



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

**EL VALOR AGREGADO POR EL
BILINGÜISMO A LOS PROFESIONALES
BILINGÜES DE LOS SECTORES
INDUSTRIAL, COMERCIAL Y SERVICIOS
DE LA CIUDAD DE MANIZALES**

**THE VALUE ADDED BY BILINGUALISM TO
BILINGUAL PROFESSIONALS OF THE
INDUSTRIAL, COMMERCIAL AND SERVICE
SECTORS OF MANIZALES**

LUIS FERNANDO VALENCIA OSORIO

Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales
Facultad de Administración, Departamento de Administración
Manizales, Colombia

2015

**EL VALOR AGREGADO POR EL BILINGÜISMO A LOS PROFESIONALES
BILINGÜES DE LOS SECTORES INDUSTRIAL, COMERCIAL Y SERVICIOS DE
LA CIUDAD DE MANIZALES**

**THE VALUE ADDED BY BILINGUALISM TO BILINGUAL PROFESSIONALS OF
THE INDUSTRIAL, COMMERCIAL AND SERVICE SECTORS OF MANIZALES**

LUIS FERNANDO VALENCIA OSORIO

Trabajo de investigación presentado como requisito para optar al título de:

Magíster en Administración

Director:

Doctor en Literatura Comparada, Julián García González

Línea de Investigación:

Estudio sobre el valor agregado por el capital humano en las organizaciones

Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales
Facultad de Administración, Departamento de Administración
Manizales, Colombia

2015

AGRADECIMIENTOS

A mi mamá, María Cielo Osorio, ya que sin ella nada de esto hubiera sido posible. A mi director, el Doctor en Literatura comparada, Julián García González, quien fue faro guía para llevar a cabo esta investigación. Igualmente, un especial agradecimiento a las personas que ayudaron a la realización de esta investigación a través del diligenciamiento de las encuestas y entrevistas, así como a aquellos quienes con sus aportes, comentarios y críticas lograron enriquecer el resultado final.

Resumen

La globalización ha permitido la apertura de las fronteras económicas de los países, así como el libre flujo de información a nivel mundial, en este escenario, los recursos humanos se han convertido en la única fuente de ventaja competitiva para las organizaciones ya que crean conocimiento y diferenciación. Esta investigación se centró en determinar cuál es el valor agregado por los profesionales bilingües a las organizaciones de la ciudad de Manizales. A través de la realización de encuestas, entrevistas semiestructuradas, y el uso del análisis del discurso, se pudo concluir que los profesionales bilingües de la ciudad de Manizales sí agregan valor a sus organizaciones al usar sus habilidades lingüísticas e interculturales para acceder a información actualizada, manejar software especializado, así como para interactuar con clientes, proveedores e inversores extranjeros.

Palabras clave: Bilingüismo, valor agregado, recursos humanos, globalización, análisis del discurso

Abstract

Globalization has opened the economical boundaries of the countries and it has also brought a free flux of information around the world. In this scenario, Human Resources have become the only source of competitive edge for organizations due to their creation of knowledge and differentiation. This research focused on identifying what is the value added by bilingual HR in Manizales` organizations. By carrying out surveys, semi-structured interviews, and the discourse analysis, it was concluded that Manizales` bilingual HR do add value to their organizations by using their linguistic and cultural skills to access updated information, use specialized software, as well as to interact with foreign costumers, suppliers and investors.

Key words: Bilingualism, value added, Human Resources, globalization, discourse analysis

Resumo

A globalização tem permitido a abertura das fronteiras económicas dos países, assim como o livre fluxo de informação a nível mundial, neste cenário, os recursos humanos tornaram-se a única fonte de vantagem competitiva para as organizações por sua criação de conhecimento e diferenciação. Esta pesquisa é focada em determinar o qual é o valor acrescentado por os profissionais bilíngües às organizações da cidade de Manizales. Através de pesquisas, entrevistas semi-estruturadas, e o uso de análise de discurso, concluiu-se que os profissionais bilíngües de Manizales sim acrescentam valor para as suas organizações utilizando a sua língua e as competências interculturais para o acesso a informação actualizada, manejar software especializado, assim como para interagir com clientes, fornecedores e investidores estrangeiros.

Palavras-chave: Bilinguismo, valor acrescentado, recursos humanos, globalização, análise do discurso

Résumé

La mondialisation permet l'ouverture des frontières économiques des pays, ainsi que la libre circulation de l'information dans le monde entier, dans ce scénario, les ressources humaines sont devenues la seule source d'avantage compétitif pour les organisations car ils créent des connaissances et différenciation. Cette recherche visait à déterminer quelle est la valeur ajoutée par les professionnelles bilingues à des organisations de la ville de Manizales. Grâce à des enquêtes, interviews semi-structuré, et l'utilisation de l'analyse du discours, il a été conclu que les professionnels bilingues de Manizales ajoutent de la valeur à leurs organisations en utilisant leurs compétences linguistiques et interculturelles pour accéder à des informations actualisées, utiliser des logiciels avancés, ainsi pour gérer et interagir avec les clients, les fournisseurs et les investisseurs étrangers.

Mots clés: Bilinguisme, valeur ajoutée, ressources humaines, mondialisation, analyse du discours

Contenido

Lista de gráficos	1
Lista de tablas	3
Lista de abreviaturas, acrónimos y siglas.....	5
Justificación.....	7
Introducción.....	9
Planteamiento del problema.....	11
Pregunta de investigación	12
Objetivos	13
General.....	13
Específicos	13
Marco conceptual.....	15
Metodología.....	23
Marco Teórico	29
Resultados	49
Hallazgos Adicionales en el Discurso de los Profesionales Bilingües Entrevistados	75
Conclusiones y Recomendaciones	83
Anexos	87
Bibliografía	95

LISTA DE GRÁFICOS

	Página
<u>Gráfico 1: Complementación de los datos recolectados</u>	26
<u>Gráfico 2: Matriz Aceptación-Rechazo de profesionales para la entrevista</u>	27
<u>Gráfico 3: Tipo de contrato que cobija a los profesionales encuestados</u>	61
<u>Gráfico 4: Ingreso promedio mensual en Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes</u>	63
<u>Gráfico 5: Ingreso mensual promedio de profesionales, especialistas y magísteres a nivel nacional y de los encuestados en la ciudad de Manizales</u>	64
<u>Gráfico 6: Bilingüismo como requisito de contratación</u>	70

LISTA DE TABLAS

	Página
<u>Tabla 1: Resultados países de la región Latinoamericana en el English Proficiency Index (EPI) 2014</u>	32
<u>Tabla 2: Puntaje promedio Colombia, Brasil y México en el examen IELTS tipo académico y general en el año 2013</u>	33
<u>Tabla 3: Resultados países Latinoamérica en el examen TOEFL 2013</u>	34
<u>Tabla 4: Resultados promedios en el examen de inglés general de la Pruebas Saber Pro del año 2013 para el departamento de Caldas y nacional</u>	36
<u>Tabla 5: Profesionales certificados por el programa ispeak en la ciudad de Manizales y otras ciudades del país</u>	38
<u>Tabla 6: Profesionales de la ciudad de Manizales certificados por el programa ispeak según género</u>	39
<u>Tabla 7: Composición industria colombiana</u>	41
<u>Tabla 8: Caracterización de la Formación de los profesionales encuestados</u>	49
<u>Tabla 9: Información sobre el aprendizaje y la suficiencia en el idioma inglés de los profesionales encuestados</u>	57
<u>Tabla 10: Caracterización laboral de los profesionales encuestados</u>	60
<u>Tabla 11: Bilingüismo como factor de contratación y uso en las actividades laborales diarias</u>	69

LISTA DE ABREVIATURAS, ACRÓNIMOS Y SIGLAS

CCMC: Cámara de Comercio de Manizales por Caldas

DANE: Departamento Administrativo Nacional de Estadística

EPI: English Proficiency Index

ICFES: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior

IELTS: International English Language Testing System

IES: Institución de Educación Superior

L1: Primera lengua, lengua madre

L2: Segunda lengua

MCERLE: Marco Común Europeo de Referencia en Lenguas Extranjeras

MEN: Ministerio de Educación Nacional de Colombia

Mipymes: Micro, pequeñas y medianas empresas

PIB: Producto Interno Bruto

PISA: Programme for International Student Assessment

PNB: Programa Nacional de Bilingüismo 2004 – 2019

PND: Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014: Prosperidad para Todos

SMMLV: Salario Mínimo Mensual Legal Vigente

SNIES: Sistema Nacional de Información de la Educación Superior

TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación

TOEFL: Test of English as a Foreign Language

JUSTIFICACIÓN

La globalización de los mercados y de la economía mundial ha incrementado la competencia entre las organizaciones, así como al interior de estas. En el escenario competitivo actual de las empresas, el poder hablar una segunda lengua, especialmente el idioma inglés, se ha convertido en un factor diferenciador de las organizaciones y de los actores vinculados a estas ya que para operar a nivel global requieren de recursos humanos bilingües que puedan comunicarse con clientes y proveedores en el extranjero, acceder a información actualizada, así como poder establecer redes de trabajo internacionales. De igual manera, las áreas que conforman una organización deben demostrar qué valor agregan a la empresa a través de sus operaciones, lo cual incluye a los recursos humanos bilingües.

La literatura sobre el bilingüismo y su valor agregado a las organizaciones es escasa a nivel internacional y casi inexistente a nivel local. Esta investigación intenta crear un primer acercamiento teórico y práctico del tema en Colombia, específicamente, en la ciudad de Manizales. A través de la aplicación de encuestas y entrevistas semiestructuradas a profesionales bilingües de los sectores industrial, comercial y servicios de la ciudad de Manizales, se propone hacer una comparación de los hallazgos a nivel nacional e internacional para saber cuál es la situación de estos profesionales en Manizales.

Por un lado, los hallazgos teóricos y prácticos pueden ayudar a la labor de los centros de idiomas y las universidades en la enseñanza del idioma inglés a sus estudiantes. Por otro lado, los resultados de esta investigación sirven de guía para los administradores del talento humano de la ciudad para encontrar, retener, motivar y potenciar a los profesionales bilingües de Manizales.

INTRODUCCIÓN

Los recursos humanos se han convertido en la única fuente de ventaja competitiva sostenida para las organizaciones ya que la globalización y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) permiten a las personas compartir información de manera inmediata en cualquier lugar del mundo. En este escenario, el conocimiento se ha consolidado como la piedra angular de la competitividad empresarial que solo es desarrollado, potenciado y retenido por los activos intangibles dentro de la organización. El conocimiento, obtenido a través del acceso y la interpretación de la información, le permite a una organización mejorar sus procesos, crear productos con un alto valor agregado, y diferenciarse de la competencia.

Sin embargo, a pesar de la importancia que los recursos humanos tienen para la competitividad de las organizaciones, en Colombia aún no se le ha prestado la atención necesaria desde las ciencias administrativas. Escasos estudios se han centrado en determinar cuál es el valor que el talento humano le aporta a las organizaciones; ninguno, desde el ámbito académico, se ha enfocado en hacerlo desde la perspectiva del valor agregado por los recursos humanos bilingües a las organizaciones. Esta investigación busca determinar qué valor le aportan los trabajadores bilingües a las empresas de la ciudad a través de la realización de las actividades laborales en donde deben aplicar sus conocimientos lingüísticos e interculturales.

Para llevar a cabo esta investigación, el objeto de estudio está constituido por los profesionales, especialistas y magísteres, que en su condición de personas bilingües, usan el idioma inglés en sus actividades laborales para las empresas de los sectores industrial, comercial y servicios de la ciudad de Manizales. Así mismo, estos profesionales son caracterizados con el propósito de identificar su lugar y condición laboral, las actividades laborales en las cuales hacen uso del idioma inglés, y qué características laborales los diferencian de los profesionales que no dominan una segunda lengua.

Con el fin de obtener la máxima cantidad de información necesaria, se hace una investigación de tipo mixta, en la cual los datos de tipo cuantitativo y cualitativo se complementan para lograr una mejor perspectiva del objeto de estudio. La información se recolecta a través de encuestas y entrevistas semiestructuradas, y su análisis se lleva a cabo en dos fases. Primero; se hace uso de la estadística descriptiva para interpretar la información cuantitativa. Segundo; se recurre al análisis del discurso de las entrevistas semiestructuradas para así complementar la información obtenida de las encuestas.

Los resultados de esta investigación sirven para enriquecer la literatura sobre los recursos humanos y su valor agregado a las organizaciones, así como la gestión, consecución, motivación, y retención de activos intangibles. Igualmente, los resultados y conclusiones obtenidas tienen fines prácticos, puesto que se descubren errores en el proceso enseñanza-aprendizaje del idioma inglés en las universidades y centros de idiomas de la ciudad, al igual que debilidades en los procesos de selección, uso y potenciación de los recursos humanos bilingües en las organizaciones de la ciudad de Manizales.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El contexto actual de las organizaciones se caracteriza por la globalización de los mercados, lo que genera una mayor competencia entre las empresas y disminuye los recursos, tanto de materia prima, como de talento humano. “La globalización ha puesto al ser humano en la cúspide de los elementos que más valor aportan a las empresas” (Chamorro & Jiménez, 2005, p.19) porque es la única fuente de ventaja competitiva sostenida debido a su difícil replicación y transferibilidad (Valencia, 2005). Para Calderón, Naranjo y Álvarez (2007) dos hechos llevan a ubicar a los recursos humanos en la cúspide de los elementos que agregan valor a una organización. Primero, el conocimiento como fuente de riqueza y diferenciación, y segundo, los activos intangibles como fuente de ventaja competitiva sostenida. La competencia dentro de la organización obliga a las diferentes áreas a demostrar su valor para la empresa (Yeung & Berman, 1997) y la principal dificultad para determinar el aporte de los activos intangibles radica en su difícil medición (Mabrouk, 2011).

La globalización desaparece las fronteras geográficas por medio del libre comercio y del uso de las TIC ya que generan una mayor interacción y un constante intercambio de información entre las personas, organizaciones y estados (García León & García León, 2014). En este escenario mundial de intercambios económicos, sociales, y culturales, el idioma inglés ha surgido como la *Lingua Franca* o *Lengua Común* de las relaciones y los negocios internacionales (Education First, 2012) lo que genera la necesidad de aumentar el nivel de inglés y el número de personas que lo hablan en países y organizaciones interesadas en la internacionalización de sus economías y mercados. Por consiguiente, a raíz de la necesidad de evaluar y certificar el nivel de suficiencia en inglés de las personas no angloparlantes, se han establecido pruebas de diferente índole, aplicables desde los niveles básicos de la escolaridad en adelante. Los resultados obtenidos por los colombianos en exámenes internacionales como los de Education First, TOEFL y IELTS, al igual que en exámenes nacionales como las Pruebas Saber

Pro y el programa gubernamental ispeak demuestran que los niveles de inglés son bajos.

Las habilidades que el bilingüismo desarrolla en las personas han sido estudiadas ampliamente en ramas como la sociología, la psicología y la neurología; pero no desde la administración y las ciencias económicas (Henley & Jones, 2005). Esta investigación busca identificar la manera en la cual el bilingüismo aporta valor tanto a los profesionales bilingües, como a las organizaciones de la ciudad de Manizales.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es el valor agregado por el bilingüismo a los profesionales bilingües (español - inglés) de la ciudad de Manizales?

OBJETIVOS

General

- Determinar el valor agregado por el bilingüismo a los profesionales bilingües de los sectores industrial, comercial y de servicios de la ciudad de Manizales en el año 2015.

Específicos

- Caracterizar la formación académica-profesional, el aprendizaje y suficiencia en el idioma inglés, así como la situación laboral y cargo actual de los profesionales bilingües de los sectores industrial, comercial y de servicios de la ciudad de Manizales.
- Establecer los ámbitos laborales en las cuales los profesionales bilingües de los sectores industrial, comercial y de servicios de la ciudad de Manizales utilizan el idioma inglés.
- Identificar ventajas competitivas de los profesionales bilingües de las organizaciones de los sectores industrial, comercial y de servicios de la ciudad de Manizales.
- Analizar el discurso de los profesionales bilingües en busca de información relevante sobre el uso del idioma inglés en la vida laboral, profesional y personal de los profesionales bilingües de los sectores industrial, comercial y de servicios de la ciudad de Manizales.

MARCO CONCEPTUAL

En economía el término *valor agregado* se define como las ganancias de un intercambio económico luego de restar sus costos, gastos e impuestos (Stern Steward & Co., 2000). El término valor agregado se utiliza en áreas no relacionadas con las finanzas empresariales para referirse a la(s) ventaja(s) que un bien, producto o servicio, tiene sobre la oferta de la competencia.

El Ministerio de Educación Nacional de Colombia (MEN) define el bilingüismo como “el fenómeno que indica la posesión que un individuo tiene de dos o más lenguas” (MEN, 1988, p.137). Para Tejada Sánchez (2012), el bilingüismo es el uso de dos o más lenguas en la vida cotidiana. En esta investigación utilizaremos la definición de Araujo Quiroz quien define bilingüismo como “la disposición que tienen las personas de manejar al menos dos lenguas distintas; las cuales son capaces de manipular y mezclar para alcanzar sus necesidades de discurso, y expresar su identidad multicultural” (Araujo Quiroz, 2013, p.3).

El lenguaje es la parte fundamental de la comunicación humana. Sapir (1921) define el lenguaje como un sistema auditivo de símbolos que es la herramienta principal de la comunicación. Igualmente, Saussure (1945) asegura que el lenguaje es una facultad dada por la naturaleza al hombre y que se compone de un conjunto de signos que permiten al ser humano transmitir información. En esta investigación se usará el concepto de Crystal, quien define el lenguaje como el uso convencional y sistemático de sonidos, signos y símbolos escritos para comunicarse y expresarse dentro de una sociedad humana (Crystal, 1985).

La lengua es “una parte esencial del lenguaje que constituye el patrimonio de un grupo social determinado. Es por esto que se dice que la lengua es un producto social de la capacidad de expresarse y de comunicarse” (MEN, 1988, p.98). Para Saussure, “la lengua no es más que una determinada parte del lenguaje, aunque esencial. Es a la vez un producto social de la facultad del lenguaje y un conjunto de convenciones necesarias adoptadas por el cuerpo social para permitir el ejercicio de esa facultad en los individuos” (Saussure, 1945, p.37). En esta

investigación entenderemos la lengua como “a system of arbitrary signs which is accepted by a group and society of users. It is taken delivery of a specific purpose in relation to the communal world of clients (Mahadi y Maghaddas, 2012, p.2).

Es conveniente subrayar la diferencia entre lengua materna (L1), segunda lengua (L2), y lengua extranjera. La primera lengua o lengua materna es “la lengua adquirida en el hogar y desde la infancia” (MEN, 1988, p.139), que se adquiere a través de un aprendizaje informal. La segunda lengua (L2) es aquella que se aprende luego de haber desarrollado una lengua materna y que suele aprenderse en centros de formación formales. Mientras tanto, una lengua extranjera es un idioma que no se habla en un país, región o localidad específica (McBride, 2009). Será preciso indicar que en esta investigación la lengua extranjera por estudiar es la inglesa ya que no es el idioma oficial de Colombia, y que a la vez es la segunda lengua de los sujetos de estudio. No obstante, cabe aclarar que para grupos como los de las minorías étnicas, el idioma inglés puede ser la tercera lengua dado que en estos casos el idioma español es la segunda lengua.

El aprendizaje informal de una lengua “es el proceso no guiado, no dirigido, a través del cual el individuo se apropia de una lengua” (MEN, 1988, p.139), generalmente a través del contacto y la interacción con las personas y la cultura donde se habla dicha lengua. Para Krashen (1981), este aprendizaje informal no requiere de atención a las reglas gramaticales y es un proceso libre de estrés. Por el contrario, el aprendizaje formal de una lengua es el que “se da en las escuelas bilingües, academias e institutos especializados... considerando que el individuo maneja ya una lengua y desconoce la segunda (MEN, 1988, p.139), y que según Krashen, se caracteriza por presentar reglas gramaticales explícitas y corrección de errores. Igualmente, el aprendizaje informal de una lengua se da en lugares naturales a través de la interacción humana, el diario vivir; mientras que el aprendizaje formal se da en lugares artificiales como el salón de clases (Krashen, 1981).

Esta investigación se centrará en los profesionales bilingües (español – inglés) y se entenderá como profesional bilingüe a aquel individuo que posea las

competencias comunicativas necesarias para comunicarse con otras personas que hablen el idioma inglés. La elección del idioma inglés como punto de referencia se debe a su auge internacional como lengua común de los negocios y las relaciones internacionales. Una lengua común es aquella que “en un contexto multilingüe y pluricultural, cumple con el rol de idioma de relación intercultural y de elemento articulador...” (MEN, 1988, p.153).

Para establecer en qué momento una persona puede comunicarse eficazmente en el idioma inglés se tomará como base el Marco Común Europeo de Referencia en Lenguas Extranjeras (MCERLE), definido como:

Una herramienta que proporciona una base común para la elaboración de programas de lenguas, orientaciones curriculares, exámenes, manuales, etc.,... Describe de forma integrada lo que tienen que aprender a hacer los estudiantes de lenguas con el fin de utilizar una lengua para comunicarse, así como los conocimientos y destrezas que tienen que desarrollar para poder actuar de manera eficaz. La descripción también comprende el contexto cultural donde se sitúa la lengua. El Marco de Referencia define, asimismo, niveles de dominio de la lengua que permiten comprobar el progreso de los alumnos en cada fase del aprendizaje y a lo largo de su vida (Consejo Europeo, 2001, p.1).

El MCERLE establece tres categorías, A: Usuario básico, B: Usuario independiente, y C: Usuario competente. Cada categoría tiene dos divisiones, 1 y 2, mediante las cuales se clasifica a las personas de acuerdo a su nivel de desempeño en una segunda lengua¹. En esta investigación se tendrán en cuenta a los profesionales que posean un nivel igual o superior a B1 puesto que son considerados como usuarios independientes por el MCERLE. Según el MCERLE un nivel B1 puede comprender las ideas principales del discurso oral en situaciones cotidianas, textos redactados en un lenguaje no especializado, sabe expresarse oralmente de manera sencilla y describir situaciones normales, y

¹ Anexo 1: Niveles y habilidades correspondientes a cada categoría del MCERLE.

escribir textos sencillos y bien enlazados sobre temas que son de su conocimiento (Consejo Europeo, 2001).

El nivel de suficiencia de una persona para comunicarse en cualquier lengua extranjera se define en el idioma inglés como “proficiency”, que significa: “well advanced in an art, occupation, or branch of knowledge” (The Merriam–Webster Dictionary, 2004, p.575). Para el Departamento de Educación de Vermont (Estado de los Estados Unidos), “proficiency” referente al uso de la lengua inglesa se define como “the ability to understand native users of American English at normal interaction” (Vermont Department of Education, 2005, p.2). El término *proficiencia* es utilizado por personas cercanas a la enseñanza de las lenguas extranjeras como préstamo lingüístico, aunque es una palabra que no se encuentra registrada en el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua. Un préstamo lingüístico es la “incorporación de un elemento característico de una lengua al sistema de otra. El préstamo más común es el de vocabulario” (MEN, 1988, p.171).

El bilingüismo involucra habilidades adicionales a las competencias comunicativas de una lengua (competencia lingüística, competencia sociolingüística, y competencia pragmática) debido a que también implica el conocimiento de competencias culturales, intelectuales, comportamentales y sociales (Consejo Europeo, 2001). Las competencias culturales e interculturales son importantes para entablar relaciones con personas y culturas extranjeras puesto que permiten conocer, entender y respetar las diferencias culturales. Mahadi y Maghaddas definen la cultura como “the total of the inherited and innate ideas, attitudes, beliefs, values, and knowledge, comprising or forming the shared foundations of social action” (Mahadi y Maghaddas, 2012, p.2). En esta investigación nos basaremos en la definición de Scollon, Scollon y Jones, quienes afirman que la cultura es “...any of the customs, worldview, language, kinship systems, social organization, and other taken-for-granted day-to-day practices of a people which set that group apart as a distinctive group” (Scollon, Scollon & Jones, 2012, p.5).

El bilingüismo genera una mejor relación con culturas diferentes ya que al aprender otras lenguas se suele pasar por un proceso de enculturación, aculturación e interculturalidad, que facilita la comprensión y tolerancia de las diferencias culturales (Páramo, 2011). La enculturación es:

El progresivo aprendizaje de los elementos que constituyen la cultura. Normalmente, es un proceso relativo a los niños y empieza en la primera infancia. Gracias a este proceso, es posible formar hombres y mujeres con una identidad cultural compartida por los integrantes de una cultura. Así mismo, la aculturación son “todos los fenómenos de asunción de elementos culturales por parte de una persona o sociedad a raíz del contacto con otra” (MEN, 1988, p.18-80).

Alred y Byram definen la interculturalidad como “one knowledgement and ability to change attitudes and behaviors so as to be open and flexible to other cultures” (Alred & Byram, 2002). Las habilidades interculturales permiten un mejor desempeño en las relaciones y los negocios internacionales dado que los acuerdos comerciales y la globalización eliminan las barreras arancelarias pero no sucede igual con las barreras no arancelarias (Terpstra & Kenneth, 1985). Una barrera arancelaria “es un impuesto o derecho de aduana que se cobra sobre las mercancías que ingresan en forma definitiva a un país como importaciones”. Mientras que una barrera no arancelaria “es toda medida, al margen del arancel, que restringe o evita el ingreso de un producto a determinado mercado” (Procomer, 2010, p.110-121).

Las personas bilingües son fuente de ventaja competitiva puesto que al aprender otras lenguas se adquieren habilidades comunicativas, sociales, cognoscitivas y culturales. Una ventaja comparativa es un atributo que permite a una nación producir determinados elementos a un costo menor que el de sus competidores, principalmente, debido a su ubicación geográfica y sus recursos naturales. Mientras tanto, una ventaja competitiva es la creación de productos con valor agregado, a través de procesos con un alto desempeño, calidad, y diferenciación, con respecto a los de la competencia (Porter, 2002). Por esta razón, cuando

hablamos del aporte diferenciador a las organizaciones por parte de los recursos humanos, no se hace referencia a ventajas comparativas, sino a ventajas competitivas.

Como sujetos de estudio de esta investigación se tomarán los profesionales bilingües de los sectores industrial, comercial y servicios de la ciudad de Manizales. Un profesional es una persona que ha culminado sus estudios de pregrado en una Institución de Educación Superior (IES) tipo universidad. El Congreso de Colombia en la Ley 30 de 1992 define la educación superior como:

Un proceso permanente que posibilita el desarrollo de las potencialidades del ser humano de una manera integral, se realiza con posterioridad a la educación media o secundaria y tiene por objeto el pleno desarrollo de los alumnos y su formación académica o profesional (Congreso de Colombia, 1992, p.1).

Para el Congreso de Colombia las Instituciones de Educación Superior tipo universidad son:

Las reconocidas actualmente como tales y las instituciones que acrediten su desempeño con criterio de universalidad en las siguientes actividades: La investigación científica o tecnológica; la formación académica en profesiones o disciplinas y la producción, desarrollo y transmisión del conocimiento y de la cultura universal y nacional.

Estas instituciones están igualmente facultadas para adelantar programas de formación en ocupaciones, profesiones o disciplinas, programas de especialización, maestrías, doctorados y post-doctorados, de conformidad con la presente Ley (Congreso de Colombia, 1992, p.3).

La recolección de los datos se realizará a través de encuestas y entrevistas semiestructuradas. Myers asegura que:

Semi-structured interviews involve the use of some pre-formulated questions, but there is no strict adherence to them. New questions might emerge during the conversation, and such improvisation is encouraged. However, there is some consistency across interviews, given that the interviewer usually starts with a similar set of questions each time (Myers, 2008, p.124)

Para la interpretación de los datos obtenidos en las entrevistas se utilizará el análisis del discurso. Según Meersohn, "...se entiende por discurso, tanto una forma específica del uso del lenguaje, como una forma de interacción social. Así, el discurso se interpreta como un evento comunicativo completo en una situación social" (Meersohn, 2005, p.5). El análisis del discurso "estudia la conversación y el texto en contexto" (Van Dijk, 2000, p.24) y "se distingue de la gramática de la oración porque se concentra específicamente en los fenómenos detrás de la oración" (Meersohn, 2005, p.5). Los textos obtenidos de las transcripciones de las entrevistas serán analizados en busca de la información deseada y de sus ideas.

Los discursos se componen de microestructuras, macroestructuras, y la superestructura. Las microestructuras son:

"...all those structures that are processed, or described, at the local or short-range level. In other words, microstructures are the actually and directly 'expressed' structures of the discourse". Así mismo, las macroestructuras son "the major, more relevant, more general information out of complex information as represented at the more concrete microlevel". Por último, la superestructura es "la forma esquemática cómo se organiza un texto o discurso y que le da su significado global" (Van Dijk, 1980, p.13 - 110).

METODOLOGÍA

La escasa literatura sobre el valor agregado por el bilingüismo a las organizaciones obliga a esta investigación a cumplir las funciones exploratoria, descriptiva y argumentativa. Se aclara que no se tendrán en cuenta a los Licenciados en Lenguas Modernas que ejercen su profesión, ni a los profesionales que siendo bilingües trabajan en la enseñanza del idioma inglés. Así mismo, se entenderá por profesional a aquella persona que concluyó como mínimo sus estudios de pregrado, por lo cual los profesionales con especializaciones, maestrías, doctorados y postdoctorados, también serán tenidos en cuenta en esta investigación. La recolección de datos se realizará en dos etapas. La primera; se llevará a cabo mediante una encuesta que permitirá describir y caracterizar a los profesionales bilingües de la ciudad de Manizales. Esta encuesta contará con datos cuantitativos y cualitativos. La segunda; constará de una entrevista semiestructurada que permite tener flexibilidad en el transcurso del encuentro y posibilita la recolección de múltiples tipos de datos e información (Hernández, 2005). Al mismo tiempo, la entrevista semiestructurada busca dejar que el entrevistado se exprese en sus propios términos y con su propio lenguaje, a la vez que demanda del entrevistador mantener la conversación dentro de los objetivos planteados para obtener la información deseada (Quivy & Campeinhou, 2001). Se tendrá una entrevista semiestructurada puesto que:

“It gives you some structure, while allowing for some improvisation. It thus give the interviewee the opportunity to add important insights as they arise during the course of the conversation, while your previously prepared questions provide some focus as well. The semi-structured of qualitative interview is the one that is most commonly used in business and management” (Myers, 2008, p.125)

Con el uso de la entrevista semiestructurada se busca obtener información sobre cómo el bilingüismo ha beneficiado laboral, profesional y personalmente a los profesionales bilingües de la ciudad de Manizales. Debido a la negativa de la mayoría de las universidades locales, los centros de idiomas, el programa ispeak,

y algunas organizaciones locales contactadas para tener acceso a bases de datos para la localización de profesionales bilingües, la muestra por analizar en esta investigación no será estadísticamente representativa. Puesto que los profesionales bilingües son un activo intangible escaso y de difícil localización en las organizaciones, el muestreo elegido es aleatorio simple tipo *bola de nieve*, el cual permite sacar provecho de las redes de trabajo entre las personas que comparten una habilidad, en este caso, el ser bilingüe.

Adams, Khan y Raeside aseguran que el muestreo tipo bola de nieve:

Es un muestreo no probabilístico en donde las personas que deben ser encuestadas o entrevistadas son difíciles de localizar y la mejor manera de llegar a ellas es a través de las referencias de personas que se encuentran en una red de trabajo igual o que poseen características similares a las buscadas en el estudio. En este tipo de muestreo, una pequeña muestra es seleccionada por el investigador y luego se les pide nominar otras personas con características similares a las buscadas en la investigación; posteriormente se realiza la misma acción cuantas veces sea posible o hasta tener la muestra necesaria (Adams, Khan & Raeside, 2007, p.91).

Igualmente, se utilizará el muestreo tipo bola de nieve dado que el tema de investigación no se ha estudiado en profundidad y la literatura al respecto es escasa, y “este método suele asociarse a investigaciones exploratorias, cualitativas y descriptivas, sobre todo en los estudios en los que los encuestados son pocos en número o se necesita un elevado nivel de confianza para desarrollarlas” (Baltar & Gorjup, 2012, p.10).

Los datos cuantitativos obtenidos de las encuestas se analizarán a través de la estadística descriptiva dado que permite resaltar la estructura de los datos, características sobresalientes e inesperadas, así como disminuir la pérdida de información (Orellana, 2001). Para esta tarea se utilizará el programa IBM SPSS 19. Por el contrario, las entrevistas semiestructuradas contendrán información

cualitativa que se examinará a través del análisis de discurso ya que este permite identificar patrones dentro de los textos (Fairclough, 2003). El análisis del discurso ayuda a analizar datos no verbales tales como la cultura organizacional y el significado de los símbolos para las personas dentro de la organización (Balfour & Mesaros, 1994).

Las entrevistas serán transcritas para una mejor interpretación de su contenido ya que los componentes de un texto escrito como sus microestructuras, sus macroestructuras, y su superestructura, permiten entender un *texto como un todo* e identificar su idea global (Van Dijk, 1980). Las transcripciones de las entrevistas se categorizarán para identificar ideas y opiniones comunes expresadas por los entrevistados. Las categorizaciones sirven para organizar, manipular y recuperar aspectos significativos de los datos para que el investigador los asocie con sus ideas previas y le permitan pensar los datos de maneras nuevas y diferentes (Coffey & Atkinson, 2003).

El análisis del discurso y la categorización de los textos permiten al investigador social analizar un texto en todos sus niveles con el fin de obtener el máximo de información posible de un texto. Así mismo, faculta al investigador para contrastar sus ideas previas y sus hipótesis con el contenido del texto ayudándolo a crear un nuevo texto en donde se recopile una fusión de estos dos horizontes (ideas previas/hipótesis con el texto). La conjunción de estos horizontes se da porque un discurso es una creación histórico-social en donde el investigador y el texto se hallan en un momento exacto y con unas condiciones sociales específicas que son determinadas por los objetivos de investigación a la hora de realizar el análisis del discurso (Balfour & Mesaros, 1994, p.560). Para la transcripción de las grabaciones se utilizará el programa Express Scribe Dictate que permite reproducir el audio controladamente mientras se transcribe su contenido en un documento Word.

La investigación planteada es mixta ya que recoge datos de tipo cuantitativo y cualitativo. La utilización de ambos tipos de datos se hace para llevar a cabo una complementación de información, es decir, utilizar los dos tipos simultáneamente

para analizarlos y obtener una mejor interpretación de la información (Quivy & Campeinhoud, 2001). Lo anterior se hace con el fin de obtener una mejor y más completa imagen de los datos analizados a través de un acercamiento holístico entre la literatura y la realidad (los datos cuantitativos y cualitativos obtenidos).

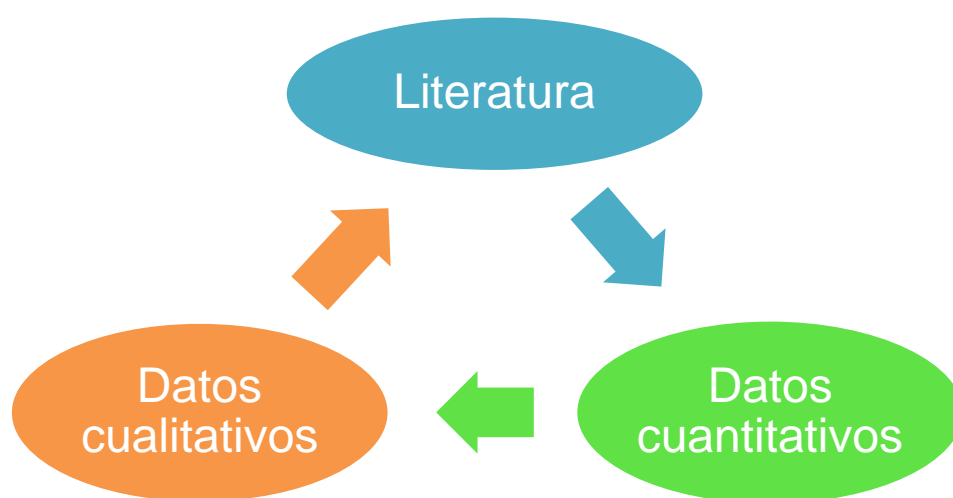


Gráfico 1: Complementación de los datos recolectados

Los datos se obtendrán de fuentes primarias, los profesionales bilingües; así como de fuentes secundarias, universidades, empresas, instituciones dedicadas a la enseñanza de las lenguas extranjeras, y la literatura existente. La investigación se llevará a cabo en la ciudad de Manizales en el año 2015 con profesionales que sean bilingües y se encuentren trabajando en una organización de los sectores industrial, comercial y servicios. Para la selección de los profesionales por entrevistar se tendrá en cuenta su nivel de inglés, preferiblemente certificado por un examen internacional, e igualmente, si el profesional utiliza el inglés en su trabajo como parte de sus actividades laborales. Esta información se obtiene de manera previa con el diligenciamiento de la encuesta y dependiendo de las repuestas dadas por el profesional, se estudiará la conveniencia de pasar a la segunda etapa del proceso de recolección de información como lo es la entrevista. La siguiente matriz expone los dos ítems principales por considerar antes de solicitar una reunión para realizar la entrevista.

Gráfico 2: Matriz Aceptación-Rechazo de profesionales para la entrevista

		Uso del inglés en el trabajo	
		No	Sí
Certificación: B1 o mayor	Sí	Estudio	Aceptación
	No	Rechazo	Estudio

Fuente: Creación propia

Dado que a los profesionales participantes en esta investigación se les prometió reserva total de su identidad, las encuestas se ordenarán de acuerdo al orden de diligenciamiento con el código alfanumérico TG01, TG02, y así sucesivamente. De igual manera, las entrevistas tendrán el código alfanumérico ENTG01, ENTG02, y así continuamente de acuerdo al orden de las reuniones con los profesionales. Estos códigos fueron escogidos para facilitar la recuperación y trazabilidad de los datos obtenidos de las encuestas y las entrevistas.

MARCO TEÓRICO

La competitividad de las organizaciones se basa en el capital humano como fuente de diferenciación por su difícil replicación y transferibilidad (Valencia, 2005) debido a que “la globalización ha puesto al ser humano en la cúspide de los elementos que más valor aportan a las empresas” (Chamorro y Jiménez, 2005, p.19). Los recursos humanos de las organizaciones mejoran la calidad, la innovación, las redes de cooperación, y la creatividad, ayudando a la reducción de los costos y a la diferenciación de los productos (Calderón, Naranjo & Álvarez, 2010). Todas las áreas y personas de una organización están obligadas a demostrar su valor para las empresas ya que “as business competition escalates and corporate resources shrink, all staff functions are being pressured to demonstrate their value added and to refocus their resources for higher business leverage” (Yeung & Berman, 1997, p.1). En la literatura de la administración de los recursos humanos en las organizaciones se encuentran investigaciones acerca de la importancia del capital humano para las empresas; entre las ramas de estudio más populares están los modelos de gestión, estilos de liderazgo, cultura organizacional, nuevas tendencias en la gerencia del talento humano, así como su consecución, desarrollo, motivación y retención en las organizaciones. Mabrouk manifiesta que:

Several approaches can be found in the literature to measure Human Resources and the majority emphasize the role that HR plays in creating real value for a company. While there are several different types of value that HR can provide, few are easily measured (Mabrouk, 2011, p.9).

Las investigaciones sobre el valor agregado por el bilingüismo han sido llevadas a cabo por instituciones internacionales dedicadas a la enseñanza e investigación de lenguas extranjeras. Education First concluye que “yet despite the billions of hours and dollars poured into teaching people English, there is little measurement of the success of these investments” (Education First, 2011, p.3).

Según Luján, Allen, Valencia y Clavijo, “over the past few years, the Colombian Government, chambers of Commerce and several other public and private

institutions have centered most of their efforts on one key goal: Internationalization” (Luján et al. 2013, p.3). Los esfuerzos del Gobierno Nacional por internacionalizar al país se materializan en los acuerdos económicos con otros países, así como los tratados de libre comercio (TLC) y La Alianza del Pacífico. Es así que “la eliminación de los límites geográficos, por medio del libre comercio y las nuevas tecnologías de la información, es lo que origina la denominada “glocalización”, es decir, la posibilidad de que la identidad nacional esté inmersa en lo global y viceversa” (García León & García León, 2014, p.30). Para competir en el mercado internacional, el Gobierno Nacional ha centrado sus esfuerzos en el desarrollo y mejoramiento del bilingüismo (dominio del idioma inglés) y el manejo de las TIC, por lo que en su Plan Nacional de Desarrollo (PND) “Prosperidad para todos” 2010–2014 establece que la importancia de estas habilidades radica en que:

El uso apropiado de las TIC y el uso de una segunda lengua, impacta de manera transversal toda la política educativa y abre caminos para formar ciudadanos que discuten, reflexionan y hacen construcciones colectivas que contribuyan a los procesos de innovación y competitividad del país (Gobierno Nacional, 2011, p.118).

Igualmente, el Gobierno Nacional en su Programa Nacional de Bilingüismo (PNB) 2004–2019 asegura que el dominio del idioma inglés y de otras lenguas extranjeras mejora la competitividad del país puesto que “dominar una lengua extranjera representa una ventaja competitiva, un atributo de su competencia y competitividad; y es necesario convertir esta competencia en una competencia para todos” (MEN, 2010, p.6). Sin embargo, los niveles de bilingüismo en Colombia, así como en la mayoría de los países de la región latinoamericana son bajos. Para Education First:

...el pobre nivel de inglés en Latinoamérica continúa siendo una de las principales debilidades competitivas de la región. Más de la mitad de sus países están en el nivel más bajo de dominio del idioma inglés en el EPI. Brasil, Colombia, Perú y Chile han mejorado, pero aun así siguen careciendo de la gran base de fuerza laboral calificada bilingüe

necesaria para el trabajo en el mundo globalizado actual (Education First, 2013, p.5).

Los bajos resultados obtenidos por los latinoamericanos son consistentes entre los principales exámenes del idioma inglés. Instituciones como Education First, British Council, Cambridge Institute, y Educational Testing Services, realizan exámenes que determinan el grado de destreza que una persona tiene para desenvolverse en el idioma inglés. Dichos exámenes tienen diferentes finalidades, modos de evaluación, habilidades evaluadas, y escalas de resultados². A continuación se hace referencia a los resultados obtenidos por los países de la región latinoamericana en tres de los principales exámenes. Se hace una comparación con países de la región ya que comparten atributos semejantes como la ubicación geográfica, la primera lengua (español), y sus sistemas educativos.

Education First es una institución privada encargada de la enseñanza de diferentes idiomas y del intercambio de estudiantes de idiomas alrededor del mundo. El examen de Education First se realiza de manera virtual y certifica a la persona en los niveles del A1 al C2 del MCERLE. Los reportes anuales de Education First agrupan a las naciones según los resultados obtenidos por sus ciudadanos en categorías que van desde muy baja hasta muy alta. Los niveles de inglés en la región latinoamericana son bajos³, lo que dificulta su inserción en la economía global (Education First, 2013). En la tabla 1 se aprecia como la mayoría de los países de Suramérica obtuvieron resultados muy bajos y bajos en el examen de Education First en el año 2014. Es importante resaltar los resultados bajos en el idioma inglés que tienen países con relaciones comerciales internacionales tan extensas como Brasil y Panamá, al igual que México y su cercanía con un país angloparlante como lo son Los Estados Unidos.

² Anexo 2: Principales exámenes de la lengua inglesa y su equivalencia en el MCERLE.

³ Anexo 3: Resultados de Colombia y países de la región en los años 2011 – 2014 en el examen de Education First.

Tabla 1: Resultados países de la región Latinoamericana en el English Proficiency Index (EPI) 2014

País	Puntaje	Nivel de aptitud
Panamá	43.70	Muy bajo
Venezuela	46.12	Muy bajo
Costa Rica	48.53	Bajo
Colombia	48.54	Bajo
Chile	48.75	Bajo
México	49.83	Bajo
Brasil	49.96	Bajo
Ecuador	51.05	Bajo
Perú	51.46	Bajo
Argentina	59.02	Alto

Fuente: Creación propia con datos del EPI 2014

Los dos exámenes del idioma inglés más representativos a nivel mundial son el International English Language Testing System (IELTS) y el Test Of English as a Foreign Language (TOEFL). Por lo general, alguno de estos dos exámenes es exigido a la hora de ser contratado o para aplicar a una beca académica en el exterior (Educational Testing Services, 2014).

IELTS es una institución que hace parte del British Council y se encarga de promover el estudio de la lengua y la cultura inglesa a nivel mundial. IELTS en sus últimos reportes indica que los puntajes obtenidos por los países latinoamericanos en sus exámenes de inglés académico y de inglés general son bajos⁴. Los puntajes están basados en una escala de 1 a 9 y el 90% de los exámenes presentados son de tipo inglés académico, mientras el 10% restante son de tipo inglés general.

⁴ Anexo 4: Resultados obtenidos por Colombia y países de la región en el IELTS 2012 - 2013.

Tabla 2: Puntaje promedio Colombia, Brasil y México en el examen IELTS tipo académico y general en el año 2013

País	Tipo	Escucha	Lectura	Escritura	Habla	Promedio año 2013
Colombia	Académico	6.2	6.5	5.8	6.4	6.3
	General	5.7	5.7	5.7	6.0	5.8
Brasil	Académico	6.4	6.8	6.1	6.6	6.3
	General	6.4	6.3	6.2	6.8	6.5
México	Académico	6.6	6.8	6.0	6.5	6.4
	General	6.4	6.4	6.0	6.6	6.1
Hispano hablantes	Académico	6.4	6.7	6.0	6.5	6.5
	General	6.0	6.1	5.9	6.3	6.2

Fuente: Creación propia

Por otra parte, el examen del TOEFL está diseñado para medir el nivel de habilidad que personas de países no angloparlantes tienen para comunicarse en inglés. Los puntajes del TOEFL son aceptados en más de 9.000 universidades en 130 países. Este examen es también utilizado por gobiernos, universidades y programas de empleo para brindar becas y oportunidades laborales a nivel mundial (Educational Testing Services, 2014).

Es importante aclarar que si bien los resultados de los países de la región latinoamericana en los exámenes del IELTS y el TOEFL no son tan bajos como en otros exámenes internacionales, puesto que para el IELTS se encuentran en promedio entre los niveles B1 en general, y B2 en académico; y para el TOEFL en un nivel B2, esta situación se puede presentar debido a que estos exámenes son especializados y de un alto costo para su presentación, por lo que las personas que los realizan suelen tener un nivel de conocimiento y maestría del idioma inglés previo al examen.

Tabla 3: Resultados países Latinoamérica en el examen TOEFL 2013

Resultados entre enero y diciembre del año 2013					
País	Lectura	Escucha	Habla	Escritura	Total
Ecuador	19	19	21	20	80
Colombia	20	20	21	20	81
Brasil	21	21	20	20	83
Venezuela	19	21	22	21	83
Panamá	19	21	22	21	84
Chile	21	22	21	21	85
México	21	22	22	21	86
Perú	21	22	22	22	87
Costa Rica	23	24	23	23	93
Argentina	23	24	23	23	93

Fuente: Elaboración Propia

Para Education First son dos las razones principales por las cuales Latinoamérica tiene bajos niveles de bilingüismo. La primera, se debe al hecho de compartir una misma lengua en casi la totalidad de los países de la región, lo que permite a los latinoamericanos establecer relaciones personales, comerciales, diplomáticas y turísticas en el idioma español fácilmente. La segunda, es causada por las pobres políticas educativas y a la desigualdad en el acceso a la educación que presentan la gran mayoría de los países latinoamericanos. Así mismo, advierte que los problemas no solo se presentan en el manejo de las lenguas extranjeras, también los resultados en las Pruebas PISA demuestran que los estudiantes latinoamericanos no dominan bien su propia lengua y carecen de un pensamiento lógico-crítico (Education First, 2012).

En cuanto al nivel de bilingüismo entre las regiones y ciudades colombianas, los dos exámenes de referencia serán el examen general de inglés de las pruebas estatales a la educación superior, Pruebas Saber Pro, y los resultados del examen del programa gubernamental ispeak. Las Pruebas Saber Pro permiten identificar el nivel de bilingüismo de los estudiantes de educación superior próximos a culminar sus estudios profesionales y quienes formarán parte de la fuerza laboral del país.

Igualmente, los resultados del examen del programa ispeak pueden ser filtrados por una serie de variables como el lugar donde se presentó el examen, nivel académico, y sexo, por lo que se podrán comparar las diferencias entre los profesionales. Tomando como base el MCERLE, los resultados obtenidos por los estudiantes del Departamento de Caldas en el examen de inglés general de las Pruebas Saber Pro serán comparados con la media nacional. Es menester aclarar que de las universidades del departamento de Caldas solo la universidad Uniminuto, con sedes en Chinchiná desde el 2012 y un centro piloto en Neira desde el 2014, se encuentra fuera de la ciudad de Manizales. Por otro lado, los resultados de los profesionales de la ciudad en el programa ispeak se compararán con los obtenidos por los profesionales de Pereira y Armenia por ser ciudades con una población similar a Manizales. De igual manera, los resultados de los profesionales de Medellín y Bogotá serán tenidos en cuenta por ser las dos principales ciudades del país.

Para la comparación del nivel de bilingüismo promedio de los estudiantes de educación superior de la ciudad de Manizales y el promedio nacional, solo se tendrán en cuenta los resultados obtenidos en el examen de inglés general que es presentado por todos los estudiantes durante las Pruebas Saber. Es importante aclarar que hay una prueba especial de inglés (así como de francés y portugués según elección propia del estudiante) para los estudiantes cuyos pregrados están relacionados con las lenguas extranjeras. Los niveles de valoración del examen de inglés general de las Pruebas Saber Pro están basados en una escala que asciende desde A- hasta B+. Esta escala significa que una persona que obtiene un resultado A- no logra el puntaje mínimo para estar en uno de los niveles de suficiencia del MCERLE, mientras que la persona que obtiene un resultado B+ es considerada como un nivel B2.

Entre los años 2007–2010 se llevaron a cabo las Pruebas ECAES; en los resultados del 2007 y 2008 el Departamento de Caldas estuvo por debajo del promedio nacional, mientras que en el 2009 y 2010 estuvo por encima. En los años 2007 y 2008 solo el 17% de los estudiantes del Departamento de Caldas

obtuvo un puntaje igual o superior a B1, mientras que la media nacional fue del 24%. Por el contrario, en los años 2009 y 2010 el 26% de los estudiantes del Departamento, y el 23% a nivel nacional, obtuvieron puntajes iguales o superiores a B1. A partir del año 2011 el MEN cambió el nombre del examen a la educación superior por el de Pruebas Saber Pro, y en estas pruebas el puntaje promedio de los estudiantes del departamento de Caldas en el examen general del idioma inglés ha sido superior al promedio nacional⁵. En los años 2011 y 2012, en promedio el 30% de los estudiantes del Departamento, y el 25% a nivel nacional, lograron obtener un puntaje igual o superior a B1. Los últimos resultados publicados por el ICFES son los del año 2013.

Tabla 4: Resultados promedio en el examen de inglés general de la Pruebas Saber Pro del año 2013 para el departamento de Caldas y nacional

Nivel	A-	A1	A2	B1	B+	Total
Nacional	24,0%	31,7%	17,0%	17,1%	10,2%	100%
Caldas	20,9%	29,9%	19,4%	20,0%	9,7%	100%

Fuente: Elaboración propia con base en los reportes del ICFES 2014.

Los resultados del año 2013 muestran que casi el 30% de los estudiantes en Caldas, y el 27% a nivel nacional, alcanzan un resultado igual o superior a B1. A pesar del mejoramiento en los resultados obtenidos desde el año 2009 en adelante, los niveles de bilingüismo en el Departamento son bajos. Se hace esta afirmación ya que cerca del 50% de los estudiantes se encuentran en niveles bajos o muy bajos en el idioma inglés, y poco más del 20% restante ni siquiera obtiene un resultado para ser tenido en cuenta en algún nivel del MCERLE. El aumento del nivel de bilingüismo con respecto al promedio nacional se da a la par del proyecto Manizales Bilingüe 2009–2017 y a las acciones emprendidas por las universidades de la ciudad para mejorar los niveles de inglés entre sus estudiantes. Las universidades de Manizales en sus currículos para los diferentes programas ofertados tienen niveles de suficiencia e intensidades horarias en lengua extranjera que varían dependiendo de la institución, e inclusive del

⁵ Anexo 6: Resultados promedio y consolidados de los años 2011 - 2013 Caldas y nacional.

programa. La mayoría de las universidades exigen un nivel B1 como requisito mínimo de grado para sus estudiantes⁶.

Por otro lado, el programa ispeak fue creado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia para que las personas, sin importar su grado de escolaridad, evaluaran y certificaran su nivel de inglés para posteriormente crear una base de datos a disposición de las organizaciones interesadas en encontrar talento humano bilingüe. Los resultados del examen del ispeak están basados en los niveles del MCERLE. En consulta realizada a la página web del programa ispeak el día 15 de octubre de 2014, se encontró que en la base de datos de la institución hay 44.848 profesionales certificados por el programa a nivel nacional. En el departamento de Caldas, 705 profesionales han sido certificados, de los cuales 635 afirmaron estar radicados en Manizales.

En la Tabla 5 se aprecian las cantidades y los niveles de los profesionales certificados por el programa ispeak en Manizales, Pereira, Armenia, Medellín y Bogotá. Estos datos se tienen como referencia para comparar los niveles de bilingüismo de Manizales, Pereira y Armenia, así como de las dos principales ciudades del país: Bogotá y Medellín. Según los resultados, Bogotá tiene más de la mitad de los profesionales certificados por el programa en el país. Igualmente, tiene profesionales certificados en los niveles más altos en grandes cantidades. Por su parte, Medellín tiene la mayoría de sus profesionales certificados en niveles intermedios como lo son B1 y B2, y algunos en C1 y C2. En cuanto al Eje Cafetero, la mayoría de los profesionales se encuentran en los niveles B1 y B2, y solo una persona en el nivel C2. Por su parte, Manizales posee casi el triple de profesionales certificados en el nivel C1 en comparación con Pereira y Armenia, pero aun así, estos resultados siguen siendo bajos.

⁶ Anexo 7: Oferta en enseñanza del idioma inglés por parte de las universidades de la ciudad.

Tabla 5: Profesionales certificados por el programa ispeak en la ciudad de Manizales y otras ciudades del país

	Manizales	Pereira	Armenia	Medellín	Bogotá
Población año 2013*	393.189	464.735	293.614	2.417.325	7.674.366
Número estudiantes IES año 2013**	22.425	17.660	12.030	83.761	555.024
Nivel	Número de profesionales certificados por el programa ispeak				
A1	14	20	16	49	416
A2	95	159	80	448	3610
B1	299	376	236	1474	11200
B2	171	197	131	1099	7246
C1	56	18	15	138	1870
C2	0	0	1	15	346
Total	635	770	479	3223	24688
*Proyección DANE					
**Datos del SNIES. Solo incluyen estudiantes de IES tipo universidad					

Fuente: Elaboración propia a partir de los reportes del DANE (2005), SNIES (2014) y ispeak (2014).

En el caso puntual de la ciudad de Manizales, entre los profesionales certificados no hay ninguno en el nivel C2, pero sí 56 en el C1, cifra tres veces superior al promedio del Eje Cafetero. Tomando como base el MCERLE, en Manizales hay 526 profesionales certificados por el programa ispeak como usuarios independientes ya que obtuvieron un resultado igual o superior a B1, cifra que equivale al 0.13% de la población de la ciudad según proyecciones del DANE. Luego de filtrar la búsqueda con las variables nivel profesional y género, se encontró que en la ciudad de Manizales hay más profesionales del género masculino que del género femenino certificados por el programa, 56% y 44% respectivamente, resultado que difiere de la tendencia mundial en donde el 55% de las personas bilingües son mujeres (Education First, 2013).

Tabla 6: Profesionales de la ciudad de Manizales certificados por el programa ispeak según género

Nivel	Hombres	Mujeres	Total Manizales
A1	7	7	14
A2	45	50	95
B1	166	133	299
B2	107	64	171
C1	30	26	56
C2	0	0	0
Total	355	280	635

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del programa ispeak.

La empresa consultora Entrepreneurs Colombia S.A.S., en reporte del año 2012 para la Alcaldía de Manizales y la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, estableció que uno de los problemas de competitividad de la ciudad es su bajo nivel de bilingüismo, a pesar de tratarse de una ciudad denominada *universitaria*. Igualmente, encontró que sumado al bajo nivel de bilingüismo de Manizales, se presenta una fuga del talento humano bilingüe hacia otras regiones del país en donde se busca personal altamente calificado y con un mayor valor agregado, cuyas ofertas laborales incluyen mejores empleos y una mayor remuneración (Entrepreneurs Colombia, 2012). Para Herazo, Rivera y Lorduy “...the payoff of knowing English is almost inexistent for accessing the labor market, since only a very small percentage of Jobs require bilingual proficiency and most of them are located in Bogotá...” (Herazo, Jerez & Lorduy, 2012, p.13). Los hallazgos de Entrepreneurs S.A.S. y de Herazo, Rivera y Lorduy son consistentes con las opiniones dadas en las entrevistas hechas a los profesionales bilingües de la ciudad y que se desarrollarán en los resultados de esta investigación.

El manejo de una o más lenguas extranjeras es necesario en el contexto organizacional actual para acceder e intercambiar información. El conocimiento, que solo se desarrolla y conserva dentro de las personas que componen una organización, es la clave de la competitividad de las empresas. El conocimiento “es el uso de los datos y la información en interrelación con el potencial de habilidades, competencias, intuiciones y motivaciones de las personas” (Valencia, 2005, p.13) que son esenciales para que las organizaciones se adapten a los cambios, afronten los retos, y aprovechen las oportunidades que les brinda el mercado. La globalización ha traído consigo oportunidades y riesgos, “no hay empresa, grande o pequeña, que esté virtualmente protegida hoy en día del impacto de la globalización. Las amenazas competitivas son cada vez más globales” (Chamorro & Mera, 2005, p.3). Ante esta situación “all firms must respond to the opportunities and threats present in their environment” (Terpstra & Kenneth, 1985, p.3) a la vez que compiten con sus similares nacionales e internacionales. Para Canals:

La globalización de la vida económica internacional afecta a las empresas de manera directa. La globalización de los mercados abre, en primer lugar, nuevas oportunidades de expansión en el exterior... Sin embargo, plantea ciertos retos. El primero, es la creciente presencia de empresas extranjeras en mercados locales, tanto por la vía de la exportación como por la de la inversión extranjera directa; esto significa una rivalidad mayor, más competencia en precios y presión adicional para mejorar constantemente la calidad de los productos (Canals, 1994, p.2).

La apertura económica adoptada por el Gobierno colombiano desde los noventa se ha consolidado en los últimos años con tratados de libre comercio como los de Estados Unidos, Canadá, y La Unión Europea; que sumados a la Alianza del Pacífico, evidencian la apuesta por la internacionalización de la economía local. Sin embargo, la composición de la industria colombiana y sus productos son factores que dificultan su competitividad mundial. Por un lado, la industria

colombiana está constituida en un 96,4% por MiPymes; y por el otro lado, los productos hechos en el país no se caracterizan por tener valor agregado o una diferenciación de talla mundial.

Tabla 7: Composición industria colombiana

Tamaño de la empresa	Número de establecimientos	Participación en la industria colombiana	Participación en el empleo
Microempresas	1.336.051	92,6%	50,3%
Pequeñas	46.200	3,2%	17,6%
Medianas	7.447	0,50%	12,9%
Subtotal MIPYMES	1.389.698	96,3%	80,8%
Grandes	1.844	0,1%	19,2%
No Determinado	50.575	3,5%	0%
Total	1.442.117	100%	100%

Fuente: Reporte Mipymes 2014 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo MinCIT (2014).

Si bien las MiPymes “pueden tener considerables ventajas con respecto a las grandes corporaciones, ventajas que se derivan de la facilidad de adaptación y de la rapidez que, por lo general, caracterizan a sus procesos de toma de decisiones” (Acerenza, 1997, p.49–50), así mismo las Mipymes corren el riesgo de desaparecer en etapas tempranas tras su creación. Además, para llevar a cabo procesos de internacionalización este tipo de empresas “no pueden darse el lujo de mantener de forma permanente todo un equipo de investigación, y mucho menos de llevar a cabo investigaciones de campo en los mercados internacionales, las que evidentemente tienen un alto costo” (Acerenza, 1997, p.83). Las Mipymes aportan el 40% del PIB, y el 81% del empleo colombiano. Sin embargo, solo un 13% produce productos, bienes o servicios de exportación (MinCIT, 2014). Si tenemos en cuenta la cantidad de personas que emplean las Mipymes y el bajo nivel de exportación de las mismas, encontramos una posible causa de la falta de requerimiento de personal bilingüe en el país y en la región. En los resultados de esta investigación se trata más a fondo este fenómeno ya que el área dentro de la empresa, el mercado meta, y el sector donde se

desenvuelve la organización tienen incidencia en el requerimiento de talento humano bilingüe.

Colombia es un país productor y exportador de materias primas como el petróleo, carbón, y grano de café; consideradas como exportaciones tradicionales. El país no produce productos con valor agregado y alta diferenciación, lo que se evidencia en la compra de artículos desarrollados y manufacturados a partir de las exportaciones tradicionales colombianas. Casos como los productos desarrollados del petróleo (gasolina, aceites para carros, etc.), cafés especiales, y joyas hechas con el oro y las piedras preciosas del país, demuestran esta situación. Sin embargo, en el nuevo modelo de desarrollo económico, el conocimiento y la información son las piedras angulares de la competitividad de las naciones. El nuevo modelo de competitividad consiste en "...enfocar el país hacia el mercado internacional y, concretamente, hacia la exportación. Se trata de detectar qué cosas puede ofrecer el país con calidad y eficiencia de categoría mundial, y aplicar allí el esfuerzo máximo (Jarillo & Martínez, 1994, p.3). Al respecto, ProExport identifica tres sectores potenciales para la inversión y el desarrollo de industria de clase mundial en Colombia. Estos sectores son: los emergentes, los establecidos y el Agro. Para alcanzar una industria de clase mundial en cada uno de estos sectores es necesaria la mejora de la infraestructura, la creación de normativas y regulaciones para cada industria, fortalecer la industria y la promoción de las mismas, y el desarrollo del capital humano, lo que incluye el nivel de bilingüismo entre los trabajadores colombianos (ProExport, 2012a).

En el escenario actual "la globalización ha puesto al alcance de cualquier empresa los mismos recursos competitivos... Los llamados activos intangibles presentan características propias que los hacen difíciles de copiar o imitar" (Chamorro & Mera, 2005, p.3) y que "constituyen un activo intangible que tiene la capacidad de apoyar el incremento de la productividad, impulsar la innovación y con ella la competitividad" (Valencia, 2005, p.2). Aunque los recursos humanos se han consolidado como la principal fuente de ventaja competitiva de las organizaciones, las empresas colombianas no los consideran como parte esencial de la

competitividad, creación de valor y diferenciación. Esta situación se da debido a la visión cortoplacista, la aversión al riesgo, y la falta de valoración del trabajador por parte de los empresarios colombianos (Calderón, Naranjo & Álvarez, 2010). Para Chamorro y Jiménez:

A pesar de la importancia que se reconoce por los profesionales de la dirección de empresas a los Recursos Humanos, estos se encuentran todavía lejos de ser una de las principales preocupaciones estratégicas de la alta dirección. Se debe dejar claro que constituyen una opción estratégica de primera necesidad para conseguir que las organizaciones puedan competir en un entorno cada vez más global y más rápido (Chamorro & Jiménez, 2005, p.19). Al respecto, Almada, Ribeiro y Alves aseguran que “para a consecução da qualidade total é preciso a inserção dos recursos humanos na gestão estratégica dos negócios, exigindo de seus profissionais uma compreensão aprofundada dos negócios e capacidades” (Almada, Ribeiro & Alves, 1997, p.4). Los recursos humanos deben ser considerados parte esencial de la competitividad de las organizaciones dado que constituyen una parte estratégica del éxito de las empresas.

Igualmente, un reto que enfrentan las organizaciones colombianas para afrontar la internacionalización del mercado local es el bajo nivel de bilingüismo que impide una óptima inserción en la economía global (Education First, 2013). Es por este motivo que el PNB busca incrementar los niveles de suficiencia en inglés de los colombianos para aprovechar las oportunidades en los mercados foráneos y la inversión extranjera directa en Colombia. A pesar de las inversiones de gobiernos e instituciones privadas en la enseñanza de otros idiomas, especialmente el inglés, no hay suficiente evidencia sobre el verdadero éxito de estas inversiones (Education First, 2011). Sin embargo, poder comunicarse de manera eficaz con los clientes actuales y los potenciales, así como con inversores extranjeros, es de suma importancia entendiendo que el idioma de un negocio es el idioma del cliente, al punto que “speaking the customer’s language, literally and figuratively, is

a cardinal rule of marketing. Successful communication, and especially successful persuasion, almost necessitates using the native language of the customer” (Terpstra & Kenneth, 1985, p.37).

Debido a la extensión del Imperio Británico y el surgimiento de Los Estados Unidos como la máxima potencia mundial luego del fin de la Segunda Guerra Mundial, el idioma inglés se ha convertido en la “lingua franca” o lengua común de los negocios y las relaciones internacionales. Para Education First el idioma inglés se ha convertido en el ““De Facto language” of communication not only in international business, but also in nearly every context where two people do not share a language. Even within countries where several regional or tribal languages meet, English serves as common communication tool” (Education First, 2013, p.34). El uso del idioma inglés como herramienta comunicativa se debe no solo a la importancia económica y social de los países anglófonos, sino también por la riqueza en términos relacionados con la economía y los negocios internacionales que esta lengua posee. Hidalgo asegura que:

El idioma refleja los valores de una cultura y se ha llegado a llamar el espejo de la misma. Fíjese en la riqueza de términos comerciales del inglés, lo que nos muestra que este es el idioma en el cual se llevan a cabo la mayor parte de las transacciones comerciales. Por tanto el inglés es el idioma más importante para todos aquellos interesados en los negocios (Hidalgo, 1995, p.359).

Actualmente, el idioma inglés es la principal herramienta de comunicación en el mundo, es necesaria para un mayor número de personas y en más diversas situaciones que antes, al punto que desde el alfabetismo, nunca antes otra actividad ha tenido el mismo impacto sobre la eficiencia y el poder. Hoy en día hay más personas estudiando inglés que personas nativas de países anglófonos, y se prevé que para esta década (2010–2020) más de 2 mil millones de personas lo hablarán o estarán estudiando para hacerlo (Education First, 2012). Aun así, si bien existe terminología propia de cada área del conocimiento, el inglés para las relaciones y los negocios internacionales “is not a special language with a special

grammar, it is simply English used in business situations” (Jones & Alexander, 2007, p.7).

La internacionalización de la economía colombiana hace prioritario que las organizaciones le apuesten a la contratación y formación de mano de obra calificada que pueda comunicarse en una o más lenguas extranjeras. Esto es necesario ya que:

Strongly export-driven economies all speak English. The reverse is not true: A few countries proficient in English do not rely on exports. The one-sided nature of the relationship indicates that English is one of many necessary components for an export-driven economy. English skills, improve innovation, communication with suppliers and costumers, and recruiting power, all of which contribute to a better export environment. (Education First, 2013, p.34).

Aunque los acuerdos comerciales entre naciones eliminan o disminuyen las barreras arancelarias, no ocurre lo mismo con las barreras no arancelarias. Las barreras arancelarias son de tres tipos: primero; Ad valorem, que es un porcentaje sobre el valor. Segundo; específico, en donde se fija un precio por unidad. Finalmente; mixto, que es una combinación de ad valorem y específico. Por otra parte, las barreras no arancelarias más comúnmente utilizadas por los países son las licencias de importación, normas de origen, normas técnicas, normas sanitarias, fitosanitarias y zoonosanitarias (Procomer, 2010). Las principales barreras no arancelarias que se enfrentan a la hora de entablar relaciones internacionales son la cultura y la comunicación. Para Terpstra y Kenneth estas dos habilidades requieren de especial atención por parte de las empresas debido que:

“lack of intercultural communication skills is a problema for firms from many nations. Relationships between firms from different cultures present challenging problems... In addition, the multiplicity of languages and the parallel diversity of cultures in the world economy have a constraining influence in the operations of international business. To a

large degree, international business depends on communication. Languages are the principal means of communication. Every time a language and a cultural barrier must be crossed, there is a potential communication problem (Terpstra & Kenneth, 1995, p.8-35).

La falta de competencias culturales en los trabajadores de las empresas es un problema común en Colombia, “muchos esfuerzos internacionales han fracasado por el desconocimiento de las culturas con las cuales se pretende negociar, o por asumir reprochables actitudes asociadas con posiciones etnocentristas de desprecio hacia los demás o de una supuesta supremacía de los esquemas culturales propios” (Páramo, 2011, p.4). Los profesionales entrevistados expresaron haber tenido varios problemas comunicativos e interculturales a la hora de interactuar con extranjeros, este tema se tratará en los resultados de la investigación. A pesar de la importancia que la interculturalidad tiene en las relaciones internacionales, en Colombia no se prepara adecuadamente a los profesionales en esta competencia y según Maldonado:

Pese a que la interculturalidad incide transversalmente en el proceso de internacionalización de una empresa y en la perdurabilidad de la misma, en Colombia no se ha desarrollado un programa o estrategia que prepare a los empresarios en competencias interculturales... Asimismo, resulta preocupante como este factor aún no se ha convertido en materia relevante de estudio para Colombia, teniendo en cuenta el proceso de internacionalización que el país está teniendo... (Maldonado, 2007, p.4–5).

Investigaciones de Ogliastrì (2000), Maldonado (2007), Calderón, Naranjo y Álvarez (2007, 2010), al igual que Páramo (2011), concluyen que la cultura industrial y comercial colombiana está basada en relaciones informales, impuntualidad, regateo constante, visión cortoplacista, una alta jerarquía en las organizaciones y la sociedad, y generalizar las actitudes, costumbres, normas y valores de la cultura propia puede generar malentendidos en las relaciones con personas de una cultura diferente. Los profesionales bilingües están más prestos a

demostrar respeto por las demás culturas, además de comprender y aceptar los diferentes contextos y puntos de vista (British Council, 2013). Esto se logra gracias a que las personas bilingües pasan por procesos de aculturación que les permiten comprender y aceptar las diferencias culturales, es así que “como consecuencia de la necesidad de establecer lazos comerciales con personas con orígenes, tradiciones y costumbres distintas, es imprescindible conocer el estilo, las formas, los momentos y, sobre todo, las creencias y los modos de negociar de otras culturas” (Páramo, 2011, p.4).

Así mismo, las TIC ponen a disposición de las personas información en tiempo real, generando que “el conocimiento se convierta en el factor fundamental de creación de riqueza” (Valencia, 2005, p.22) y los profesionales bilingües están en la vanguardia de los desarrollos e innovaciones científicas y académicas puesto que la mayor parte de los avances se encuentran escritos y publicados en inglés (Education First, 2011). Las personas que trabajan en ambientes laborales globales como el internet, el turismo, y el outsourcing, suelen hablar más de una segunda lengua (Education First, 2012), poseer altos conocimientos interculturales, agregar valor a sus organizaciones al atraer y conservar clientes, ayudar al buen nombre de las organizaciones, y trabajar en equipo aunque se componga de personas de diferentes procedencias (British Council, 2013). Los profesionales bilingües tienen habilidades comunicativas e interculturales fundamentales para las organizaciones en busca de oportunidades en el mercado global ya que para una empresa “...que se mueve en ambientes muy competitivos, contar con recursos humanos con el conocimiento experto, las competencias, las habilidades y la experiencia indispensables para competir ventajosamente en un ambiente global significarán la diferencia entre el éxito y el fracaso” (Valencia, 2005, p.6).

Considerando que los recursos humanos bilingües son de suma importancia para el desempeño de una organización en las relaciones y los negocios internacionales, este activo intangible suele poseer beneficios laborales dado que “companies that benefit the most from a bilingual workforce could provide

economic incentive (e.g. cash bonuses) to bilingual employees (Herazo, Jerez & Lorduy, 2012, p.15). Según Invest in Bogotá, los profesionales bilingües en Colombia suelen ganar en promedio el doble que los no bilingües porque el hecho de hablar una lengua extranjera los convierte en talento humano calificado con competencias como el networking y un mayor acceso a la información. Estos profesionales tienen más posibilidades de ascender, y de hacerlo en un menor tiempo, además de ser contratados en periodos más cortos entre cambios laborales (Invest In Bogota, 2013).

Para GrassHopper International, el dominio de otras lenguas desarrolla competencias como el capital intelectual, análisis crítico, capital social, y capital emocional (Grasshopper International, 2013). Es así que las personas bilingües “at all ages demonstrate better executive control than monolinguals matched in age and other background factors. Executive control is the set of cognitive skills based on limited cognitive resources for such functions as inhibition, switching attention, and working memory” (Bialystok, Craik & Luk, 2012, p.241). Esto se debe a que las personas bilingües al necesitar manejar dos o más lenguas continua y activamente, comprometen mayores áreas de su cerebro lo que estimula el control cognitivo. Igualmente, las personas bilingües adultas tienen periodos más largos y un mejor control sobre la atención que las personas monolingües, lo cual evidencia que el bilingüismo ayuda a proteger al cerebro de la pérdida de memoria que trae la vejez (Bialystok, Craik & Luk, 2012).

RESULTADOS⁷

Tabla 8: Caracterización de la Formación de los profesionales encuestados

Carrera Profesional	Género	Edad	Tipo de Universidad	Nivel Educativo	Estudios Posgrado	Tipo de Estudio
Ingeniería Industrial	Femenino	25 o menos	Pública	Profesional	Sí	Maestría
Administración de Empresas	Femenino	31 – 35	Pública	Profesional	No	No Aplica
Biología	Femenino	26 – 30	Pública	Profesional	Sí	Maestría
Ingeniería Civil	Femenino	26 – 30	Pública	Profesional	Sí	Maestría
Medicina veterinaria y zootecnia	Femenino	26 – 30	Pública	Profesional	No	No Aplica
Ingeniería de Sistemas y Computación	Masculino	26 – 30	Pública	Profesional	No	No Aplica
Psicología	Femenino	25 o menos	Privada	Profesional	No	No Aplica
Ingeniería Industrial	Femenino	31 – 35	Pública	Magíster	Sí	Maestría
Ingeniería Mecánica	Femenino	25 o menos	Privada	Especialista	Sí	Especialización
Mercadeo Nacional e Internacional	Femenino	26 – 30	Privada	Especialista	Sí	Especialización
Administración de Sistemas Informáticos	Masculino	26 – 30	Pública	Profesional	Sí	Especialización
Fisioterapia	Femenino	31 – 35	Privada	Profesional	No	No Aplica
Ingeniería Civil	Masculino	26 – 30	Pública	Especialista	Sí	Especialización
Ingeniería Electrónica	Masculino	26 – 30	Pública	Magíster	Sí	Maestría
Derecho	Femenino	26 – 30	Pública	Especialista	Sí	Especialización
Publicidad	Femenino	26 – 30	Privada	Profesional	No	No Aplica
Medios audiovisuales y comunicación	Masculino	26 – 30	Privada	Magíster	Sí	Maestría – Especialización
Ingeniería Civil	Masculino	31 – 35	Pública	Profesional	Sí	Maestría
Licenciatura en Biología y Química	Femenino	25 o menos	Pública	Profesional	No	No Aplica
Administración de Empresas	Femenino	31 - 35	Privada	Especialista	Sí	Especialización

⁷ Anexo 8: Ficha técnica de la investigación

Los resultados son producto de 20 encuestas, y de 12 entrevistas semiestructuradas realizadas a 15 profesionales bilingües de la ciudad de Manizales entre el mes de diciembre de 2014 y marzo del 2015. Por un lado, la encuesta sirvió para caracterizar los profesionales bilingües de la ciudad de Manizales, especialmente; su formación profesional, lugar de trabajo, actividades laborales, así como aprendizaje y nivel de suficiencia en inglés. Por otro lado, las entrevistas permitieron consultar a los profesionales que diligenciaron la encuesta y cumplían con los criterios de selección (ser bilingüe español – inglés y utilizar el inglés en sus actividades laborales) para obtener información detallada sobre el uso que le dan al idioma inglés en su vida laboral, profesional y personal.

En cuanto a las características personales de los encuestados, el 70% pertenece al género femenino, mientras que el 30% restante es de género masculino. Entre tanto, 20% de los profesionales aseguraron tener 25 o menos años, 55% entre 26 y 30, mientras el 25% restante entre 31 y 35. Estos resultados concuerdan con los hallazgos de Education Fisrt (2014a) los cuales indican que el 80% de las personas que han presentado su examen están entre los 20 y los 40 años.

Con respecto a la formación académica de los profesionales, 13 de los 20 encuestados realizaron sus pregrados en universidades públicas, mientras 7 lo hicieron en universidades privadas. Igualmente, 13 de los 20 profesionales encuestados han realizado o se encuentran realizando un posgrado; 6 especializaciones, 6 maestrías, y un encuestado ha realizado una maestría y dos especializaciones.

Por medio de entrevistas realizadas a 15 de los 20 profesionales, se encontró que solo dos profesionales recibieron módulos o asignaturas en inglés, estos cursos no hacen referencia a los niveles de inglés de formación general de las universidades en sus programas de pregrado o posgrado. Si bien las universidades fomentan en sus currículos el aprendizaje del idioma inglés a través de la bibliografía de sus asignaturas, para los profesionales estas actividades son aplicadas parcialmente o no son aplicadas ya que los profesores no dominan una segunda lengua. Al respecto se advierten dos puntos:

Primero; los profesores no incluyen las lecturas en inglés.

“Como requisito pues tengo entendido en la universidad que los profesores deberían tener bibliografía en inglés, hubo muy contados, por lo menos tres profesores que nos pusieron a leer en inglés, uno de ellos era extranjero, un Alemán, entonces pues el hombre sí tenía bastante bibliografía en inglés, pero de resto no” (ENTG06, Comunicación Personal, febrero 2015).

Segundo; los profesores no tienen buenos niveles de inglés.

“Ellos (los profesores) lo ponían como requisito, como porque la carrera se los exigía a ellos, más no porque ellos creyeran mucho en esa filosofía pues de que los estudiantes se preocupen por entender inglés y por aprenderlo. Es más por requisitos que la carrera misma se los pedía a los profesores, porque uno ve que en ellos mismos tampoco hay un nivel muy alto de inglés” (ENTG01, Comunicación Personal, diciembre 2014).

Todos los entrevistados afirmaron que es importante brindar asignaturas y módulos en inglés en cada programa para tener una mejor formación. La razón principal es el dominio de la terminología propia de cada programa:

“Yo digo que la terminología pues ya hablando muy técnico, en mi profesión pues específicamente es muy importante. Pues yo con el nivel de inglés pues que tengo hay veces quedo muy perdido en términos técnicos, y le cuesta a uno expresarse cuando uno habla con extranjeros sobre el trabajo” (ENTG06, Comunicación Personal, febrero 2015).

“A mí sí me parece necesario, o que cada carrera instituyera una línea de profundización en inglés, un inglés como para ingeniería digamos, a mí me parecería importante. Porque hay terminología muy técnica en

inglés que no la encuentra uno en los niveles de inglés general” (ENTG01, Comunicación Personal, diciembre 2014).

Igualmente, estos cursos son importantes para entender la literatura especializada:

“¡No hermano, eso hubiera sido fundamental! Porque la parte del inglés técnico para las carreras de nosotros es fundamental. Siempre la literatura está en inglés” (ENTG08, Comunicación Personal, marzo 2015).

Por último, estos cursos permiten una práctica avanzada y especializada del inglés:

Profesional A: “Deberían dar esa opción, de algunas clases del pensum si usted quiere puede tomarlas en inglés, para las personas que ya estén estudiando o que ya sean bilingües o quieran reforzar su inglés puedan hacerlo, que sea una opcional, no todas las materias, pero sí que hayan algunas dictadas en inglés...”

Profesional B: “Porque yo estoy pensando y posiblemente el inglés que yo uso todos los días es muy normal, de pronto no es especializado” (ENTG07, Comunicación Personal, marzo 2015).

Sin embargo; según los profesionales entrevistados es importante evitar que estos cursos brindados en inglés se tornen clases orientadas hacia la simple enseñanza de terminología. Para un profesional el problema es que:

“Cuando a usted le dicen inglés para ingeniería, pues a usted le enseñan términos y le enseñan cosas así. Y eso a mí no me interesaba. A mí me interesaba hablar en inglés” (ENTG05, Comunicación Personal, enero 2015).

En cambio, es aconsejable orientar las clases de una forma donde el vocabulario sea aplicado como en una situación laboral real.

Igualmente, coincidiendo con los hallazgos de Maldonado (2007) y Páramo (2011), a los profesionales entrevistados no les enseñaron habilidades interculturales a pesar de la importancia que estas tienen al entablar relaciones y negocios internacionales. Para los profesionales que por cuestiones laborales o personales tienen contacto con extranjeros, estas habilidades las han aprendido a través de la interacción personal. Se expresa que:

“Eso (el tratar con personas de otras culturas) uno lo va aprendiendo pero en el entorno más, ya interactuando pues como tal con las personas” (ENTG04, Comunicación Personal, diciembre 2014).

Los principales problemas comunicativos y culturales que los profesionales entrevistados afirmaron haber tenido a la hora de relacionarse con extranjeros se relacionan con los acentos, el uso de terminología específica, las diferencias en el humor, los usos alimenticios y rituales de mesa, la manera de abordar a los desconocidos, a lo que se suma la orientación religiosa, las formas de interacción social, incluyendo la gestualidad, proxémica, kinésica y paralingüística. Al respecto tenemos:

La dificultad para hacerse entender por los acentos, uso de terminología específica, o por el bajo nivel de inglés.

“Pues los problemas que se presentaban eran porque de pronto uno no se hacía entender correctamente. Uno a veces de pronto escribía dando a entender una cosa y ellos estaban entendiendo otra. Si a veces es difícil entenderse en español, y uno escribe un correo a alguien y le dice vea es que yo necesito tal y tal cosa, no le entienden a uno, entonces en inglés se vuelve mucho más complejo” (ENTG01, Comunicación Personal, diciembre 2014).

El sentido del humor de los colombianos puede llegar a ser mal entendido por las personas de otros países:

“Estaba con una persona de California, y estábamos con otros clientes también, otros inversionistas extranjeros, y otras personas de acá de Colombia. Y resulta que la cultura colombiana es muy jocosa por decirlo así, incluso si está en una reunión muy seria de negocios salen bromas, pero entonces ellos no son así. Entonces por ejemplo hubo una persona, un hombre que hizo un comentario que como que no era... No tenía nada de malo, pero ellos (los extranjeros) no lo toman así, lo tomaron como que lo estuviera diciendo en serio, entonces claro, ellos no hicieron una muy buena cara, pero luego les aclararon que ¡no, no, era broma por decirlo así!” (ENTG07, Comunicación Personal, marzo 2015).

El trato del colombiano suele ser amable e informal, pero al interactuar con personas de otras culturales se pueden presentar diferencias en la calidez humana:

“Una vez en mi antiguo trabajo, pues había un técnico chino y en realidad pues como la cultura, el temperamento, no sé, el señor pues era bastante como agresivo o no estaba como con la disposición, no sé si manejaba un nivel de estrés muy alto, pero sí fue muy complicado tratar con él, todo era a las patadas, todo era como muy poco profesional para mí. O sea que no estamos acostumbrados digamos que a ese tipo de cosas, aquí yo considero la gente como que es formal, es, es... Pide las cosas pues con cierta formalidad para hacer un trabajo o cualquier cosa, ¡este señor sí era pues una fiera!” (ENTG06, Comunicación Personal, marzo 2015).

La orientación religiosa, especialmente el trato con personas árabes o de religiones ortodoxas es complicado:

“Con los árabes, ¡ese es el problema! Vos no podés ni tocarle la mano a una árabe porque eso es pecado cierto, mucho menos tratar de parchársela o algo así, eso es muy difícil” (ENTG08, Comunicación Personal, marzo 2015).

Diferencias en el concepto de independencia:

“Por ejemplo a la novia de un amigo no la podemos, pues, o sea, uno como que, por ejemplo a ella no se le puede invitar a algo. Yo una vez los invité, o sea algo muy normal, estábamos todos entonces nos tomamos un jugo y yo les pagué el jugo. ¡Y no qué!, pues ella como que no me dijo nada, entonces mi amigo fue el que me dijo, que ella se sintió como mal porque yo la invité” (ENTG05, Comunicación Personal, enero 2015).

El lenguaje no verbal. Primero, el contacto físico:

“A veces el italiano que es muy expresivo, a veces lo toca a uno mucho. Nosotros los latinos tratamos de tocarnos, de palmetiarnos, eso es muy normal... Usted sentarse y no poder darle la mano a un man, porque los manes se saludan de beso, como hacen los argentinos. Yo viví en Argentina y ellos se daban besos, doble beso, ¡yo no entendía esa maricada!, me trataban de dar besos a mí. Pero uno va a aprendiendo a lidiar como con ese... Con la cultura, y aprender a respetar y a tolerar... Todos los países tienen culturas diferentes y sus acciones, sus gestos, a veces no son bien vistos y uno pasa por ser maleducado la verdad, y eso sí es el diario vivir en el extranjero” (ENTG08, Comunicación Personal, marzo 2015).

Segundo, el respeto por el espacio de interacción (proxémica):

“Uno sí ve la diferencia. Primero, no existe calidez humana dependiendo con quien interactúes... Por ejemplo, los chinos tienden a no tener mucho contacto físico. Aquí sí; allá no, es como “Hey don’t touch!” (ENTG09, Comunicación Personal, marzo 2015).

Los gustos alimenticios también son importantes para interactuar en cenas de negocios o visitas a países extranjeros:

“Desde la cocina, es tan sencillo, usted piensa que aquí comer caballo es malo, pero en Francia se come caballo, es realmente la mejor carne para ellos, comer caballo... Y ni que decir si un árabe lo ve comiendo marrano, ¡ni mucho menos usted ofrecerles eso!” (ENTG08, Comunicación Personal, marzo 2015).

Como resultado de la caracterización de los profesionales encuestados, se concluye que son personas entre los 20 y 35 años de edad, que en un 70% pertenecen al género femenino. Por otro lado, la caracterización de la formación académica arroja que el 65% de los profesionales encuestados realizó sus estudios de pregrado en una universidad pública, así mismo, el 65% ha realizado o está realizando un posgrado (especializaciones y maestrías). En sus pregrados y posgrados, solo el 10% de los encuestados afirmó haber recibido un módulo o asignatura en inglés aunque todos afirmaron que la práctica del idioma inglés dentro de las actividades curriculares de las universidades es importante para dominar terminología propia de cada área. Igualmente, para aquellos profesionales que tienen contacto con extranjeros por razones laborales, los problemas interculturales y comunicativos más comunes que se presentan son las diferencias entre las costumbres y tratos personales, al igual que los problemas para hacerse entender debido al bajo nivel de bilingüismo. A continuación, se caracteriza el proceso enseñanza-aprendizaje y el nivel de suficiencia en el idioma inglés de los profesionales encuestados.

Tabla 9: Información sobre el aprendizaje y la suficiencia en el idioma inglés de los profesionales encuestados

Código encuesta	Nombre Examen	Clasificación	Lugar Aprendizaje	Speaking	Listening	Reading	Writing
TG01	TOEFL	B2	Autoaprendizaje	Alta	Muy alta	Muy alta	Alta
TG02	No	No responde	Autoaprendizaje	Baja	Muy baja	Media	Baja
TG03	No	No responde	Colegio y Universidad	Media	Media	Alta	Media
TG04	No	No responde	En un país anglófono	Media	Media	Alta	Media
TG05	No	No responde	Instituto de enseñanza de idiomas	Media	Alta	Alta	Baja
TG06	TOEFL	B1	Instituto de enseñanza de idiomas	Media	Alta	Media	Media
TG07	TOEFL	C1	En un país anglófono	Muy alta	Muy alta	Muy alta	Muy alta
TG08	No	No responde	Colegio y Universidad	Media	Alta	Alta	Baja
TG09	No	No responde	En un país anglófono	Media	Alta	Alta	Media
TG10	IELTS	B2	En un país anglófono	Media	Media	Alta	Media
TG11	Ispeak	B2	Autoaprendizaje	Media	Alta	Alta	Media
TG12	TOEFL	No responde	Instituto de enseñanza de idiomas	Media	Media	Media	Media
TG13	TOEFL	C1	Instituto de enseñanza de idiomas	Alta	Alta	Muy alta	Muy alta
TG14	TOEFL	B2	En un país anglófono	Media	Alta	Muy alta	Alta
TG15	MET	No responde	Instituto de enseñanza de idiomas	Media	Media	Alta	Alta
TG16	No	No responde	Instituto de enseñanza de idiomas	Alta	Media	Media	Alta
TG17	No	No responde	No responde	Alta	Alta	Alta	Baja
TG18	Otro	B1	Instituto de enseñanza de idiomas	Baja	Muy baja	Media	Baja
TG19	Ispeak	B2	Instituto de enseñanza de idiomas	Media	Alta	Alta	Media
TG20	Ispeak	A2	Instituto de enseñanza de idiomas	Baja	Baja	Baja	Media

En relación con el nivel de suficiencia en el idioma inglés, de los 20 profesionales encuestados, el 60% ha presentado un examen de suficiencia, el más común es el TOEFL ya que es un examen solicitado por gobiernos y universidades para acceder a becas o para realizar estudios en el exterior.

“Yo presenté el TOEFL porque me voy a presentar a una beca para una maestría en el exterior y para eso necesitaba tener un certificado en inglés” (ENTG04, Comunicación Personal, diciembre 2014).

Es importante resaltar que los exámenes del TOEFL y el MET son más baratos que el IELTS, además, se pueden presentar mensualmente, no tienen una prueba oral, y sus resultados son válidos por 2 años a partir de la fecha de presentación. Por el contrario, el examen del IELTS puede llegar a costar tres veces más porque tiene una prueba oral y sus resultados son válidos de por vida. Aunque para estudios, becas y trabajos en el exterior los exámenes más solicitados son el TOEFL y el IELTS, el TOEFL es más común por ser más económico, no tener una prueba oral, tener un mayor número de centros acreditados para su presentación, y por ser de menor duración.

Por otra parte, la necesidad de presentar un examen de suficiencia en el idioma inglés se reduce por el hecho que las empresas de la ciudad no lo consideran como un factor preponderante al momento de la contratación (ver Tabla11, página 69). Según las opiniones de los profesionales, no ha sido necesario tener un soporte de alguna institución donde se indique el nivel de inglés. Cuando se les preguntó el porqué de esta situación expresaron que:

Profesional A: “Pues yo no le he necesitado hasta el momento, pues en ningún trabajo me lo han solicitado”.

Profesional B: “Yo tampoco. Yo en realidad pues tampoco pues lo he necesitado pues para ninguno de mis proyectos” (ENTG06, Comunicación Personal, febrero 2015).

“Creo que porque no me lo han pedido. Pero lo quiero hacer... Posiblemente, yo sé que si uno después va a dar una escala para otra empresa de mayor envergadura posiblemente lo exijan” (ENTG07, Comunicación Personal, marzo 2015).

En los resultados obtenidos de las encuestas, los centros de idiomas, con un 50% de las respuestas, son los sitios más frecuentes donde los profesionales encuestados estudiaron inglés. Tres profesionales utilizaron el autoaprendizaje con la ayuda de herramientas como el internet, workbooks, guías y material disponible en sus colegios y universidades. Aunque el objetivo de esta investigación no es evaluar la suficiencia en el idioma inglés de los profesionales, se les pidió de manera voluntaria y a juicio propio calificar sus habilidades comunicativas en una escala de 1 a 5, donde 1 es igual a muy baja, 2 a baja, 3 a media, 4 a alta, y 5 a muy alta. Las respuestas se encuentran en la Tabla 9 (página 57) cuyos encabezados Speaking, Listening, Reading y Writing significan:

- Speaking: Cómo califica su habilidad para hablar y hacerse entender en el idioma inglés.
- Listening: Cómo califica su habilidad para comprender lo que escucha en el idioma inglés.
- Reading: Cómo califica su habilidad para comprender lo que lee en el idioma inglés.
- Writing: Cómo califica su habilidad para escribir textos en el idioma inglés.

Del proceso enseñanza-aprendizaje del idioma inglés por parte de los profesionales encuestados se concluye que los sitios más comúnmente utilizados para aprender el inglés son los centros de idiomas. Así mismo, un 60% de los profesionales ha presentado un examen internacional del idioma inglés, el más común es el TOEFL. Sin embargo, según los profesionales encuestados, en las organizaciones de la ciudad de Manizales no es requisito tener una certificación internacional del idioma inglés a la hora de ser contratados. A continuación, se caracterizan laboralmente los profesionales encuestados.

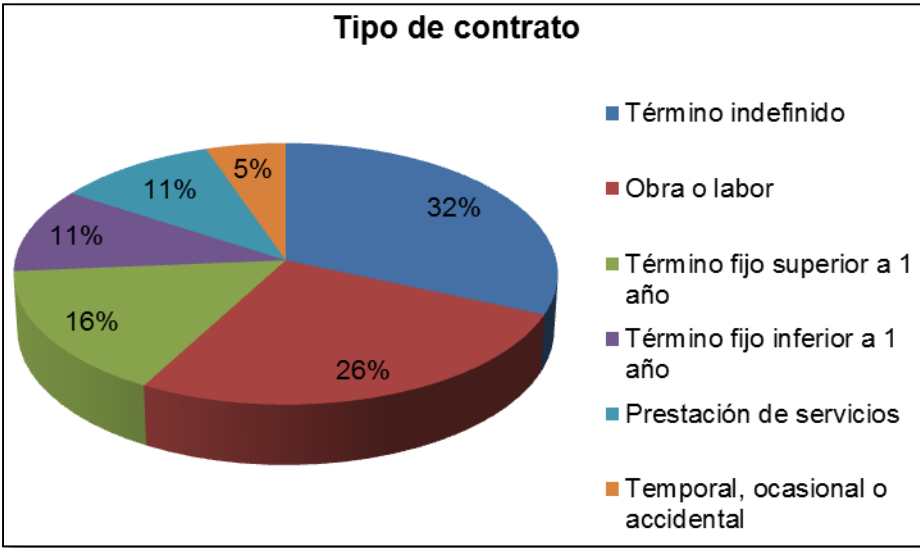
Tabla 10: Caracterización laboral de los profesionales encuestados

Código encuesta	Situación Laboral	Jerarquía del Cargo	Tipo de Contrato	Ingreso Promedio Mensual	Tipo de Empresa	Sector	Operación
TG01	Empleado	Alta	Término indefinido	4 – 6	Privada	Industrial	Nacional e internacional
TG02	Empleado	Media	Obra o labor	3 o menos	Privada	Servicios	Nacional
TG03	Empleado	Baja	Prestación de servicios	3 o menos	Pública	Servicios	Nacional e internacional
TG04	Empleado	Alta	Término indefinido	4 – 6	Privada	Industrial	Nacional
TG05	Empleado	Media	Término indefinido	3 o menos	Privada	Servicios	Nacional
TG06	Independiente	Alta	Prestación de servicios	3 o menos	Independiente	Servicios	Nacional
TG07	Empleado	Media	Término fijo inferior a 1 año	3 o menos	Pública	Servicios	Nacional
TG08	Empleado	Alta	Término indefinido	7 – 9	Pública	Servicios	Nacional
TG09	Empleado	Media	Término fijo superior a 1 año	4 – 6	Privada	Industrial	Nacional
TG10	Desempleado	No responde	No responde	No responde	No responde	No responde	No responde
TG11	Empleado	Media	Temporal, ocasional o accidental	4 – 6	Mixta	Servicios	Nacional e internacional
TG12	Empleado	Media	Término fijo superior a 1 año	4 – 6	Privada	Servicios	Nacional
TG13	Empleado	Media	Obra o labor	4 – 6	Privada	Industrial	Nacional
TG14	Empleado	Media	Obra o labor	7 – 9	Pública	Industrial	Nacional
TG15	Empleado	Media	Término indefinido	3 o menos	Privada	Servicios	Nacional
TG16	Independiente	Media	Obra o labor	3 o menos	Independiente	Servicios	Nacional
TG17	Empleado	Alta	Término fijo superior a 1 año	4 – 6	Privada	Industrial	Nacional e internacional
TG18	Empleado	Alta	Término fijo inferior a 1 año	7 – 9	Privada	Industrial	Nacional
TG19	Empleado	Media	Contrato de obra o labor	3 o menos	Privada	Servicios	Nacional
TG20	Empleado	Alta	Contrato a término indefinido	4 – 6	Privada	Industrial	Nacional

Las características laborales de los profesionales encuestados muestran que el 95% se encontraban empleados a la hora de responder la encuesta, y solo el 5% estaba desempleado. Así mismo, el 35% de los profesionales aseguró estar en un cargo de alta jerarquía en su organización, 55% en media jerarquía, y el 10% en baja jerarquía. Según Education First (2014b) la clase administrativa posee mejores niveles de inglés que la operativa y la ejecutiva al interior de las organizaciones a nivel mundial. Dicha investigación incluyó empresas colombianas por lo que es un tema que valdría la pena incluirlo en estudios posteriores para analizar cuál es el comportamiento particular que se da en las empresas colombianas y de la ciudad.

En cuanto al tipo de contrato que cobija a los profesionales bilingües encuestados, el contrato a término indefinido es el más común de ellos, seguido por el contrato de obra o labor, el contrato a término fijo superior a 1 año y el contrato a término fijo inferior a 1 año, y por último el contrato temporal, ocasional o accidental. Ninguno de los profesionales encuestados aseguró trabajar como voluntario.

Gráfico 3: Tipo de contrato que cobija a los profesionales

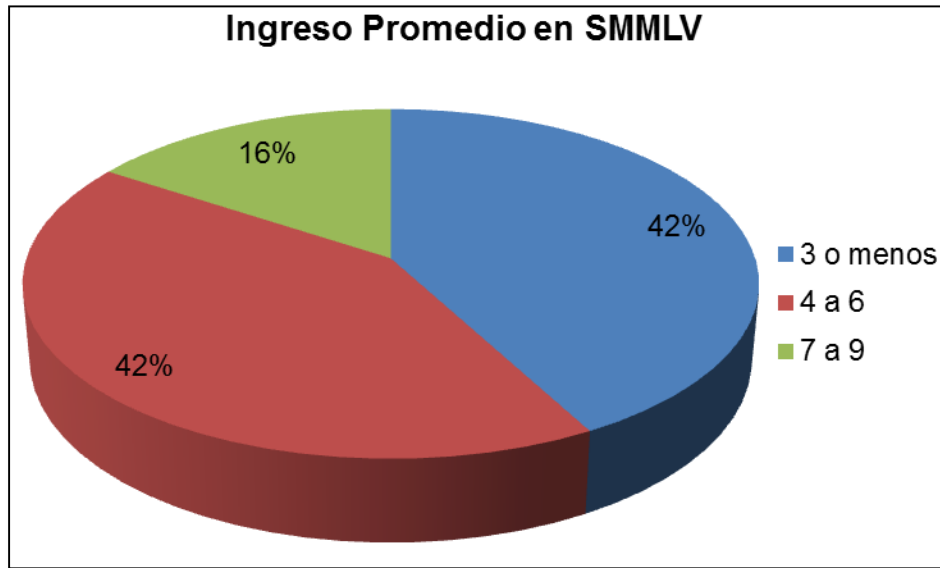


Fuente: Creación propia

Con respecto al carácter de las organizaciones para las cuales trabajan los profesionales encuestados, un 60% lo hace en una empresa privada, 20% en una pública, 5% en una mixta, 10% son independientes, y el 5% se encuentra desempleado. El 58% de los profesionales encuestados trabajan para empresas en el sector industrial, mientras el 42% restante lo hace en el sector servicios. Vale la pena aclarar que varios de estos profesionales trabajan en puestos comerciales al interior de las organizaciones en áreas como ventas y compras. En cuanto a la operación de las empresas donde trabajan los profesionales encuestados, el 80% es de operación nacional, y el restante 20% de operación nacional e internacional.

Investigaciones realizadas por Invest In Bogota (2013) aseguran que los profesionales bilingües en Colombia suelen ganar un sueldo promedio mensual mayor que el de los profesionales que no hablan otras lenguas. Según estas investigaciones, los profesionales bilingües suelen ganar hasta el doble que los profesionales no bilingües. Sin embargo, los resultados obtenidos en esta investigación muestran que los profesionales bilingües encuestados en la ciudad de Manizales tienen ingresos promedios mensuales muy cercanos a la media nacional (media para todo tipo de profesionales, bilingües y no bilingües). Puesto que hacer preguntas directas sobre los ingresos de una persona es algo incómodo para el encuestador y para el encuestado, a los profesionales se les pidió categorizar sus ingresos. Los profesionales encuestados afirmaron que en Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV) sus ingresos promedios mensuales, incluyendo primas y bonificaciones económicas, estaban entre las categorías de los 3 o menos SMMLV, los 4 a 6 SMMLV, y los 7 a 9 SMMLV. Ninguno de los profesionales consultados afirmó ganar un sueldo promedio mensual superior a los 9 SMMLV.

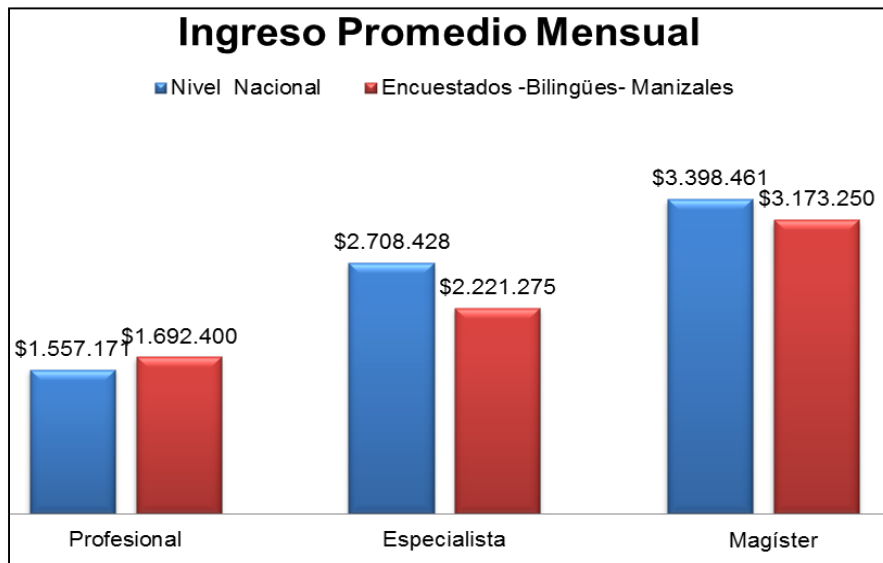
Gráfico 4: Ingreso promedio mensual en Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes



Fuente: Creación propia

Utilizando datos del Observatorio Laboral del Ministerio de Educación (2013) y las respuestas dadas por los profesionales encuestados, se realizó una comparación del ingreso promedio mensual de los profesionales, especialistas, y magísteres a nivel nacional con sus similares bilingües de Manizales. A las cifras del Observatorio Laboral del Ministerio de Educación se les modificaron los aumentos del salario mínimo de los años 2013, 2014 y 2015. Los resultados obtenidos indican que los profesionales bilingües encuestados en la ciudad de Manizales tienen un ingreso promedio mensual mayor en un 8% al nivel nacional. En contraste, para los profesionales con posgrados la situación es diferente. Primero; un especialista a nivel nacional tiene un ingreso promedio mensual 22% mayor que los especialistas bilingües encuestados. Segundo; los magísteres a nivel nacional poseen un ingreso mensual promedio 8% mayor que los magísteres bilingües encuestados. Finalmente; los Doctores (PhD) tienen un ingreso promedio mensual de cinco millones y medio a nivel nacional. A pesar de que el enlace para diligenciar la encuesta fue enviado a tres Doctores, ninguno de ellos respondió a la solicitud.

Gráfico 5: Ingreso mensual promedio de profesionales, especialistas y magísteres a nivel nacional y de la ciudad de Manizales



Fuente: Creación propia

De acuerdo con Entrepeneurs (2012), los profesionales bilingües que se han formado en la ciudad de Manizales suelen radicarse en ciudades como Bogotá, Medellín y Cali, que ofrecen mejores oportunidades laborales. Si bien los resultados obtenidos de los profesionales bilingües de la ciudad de Manizales no difieren radicalmente al promedio nacional, sí sería importante en una investigación posterior hacer la misma comparación con las principales ciudades del país por ser consideradas polos de atracción laboral y económica. Las opiniones sobre este tema entre los profesionales encuestados varían. Por un lado, más de la mitad piensan que trabajar en esas ciudades sí trae ventajas como un mejor empleo, mayores ingresos, y más probabilidades de ascender. Por el otro lado, los demás piensan que es relativo al cargo y la industria.

Aquellos que piensan que el bilingüismo en las principales ciudades del país abre las puertas a mejores cargos, mejores salarios, y mayores probabilidades de ascender, expresan que:

“En otras ciudades hay unas ofertas mucho mejores para una persona bilingüe. Si yo soy ingeniero de sistemas y yo tengo un nivel de inglés alto, puedo acceder a un trabajo con unos ingresos económicos mensuales más altos que en los que en Manizales... No solo por un cargo mejor, sino por posibilidades de ascender dentro de esa empresa, porque acá en muchas empresas que exigen bilingüismo no es tan bien pago y a parte no hay como unas posibilidades pues de ascender a nivel laboral” (ENTG01, Comunicación Personal, diciembre 2014).

“En Bogotá sí, porque generalmente las empresas grandes, pues las multinacionales hacen mucho intercambio, hay mucho flujo de extranjeros que llegan a las empresas entonces creo que sí tiene más valor. Yo creo que sí pueden tener mejores oportunidades laborales” (ENTG03, Comunicación Personal, diciembre 2014).

“De pronto en Bogotá y en Medellín que son más internacionales, que exportan más, que tienen más relaciones con proveedores o clientes en el extranjero, pero a mí me parece que allá sí solicitan más personas bilingües que acá” (ENTG06, Comunicación Personal, febrero 2015).

Mientras tanto, el bilingüismo en Manizales parece no tener tanta importancia por ser una ciudad pequeña en la cual no se establecen grandes compañías y multinacionales.

“Yo pienso que eso tiene más importancia en Bogotá o en Medellín. Lo que pasa es que bueno, una cosa es saber inglés y otra cosa es ser bilingüe. Para mí ser bilingüe sí es una competencia adicional obviamente. Lo que pasa es que gente bilingüe es poquita y acá se requieren poquitos... Cuando yo he buscado empleo son muy poquitos los que dicen que requieren alguien bilingüe” (ENTG06, Comunicación Personal, febrero 2015).

Teniendo en cuenta que Manizales no alberga grandes empresas y multinacionales en cantidades importantes, y que las Mipymes constituyen el 96%

de la industria colombiana y solo el 13% de ellas exporta, es entendible que los profesionales bilingües que se han formado en la ciudad de Manizales busquen oportunidades laborales en las principales ciudades del país en donde sus habilidades comunicativas son más necesarias y reconocidas. Esto concuerda con los resultados obtenidos en esta investigación donde el 85% de los profesionales aseguraron creer que su organización no valora su condición bilingüe. Este tema se trata en mayor profundidad en la siguiente sección (página 69).

Otro punto destacable es el hecho que dependiendo del sector donde la organización se desenvuelve y el área al interior de la empresa, se requieren mejores niveles de inglés y se contrata más personal bilingüe. Según Education First en su English Proficiency Report for Companies 2014, las organizaciones grandes y las internacionales contratan a más personas bilingües, al igual que tienen mejores niveles de bilingüismo que las empresas pequeñas y locales. Así mismo, la consultoría, diplomacia, biotecnología y ciencia, tecnología de la información, ingeniería, publicidad, marketing, y las relaciones públicas, son las ramas con los niveles más altos de bilingüismo y las que contratan más personal bilingüe. En contraste, los sectores público, automotor, manufacturero, constructor, alimenticio, defensa y justicia, son los que tienen los niveles más bajos de bilingüismo y contratan menos personal bilingüe (EducationFirst, 2014b). Basados en la información obtenida de los profesionales bilingües encuestados, las áreas dentro de las organizaciones que necesitan mayor cantidad de personal bilingüe son las comerciales, procesos, y outsourcing. Mientras tanto, las áreas operativas dentro de las empresas, servicios locales como los bancos, recursos humanos, y construcción, son las que requieren menos personal bilingüe. Según lo expresado por los profesionales el bilingüismo es necesario para:

Los cargos comerciales en las organizaciones.

“Para el cargo que yo ocupo en mi empresa actual que es compras, sí es requisito ser bilingüe, si no eres bilingüe no te van a contratar. Digamos que si a ti te van a contratar no sé, para recursos humanos, tal vez no sea necesario, es algo muy interno de la organización donde no

vas a estar manejando cosas al exterior” (ENTG04, Comunicación Personal, diciembre 2014).

Las empresas que exportan sus productos y que realizan outsourcing.

“Las empresas que manejan sistemas de información o que generalmente trabajan desarrollo o hacen eso buscan mucho exportar; exportar porque es que ellos fabrican software pero para exportarlo” (ENTG05, Comunicación Personal, enero 2015).

La contratación en puestos laborales donde se tiene contacto constante con clientes en el extranjero y en empresas multinacionales. Nótese también como se hace referencia a un nivel muy alto de bilingüismo para obtener estos puestos.

“Una cosa es saber inglés y otra cosa es ser bilingüe. Para mí ser bilingüe sí es una competencia adicional obviamente... Eso depende mucho del cargo. Es que por ejemplo, si es en una multinacional y a usted le toca estar en contacto permanente con los clientes o con proveedores extranjeros, pues obviamente que sí va a ser muy importante tener ese conocimiento” (ENTE06, Comunicación Personal, febrero 2015).

“Si está por el lado de relaciones con el cliente, o sea cuentas y todo eso, ahí sí hace totalmente la diferencia. Y es más, diría que en la mayoría de trabajos o por lo menos los que he visto, si es para una persona como ejecutivo de cuentas o que va a tener relación con clientes y más si es una empresa grande, una agencia grande, exige y hace la diferencia que sepa mínimo inglés. Incluso hay unos que lo exigen bilingüismo 100%, ni siquiera que sepa un poco, sino totalmente” (ENTG07, Comunicación Personal, marzo 2015).

En conclusión, de la caracterización laboral de los profesionales bilingües encuestados se establece que el 95% se encontraba empleado al momento de diligenciar la encuesta, el 55% en cargos de jerarquía media dentro de sus

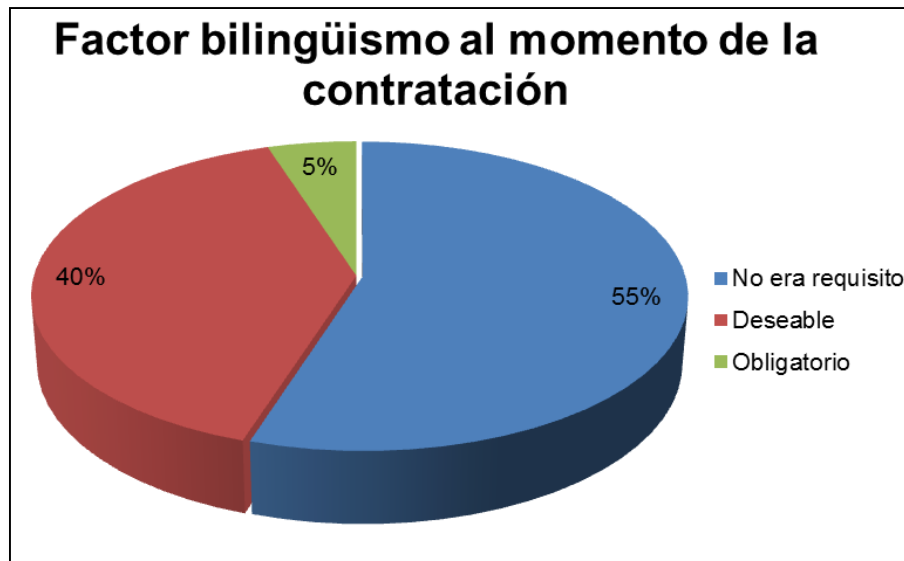
organizaciones y el contrato más común es el a término indefinido. Las empresas donde trabajan los profesionales encuestados son en su mayoría privadas, seguidas por las públicas. De estas organizaciones, un 58% pertenece al sector industrial y el 42% restante al sector servicios, así mismo, un 80% es de operación nacional y el otro 20% de operación nacional e internacional. En cuanto a sus ingresos mensuales promedio, los profesionales encuestados afirmaron ganar hasta los 9 SMMLV. Por otro lado, el promedio de ingreso mensual de los profesionales de la ciudad Manizales es mayor al promedio nacional, en contraste, los especialistas y magísteres de la ciudad tienen ingresos mensuales promedio menores a la media nacional. Además, los profesionales bilingües formados en la ciudad de Manizales suelen radicarse en otras ciudades, especialmente en las grandes ciudades, porque en esos sitios encuentran mejores oportunidades laborales. Finalmente, el nivel de bilingüismo requerido para trabajar en una organización varía dependiendo del tamaño de la empresa, el mercado meta, y el área dentro de la misma. A continuación, se analiza el bilingüismo como factor al momento de la contratación así como su uso en las actividades laborales por parte de los profesionales encuestados.

Tabla 11: Bilingüismo como factor de contratación y uso en las actividades laborales diarias

Código encuesta	Requisito del bilingüismo al momento de la contratación	Uso del idioma inglés en el Trabajo	Frecuencia del uso	Valoración del bilingüismo por parte de la empresa
TG01	Deseable	Sí	A veces	Sí
TG02	No era requisito	No	Casi nunca	No
TG03	Deseable	Sí	Casi siempre	No
TG04	Deseable	No	Nunca	No
TG05	Deseable	Sí	A veces	No
TG06	Deseable	No	Nunca	No
TG07	No era requisito	No	Casi nunca	No
TG08	Deseable	Sí	A veces	Sí
TG09	No era requisito	Sí	Casi siempre	Sí
TG10	Deseable	No	No responde	No
TG11	No era requisito	Sí	A veces	No
TG12	No era requisito	No	Nunca	No
TG13	No era requisito	No	Nunca	No
TG14	Deseable	Sí	Casi siempre	No
TG15	No era requisito	No	Nunca	No
TG16	No era requisito	Sí	Casi nunca	Sí
TG17	Obligatorio	Sí	Siempre	Sí
TG18	No era requisito	No	Nunca	No
TG19	No era requisito	No	Casi nunca	No
TG20	No era requisito	No	Nunca	No

En los resultados se encontró que para obtener sus trabajos actuales, el 55% de los profesionales encuestados no requerían ser bilingües al momento de la contratación, mientras que para el 40% era deseable, y solo un 5% era obligatorio. Revisando las páginas y los portales de empleo como computrabajo.com.co, tuempleo.com, elemplo.com, trabajando.com, las ofertas de Confa (antes Confamiliares), y los anuncios clasificados del periódico local La Patria, se evidencia que las ofertas laborales en la ciudad de Manizales no requieren el bilingüismo como requisito de contratación. En contraste, al filtrar la búsqueda en ciudades como Bogotá y Medellín se hace evidente una mayor demanda por el bilingüismo a la hora de la contratación.

Gráfico 6: Bilingüismo como requisito de contratación



Fuente: Creación propia

Una de las opiniones dadas por los profesionales sobre por qué el bilingüismo no hace parte de los requisitos de contratación en su organización.

“Yo digo que porque ellos no tienen estructurado el perfil que ellos necesitan. Ellos saben que necesitan una persona que sepa hacer ciertas cosas. Y ellos pues la... La... A pesar de ser una empresa que está muy organizada a nivel de procesos y saben seleccionar personal, pero y obvio en todas las empresas dicen eso, o sea dicen que ¡ojalá sepa inglés y ponen las pruebas en un segundo idioma!, lo ponen; pero no lo ponen como requisito porque no es algo que en realidad les afecte las funciones, porque uno sin saber inglés perfectamente trabaja y hace lo que tiene que hacer. Y porque también el mercado no les ofrece mucho, entonces las empresas, si se ponen en esas, es como complicar la selección del personal, necesitan alguien que sepa hacer, entonces buscan alguien que sepa hacer” (ENTG05, Comunicación Personal, enero 2015).

Por otra parte, el 55% de los profesionales bilingües encuestados aseguró no utilizar el idioma inglés en su trabajo, mientras que el 45% restante afirmó utilizar el idioma inglés en sus profesiones para comunicarse con clientes y proveedores, obtener información actualizada, manejar programas (software) especializados, y para crear redes de trabajo y apoyo. Es importante destacar el uso de las redes sociales para comunicarse con las personas en el extranjero.

El uso de las redes sociales como medio de comunicación con los clientes en el extranjero:

“Hay muchas empresas de desarrollo de software que tienen clientes en el exterior, entonces como mínimo se comunican con ellos vía correo electrónico o vía skype” (ENTG01, Comunicación Personal, diciembre 2014).

“Yo sí lo utilizo (el idioma inglés) frecuentemente. Básicamente nosotros tenemos unos asesores extranjeros en la fábrica, entonces estamos en constante comunicación, ellos hacen visitas entonces también hay un contacto directo con ellos entonces es... O sea la comunicación es básicamente vía correo, o por Skype, o ya pues con ellos personalmente” (ENTG06, Comunicación Personal, febrero 2015).

“Creo que de las ocho horas del día, seis. Yo tengo que, básicamente en correos electrónicos, todos mis correos electrónicos, o por lo menos el 90% son en inglés, es un esfuerzo grande que me toca pensar cómo redactar en inglés, eso es más demorado que redactar en español. Y también está el Skype que no es tan usual, una o dos veces por semana, y el Whatsapp también, ya por Whatsapp también escribo mucho en inglés” (ENTG07, Comunicación Personal, marzo 2015).

Para acceder a la bibliografía más reciente.

“Uno sí consigue bibliografía en español de la carrera cierto, en especial de sistemas. Pero la más nueva, la más actualizada, la más completa

es en inglés. Porque ya digamos salen tipos de bibliografía en inglés pero pasan 2 ó 3 años para que esos libros los saquen en español. Entonces si uno quiere algo actualizado, pues necesita es como tenerlo en inglés” (ENTG01, Comunicación Personal, diciembre 2014).

También el idioma inglés sirve para manejar software especializado, así como sus soportes, tutoriales, y foros de ayuda.

“Yo manejo un software de diseño que es en inglés, pues está traducido, pero hay mucha bibliografía o pues mucha teoría para el uso del software en inglés, entonces pues también toca consultar bastante. Y en general pues consultas técnicas también lo utilizo mucho” (ENTG06, Comunicación Personal, febrero 2015).

“Sí claro, todo lo que utilizo es en inglés, los paquetes, los motores gráficos y más, todo es en inglés. Realmente lo que uno encuentra en español es cuasi inexistente. Por ejemplo para Machine Learning uno encuentra la documentación y de todo, por ejemplo usted utiliza Weca o Scifive o cualquier cosa de esas para hacer Machine Learning o statistical analysis o R cierto, toda la documentación está en inglés, todos los paquetes que usted pueda encontrar está en inglés, usted consulta foros solo inglés, en español no hay nada realmente” (ENTG09, Comunicación Personal, marzo 2015).

Cuando a los profesionales se les preguntó si pensaban que su empresa valoraba el hecho de ser bilingüe el 75% aseguró creer que su organización no lo hacía. Así mismo, un hallazgo importante es que a pesar de que las empresas solicitan personal bilingüe, dentro de las organizaciones no hay un área (como recursos humanos) o una persona encargada de comprobar mediante examen o entrevista, el nivel de suficiencia en inglés de los profesionales que intentan obtener un puesto para el que se requiere ser bilingüe. Para los profesionales está situación se da porque:

Profesional A: “En realidad creo que es más cuestión estructural de la organización. Ellos pues exigen un nivel de inglés pero muy básico, en realidad nunca me... No, no, no nunca fue como requisito ser bilingüe”.

Profesional B: “Pero sí lo exigen, ¡es muy chistoso! Porque yo estuve trabajando allá también (en la misma organización que el Profesional A), y yo me acuerdo que en la vacante decía que se requería con conocimientos de inglés para mi cargo. Pero lo único que me preguntaron era dónde lo había aprendido, ni... O sea yo iba hasta preparada que me preguntaran cosas en inglés y nunca me las preguntaron. O sea se requieren conocimientos de inglés pero allá como que tampoco hay quién qué, quién pueda verificar si eso es cierto o no” (ENTG06, Comunicación Personal, febrero 2015).

“En la hoja de vida yo tengo ahí el inglés, y en la entrevista me preguntaron que qué nivel consideraba yo que hablaba inglés, yo dije que medio alto, y eso fue todo lo que me preguntaron, ¡y hágale bien pueda empiece a trabajar!... No hay una persona como encargada de corroborar eso, ellos como que confían más en lo otro porque saben que si uno igual no habla no va a poder trabajar y va a sacar la mano a los dos días, o a los tres” (ENTG07, Comunicación Personal, marzo 2015).

Por otra parte, solo un profesional afirmó haber tenido una entrevista en inglés para acceder al puesto que ocupa actualmente en una empresa de la ciudad. Este profesional relata que:

“Me hicieron una entrevista en inglés luego de haber aprobado todas las pruebas previas. La entrevista me la hizo un psicólogo que la empresa contrató para hacernos la prueba de inglés a los candidatos que quedábamos, tengo entendido que venía desde Bogotá” (ENTG04, Comunicación Personal, diciembre 2014).

En contraste, para los profesionales cuyas empresas adquieren máquinas o servicios y requieren explicaciones o asesorías sobre su uso, el hecho de ser los clientes les permite tener el beneficio de pedirle al vendedor que la comunicación se lleve a cabo en español. Como ya se ha dicho en concordancia con Terpstra y Kenneth (1985) el lenguaje de un negocio es el lenguaje del cliente.

“O sea nosotros somos los que compramos, entonces yo simplemente le exijo al proveedor que me hable en español y ya” (ENTG05, Comunicación Personal, enero 2015).

“Ante las diferencias culturales y de idioma con nosotros, ellos hacen esos comentarios pero no reaccionan pues de una manera muy, pues como negativa, no... De pronto porque ellos son los proveedores. Pues últimamente que hemos tenido como tanto contacto con los asesores que le digo, ellos en realidad pues manejan mucho la situación, no sé porque ellos también viajan por todo el mundo y saben cómo es en todas partes” (ENTG06, Comunicación Personal, febrero 2015).

En conclusión, de los profesionales bilingües encuestados, solo un 5% requería ser bilingüe como requisito de contratación, mientras que para un 40% era deseable. Igualmente, el 45% hace uso del inglés en sus actividades laborales para comunicarse con clientes, proveedores, e inversores extranjeros, al igual que para acceder a información de primera mano y hacer uso de software que no se encuentra traducido al español. Del mismo modo, las redes sociales son el principal medio de comunicación utilizado por los profesionales encuestados. Sin embargo, para el 75% de los profesionales su organización no valora el hecho de ser bilingües, mientras que en otras ciudades como Bogotá y Medellín esta es una competencia clave para ser contratado. Por otro lado, dentro de las organizaciones de la ciudad de Manizales no existe un área o una persona que esté encargada de comprobar el nivel de suficiencia en el idioma inglés del talento humano por contratar.

HALLAZGOS ADICIONALES EN EL DISCURSO DE LOS PROFESIONALES BILINGÜES ENTREVISTADOS

De acuerdo con lo expresado en las entrevistas, la principal fuente de motivación para aprender el idioma inglés es la extrínseca, y en una menor proporción la intrínseca. La motivación extrínseca es la ajena a la persona, la que se obtiene del entorno. Por otro lado, la motivación intrínseca es la propia de la persona, la que surge en su interior.

Primero; los principales factores de la motivación extrínseca son la familia, la globalización, y los requerimientos del mercado de mercado laboral.

“Pues porque usted sabe que culturalmente hay que tener un segundo idioma, y más en el tema profesional. Y mamá siempre que “váyase, que váyase” hasta que nos hizo ir a estudiar inglés en el extranjero... Entonces para uno conseguir un buen trabajo en una multinacional pues tiene que saber inglés cierto” (ENTG03, Comunicación Personal, diciembre 2014).

“Pues primero uno es como por moda, uno ve pues que es como el idioma que está mandando la parada y uno ve que con la globalización y con todo que hay una necesidad grande de aprender inglés para muchas cosas” (ENTG01, Comunicación Personal, diciembre 2014).

Segundo; las principales fuentes de motivación intrínseca para aprender el idioma inglés provienen de un gusto y una afinidad por dicha lengua.

“Quería aprender otros idiomas. No fue iniciativa de mis papás para nada, fue totalmente propio. De igual en ese momento no estaba buscando trabajo sino que estaba estudiando mi pregrado, entonces fue más porque quise y quería aprender” (ENTG06, Comunicación Personal, febrero 2015).

“Pues a mí me gustó desde del colegio. Yo creo que fue más, el inglés en el colegio es muy básico pero se aprende pues como lo necesario, y

ahí es donde se le coge el gusto porque hay personas que, o les parece muy difícil pero les gusta, pero aun así no son capaces con él; otros que sí les gusta y por ende lo aprenden fácilmente, pero entonces yo creo que fue por la profesora que tuve en el colegio me gustó, aprendí bien lo que me enseñó, y después decidí como complementarlo y profundizarlo con el centro de idiomas” (ENTG07, Comunicación Personal, marzo 2015).

De igual manera, los profesionales opinan que los problemas en el proceso enseñanza-aprendizaje del idioma inglés en las universidades y los centros de idiomas se deben principalmente a las metodologías aplicadas en las clases. Las dificultades expresadas son la manera mecánica de instruir las clases, el énfasis en la terminología y la gramática, la enseñanza de un acento estadounidense, y la escasa incentivación a la práctica del idioma inglés, tanto dentro, como fuera del aula en las asignaturas de inglés así como las del plan curricular en general.

“No pues los cursos básicos, pero honestamente esos cursos básicos no cubren todo el espectro de necesidades del estudiante. Y lo hacen de forma rutinaria y... ¡Yo no sé! No tienen suficiente... Algo mecánico, pero no tienen el énfasis que necesita el estudiante... Pero esa es una de las falencias que yo viví en mis tiempos con el centro de idiomas de la universidad. Que no hay forma de tener una interacción o que te obliguen a hablar todo el tiempo en inglés y el Listening. Entonces son las dos habilidades que precariamente uno no entrena acá. Entonces de pronto el mejor consejo que uno puede dar es, utilice el internet para obligarse a conocer gente de otros países que no sean latinos y que no hablen para nada español y obligarse a hacer vídeo llamadas por Skype cierto. Pero en ese tiempo con el centro de idiomas de la universidad no tuve buenos resultados, uno lo hacía más por pasar, ¡soy honesto!” (ENTG09, Comunicación Personal, marzo 2015).

Para aquellos profesionales que han tenido la oportunidad de estudiar en un país anglófono los problemas más comunes que se viven son:

Expresarse todo el tiempo en inglés.

“Es que allá (en un país anglófono) usted ya no tiene la gabela de poder hablar siquiera con el compañerito en su idioma. Entonces usted ya tiene es que definitivamente enfrentarse al idioma y cariar lo que usted está haciendo” (ENTG08, Comunicación Personal, marzo 2015).

Los acentos diferentes al inglés estadounidense.

“Yo estudié en Inglaterra. Pues es total el cambio. De todas maneras como yo estudié tan pequeño aquí el inglés, entonces eran cosas muy básicas. Ya en Inglaterra sí fue pues pura gramática, practicando mucho la pronunciación, el acento, y los modismos pues que ellos manejan... Yo después de dos meses estudiando opté por ni siquiera intentar pronunciar como ellos pronuncian. Porque a uno toda la vida pues le enseñaron el inglés americano y eso llegar allá a hablar más raro que un verraco, eso uno se enredaba uno y terminaba era... Pues a mí me parecía que la pronunciación que yo hacía era fea. O sea que la gente se iba a sentir ofendida pues como por decirlo así... Sin embargo, pues yo siempre intentaba concentrarme en las lecciones de los profesores, practicar mucho sobre todo lo gramática y la escritura que ellos hacían mucho énfasis en eso. Y ya soltar la lengua pues pronunciación y conversación sí es por fuera, totalmente. O sea usted se suelta es hablando por fuera, en el salón aprende es el idioma más formal, escribir essays y vainas pues bien estructuradas (ENTG06, Comunicación Personal, febrero 2015).

Según lo expresado por los profesionales entrevistados, el hecho de estudiar o trabajar en el extranjero es un factor diferenciador ya que muchos países tienen mejores niveles académicos y laborales que Colombia.

Experiencia en el exterior como valor agregado a la hoja de vida académica.

“Bueno creo es un plus en la hoja de vida porque aparte de que hace uno estudios en el exterior de pronto en una universidad que sea pues como en, que esté como en un escalafón más alto que las de Colombia... Como un valor agregado para la hoja de vida a comparación con otras personas de acá, ingenieros de sistemas digamos en mi caso, que solo hayan estudiado acá en Colombia” (ENTG01, Comunicación Personal, diciembre 2014).

“Yo creo que sí. Sí definitivamente. O sea es adquirir un conocimiento que sin duda aquí no existe, porque he hecho la investigación y ninguna universidad o centro académico dicta un curso pues como en esa materia, pues entonces creo que sí habría un factor bastante diferenciador” (ENTG06, Comunicación Personal, febrero 2015).

Experiencia laboral en el extranjero como valor agregado profesionalmente.

“Indudablemente sí da muchas ventajas. Primero, el manejar una lengua te da posibilidades de comunicarte más fácil con compañías o hacer una red de contactos que por lo general puede que no existan en el país. Te da ventajas para entender mejor las cosas en cuanto a herramientas se requiere, o tener por lo menos un campo más amplio de la concepción de tu problema, de cómo resolverlo, tú tienes varias fuentes para consultar tu problema y poderlo resolver. La experiencia en otro lugar te cambia la vida, te cambia la forma de ver las cosas, también la forma como uno trabaja porque se aprende demasiado con la experiencia. Aprendí demasiado en Canadá y más estando en un laboratorio prestigioso, quité bastantes mañanas que tenía y cultivé otras. Entonces siempre sí es algo que uno sí le repercute, sí le influye de forma positiva y quizás sí sea un valor agregado” (ENTG09, Comunicación Personal, marzo 2015).

Sin embargo, a pesar de la importancia del manejo de una segunda lengua y de tener experiencias académicas y laborales en el exterior, las empresas de la

región no consideran esta competencia como algo esencial a la hora de la contratación. Así mismo, los profesionales entrevistados afirman que los mejores trabajos para las personas bilingües se encuentran en las multinacionales. Los profesionales expresan que el hablar el idioma inglés es de vital importancia a la hora de ser contratado en una multinacional.

“No pues cuando yo me fui (a Inglaterra) yo estaba todavía en la carrera y yo decía, no pues yo tengo que ser un ingeniero, entonces para uno conseguir un buen trabajo en una multinacional pues tiene que saber inglés cierto” (ENTG03, Comunicación Personal, diciembre 2014).

“Si es en una multinacional y a usted le toca estar en contacto permanente con los clientes o con proveedores extranjeros, pues obviamente que sí va a ser muy importante tener ese conocimiento... La industria aquí (Manizales) es relativamente pequeña y pues no hay como tantas multinacionales pues como para que estén en contacto” (ENTG06, Comunicación Personal, febrero 2015).

“Si por ejemplo son cargos administrativos en multinacionales, posiblemente sí se requiera un muy buen nivel de inglés” (ENTG09, Comunicación Personal, marzo 2015).

Igualmente, las oportunidades laborales en las multinacionales y las grandes empresas son mejores para un profesional bilingüe.

“La parte económica va a estar altamente mejorada por el manejo de otro idioma. Si, solo si, estás trabajando para una multinacional” (ENTG08, Comunicación Personal, marzo 2015).

En contraste, cuando a los profesionales bilingües se les preguntó por la relación entre el bilingüismo y la contratación a la hora de obtener sus empleos actuales, tres profesionales aseguraron haber accedido a sus trabajos actuales por el hecho de hablar el idioma inglés o por sus experiencias fuera del país.

“Para el cargo que yo ocupo en mi organización actual que es compras, sí es requisito ser bilingüe, si no eres bilingüe no te van a contratar” (ENTG04, Comunicación Personal, diciembre 2014).

“Digamos que gracias a eso (ser bilingüe) tengo el trabajo que tengo, pues más otras cositas, pero como mi trabajo es solo inglés prácticamente, pues los resultados que tengo son porque he podido negociar en inglés, si no, no tendría resultados” (ENTG07, Comunicación Personal, marzo 2015).

“Pues a ver, aquí uno puede encontrar recomendaciones, pero el hecho de haber trabajado en un muy laboratorio puede que sí te de un plus, puede que lo de Canadá me haya ayudado bastante” (ENTG09, Comunicación Personal, marzo 2015).

Por el contrario, ninguno de los profesionales entrevistados expresó que su bilingüismo fuera una característica que le permitiera trabajar en una de las Mipymes locales que exportan a países anglófonos.

Con respecto al uso del idioma inglés en la vida personal de los profesionales bilingües entrevistados, se encontró que las principales actividades donde se hace uso del bilingüismo son:

Entretenimiento: Los profesionales afirmaron preferir el idioma inglés para ver las series y programas de televisión, las películas, así como la música que suelen escuchar. Los doblajes al parecer no son bien vistos por los profesionales bilingües.

“¡En películas prefiero mil veces ver una película en inglés!, creo que las películas dobladas son pésimas, bajan la calidad de todo” (ENTG06, Comunicación Personal, febrero 2015).

“Sí, todo en inglés, uno ya hasta le fastidia ver películas con subtítulos” (ENTG09, Comunicación Personal, marzo 2015).

Cuando se les preguntó si hacían estas actividades como pasatiempo o como una forma de practicar el inglés, la mayoría de los profesionales afirmó hacerlo solo como una forma de entretenimiento.

Comunicación: Para aquellos profesionales que tienen amigos anglófonos, el uso del idioma inglés es imperativo para estar en contacto.

“Yo me comunico por ejemplo siempre con mis amigos en la noche, eso me ayuda a mantener mi lenguaje y no perder mi oído cierto” (ENTG08, Comunicación Personal, marzo 2015).

“Hablo con mis amigos en Canadá a través de chat, pero más que todo por Skype, por vídeo llamadas y por Hangouts en Google. Sí, yo tengo contactos, yo mantengo hablando con ellos” (ENTG09, Comunicación Personal, marzo 2015).

Igualmente, profesionales que estudiaron o se encuentran estudiando en centros de idiomas de la ciudad utilizan el idioma inglés para comunicarse entre ellos y practicar fuera de clase. Las redes sociales como Whatsapp, Facebook, Skype y Google+ son las más utilizadas.

“Hay un grupo de Whatsapp del curso de inglés donde intentamos hablar ahí, pero todo es escrito, poco es speaking” (ENTG08, Comunicación Personal, marzo 2015).

Networking: A través del contacto con personas en el extranjero, los profesionales crean redes de trabajo que les permiten tener acceso a información en foros y grupos especializados.

“El manejar una lengua te da posibilidades de comunicarte más fácil con compañías o hacer una red de contactos que por lo general puede que no existan en el país. Te da ventajas para entender mejor las cosas en cuanto a herramientas se requiere, o tener por lo menos un campo más amplio de la concepción de tu problema, de cómo resolverlo, tú tienes varias fuentes para consultar tu problema y poderlo resolver... Sí

te va a ayudar a resolver problemas más rápidos porque como te dije, la documentación uno no la encuentra en español, o si uno encuentra las fuentes en español son bastantes precarias” (ENTG08, Comunicación Personal, marzo 2015).

Formación académica: El bilingüismo ha permitido a los profesionales entrevistados basar sus trabajos e investigaciones de los pregrados y posgrados en fuentes escritas en inglés, ya que el estado del arte y las fuentes más avanzadas y actualizadas se encuentran en ese idioma.

“Sí claro, porque en la maestría que yo estoy haciendo pues obviamente exigen tener una base bibliográfica para hacer la tesis y pues gran parte de la bibliografía que hay en general de muchos temas está en inglés” (ENTG04, Comunicación Personal, diciembre 2014).

“Yo utilicé en español fue más de contexto. Porque mi trabajo fue sobre Manizales, pero digamos que el marco teórico de mi trabajo de grado fue casi que todo, sí, 100% inglés” (ENTG06, Comunicación Personal, febrero 2015).

Turismo: Finalmente, los profesionales bilingües entrevistados aseguran usar el idioma inglés como herramienta de comunicación en sus viajes turísticos a países anglófonos o en cualquier lugar donde la lengua común no es el español.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El bilingüismo sí agrega valor a los profesionales que hablan dos o más lenguas, especialmente el idioma inglés debido a su importancia en las relaciones y los negocios internacionales. El valor agregado por el bilingüismo son las habilidades y competencias que se obtienen al aprender una lengua extranjera; las más comunes son las competencias lingüísticas, interculturales, cognoscitivas y comportamentales. Además, los profesionales bilingües son un activo intangible escaso en las organizaciones como lo demuestran los resultados obtenidos por los colombianos en los exámenes internacionales del idioma inglés. En el caso de Manizales, el bilingüismo permite a los profesionales poder comunicarse con los clientes, proveedores, e inversores extranjeros a través del uso del inglés como lengua común.

Dado que gran parte de la información, investigaciones y avances tecnológicos se encuentran escritos y desarrollados en inglés, los profesionales aportan valor a sus organizaciones al acceder a este conocimiento de manera oportuna, lo que permite el desarrollo y la innovación de los productos y procesos mejorando así la competitividad de las empresas. Igualmente, los profesionales bilingües usan el idioma inglés para utilizar software especializado que no se encuentra traducido al idioma español lo que los faculta para realizar tareas que un profesional no bilingüe no podría realizar.

De igual modo, las TIC y las redes sociales juegan un papel fundamental para que los profesionales bilingües construyan redes de trabajo internacional donde pueden intercambiar opiniones y experiencias, además de obtener ayuda a través de foros, chats, y vídeo llamadas utilizando el idioma inglés. Así mismo, las competencias lingüísticas e interculturales adquiridas por los profesionales bilingües son de suma importancia para las organizaciones puesto que los principales problemas en las relaciones internacionales radican en las diferencias culturales e idiomáticas. Sin embargo, a través del uso de las competencias culturales y comunicativas de los profesionales bilingües se logra avanzar hacia la identificación, consecución, satisfacción, y fidelización de los clientes extranjeros.

De igual manera, el bilingüismo brinda ventajas a los profesionales que buscan oportunidades laborales o de formación en el extranjero puesto que la mayoría de las ofertas laborales, programas académicos, y becas en países foráneos solicitan suficiencia en inglés como parte de sus procesos de admisión. Así mismo, estas experiencias académicas y laborales adquiridas internacionalmente agregan valor a la formación profesional debido a que se hace parte de empresas y universidades de talla mundial. En contraste, la enseñanza del idioma inglés en los centros de idiomas y en las universidades de Manizales se caracteriza por el uso de una metodología mecánica, la escasa incentivación a la práctica del inglés dentro y fuera de clase, y porque no desarrolla habilidades interculturales en los estudiantes. Es necesario que las universidades oferten módulos en inglés para cada área específica de sus programas para mejorar el nivel de suficiencia en inglés, el dominio de la terminología propia de cada programa, y el dominio de habilidades interculturales por parte de sus estudiantes.

Entre tanto, la principal motivación intrínseca para estudiar el idioma inglés proviene de un gusto y afinidad por este, mientras que la principal motivación extrínseca es el poder obtener un buen puesto en una empresa multinacional. Igualmente, es importante señalar que si bien los requerimientos del mercado laboral nacional por los profesionales bilingües, en especial el de las principales ciudades del país, hacen de esta condición una ventaja a la hora de ser contratado, los resultados obtenidos en esta investigación indican que en Manizales no es fuente de diferenciación. Ser un profesional bilingüe y trabajar en una multinacional, una gran empresa, o una organización con perfil internacional, puede generar beneficios como un mejor cargo, un mayor salario, y más probabilidades de ascender. Sin embargo, Manizales no se caracteriza por albergar un alto número de grandes empresas y multinacionales, lo que genera que los profesionales bilingües formados en la ciudad se radiquen en otras regiones del país donde se valora su bilingüismo.

El valor agregado por los recursos humanos a las organizaciones requiere principal atención por parte de la gerencia del talento humano por lo que se

sugiere continuar con esta línea de investigación. Este estudio plantea una aproximación inicial, pero es necesario realizar un estudio estadístico que sea representativo para una población determinada para comprobar los resultados. Igualmente, se sugiere llevar a cabo estudios de tipo experimental y cuasi experimental entre profesionales bilingües y no bilingües para comparar los resultados obtenidos.

ANEXOS

Anexo 1: Marco Común Europeo de Referencia en Lenguas Extranjeras

Usuario Competente	C2	<p>Es capaz de comprender con facilidad prácticamente todo lo que oye o lee. Sabe reconstruir la información y los argumentos procedentes de diversas fuentes, ya sean en lengua hablada o escrita, y presentarlos de manera coherente y resumida.</p> <p>Puede expresarse espontáneamente, con una gran fluidez y un grado de precisión que le permite diferenciar pequeños matices de significado incluso en situaciones de mayor complejidad.</p>
	C1	<p>Es capaz de comprender una amplia variedad de textos extensos y con cierto nivel de exigencia, así como reconocer en ellos sentidos implícitos. Sabe expresarse de forma fluida y espontánea sin muestras muy evidentes de esfuerzo para encontrar la expresión adecuada.</p> <p>Puede hacer un uso flexible y efectivo del idioma para fines sociales, académicos y profesionales.</p> <p>Puede producir textos claros, bien estructurados y detallados sobre temas de cierta complejidad, mostrando un uso de los mecanismos de organización, articulación y cohesión del texto.</p>
Usuario Independiente	B2	<p>Es capaz de entender las ideas principales de textos complejos que traten de temas tanto concretos como abstractos, incluso si son de carácter técnico, siempre que estén dentro de su campo de especialización.</p> <p>Puede relacionarse con habitantes nativos con un grado suficiente de fluidez y naturalidad, de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de los interlocutores.</p> <p>Puede producir textos claros y detallados sobre temas diversos, así como defender un punto de vista sobre temas generales, indicando los pros y los contras de las distintas opciones.</p>
	B1	<p>Es capaz de comprender los puntos principales de textos claros y en lengua estándar si tratan de cuestiones que le son conocidas, ya sea en situaciones de trabajo, de estudio o de ocio.</p> <p>Sabe desenvolverse en la mayor parte de las situaciones que pueden surgir durante un viaje por zonas donde se utiliza la lengua.</p> <p>Es capaz de producir textos sencillos y coherentes sobre temas que le son familiares o en los que tiene un interés personal.</p> <p>Puede describir experiencias, acontecimientos, deseos y aspiraciones, así como justificar brevemente sus opiniones o explicar sus planes.</p>

Usuario Básico	A2	<p>Es capaz de comprender frases y expresiones de uso frecuentes relacionadas con áreas de experiencia que le son especialmente relevantes (información básica sobre sí mismo y su familia, compras, lugares de interés, ocupaciones, etc.).</p> <p>Sabe comunicarse a la hora de llevar a cabo tareas simples y cotidianas que no requieran más que intercambios sencillos y directos de información sobre cuestiones que le son conocidas y habituales.</p> <p>Sabe describir en términos sencillos aspectos de su pasado y entorno, así como cuestiones relacionadas con sus necesidades inmediatas.</p>
	A1	<p>Es capaz de comprender y utilizar expresiones cotidianas de uso muy frecuente, así como, frases sencillas destinadas a satisfacer necesidades de tipo inmediato.</p> <p>Puede presentarse a sí mismo y a otros, pedir y dar información personal básica sobre su domicilio, sus pertenencias y las personas que conoce.</p> <p>Puede relacionarse de forma elemental siempre que su interlocutor hable despacio y con claridad y esté dispuesto a cooperar.</p>

Fuente: Consejo Europeo (2001)

Anexo 2: Principales exámenes internacionales de la lengua inglesa y sus equivalencias de acuerdo al MCERLE

Categoría Examen	A1	A2	B1	B2	C1	C2
BULATS	0 - 19	20 - 39	40 - 59	60 - 74	75 - 89	90 - 100
IELTS	1.0 - 2.5	3	3.5 - 4.5	5.0 - 6.0	6.5 - 7.0	7.5 - 9.0
TOEFL iBT*	≤ 30	31 - 44	45 - 60	61 - 79	80 - 120	No aplica
TOEFL cBT**	No aplica	≤ 130	133 - 170	173 - 210	213 - 247	250 - 300
TOEFL pBT***	No aplica	≤ 450	450 - 497	500 - 547	550 - 597	600 - 667
Michigan English Test MET	No aplica	≤ 39	40 - 52	53 - 63	≥ 64	No aplica
Education First EPI	0 - 33	34 - 48	49 - 62	63 - 78	79 - 93	94 - 100
*Internet Based (TOEFL iBT)						
**Computer Based (TOEFL cBT)						
***Paper Based (TOEFL pBT)						

Fuente: Creación propia

Anexo 3: Resultados Colombia y países de la región latinoamericana en el examen de Education First 2011 – 2014

País	Año				Nivel de aptitud	Cambio en la puntuación 2011 – 2014
	2011	2012	2013	2014		
Panamá	43.62	44.68	43.61	43.70	Muy bajo	(-1.63)
Venezuela	44.43	47.50	46.44	46.12	Muy bajo	(+1.69)
Costa Rica	49.15	50.15	50.23	48.53	Bajo	(-0.62)
Colombia	42.77	45.07	47.07	48.54	Bajo	(+5.77)
Chile	44.63	48.41	48.20	48.75	Bajo	(+4.12)
Brasil	47.27	46.86	50.07	49.96	Bajo	(+2.69)
México	51.48	48.60	49.91	49.83	Bajo	(-1.63)
Ecuador	44.54	47.19	46.90	51.05	Bajo	(+6.51)
Perú	44.71	50.55	49.96	51.46	Bajo	(+6.75)
Argentina	53.49	55.38	54.43	59.02	Alto	(+5.53)

Fuente: Creación propia con datos de Education First

Anexo 4: Resultados Colombia y países de la región en el examen IELTS 2012 – 2013

País	Tipo	Escucha	Lectura	Escritura	Habla	Promedio año 2012	Promedio año 2013
Colombia	Académico	6.2	6.5	5.8	6.4	6.3	6.3
	General	5.7	5.7	5.7	6.0	5.9	5.8
Brasil	Académico	6.4	6.8	6.1	6.6	6.5	6.3
	General	6.4	6.3	6.2	6.8	6.5	6.5
México	Académico	6.6	6.8	6.0	6.5	6.5	6.4
	General	6.4	6.4	6.0	6.6	6.4	6.1
Hispano hablantes	Académico	6.4	6.7	6.0	6.5	6.5	6.5
	General	6.0	6.1	5.9	6.3	6.2	6.2

Fuente: Creación propia con datos de IELTS

Anexo 5: Resultados promedio Caldas y nacional Pruebas ECAES 2007–2010

	Año	A-	A1	A2	B1	B+	Total
Nacional	2007	21,3%	33,8%	18,0%	19,7%	7,2%	100%
Caldas		19,3%	34,8%	20,0%	20,8%	5,1%	100%
Nacional	2008	29,4%	33,2%	16,1%	15,3%	5,9%	100%
Caldas		31,3%	34,9%	15,9%	14,3%	3,6%	100%
Nacional	2009	29%	29,2%	17%	18,7%	6,1%	100%
Caldas		24,3%	29,4%	19,0%	21,5%	5,8%	100%
Nacional	2010	24,9%	36,2%	16,3%	16,3%	6,3%	100%
Caldas		19,8%	36,1%	18,8%	19,2%	6,2%	100%
Promedio total años 2007 a 2010							
	Nacional	26,2%	33,1%	16,9%	17,5%	6,4%	100%
	Caldas	23,7%	33,8%	18,4%	19,0%	5,2%	100%

Fuente: Creación propia a partir de datos del ICFES

Anexo 6: Resultados promedio Caldas y nacional Pruebas Saber Pro 2011-2013

Promedio	Año	A-	A1	A2	B1	B+	Total
Nacional	2011	29,2%	31,5%	17,4%	15,5%	6,5%	100%
Caldas		18,8%	30,5%	24,7%	18,9%	7,1%	100%
Nacional	2012	23,0%	32,9%	15,9%	17,5%	10,6%	100%
Caldas		15,0%	29,9%	19,6%	24,2%	11,4%	100%
Nacional	2013	24,0%	31,7%	17,0%	17,1%	10,2%	100%
Caldas		20,9%	29,9%	19,4%	20,0%	9,7%	100%
Promedio total años 2011 a 2013							
	Nacional	25,5%	32,0%	16,7%	16,7%	9,1%	100%
	Caldas	18,2%	30,1%	21,2%	21,0%	9,4%	100%

Fuente: Creación propia a partir de datos del ICFES

Anexo 7: Enseñanza del idioma inglés en las universidades de la ciudad de Manizales para los programas de pregrado

Nombre de la IES	Número de niveles inglés	Horas por cada nivel	Total horas	Créditos	Nivel mínimo de suficiencia al finalizar el pregrado	Requisito de grado
Corporación Universitaria Remington	16	30	480	8	B1	Sí
Corporación Universitaria Luis Amigó	15	32	480	6	B1	Sí
Universidad Antonio Nariño	2	ND	ND	2	ND	No
Universidad Autónoma de Manizales	6: General 8: Negocios Internacionales	30	180: General 240: Negocios Internacionales	6: General 8: Negocios Internacionales	B1: General B2: Negocios internacionales	Sí
Universidad Católica de Manizales	6	36	216	6	B1	Sí
Universidad de Caldas	2	36	72	2	B1	Sí
Universidad de Manizales	6	40	240	12	B1	Sí
Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales	4	64	256	12	B1	Sí

Fuente: Creación propia

Anexo 8: Ficha técnica de la investigación

Encuesta	
Número de personas a las que se le envió la solicitud de diligenciamiento	47
Número de personas que respondió	20
Porcentaje de respuesta	42,55%
Número de preguntas	40
Tipo de preguntas	Selección múltiple y abiertas
Entrevista	
Tipo	Semiestructurada
Número de personas a las que se les solicitó ser entrevistadas	17
Número de personas que aceptaron ser entrevistadas	15
Porcentaje de respuesta	88,24%
Número de preguntas	Variable
Tipo de preguntas	Abiertas
Sesiones	1 - 2
Duración	12 - 41 minutos

Anexo 9: Ficha técnica de las entrevistas

Nombre de la entrevista: ENTG										
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11
Fecha del encuentro										
20/dic/1 4	20/dic/1 4	20/dic/1 4	1° 20/dic/14 2° 28/dic/14	20/ene/1 4	24/feb/1 4	05/mar/1 4	1° 8/mar/14 2° 14/mar/1 4	28/mar/1 4	06/abr/1 4	16/abr/1 4
Número de profesionales entrevistados										
1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
Número de sesiones										
1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
Duración del encuentro										
14:43	9:31	8:02	1° 20:37 2° 12:23	23:26	30:12	35:11	1° 5:35 2° 29:28	27:22	16:28	7:23
Uso de la entrevista dentro del trabajo escrito										
Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No
Aportes en cuanto al proceso enseñanza – aprendizaje del idioma inglés										
Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No
Aportes al tema “Uso del idioma inglés en el desarrollo de sus actividades laborales”										
Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Aportes al tema “bilingüismo como valor agregado al profesional”										
Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No
Aportes en cuanto tema “Problemas comunicativos e interculturales con personas extranjeras”										
Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No
Aportes al tema “Uso del idioma inglés en la vida personal”										
Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Fuente: Creación propia

BIBLIOGRAFÍA

Abutalebi, J. & Weekes, B. S. (2014). The Cognitive Neurology of Bilingualism in the Age of Globalization. Hindawi Publishing Corporation. **2014**: 1 - 3.

Acerenza, M. Á. (1997). Marketing internacional. México D.F., Editorial Trillas.

Adams, J., Khan, H. T. A., Raeside, R. & White, D. I. (2007). Research Methods for Graduate Business and Social Science Students. India, S. P. New Delhi, SAGE Publications India.

Almada Santos, F. C., Ribeiro Carpinetti, L. C. & Alves Gonçalves, M. (1997). Contribuições de recursos humanos para a competitividade em qualidade: estudo de casos. RAC. Revista de Administração Contemporânea. **3**: 121-140.

Alred, G. & Byram, M. (2002). Becoming an Intercultural Mediator: A Longitudinal Study of Residence Abroad. Journal of Multilingual and Multicultural Education. **23**.

Andreu, R. & Sieber, S. (1999). La gestión integral del conocimiento y del aprendizaje. Economía industrial.

Araújo Quiroz, C. B. (2103). Bilingüismo: Herramienta Clave en el Contexto Universitario. Revista en Historia de la Educación Latinoamericana 15.

Archila, P. A. (2013). La Argumentación y sus aportes a la enseñanza bilingüe de las ciencias. Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias. **10**: 403-423.

Ardila, A. (2012). Ventajas y desventajas del bilingüismo. Forma y Función. **25**: 99-114.

Austin, J. L. (1962). How to do Things With Words. House, A. London, Oxford University Press.

Balfour, D. L. & Mesaros, W. (1994). Connecting the Local Narratives: Public Administration as a Hermeneutic Science. Public Administration Review. **54**: 559 - 564.

Baltar, F. & Gorjup, M. T. (2012). Muestreo Mixto Online: Una Aplicación en Poblaciones Ocultas. Intangible Capital. 8.

Bialystok, E., Craik, F. I. M. & Luk, G. (2012). Bilingualism: consequences for mind and brain. Trends in Cognitive Sciences. **16**: 240-250.

Bryman, A. (2004). Qualitative research on leadership: A critical but appreciative review. The Leadership Quarterly. **15**: 35 - 36.

Burgelman, R. A. (2009). Combining Grounded Theorizing and Historical Methods: A Proposal to Strengthen the Power of Qualitative Research. Research Paper Series: Stanford University. **18**.

Calderón Hernández, G. (2003). Dirección de recursos humanos y competitividad. Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. **22**.

Calderón Hernández, G. (2005). Aprender a investigar investigando. Manizales, Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales, Editorial Zapata.

Calderón Hernández, G., Álvarez Giraldo, C. M. & Naranjo Valencia, J. C. (2006). Gestión humana en las organizaciones un fenómeno complejo: evolución, retos, tendencias y perspectivas de investigación. Cuadernos de Administración. **19**: 225-254.

Calderón Hernández, G., Naranjo Valencia, J. C. & Álvarez Giraldo, C. M. (2007). La Gestión Humana en Colombia: Características y tendencias de la práctica y de la investigación. Estudios Gerenciales. **23**: 39-64.

Calderón Hernández, G., Cuartas Castaño, J. & Álvarez Giraldo, C. M. (2009). Transformación organizacional y prácticas innovadoras de gestión humana. Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. **19**.

Calderón Hernández, G., Naranjo Valencia, J. C. & Álvarez Giraldo, C. M. (2010). Gestión humana en Colombia: roles, prácticas, retos y limitaciones. Gestión humana y contexto competitivo. Bogotá, Acip: 1-22.

Canals, J. (1994). La internacionalización de la empresa: Cómo evaluar la penetración en mercados exteriores. Madrid – España, McGraw – Hill.

Centro de Comercio Internacional (2002). La clave del comercio: Libro de respuestas para pequeños y medianos exportadores. OMC Programa de Mejoramiento de la Competitividad para Pymes. Bogotá, Centro de Comercio Internacional.

Chamorro Mera, A. & Tato Jiménez, J. L. (2005). Globalización y Competitividad de las empresas: Los Recursos Humanos. Análisis Económico. **20**: 167-186.

Coffey, A. & Atkinson, P. (2003). Encontrar el Sentido a los Datos Cualitativos. Medellín, Colombia, Editorial Universidad de Antioquia.

Congreso de Colombia (1992). Ley 30. Fundamentos de la Educación Superior.

- Congreso de Colombia (2002). Ley 789 de 2002. Congreso de Colombia.
- Congreso de Colombia (2012). Ley 749 de 2012. Congreso de Colombia: 5.
- Consejo Europeo (2001). Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: Aprendizaje, Enseñanza, Evaluación. Madrid, Artes Gráficas Fernández.
- Cortés, E. C. & Sáez, P. Z. (2007). La dirección de Recursos Humanos en organizaciones inteligentes. Una evidencia empírica desde la dirección del conocimiento. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. **13**.
- Cruz Arcila, F. (2007). Broadening Minds: Exploring Intercultural Understanding in Adult EFL Learners. Colombian Applied Linguistics Journal. **9**: 144-173.
- Crystal, D. (1985). What is Linguistics. Arnold, E. London, Harmondsworth: Penguin.
- da Costa Ferreira Mendonça, P. V. & de Souza Fleith, D. (2005). Relação Entre Criatividade, Inteligência e Autoconceito em Alunos Monolíngües e Bilíngües. Psicologia Escolar e Educacional. **9**: 59-70.
- Davies, J. (2010). Thorie Du Management: Une Approche Systemique Pour Comprendre Les Pratiques Et Les Comportements Des Managers. VSE: Vie & Sciences De L'entreprise: 95 - 117.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE (2005). Proyecciones de Poblaciones Municipales por Área 2005 - 2020. DANE. Bogotá D.C., DANE.
- Departamento Nacional de Planeación (2011). Plan Nacional de Desarrollo 2010 - 2014 "Prosperidad para todos": Tomo I. Más empleo, menos pobreza y más seguridad. Bogotá D.C., Imprenta Nacional de Colombia.
- Díaz, L. V. (2007). Gestión del conocimiento y del capital intelectual: Una forma de migrar hacia empresas innovadoras, productivas y competitivas Revista Escuela de Administración de Negocios. **61**.
- Díaz Sánchez, G. & Álvarez Pérez, H. J. (2013). Neurociencia y bilingüismo: efecto del primer idioma. Educación y Educadores. **16**: 209-228.
- Edmonds, L. A. (2012). Correlates and Cross-Linguistic Comparisons of Informativeness and Efficiency on Nicholas and Brookshire Discourse Stimuli in Spanish/English Bilingual Adults. Journal of Speech, Language, and Hearing Research. **56**: 1298–1313.

- Education First EF (2011). English Proficiency Index EPI 2011.
- Education First EF (2012). English Proficiency Index EPI 2012.
- Education First EF (2013). English Proficiency Index EPI 2013.
- Education First EF (2014a). EF English Proficiency Index EPI 2014.
- Education First EF (2014b). EF English Proficiency Index for Companies (EF EPI-c), Education First. **2**.
- Educational Testing Services ETS (2014). Test and Score Data Summary for TOEFL iBT Tests. ETS. Princeton New Jersey, U.S.A.
- Entrepreneurs Colombia EC (2012). Construcción de estrategias para afrontar el nuevo entorno de Apertura Comercial colombiano. Manizales, Alcaldía de Manizales.
- Fairclough, N. (2003). *Analysing Discourse: Textual Analysis for Social Research*. Routledge. Lancaster.
- Fairclough, N. (2008). El análisis crítico del discurso y la mercantilización del discurso público: Las universidades. Discurso y Sociedad. **2**: 170-185.
- Fuentes, J. N. (2004). Supervision in Bilingual Counseling: Service Delivery, Training, and Research Considerations. Journal of Multicultural Counseling and Development. **32**: 84-94.
- García León, D. L. & García León, J. E. (2014). Educación bilingüe y pluralidad: reflexiones entorno de la interculturalidad crítica. Cuadernos de Lingüística Hispánica. **23**: 49 - 65.
- García Martín, M. J. (2012). Análisis de los Modelos Curriculares Bilingües y de Inmersión en una Sociedad Multilingüe y Multicultural. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. **10**: 78-102.
- González Fernández, L. (2002). Gestión del conocimiento y gestión de recursos humanos: una convergencia necesaria. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. **18**.
- Grosjean, F. (2014). Bicultural bilinguals. International Journal of Bilingualism: 1–15.
- Guerra, E. E. (2007). Bilingüismo: hallazgos y repercusiones metodológicas en neurociencias. Revista Chilena de Neuropsicología. **2**: 44-55.

Hagen, L. K. (2008). The Bilingual Brain: Human Evolution and Second Language Acquisition. Evolutionary Psychology. **6**: 43-63.

Hager, M. (2010). The language learner and culture in doing business. Pennsylvania State University. Pennsylvania.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Taham, R. L. & Black, W. C. (2004). Análisis Multivariante. Quinta Edición. Gómez Suárez, M. Madrid, Pearson - Prentice Hall.

Harzing, A.-W., Koster, K. & Magner, U. (2010). Babel in business: The language barrier and its solutions in the HQs – Subsidiary relationship. Journal of world business.

Hay, C. (2011). Interpreting Interpretivism Interpreting Interpretations: The New Hermeneutics of Public Administration. Public Administration. **89**: 167–182.

Henley, A. & Eleri Jones, R. (2005). Earnings and Linguistic Proficiency in a Bilingual Economy. The Manchester School. **73**: 300–320.

Herazo Rivera, J. D., Jerez Rodríguez, S. & Lorduy Arellano, D. (2012). Opportunity and Incentive for Becoming Bilingual in Colombia: Implications for Programa Nacional de Bilingüismo. Íkala, Revista de Lenguas y Cultura. 17.

Hernández Sánchez, B. Y. (2012). La Selección de Personal, Algunas Consideraciones Frente a sus Prácticas. Semestre Económico. **15**: 173-186.

Hidalgo Díez, E. & Manzano Díaz, M. (2014). El Proceso De Comprensión En Una Lengua Extranjera: Una Propuesta Para Evaluar Estrategias De Lectura. Educación XXI. 17.

Hidalgo F, C. (1995). Introducción a los negocios internacionales edición bilingüe Inglés - Español. México D.F., Editorial Limusa.

Ibrahim, R., Shoshani, R., Prior, A. & Share, D. (2013). Bilingualism and Measures of Spontaneous and Reactive Cognitive Flexibility. Scientific Research. **4**: 1 - 10.

ICFES Interactivo (2014). Resultados Agregados Pruebas Saber Pro. Ministerio de Educación Nacional. Bogotá D.C. **2014**.

IELTS (2013). International Language Testing Service. **2013**.

Janés Carulla, J. (2006). Las actitudes hacia las lenguas y el aprendizaje lingüístico. Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado. **20**: 117-132.

Jarillo, J. C. & Martínez, J. (1994). Estrategia internacional: Más allá de la exportación. Santa fe de Bogotá, McGraw – Hill.

Jones, L. & Alexander, R. (2007). *New International Business English*. Cambridge University Press. Edinburgh.

Krashen, S. D. (1981). *Second Language Acquisition and Second Language Learning*. University of Southern California, Pergamons Press Inc.

Leikin, M. (2012). The effect of bilingualism on creativity: Developmental and educational perspectives. International Journal of Bilingualism. **17**: 431–447.

López Herrera, F. & Salas Harms, H. (2009). La Investigación Cualitativa en Administración. Cinta de Moebio. **35**.

Luján Tubio, M., Allen, N., Valencia, L. & Clavijo Olmos, B. (2013). Using English in Colombian Companies: A pathway to internationalization and increased productivity. Cuaderno de Investigación: 5 - 17.

Mabrouk, A. (2011). The Value Added of the Human Resource Function of the Enterprise. Monarch Management Review. **1**: 1-24.

Mahadi, T. S. & Moghaddas, S. J. (2012). Language and Culture. *International Journal of Humanities and Social Science*. 17.

Maldonado Cañón, K. D. (2007). La interculturalidad de los negocios internacionales. Universidad y Empresa. **6**: 261-291.

Marrewijk, M. v. & Timmers, J. (2002). Human Capital Management: New Possibilities in People Management. Journal of Business Ethics. **44**.

Martínez, M. C., Álvarez, D. I., Hernández, F., Zapata, F. & Castillo, L. C. (2004). *Discurso y Aprendizaje*. Cátedra UNESCO MECEAL: Lectura y Escritura - Sede Colombia. Cali, Colombia, Unidad de Artes Gráficas de la Facultad de Humanidades de la Universidad del Valle.

McBride, K. (2009). Percepciones Estudiantiles Sobre Las Técnicas Utilizadas en la Enseñanza del Inglés Como Lengua Extranjera. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*. 2.

Meersohn, C. (2005). Intoducción a Teun Van Dijk: Análisis de Discurso. Cinta de Moebio. **24**: 1-16.

Mesaros, W. & Balfour, D. L. (1993). Hermeneutics, Scientific Realism, And Social Research: Toward a Unifying Paradigm for Public Administration. Administrative Theory & Praxis. **15**: 15 - 36.

Mihi Ramírez, A. (2008). Un análisis de la gestión de la calidad total y de la gestión del conocimiento como fuente de ventajas competitivas. Universidad & Empresa. 7.

MinCIT (2014). Reporte de Mipymes Febrero de 2014. Dirección de Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Bogotá D.C., Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

MinCit (2015). Certificados ispeak: Manizales. Ministerio de Comercio Industria y Turismo. Bogotá D.C. **2015**.

Ministerio de Comercio Industria y Turismo (2012a). Tratado de libre Comercio entre Colombia y Estados Unidos: El Abecé. El Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos. Bogotá, ProExport.

Ministerio de Comercio Industria y Turismo (2012b). Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos fascículo 1. Ministerio de Comercio Industria y Turismo. Bogotá, ProExport.

Ministerio de Comercio Industria y Turismo (2012c). Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos Fascículo 2: Manufacturas. Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos. Bogotá, ProExport.

Ministerio de Comercio Industria y Turismo (2012d). Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos fascículo 3: Agroindustria. Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos. Bogotá, ProExport.

Ministerio de Comercio Industria y Turismo (2012e). Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos Fascículo 4: Servicios, compras públicas, propiedad intelectual y productos étnicos. Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos. Bogotá, ProExport.

Ministerio de Comercio Industria y Turismo (2012f). Cartilla Oportunidades de Negocios Colombia - Unión Europea. Bogotá, ProExport.

Ministerio de Educación Nacional (1988). Cultura y Lengua. Plan de Universalización de la Educación Primaria. MEN. Bogotá D.C.

Ministerio de Educación Nacional (2005). Programa Nacional de Bilingüismo Colombia 2004 - 2019: Inglés como lengua extranjera. Una estrategia para la competitividad. Bogotá D.C.

Montilla Barreto, I. (2003). La Calidad de la Enseñanza Universitaria. Departamento de Pedagogía. Trujillo, Venezuela, Universidad de los Andes. **PhD**.

Myers, M. D. (2008). Overview of Qualitative Research. Qualitative Research in Business & Management. Publications, S.

Observatorio Laboral del Ministerio de Educación (2014). Vinculación 2013 - Ingreso y Taza de Cotizantes por Nivel de Formación. Bogotá, Ministerio de Educación Nacional.

Ogliastri, E. (2000). El estilo negociador de los latinoamericanos. Una investigación cualitativa. Academia. Revista Latinoamericana de Administración. **25**: 43-58.

Orellana, L. (2001). Estadística Descriptiva. Buenos Aires.

Paramo Morales, D. (2011). Cultura y Negocios Internacionales. Pensamiento y Gestión. **30**: vii-xiv.

Pardo Abril, N. G. (2012). Análisis Crítico del Discurso: Conceptualización y Desarrollo. Cuadernos de Lingüística Hispánica. **19**: 41-62.

Pardo Abril, N. G. (2013). Cómo hacer análisis crítico de discurso. Una perspectiva Latinoamericana. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Ciencias Humanas. Departamento de Lingüística. Bogotá, OPR-Digital.

Pizarro, C. J. (2004). La emoción en los pacientes bilingües: El fenómeno de la resonancia emocional disminuida. Terapia Psicológica. **22**: 17-23.

Porter, M. E. (2002). Ventaja competitiva. Creación y Sostenimiento de un Desempeño Superior. México D.F., Grupo Editorial Patria.

Procomer (2010). La Clave del Comercio. Barreras Arancelarias y Barreras No Arancelarias. San José, Costa Rica.

Puntoni, S., De Langhe, B. & Van Osselaer, S. M. J. (2008). Bilingualism and the Emotional Intensity of Advertising Language. Journal Of Consumer Research. **35**: 1012-1025.

Putra Pratama, A. & Feizal Firman, A. (2010). Exploring the Use of Qualitative Research Methodology in Conducting Research in Cross Cultural Management. The International Journal of Interdisciplinary Social Sciences. **5**: 9.

Quivy, R. & Campenhoudt, L. V. (2001). Manual de Investigación en Ciencias Sociales. Editorial LIMUSA. México D.F., Grupo Noriega Editores.

Ragin, C. C. (2002). La Construcción de la Investigación Social. Panamericana. Bogotá, Formas e Impresos S.A.

Ragin, C. C., Nagel, J. & White, P. (2004). Workshop on Scientific Foundations of Qualitative Research. National Science Foundation. Los Angeles: 147.

Ruiz Ruiz, J. (2012). El grupo triangular: reflexiones metodológicas en torno a dos experiencias de investigación. EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales. **24**: 141-162.

Salas, H. (2011). Investigación Cuantitativa (Monismo Metodológico) y cualitativa (Dualismo Metodológico): El Status Epistémico de los Resultados de la Investigación en las Disciplinas Sociales. Cinta moebio. **40**: 1-21.

Sánchez Solarte, A. C. & Obando Guerrero, G. V. (2008). Is Colombia Ready for "Bilingualism"? Profile Issues in Teachers' Professional Development. **9**: 181-195.

Sapir, E. (1921). Language: An Introduction to the Study of Speech New York, Hartcourt.

Saussure, F. (1945). Curso de Lingüística General. Alonso, A. Buenos Aires, Editorial Losada. **Vigesimocuarta Edición**.

Schmidt Godoy, A. (1995a). A Pesquisa Qualitativa e Sua Utilização em Administração de Empresas. Revista de Administração de Empresas. **35**: 65-71.

Schmidt Godoy, A. (1995b). Introdução à Pesquisa Qualitativa e suas Possibilidades. Revista de Administração de Empresas. **35**: 57-63.

Schmidt Godoy, A. (1995c). Pesquisa Qualitativa: Tipos Fundamentais. Revista de Administração de Empresas. **35**: 20 - 29.

Scollon, R., Scollon Wong, S. & Jones, R. H. (2012). Intercultural Communication: A Discourse Approach. Third Edition. Blackwell, B. Chichester U.K., John Wiley & Sons, Inc.

Shin, H.-j. & Alba, R. (2009). The Economic Value of Bilingualism for Asians and Hispanics. Sociological Forum. **2**: 254-275.

SNIES (2014). Inscritos en Educación Superior Colombia 2000 - 2013. Sistema Nacional de Información de la Educación Superior. Bogotá D.C., Ministerio de Educación Nacional MEN.

Stern Steward & Co. (2000). EVA & Strategy. Stern Steward & Co. Research. **April 2000**: 1-20.

Stocco, A., Yamasaki, B., Natalenko, R. & Prat, C. S. (2014). Bilingual brain training: A neurobiological framework of how bilingual experience improves executive function. International Journal of Bilingualism. **18**: 67–92.

Tejada Sánchez, I. (2012). Hacia una Redefinición del Bilingüismo a través de Algunos Mitos. Lenguaje. **40**.

Terpstra, V. & Kenneth, D. (1985). The cultural environment of international business. Cincinnati – Ohio, South – western publishing co.

The Merriam - Webster Incorporated (2004). Proficiency. The Merriam - Webster Dictionary. Mish, F. C. Springfield - Massachusetts, Morse, Jonh M.

Ulrich, D. (1997). Measuring Human Resources: An Overview of Practice and a Prescription for Results. Human Resource Management. **36**: 303-320.

Ussa Álvarez, M. d. C. (2011). Aprendizaje de lenguas extranjeras y su relación con el contexto. Cuadernos de Lingüística Hispánica. 17.

Valencia Rodríguez, M. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. Entramado. **1**: 20-33.

Van Dijk, T. A. (1977). Text and Context: Explorations in the Semantics and Pragmatics of Discourse. New York, Longman.

Van Dijk, T. A. (1980). Macrostructures: An Interdisciplinary Study of Global Structures in Discourse, Interaction, and Cognition. Hillsdale, New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates.

Van Dijk, T. A. & Kintsch, W. (1983). Strategies of Discourse Comprehension. New York, Academic Press.

Van Dijk, T. A. (1992). La ciencia del texto. Un enfoque interdisciplinario. Buenos Aires, Ediciones Paidós Ibérica, S.A.

Van Dijk, T. A. (1996). Estructuras Y Funciones Del Discurso: Una introducción interdisciplinaria a la lingüística del texto y a los estudios del discurso. México D.F., Siglo Veintiuno Editores.

Van Dijk, T. A. (2000). Ideology and discourse: A Multidisciplinary Introduction. Barcelona, Universitat de Barcelona.

Van Dijk, T. A. (2003). Contextual knowledge management in discourse production. Madrid: 72-99.

Vermont Department of Education (2005). Definition of Proficiency for ACTFL and ASLTA Language Testing. Vermont, Virginia.

Villegas, M. (1993). Las disciplinas del discurso: Hermenéutica, semiótica y análisis textual. Anuario de Psicología. **59**: 19-60.

Vygotsky, L. S. (1978). Pensamiento y Lenguaje. Madrid, Paidós.

Wattendorf, E., Festman, J., Westermann, B., Keil, U., Zappatore, D., Franceschini, R., Luedi, G., Radue, E.-W., Münte, T. F., Rager, G. & Nitsch, C. (2014). Early bilingualism influences early and subsequently later acquired languages in cortical regions representing control functions. International Journal of Bilingualism. **18**: 48–66.

Yeung, A. K. & Berman, B. (1997). Adding value value through human resources: Reorienting Human Resources measurement to drive business performance. Human Resource Management. **36**: 321–335.

Zhu, P. (2012). Translation Problems In Global Business And Their Counter-Measures. Journal for Global Business Education: 11-24.