telecollaboration and effective intercultural competence development in Business Spanish Foreign Language

Luis Vicente Gómez García

Instituto Politécnico de Castelo Branco-Portugal

lgomes@ipcb.pt

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9623-3989>

Elva Morales-Robles

Universidad de Atacama-Chile

elva.morales@uda.cl

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-8682-231X>

Margarida Morgado

Instituto Politécnico de Castelo Branco-Portugal

marg.morgado@ipcb.pt

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3651-3030>

DOI: 10.17398/1988-8430.32.37

Fecha de recepción: 04/05/2018

Fecha de aceptación: 05/06/2018

Esta obra está publicada bajo una licencia Creative Commons



OPEN ACCESS

Gómez García, L. V.; Morales-Robles, E.; Morgado, M. (2020). Telecolaboración y desarrollo efectivo de competencias de comunicación intercultural en el aula de español para fines económicos y comerciales. *Tejuelo* 32, 37-54.

Doi: <https://doi.org/10.17398/1988-8430.32.37>

* Este trabajo se ha realizado en el marco del Proyecto Erasmus + ICCAGE: *Intercultural Communicative Competences: An Advantage for Global Employability* (2015-1-CZ01-KA203-013992) <http://iccageproject.wixsite.com/presentation>

Resumen: En este trabajo describimos una experiencia didáctica destinada a desarrollar las actualmente más demandadas competencias de comunicación intercultural empresarial, en los estudiantes de español para fines económicos y comerciales (ELEFEC) de dos instituciones del espacio europeo de educación superior (EEES). Encuadrada en el proyecto Erasmus + ICCAGE: *Intercultural Communicative Competences: An Advantage for Global Employability* (<http://iccageproject.wixsite.com/presentation>), la unidad didáctica "Tándem comercial europeo", cuyo objetivo final consiste en crear, a través de trabajo cooperativo asistido por ordenador, la web en español de una empresa internacional, se implementó de forma paralela en el Instituto Politécnico de Castelo Branco (Portugal) y en la Budapest Business School (Hungría), en el año lectivo 2016-2017.

Palabras clave: español como lengua extranjera para fines económicos y comerciales; competencia comunicativa intercultural, aprendizaje colaborativo asistido por ordenador; internacionalización de la enseñanza superior; movilidad virtual.

Abstract: This paper describes a didactic experience aimed at developing one the most requested competences in work environments, namely intercultural communicative competence (ICC) in Business Spanish Foreign Language (BSFL), which was developed through student collaboration (telecollaboration) in two European Higher Education Area (EHEA) institutions. In the framework of the Erasmus + project ICCAGE: *Intercultural Communicative Competences: An Advantage for Global Employability* (<http://iccageproject.wixsite.com/presentation>), a didactic unit called "European commercial tandem" was created, piloted and implemented in parallel at the Polytechnic Institute of Castelo Branco (Portugal) and at the Budapest Business School (Hungary) during the academic year 2016-2017. The aim of this unit was to have students create, through cooperative ICT-assisted tasks, a webpage in Spanish for an international company.

Keywords: business spanish foreign language; icc - intercultural communicative competence; ict-assisted learning; internationalisation of higher education; virtual mobility.

I

ntroducción

La práctica pedagógica que aquí describimos se inscribe en el marco del proyecto *ICCAGE, Intercultural Communicative Competences: An Advantage for Global Employability*¹ (en adelante ICCAGE), cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea, que, mediante la innovación didáctica en la activación y en la incorporación a los estudiantes del espacio europeo de educación superior (en adelante EEES) de las competencias comunicativas interculturales más demandadas en el actual mercado laboral global, pretende incrementar los niveles de empleabilidad en los recién graduados de Portugal, España, Hungría y República Checa, cuatro países europeos donde el desempleo juvenil es realmente elevado².

¹ Referencia del proyecto ICCAGE: 2105-1-CZ01-KA203-013992

² Tanto los resultados de diversas investigaciones empíricas (C-EO Coach for Entrepreneurial Opportunities (2013-2015), INTENT (2007-2009)) como la opinión de reconocidos especialistas en el área del comercio internacional (Fanjul, 2010), coinciden en que para conseguir una efectiva comunicación, externa e interna, en las empresas del mercado globalizado y articulado en redes que caracteriza a nuestras

La investigación realizada en la primera fase del proyecto ICCAGE, que consistió en la realización y posterior análisis de entrevistas semi estructuradas a 28 empleadores internacionales y a 70 profesores del EEES (Morgado, Gómez García y Arau Ribeiro, 2016), nos permitió, por un lado, determinar qué competencias son necesarias para enfrentar con éxito la internacionalización del empleo, de la producción y de las empresas en el actual mercado laboral, y, por otro lado, averiguar cuál es la manera más eficaz de incorporarlas a nuestros alumnos de español para fines comerciales y económicos (en adelante ELEFEC), futuros trabajadores en este mercado global.

Con la información obtenida sobre las competencias fundamentales en la comunicación internacional empresarial, así como acerca del entrenamiento más eficaz para desarrollarlas en la enseñanza y aprendizaje dentro del EEES, uno de los equipos de trabajo multidisciplinares del proyecto ICCAGE diseñó una unidad didáctica, titulada “Tándem comercial europeo”, que, en la modalidad de aprendizaje cooperativo asistido por ordenador, fue pilotada de forma simultánea con alumnos de la licenciatura de Gestión Comercial del Instituto Politécnico de Castelo Branco (Portugal) y del grado en Turismo de la Budapest Business School (Hungria), durante el año lectivo 2016-2017.

Consideramos que “Tándem comercial europeo” contribuye a la necesaria innovación en el campo de la didáctica de ELEFEC, puesto que, como señala Riutort Cánovas (2010, p. 578), en los materiales que se vienen utilizando en la enseñanza de español de los negocios: “...se recurre a las (actividades de aprendizaje) más clásicas.../...basadas en textos orales y escritos, en huecos y tablas, en ejercicios de vacío de información, en la búsqueda de información, en debates, en test y preguntas, en imágenes y presentaciones breves”. En cambio, las actividades de aprendizaje diseñadas en esta unidad didáctica, como por ejemplo el análisis de las videoconferencias efectuadas, la

sociedades, no es suficiente con un elevado dominio de una lengua extranjera, sino que es fundamental el desarrollo de la competencia comunicativa intercultural, es decir, del conjunto de habilidades para interactuar apropiadamente entre culturas.

autoevaluación, la edición de diarios o el análisis del choque cultural, se corresponden con las actividades denominadas por el Diccionario de términos clave de ELE del C.V.C (AA.VV., 2008) como “de tercera generación”, aquellas que procuran “una formación integral del aprendiente”, mediante un desarrollo efectivo de competencias como “la autoconfianza, la autonomía, el respeto a la diversidad cultural etc.”

1.- Descripción de la práctica pedagógica

1.1.- Objetivos y público

La finalidad de la unidad didáctica “Tándem comercial europeo” es que los alumnos involucrados se integren y trabajen en tándem para realizar un proyecto común: crear la web en español de una empresa multinacional. Para que los alumnos alcancen este objetivo final se hace imprescindible la activación y el desarrollo de una serie de competencias de diversa índole,³ que dividimos en tres bloques:

- Competencias de comunicación intercultural empresarial: estar preparado para la comunicación intercultural (desarrollar actitudes como la confianza en uno mismo, la adaptabilidad, la tolerancia y la flexibilidad); colaborar adecuadamente en proyectos (destrezas de trabajo en equipo); adaptar el lenguaje a diferentes tipos de textos, situaciones y registros; identificar y resolver adecuadamente conflictos; saber evitar los prejuicios y equívocos; conciencia crítica sobre las diferencias culturales y los problemas de gestión del tiempo (diferentes estilos de trabajo).
- Lenguaje y comunicación: consolidar destrezas lingüísticas (preguntar, comparar, negociar, expresar gustos y preferencias...); usar un lenguaje y un vocabulario funcionales; emplear terminología y fraseología específica del área del

³ Las competencias que se pretenden alcanzar con la implementación de esta unidad didáctica son las más frecuentemente referidas, por los empleadores internacionales consultados en el proyecto ICCAGE (Morgado, Gómez García y Arau Ribeiro, 2016), como fundamentales en la actual comunicación intercultural comercial.

comercio y de la empresa en español; revisar textos; describir las causas de los problemas en la comunicación y/o en el conflicto; comentar, analizar y resumir lo que otros dicen.

- Tecnologías de Información y Comunicación (TIC): utilizar efectivamente herramientas de comunicación online; usar plataformas en línea para compartir informaciones en un espacio virtual; diseñar y utilizar una página web para fines comerciales.

Los alumnos que durante noviembre de 2016 participaron en la implementación de la unidad didáctica “Tándem comercial europeo” fueron un total de doce. Seis de ellos portugueses, del segundo año de la licenciatura en Gestión Comercial en el Instituto Politécnico de Castelo Branco (Portugal), que tan solo habían tenido un año de formación en lengua española. Los otros seis, de nacionalidad húngara, son estudiantes del primer año del grado de Turismo en la Budapest Business School (Hungría), y, a diferencia de sus compañeros lusos, contaban con al menos tres años lectivos de estudios de español como lengua extranjera.

1.2.- Metodología

En los resultados de la investigación efectuada en la primera fase del proyecto ICCAGE (Morgado, Gómez García y Arau Ribeiro, 2016) observamos que, según los empleadores internacionales y los profesores del EEES consultados, la forma más adecuada de activar y desarrollar las competencias imprescindibles para llevar a cabo una eficaz comunicación empresarial intercultural es la experiencia en situaciones reales, presenciales o en línea, de contacto intercultural.

Por ello, en el diseño de la unidad didáctica “Tándem comercial europeo” adoptamos un abordaje didáctico experiencial, consistente en la recreación, mediante el trabajo cooperativo asistido por ordenador⁴,

⁴ Además, el trabajo colaborativo asistido por ordenador, también denominado telecolaboración, que se fundamenta en involucrar a los estudiantes en actividades comunicativas en línea, es especialmente adecuado para los alumnos de ELEFEC, puesto que los empleadores consultados por ICCAGE mostraron convergencia

de los habituales escenarios de interacción empresarial, multiculturales e interdisciplinarios, a los que los estudiantes de ELEFEC se enfrentarán en su futuro profesional.

De este modo, la metodología por la que optamos, la experiencial, se adecua perfectamente al desarrollo de las competencias pretendidas con la implementación de esta unidad didáctica, puesto que, al introducir a nuestros alumnos en contextos de trabajo multilingües y multinacionales, provocamos que inevitablemente recurran al uso de las competencias de comunicación empresarial intercultural identificadas en el proyecto ICCAGE como fundamentales para una exitosa interacción empresarial.

Además, el aprendizaje experiencial asistido por ordenador nos ha ofrecido la posibilidad de grabar las interacciones efectuadas, lo que nos ayuda a responder a la necesidad manifestada por los empleadores internacionales (Gómez García, Silveira y Morgardo, 2018) de examinar qué parámetros (por ejemplo los diferentes estilos de comunicación, las circunstancias culturales que lo definen, el ángulo social o lingüístico de la interacción...) y en qué medida contribuyen para una eficaz adaptación al encuentro intercultural empresarial de nuestros estudiantes de ELEFEC.

Se produce, de este modo, una correspondencia unívoca entre las recomendaciones de los empleadores y los profesores consultados, y las actividades incluidas en “Tándem comercial europeo”, ya que en las actividades de aprendizaje que vertebran la unidad didáctica se produce tanto la inmersión de los alumnos en escenarios reales de comunicación intercultural, como el posterior análisis de las interacciones efectuadas:

(Gómez García, Silveira y Morgardo, 2018) al afirmar que gran parte de la comunicación intercultural profesional se produce a través de la red, sobre todo mediante correos electrónicos y videoconferencias, las herramientas interactivas más empleadas en esta unidad didáctica.

Actividad 1 “El primer contacto”.

Telecolaborativa, comunicación intercultural asíncrona (e-mails). A cada estudiante se le asigna un compañero de la otra institución con el que tendrá que trabajar en tándem, por lo cual intercambian un mínimo de tres e-mails donde dialogan sobre diversas cuestiones de naturaleza personal, académica y profesional. Se les ofrecen, en clase, diversos recursos para elaborar las preguntas⁵ y, posteriormente, se reflexiona de forma grupal e individual sobre la interacción efectuada, con especial atención a la identificación y comprensión de los problemas surgidos durante este primer intercambio cultural.

Actividad 2 “Webs de empresas españolas internacionales”.

Presencial, informativa, comparativa. Primero analizamos la estructura y los contenidos de algunas páginas webs de empresas españolas de ámbito internacional, atendiendo sobre todo a la terminología y a la fraseología propia del área de comercio y la economía en castellano. Además, observamos el perfil empresarial de una determinada firma y reflexionamos acerca de la importancia de cada uno de los elementos que lo componen. Por último, aprendemos a crear y utilizar páginas webs en diversos sitios de internet.

Actividad 3 “Nuestra empresa internacional”.

Telecolaborativa, comunicación intercultural síncrona (videoconferencia). Por medio de videoconferencia, y utilizando los conocimientos previamente adquiridos (sobre las webs de empresas internacionales españolas, el mercado comercial español y los aspectos que debe contemplar un perfil empresarial) las parejas luso-húngaras deben trabajar en un documento *google docs* para planificar el trabajo a

⁵ Se debate sobre una serie de referentes culturales relacionados con el trabajo y la economía, como los horarios de trabajo, las vacaciones, los tipos de contratos, el futuro laboral, las convenciones sociales en el trabajo, la economía del país y los problemas laborales en la población..., que sirven como base para crear preguntas dirigidas al compañero del otro país.

desarrollar y, a partir de él, elaborar la página web de una empresa multinacional que va a operar en el mercado español⁶.

Actividad 4. “Presentamos la web”.

Telecolaborativa, comunicación intercultural síncrona (videoconferencia). Cada pareja de alumnos presenta en clase la empresa creada, a partir de la página web elaborada. Para ello se realiza una sesión conjunta de presentaciones entre las dos instituciones participantes, estando ambas clases conectadas a través de videoconferencia. Al finalizar las presentaciones realizamos un debate, también por videoconferencia, entre todos los alumnos involucrados, en el cual se abordan aspectos como el diseño de las webs, los contenidos... Cada tándem recoge sugerencias para corregir errores y/o mejorar la web creada.

Actividad 5. “Para qué nos ha servido, en qué hemos mejorado”.

Presencial, informativa, comparativa. Por último, se evalúa el trabajo realizado en su conjunto centrándonos, sobre todo, en analizar qué hemos aprendido y cómo se puede aprovechar el aprendizaje obtenido, es decir, qué competencias hemos adquirido que sean aplicables al área profesional del comercio y de la empresa global.

Los recursos utilizados a lo largo de la unidad didáctica “Tándem comercial europeo” se corresponden con los que, de acuerdo con las declaraciones de los empleadores internacionales consultados (Gómez García, Silveira y Morgado, 2018), se emplean en la actual comunicación interna y externa de las empresas globales. De este modo, los alumnos usaron tanto herramientas de comunicación asíncronas: correo electrónico, *google docs* y páginas webs, como herramientas de

⁶ La página web de la empresa creada, a semejanza de las previamente analizadas, tiene que incluir, como mínimo, las siguientes informaciones: Nombre; Logotipo; Títulos de secciones en la página de inicio; Perfil de la empresa; Productos/servicios que ofrece; Algunas imágenes de la ciudad española sede de la empresa; Gestión de tiempos en la empresa; Plantilla de la empresa y funciones; La historia de la empresa.

comunicación síncronas: *skype* y otras plataformas para realizar videoconferencias.

1.3.- Evaluación

Aplicamos diversos instrumentos para recoger datos que nos permitan determinar si efectivamente los alumnos participantes han adquirido las competencias pretendidas con la realización de la unidad didáctica “Tándem comercial europeo”. Se evaluaron, por un lado, las producciones de los alumnos, tanto las referidas al producto final: la página web de la empresa internacional, como las efectuadas durante el trabajo cooperativo en telecolaboración: la serie de correos electrónicos intercambiados y el documento *google docs* con el plan de trabajo conjunto.

Así mismo, empleamos otro instrumento de evaluación y recogida de información: la escritura reflexiva. Ello se debe a que, tal y como han comprobado reconocidos investigadores en el área de la comunicación intercultural (Godwin-Jones, 2013, O’Down, 2003, O’Down y Ware, 2009, Vinagre, 2010a y 2010b), la escritura reflexiva es una de las más eficaces herramientas para evaluar el desarrollo de la competencia comunicativa intercultural en los estudiantes de lenguas extranjeras, al tiempo que fomenta la reflexión activa de los participantes acerca del aprendizaje obtenido.

De este modo, los alumnos realizaron una composición para valorar la experiencia vivida en el primer intercambio intercultural efectuado, el asíncrono. Posteriormente, analizaron cada una de las interacciones síncronas que realizaron por medio de una *conversateca* (registro y evaluación de las conversaciones).⁷

⁷ Reproducimos la estructura de los dos instrumentos de escritura reflexiva aplicados:
-Reflexión sobre el intercambio de e-mails (c. asíncrona): qué ha sido lo más interesante del intercambio; qué nos ha sorprendido del comportamiento de nuestro compañero; semejanzas y diferencias entre nuestras costumbres y las de nuestro colega; qué hemos aprendido de español comercial: terminología, fraseología...; si se han producido malentendidos: cuáles y cómo los hemos solucionado; cómo nos hemos

Una vez finalizada la implementación de la unidad didáctica, y también recurriendo a la escritura reflexiva, se solicitó a los alumnos una valoración acerca de qué aspectos serían susceptibles de incluirse en su C.V., tanto de los referidos al trabajo efectuado como de las competencias desarrolladas. Pretendíamos, con esta reflexión final, obtener datos acerca de los beneficios del proyecto realizado a nivel de futuras ventajas de empleabilidad.

En lo referido a los profesores de ambas instituciones involucrados en el pilotaje de la unidad didáctica, se completó un diario reflexivo para anotar las reacciones experimentadas, por los alumnos y por el propio docente, al enfrentar cada una de las actividades de la unidad didáctica.

Para analizar la información proveniente de los alumnos y de los docentes involucrados en la implementación de “Tándem comercial europeo”, y dadas las finalidades de esta experiencia didáctica, optamos por la investigación descriptiva, en concreto por el análisis de contenido, puesto que mediante su empleo enfocamos la atención en los factores “que configuran el contenido de las comunicaciones y se sitúan dentro de la lógica de la comunicación interhumana” (López Noguero, 2002, p.173).

2.- Resultados

En primer lugar, el análisis de las producciones de los alumnos muestra que se han alcanzado los objetivos planteados con la implementación de la unidad didáctica “Tándem comercial europeo”.

sentido usando español para comunicarnos (inseguros, confiados...); otros aspectos que se consideren relevantes sobre la interacción llevada a cabo.

-Conversateca sobre las videoconferencias (c. asíncrona): fecha y duración de la reunión; objetivos de la reunión: los alcanzados y los no alcanzados; dificultades en la comunicación debidas al uso del español; situaciones de bloqueo: ha habido algún malentendido o has notado algo raro o diferente en el diálogo...; diferencias entre nuestra forma de comunicar y la del compañero (más directo, menos directo, más o menos gestos...); qué hemos sentido (inseguridad, empatía, frustración, comodidad...); qué hemos aprendido de español y de la cultura del otro; para qué nos ha servido.

Así, los participantes se han integrado efectivamente en parejas de trabajo internacionales y han desarrollado un proyecto común, creando mediante telecolaboración la web en español de una empresa multinacional. Además, lo han hecho utilizando terminología y fraseología de español comercial y empresarial. Por último, se han familiarizado con el uso de las herramientas de comunicación síncronas y asíncronas más utilizadas en la actual comunicación empresarial.

Así mismo, y en lo referido a los datos recabados mediante la aplicación de la herramienta metodológica de la escritura reflexiva, el análisis de contenido de los testimonios obtenidos demuestra que, con la implementación de “Tándem comercial europeo”, hemos conseguido que hayan sido desarrolladas en los estudiantes involucrados algunas de las competencias necesarias tanto para la integración y la comunicación con los compañeros de distinta identidad cultural, como para la realización, en español, de un proyecto final de índole económica y comercial.

A continuación, reproducimos partes de las reflexiones de los alumnos, con la finalidad de ilustrar la activación en los estudiantes de ELEFEC de ambas instituciones de algunas de las competencias de comunicación empresarial intercultural pretendidas con la implementación de esta unidad didáctica. En lo que concierne a las competencias de lenguaje y comunicación, entre las que citábamos la de “usar un lenguaje y vocabulario funcionales”, capacidad fundamental para establecer una interacción comercial internacional exitosa, uno de los alumnos refiere al finalizar el intercambio de e-mails:

En los correos con Alexandra he tenido más cuidado en estructurar mejor el texto escrito, utilizando estrategias y conectores para que ella me pudiese entender mejor (Humberto Monteiro, reflexión tras e-mails, IPCB).

Otras dos competencias de lenguaje y comunicación, “emplear terminología específica del área del comercio y de la empresa en español” y “revisar textos”, también han sido desarrolladas en los participantes en el módulo, como prueban sus testimonios:

Me encantó crear la empresa internacional y todo el proyecto. Es una buena idea para entrenar escribiendo y hablando el vocabulario general en español y el propio de nuestros estudios de gestión comercial (Antonio Conde, reflexión final, IPCB).

Cuando ella me respondió me ayudó a observar mejor su texto e incluso me atreví a corregirle algunos errores (Humberto Monteiro, reflexión tras e-mails, IPCB).

Por su parte, entre las competencias específicas de comunicación intercultural, destaca la de “identificar y resolver adecuadamente conflictos”, debido a la frecuencia de los malentendidos en la interacción entre personas de distinta identidad cultural y sus fatales repercusiones a nivel comercial, si no se saben detectar y resolver adecuadamente. A este respecto, las consideraciones de estos dos alumnos muestran que, al menos, han entrado en contacto con este tipo de problemas culturales:

Para mí hubo unos malentendidos con unas preguntas ¿Cuál es el sueño de tu vida? y ¿Qué te motiva en la vida? Nosotros mal nos conocemos y tenemos edades diferentes (Olga Botas, reflexión tras e-mails, IPCB).

Creo que este trabajo ha sido muy productivo, aunque a veces haya habido algún malentendido como, por ejemplo, ella me preguntó cuál era mi profesión de sueño y yo ya le había dicho que era trabajador estudiante (Humberto Monteiro, *conversateca*, IPCB).

Con la competencia de estar preparado para la comunicación intercultural nos referíamos al conjunto de actitudes personales, como la confianza en uno mismo, la adaptabilidad, la tolerancia y la flexibilidad, indispensables para establecer interacciones interculturales exitosas. A este respecto, el proceso seguido en el trabajo cooperativo ha ayudado a superar los lógicos recelos previos al intercambio intercultural, como muestra Ruben Rodrigues (IPCB) en su reflexión final:

He sentido miedo algunas veces porque pensaba que no iba a conseguir hacer este trabajo pues dudaba de mis capacidades y pensaba muchas veces que nunca iba a conseguir terminarlo hasta el fin.

Este conjunto de declaraciones evidencia que tanto la propia inmersión, gracias al intercambio telecolaborativo de los estudiantes de español de los negocios en contextos reales de comunicación empresarial, como la posterior reflexión sobre estas experiencias, por medio de las herramientas de análisis aplicadas, contribuyen para la activación y, en ocasiones, para el desarrollo de algunas de las competencias de comunicación intercultural más relevantes en la actual comunicación empresarial.

Conclusiones

La implantación en esta práctica docente de una red internacional de telecolaboración, nos permitió recrear los escenarios de interacción intercultural característicos del mercado laboral actual, activando y desarrollando del modo más idóneo, ya que se trata de una experiencia real, en nuestros alumnos de ELEFEC las competencias de comunicación intercultural fundamentales para una exitosa interacción empresarial en el globalizado mercado laboral de nuestros días.

No cabe duda, el abordaje didáctico experiencial adoptado en la unidad didáctica “Tándem comercial europeo” va al encuentro de las necesidades más acuciantes en la actual formación dentro del EEES, puesto que, para llevar a cabo una verdadera formación por competencias⁸, se hace necesaria la inmersión de los alumnos en situaciones reales, donde se les exige el desempeño de las competencias a adquirir.

Resulta, a este respecto, preocupante la escasez de prácticas didácticas en esta orientación de efectiva formación por competencias, palpable tanto en la novedad que produce en los alumnos, como en la

⁸ Como señala Vinagre Laranjeira (2010: 33) la formación por competencias, cada vez más asumida en el EEES, responde más adecuadamente a “los problemas de empleabilidad a los que han tenido que hacer frente las empresas en los últimos años” debido a que permite establecer quién es más adecuado para un empleo, así como a identificar cuáles son los recursos necesarios para enfrentar con éxito situaciones específicas de un determinado contexto laboral.

satisfacción que experimentan al usar de forma real la lengua que estudian, como observamos en las reflexiones finales de tres estudiantes involucrados en la implementación de “Tándem comercial europeo”:

Yo he sentido una mezcla de sentimientos pues es un trabajo muy diferente, hablar con otras personas que viven en otro país entonces he sentido que era un desafío, y yo quería hacer parte de él (Ruben Rodrigues, Reflexión final, IPCB).

[...] considero que este trabajo es una forma diferente de aprender lenguas extranjeras y de contactar con personas de otros países (Olga Botas, Reflexión final, IPCB).

Me gustó este proyecto, porque tuve la oportunidad de comunicar en español (Bárbara Arany, Reflexión final, BBS).

En lo referido a los problemas derivados de la práctica pedagógica efectuada, cabe señalar que la diferencia en el nivel de español de los alumnos del IPCB, con únicamente un año de formación en esta lengua, frente a los estudiantes del BBS, que como mínimo contaban con tres años de aprendizaje de castellano, supuso en bastantes ocasiones problemas para la interacción. Se asume en Portugal que el español, por su semejanza con el portugués, no necesita ser estudiado, pero cuando los alumnos experimentan interacciones reales comprenden que la similitud con el portugués no es suficiente para comunicar con efectividad. Así lo reflejan en sus comentarios tanto los alumnos como la profesora cooperante:

Yo he tenido algunos problemas porque Lina tenía un mayor nivel de español que yo y usaba a veces palabras que yo desconocía (Ruben Rodrigues, conversateca, IPCB).

El problema estuvo en que algunas parejas tenían diferentes niveles de español (María Szijj, Diario de la profesora, BBS).

Otros inconvenientes frecuentes en el pilotaje de esta unidad didáctica fueron los técnicos, especialmente las dificultades con las conexiones a internet, que en general fueron solventados, y los causados por las diferencias de horarios entre los participantes. A este respecto

reproducimos tres comentarios, dos de alumnos, uno de la profesora húngara cooperante:

La primera conexión por Skype con mi compañera Alexandra Bachmann se realizó el día 2 de diciembre y duró casi treinta y cuatro minutos. Tuvimos muchos problemas de comunicación porque Alexandra me conseguía oír, pero yo no. Decidimos por eso que yo hablaba, y ella me respondía por escrito (Humberto Monteiro, conversateca, IPCB).

La diferencia de horarios entre los dos países supuso ciertas trabas para la comunicación (María Szijj, diario de la profesora, BBS).

No tuve ningún problema con el proyecto y la colaboración, pero nuestros horarios son diferentes, y por eso, a veces no pudimos contestar rápido (Bárbara Arany, reflexión final, BBS).

Para concluir, debemos señalar que esta práctica pedagógica es especialmente recomendable en la enseñanza y aprendizaje de lenguas extranjeras para fines específicos comerciales, económicos y turísticos, así como, con las debidas alteraciones, en el Aprendizaje Integrado de Contenidos y Lenguas Extranjeras (AICLE). Este alto potencial de aplicabilidad se debe a que el fundamento central de la unidad didáctica “Tándem comercial europeo”, -la experiencia en escenarios auténticos de interacción empresarial internacional (mediante telecolaboración)- coincide con la realidad que caracteriza a nuestras sociedades: la de un mercado laboral multilingüe, multidisciplinar y conectado por la red, y la de una educación superior de auténtica formación por competencias y necesariamente intercultural.

Referencias bibliográficas

AA. VV. (2008). *Diccionario de términos clave de ELE*. Madrid: SGEL. Recuperado de http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/indice.htm

C-EO (2013-2015). Coach for entrepreneurial opportunities. In Europe. *Lifelong Learning Programme: Europe*. Recuperado de https://ec.europa.eu/budget/euprojects/coach-entrepreneurial-opportunities-c-eo_en

Fanjul, E. (2010). Factores culturales e internacionalización de la empresa. *ICE* nº 856, 7-19. Recuperado de http://www.revistasice.com/cache/pdf/ICE_856_720__076B0861F5EAE8EEB6A01AF3FDB85A28.pdf

Godwin-Jones, R. (2013). Integrating intercultural competence into language learning through technology. *Language Learning & Technology*, 17(2), 1–11. Recuperado de <http://llt.msu.edu/issues/june2013/emerging.pdf>

Gómez García, L.V., Silveira, P, y Morgado, M.M. (2018). Las Competencias de Comunicación Intercultural en la Empresa Global y su Desarrollo en el Aula de Español para Fines Económicos y Comerciales. En A. Curado (ed.), *AELFE2017, EPiC Series in Language and Linguistics, vol. 3*, (pp. 103–109). Recuperado de <https://easychair.org/publications/open/HFpR>

INTENT (2008). International Entrepreneurship A comparative analysis of interviews on “Intercultural Intelligence (II) in international business” in Europe. *Lifelong Learning Programme: Europe*. Recuperado de https://lirias.kuleuven.be/bitstream/123456789/521692/1/V_ACTAS_CIEFE_DEF.pdf

López Noguero, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. XXI. *Revista de Educación*, 4, 167-180. Recuperado de <http://rabida.uhu.es/handle/10272/1912?show=full>

Morgado, M.M., Gómez García, L.V. and Arau Ribeiro, M.C. (2016). ICCAGE: O1 Survey of ICC best practice. *Transnational Report of Intercultural Communicative Competence: An Advantage for*

Global Employability (2015-1-CZ01-KA203-013992). Recuperado de http://docs.wixstatic.com/ugd/526a9b_c715f29c0f2f43dab28b9c1006886e1c.pdf

O'Dowd, R. (2003). Understanding the 'other side': intercultural learning in a Spanish-English e-mail exchange. *Language Learning and Technology*, 7(2), 118-144. Recuperado de <http://llt.msu.edu/vol7num2/odowd/default.html>

O'Dowd, R., y Ware, P. (2009). Critical issues in telecollaborative task design. *Computer Assisted Language Learning*, 22(2), 173-188.

Riutort Cánovas, A. (2010). *La competencia comunicativa intercultural en el aula de español de los negocios. Análisis de materiales para su enseñanza*. Tesis doctoral inédita. Recuperado de http://oa.upm.es/10621/1/ANTONIO_RIUTORT_CANOVAS_1.pdf

Vinagre, M. (2010a). El aprendizaje cultural en entornos virtuales de colaboración. *Resla* 23, 297-317.

Vinagre, M. (2010b). *Teoría y práctica del aprendizaje colaborativo asistido por ordenador*. Madrid: Síntesis.