Inglés, multilingüismo y tecnología: Su rol en la comunicación laboral contemporánea

Rosa Maya Sciortino Contreras[1]
Universidad de Los Andes, Mérida. Venezuela
mayasciortino@gmail.com
https://orcid.org/0000-0003-1613-8074

Resumen

El lenguaje se ha convertido en un recurso estratégico en la economía digital y en el trabajo global. Este artículo analiza el papel del inglés, el multilingüismo y las tecnologías lingüísticas en la comunicación laboral, a partir de una revisión sistemática de literatura publicada entre 2010 y 2025. Los hallazgos confirman que el inglés funciona como lengua franca indispensable para la empleabilidad y la integración en redes internacionales, aunque su hegemonía también reproduce desigualdades y exclusiones. La gestión consciente del multilingüismo, mediante políticas lingüísticas corporativas, capacitación y apoyos transitorios, se presenta como vía para equilibrar eficiencia y equidad. Asimismo, la traducción automática y la inteligencia artificial generativa emergen como herramientas transformadoras que incrementan la productividad y la colaboración, aunque requieren supervisión humana y auditorías éticas para mitigar sesgos y riesgos de dependencia. En conjunto, el estudio subraya la centralidad del lenguaje en los dilemas de equidad, identidad y justicia social del futuro laboral.

Palabras clave: inglés global, multilingüismo, inteligencia artificial, discurso, comunicación laboral.

English, Multilingualism, and Technology: Their Role in Contemporary Workplace Communication

Abstract

Language has become a strategic resource in the digital economy and the global workplace. This article analyses the role of English, multilingualism, and language technologies in workplace communication, based on a systematic review of literature published between 2010 and 2025. The findings confirm that English functions as an indispensable lingua franca for employability and integration into international networks, although its hegemony also reproduces inequalities and exclusions. Conscious management of multilingualism, through corporate language policies, training, and transitional support, is presented as a way to balance efficiency and equity. Likewise, machine translation and generative artificial intelligence are emerging as transformative tools that increase productivity and collaboration. However, they require human oversight and ethical audits to mitigate biases and risks of dependency. Overall, the study underscores the centrality of language in the dilemmas of equity, identity, and social justice in the future of work.

Keywords: *global English, multilingualism, artificial intelligence, discourse, workplace communication.*

Recibido: 10-12-25
Revisado: 24-01-26
Aceptado: 29-03-26

¿Cómo citar este artículo? - How to cite this article?

Sciortino, C. (2026). Inglés, multilingüismo y tecnología: Su rol en la comunicación laboral contemporánea. *Revista Visión Gerencial,* 25, Nº Especial, 106-114. http://erevistas.saber.ula.ve/visiongerencial

[1] Licenciada Idiomas Modernos - Inglés, italiano, francés traducción- (Universidad de Los Andes, 2011), Estudios Interdisciplinarios en idiomas modernos, enseñanza de lenguas extranjeras, letras clásicas y medicina (Universidad de Los Andes, 2012). Magister en Lingüística (Universidad de Los Andes, 2017). Profesora e investigadora adscrita a la Catedra Socio Humanísticas, Departamento de Ciencias Administrativas, Escuela de Administración y Contaduría, FACES-ULA.

1. Introducción

En el contexto de la economía digital y de la globalización, el lenguaje se ha convertido en un recurso estratégico de primer orden para las organizaciones y los individuos. Entre las múltiples lenguas utilizadas en la comunicación internacional, el inglés se ha consolidado como lengua franca de negocios, ciencia y tecnología, al punto de ser considerado un requisito casi universal para la empleabilidad en sectores estratégicos (Cambridge English & QS, 2016; Seidlhofer, 2011). Sin embargo, este predominio plantea tensiones: mientras abre puertas al mercado global, también corre el riesgo de reforzar desigualdades y exclusiones (Pennycook, 2010; Blommaert, 2010).

Paralelamente, el multilingüismo adquiere una relevancia creciente en el contexto laboral diverso y multicultural del siglo XXI. La capacidad de comunicarse en múltiples idiomas se considera una habilidad clave que contribuye a la empleabilidad, a la innovación y a la inclusión (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2021). Teóricos de la comunicación global, como Manuel Castells, sugieren que en la "sociedad red" las organizaciones y redes globales se expanden a través de códigos de comunicación compartidos, entre los cuales el idioma común es clave para permitir la interacción eficiente entre personas de distintos contextos (Castells, 2009). Esto implica que, en la economía digital, contar con un idioma compartido (a menudo el inglés) puede ser habilitador de colaboraciones transnacionales, siempre y cuando todos los participantes tengan las competencias para usarlo. De lo contrario, se corre el riesgo de brechas lingüísticas que reproduzcan desigualdades.

Al mismo tiempo, la tecnología está transformando radicalmente la comunicación en el trabajo. Las herramientas digitales, desde plataformas de mensajería y videoconferencia hasta avanzados sistemas de traducción automática por inteligencia artificial, prometen derribar barreras idiomáticas y conectar a equipos globales en tiempo real (MIT Technology Review, 2023; TFE Times, 2025). Sin embargo, estas mismas tecnologías plantean interrogantes críticas. Por un lado, reflejan ciertos supuestos culturales y pueden amplificar sesgos existentes (por ejemplo, traduciendo términos de forma estereotipada o teniendo menor precisión en idiomas o acentos menos representados en los datos de entrenamiento) (Xu, Liu, & Neubig, 2021; Koenecke et al., 2020). Por otro lado, el uso generalizado de la traducción automática ha generado debates sobre la posible deshumanización de la comunicación y la pérdida de matices culturales y emocionales en la interacción laboral. En este sentido, la teoría de la Construcción Social de la Tecnología (SCOT) nos recuerda que el desarrollo y adopción de las herramientas tecnológicas no son procesos neutros, sino que están moldeados por decisiones sociales, intereses y valores (Bijker & Pinch, 1984).

Frente a estos desarrollos, este artículo adopta una postura favorable hacia el aprendizaje del inglés y de otros idiomas como estrategia tanto inclusiva como competitiva en la economía digital contemporánea. La hipótesis central es que promover el bilingüismo o multilingüismo, apoyado por el uso crítico e inteligente de la tecnología lingüística, puede democratizar la comunicación en el trabajo, ampliando la participación de diversos grupos y mejorando la productividad de las organizaciones. Sin embargo, tal promoción debe ir acompañada de una comprensión profunda de las dinámicas de poder lingüístico y de esfuerzos para mitigar los posibles efectos excluyentes que la hegemonía del inglés puede acarrear.

Para abordar estas cuestiones, el artículo se estructura en secciones que reflejan los hallazgos temáticos de una revisión documental. En la Metodología, se detalla el enfoque de revisión utilizado. A

continuación, en Resultados y Discusión, se examinan cinco ejes temáticos: (1) Habilidades lingüísticas y mercado laboral; (2) Tecnología lingüística y transformación del trabajo; (3) Multilingüismo, inclusión y desempeño organizacional; (4) Plataformas digitales y trabajo multilingüe; y (5) Tendencias macro y proyecciones. Dentro de estas secciones se incorporan estudios de caso documentados que ilustran los puntos clave —por ejemplo, la adopción del inglés como idioma oficial en la corporación japonesa Rakuten, o el uso de traducción automática en equipos globales de soporte al cliente—. Finalmente, la sección de Conclusiones resume los hallazgos, reflexiona críticamente sobre ellos y ofrece recomendaciones sobre políticas y prácticas lingüísticas en el ámbito laboral digital.

En suma, en un mundo laboral cada vez más interconectado, la competencia lingüística y la tecnología se entrelazan configurando nuevas oportunidades y desafíos. Este artículo busca aportar una visión comprehensiva y fundamentada de este panorama, argumentando que la capacitación en idiomas, la conciencia crítica sobre el lenguaje y el despliegue responsable de la tecnología pueden converger para fomentar una comunicación laboral más inclusiva, eficaz y humana en la economía digital global.

2. Metodología

Este trabajo se basa en una revisión documental sistemática de fuentes académicas y especializadas, siguiendo un enfoque de revisión integrativa orientado a recopilar, evaluar y sintetizar el estado del conocimiento sobre idiomas, comunicación laboral y tecnología. A continuación, se describen los elementos clave de la metodología empleada:

- **Alcance temporal**: la búsqueda abarcó principalmente publicaciones del periodo 2010–2025, para capturar desarrollos recientes en la economía digital y en tecnologías lingüísticas. Se incluyeron documentos sin restricciones en el idioma, con el fin de incorporar perspectivas globales y regionales.
- **Fuentes y bases de datos**: Scopus, Web of Science y Google Académico; repositorios de ciencias sociales y lingüística; informes de la Organización Internacional del Trabajo OIT, e institutos como McKinsey; artículos de *MIT Technology Review* y *Harvard Business Review*; datos estadísticos de Statista fueron incluidos en este artículo.
- **Estrategia de búsqueda**: palabras clave en español e inglés; operadores booleanos; búsqueda avanzada y muestreo en "bola de nieve".
- **Criterios de selección**: en la selección de los artículos se dio prioridad a aquellos que abordaban la intersección entre idiomas y mundo laboral y/o la incorporación de tecnología en la comunicación lingüística; exclusión de trabajos puramente didácticos sin contexto laboral o puramente técnicos sin análisis social.
- **Evaluación y análisis**: evaluación crítica del rigor, relevancia y actualidad; extracción en formato de matriz (ideas principales, evidencias e implicaciones); codificación temática para derivar categorías (ventajas del inglés, discriminación lingüística, impacto de la traducción automática, políticas corporativas, sesgos algorítmicos).
- **Fundamentación teórica**: Fairclough (2001, 2006), Castells (1996, 2009) y SCOT (Bijker & Pinch, 1984).

3. Resultados

La revisión de la literatura se centró en el periodo comprendido entre 2010 y 2025, lo que permitió capturar tanto los debates iniciales sobre el valor económico de las lenguas como la irrupción más reciente de las tecnologías lingüísticas basadas en inteligencia artificial (IA). La estrategia metodológica combinó la búsqueda avanzada en Scopus, Web of Science y Google Scholar, el muestreo en "bola de nieve" a partir de artículos clave, y la inclusión de informes de organismos

internacionales (OIT) y de consultoras estratégicas (McKinsey, CSA Research).
Se establecieron criterios de inclusión orientados a priorizar:

- Estudios sobre el impacto económico y laboral de las competencias lingüísticas.
- Investigaciones empíricas y teóricas sobre multilingüismo, confianza y desempeño en organizaciones internacionales.
- Análisis de la traducción automática y la IA generativa en relación con productividad, comercio y organización del trabajo.
- Informes institucionales que aportan una visión macroeconómica y prospectiva sobre las tendencias del empleo y las competencias comunicativas.

De forma complementaria, se excluyeron trabajos orientados a la enseñanza de lenguas sin relación con contextos laborales y estudios técnicos de procesamiento del lenguaje natural sin análisis social ni económico. A continuación, se presentan los resultados agrupados en categorías. La tabla 1 resume los artículos incluidos en este estudio.

Tabla 1. Artículos incluidos en el estudio y hallazgos principales

Autor/fuente	Método	Hallazgos	Implicación
Ridala (2020)	Meta-análisis	Primas salariales variables por idioma y sector	El capital lingüístico no es homogéneo
Ginsburgh & weber (2020)	Revisión teórica/empírica	La diversidad lingüística incide en productividad	Lenguas como recurso económico estructural
Brynjolfsson et al. (2019)	Cuasi-experimental	+17.5% exportaciones por ta	Comercio internacional
Li et al. (2023)	Ensayo de campo	+14% productividad en call centers	Productividad laboral
Mckinsey (2023)	Informe consultoría	Flujos lingüísticos más expuestos a IA	Tendencias macro
CSA research (2022–2024)	Informes sectoriales	Expansión ta + post-edición	Industria lingüística
Neeley (2012, 2017)	Estudio de caso	Englishnization: inclusión/exclusión	La lengua impacta la equidad
Luo & Shenkar (2017)	Marco teórico	Lengua como eje de poder	El idioma define jerarquías
Tenzer & Pudelko (2020)	Estudio empírico	Inglés afecta confianza y emociones	La lengua como dimensión emocional
Wang et al. (2020)	Estudio de campo	Plataformas amplifican barreras	Riesgo de exclusión
Tenzer et al. (2017)	Estudio cualitativo	Plataformas = coordinación y desigualdad	Ambivalencia del digital
Oit (2021)	Informe global	Teletrabajo fragmenta lo lingüístico	Necesidad de políticas inclusivas
Oit (2025)	Informe global	Importancia creciente de habilidades comunicativas	Perspectiva macro
Mckinsey (2023)	Informe consultoría	IA generativa impacta tareas lingüísticas	Futuro del trabajo
Noy & Zhang (2023)	Experimento	IA percibida como más empática	Desafíos éticos

Fuente: Ellaboración propia

Habilidades lingüísticas y mercado laboral

La literatura reciente confirma que el capital lingüístico es un recurso económico tangible, aunque sus beneficios son heterogéneos. El informe English at Work (Cambridge English & QS, 2016) presenta datos globales: en países no anglófonos, el 50% de los empleadores otorga salarios más altos o ascensos más rápidos a quienes dominan el inglés, y estudios citados en el informe sugieren que esas competencias pueden representar entre un 30% y 50% más de ingresos. Además, casi la mitad de los empleadores exigen un nivel avanzado de inglés, especialmente en sectores como derecho, banca y medios de comunicación. Ridala (2020), mediante un meta-análisis de estudios en diferentes países, concluye que las competencias en una segunda lengua se asocian con primas salariales que varían del 2% al 15%, dependiendo de la lengua adquirida, la región geográfica y el sector productivo. El inglés, el alemán y el chino tienden a otorgar las mayores ventajas en contextos internacionales, mientras que lenguas regionales generan beneficios más modestos.

Ginsburgh y Weber (2020), ofrecen un marco conceptual más amplio. Para estos autores, las lenguas deben considerarse un factor productivo, al igual que el capital humano o tecnológico. No obstante, destacan un aspecto ambivalente: la diversidad lingüística en un país o empresa puede ser fuente de innovación y creatividad, pero también de ineficiencia, si los costos de traducción, coordinación y comunicación superan los beneficios.

En conjunto, estos estudios refuerzan la idea de que las lenguas son un activo estratégico para individuos y organizaciones, cuya rentabilidad depende tanto de la demanda de idiomas específicos en el mercado laboral como de la capacidad institucional para gestionar la diversidad lingüística.

Uno de los hallazgos más consistentes es el papel disruptivo de la traducción automática (TA) y la IA generativa en la reorganización del trabajo.

Brynjolfsson, Hui y Liu (2019) aportan evidencia causal al analizar la introducción de sistemas de TA en la plataforma de comercio electrónico eBay. El resultado fue un incremento del 17.5% en las exportaciones hacia mercados con distinta lengua, demostrando que la reducción de las barreras lingüísticas actúa como un facilitador directo de las transacciones económicas internacionales.

En el ámbito de la productividad laboral, Li et al. (2023) implementaron un experimento de campo en *call centers* de servicio al cliente. Los resultados indican que la incorporación de un asistente conversacional basado en IA generativa elevó la productividad en promedio un 14%, siendo los trabajadores con menor experiencia quienes más se beneficiaron. Esto sugiere que la IA no solo sustituye ciertas tareas, sino que también funciona como herramienta de aprendizaje, transmitiendo conocimiento tácito de comunicación.

Los informes de McKinsey (2023), refuerzan esta perspectiva al señalar que las tareas más vulnerables a la automatización generativa son precisamente aquellas intensivas en lenguaje: redacción, análisis de texto, preparación de informes y comunicación con clientes. En informes presentados por CSA Research se evidencia que el sector de servicios lingüísticos ya se encuentra en un proceso acelerado de hibridación, en el que la TA combinada con la post-edición humana es el modelo dominante.

De este modo, la literatura muestra que la tecnología lingüística no solo incrementa la eficiencia, sino que también redefine el rol profesional de los trabajadores, trasladando valor desde la traducción manual hacia la supervisión, la curaduría y la interpretación crítica de la información.

Multilingüismo, inclusión y desempeño organizacional

El análisis organizacional revela que la lengua no es únicamente un medio de comunicación, sino también un recurso de poder, inclusión y exclusión. El idioma inglés ha consolidado su posición como lengua franca del mundo profesional global, lo cual tiene implicaciones tanto positivas como negativas en términos laborales. Por un lado, el dominio del inglés abre oportunidades y facilita la participación en mercados internacionales; por otro, su exigencia puede convertirse en un filtro excluyente para quienes no han tenido la posibilidad de aprenderlo.

El caso de Rakuten, documentado por Neeley (2012, 2017), constituye un ejemplo paradigmático. La decisión de la empresa de adoptar el inglés como lengua corporativa buscaba una integración global, pero generó tensiones internas, manifestadas en ansiedad, pérdida de confianza y percepción de inequidad entre empleados con diferentes niveles de competencia lingüística. Las reacciones entre los empleados: desde quienes se sintieron "inspirados" y motivados a aprender, hasta quienes se sintieron "frustrados" u "oprimidos" por tener que adoptar una lengua que percibían ajena. Algunos empleados optaron por renunciar ante el ultimátum lingüístico, sin embargo, con el tiempo, la mayoría logró mejorar su inglés y la empresa continuó su expansión internacional, lo que suele presentarse como un caso de éxito pro-inglés en los negocios.
Luo y Shenkar (2017), proponen entender a las multinacionales como comunidades multilingües, donde la lengua configura jerarquías y delimita el acceso a información estratégica. En la misma línea, Tenzer y Pudelko (2020) muestran que las barreras lingüísticas erosionan la confianza en los equipos internacionales, al generar sentimientos de inferioridad y exclusión.

Estudios adicionales refuerzan estas conclusiones: Peltokorpi y Vaara (2014), sostienen que las políticas lingüísticas corporativas tienden a crear jerarquías invisibles, mientras que Steyaert, Ostendorp y Gaibrois (2011) conceptualizan las organizaciones como *linguascapes*, es decir, escenarios dinámicos donde se negocian continuamente inclusión y exclusión a través de la lengua.

Estos estudios resaltan lo que ya se conoce: el inglés como lengua franca global ofrece ventajas para la eficiencia comunicativa, pero plantea importantes riesgos de exclusión, desigualdad y concentración de poder simbólico.

Plataformas digitales y trabajo multilingüe

El auge del teletrabajo y de las plataformas de colaboración digital ha transformado radicalmente las dinámicas lingüísticas en los equipos.

Wang, Vaara y Piekkari (2020), muestran que la falta de políticas claras en entornos virtuales genera un efecto amplificador de las asimetrías lingüísticas: quienes dominan la lengua de trabajo adquieren una posición dominante en la toma de decisiones y en la circulación de conocimiento.

Tenzer, Terjesen y Harzing (2017), complementan esta visión al destacar la ambivalencia de las plataformas digitales: si bien facilitan la coordinación y el acceso a información, también pueden intensificar desigualdades comunicativas.

La OIT (2021), en su informe sobre teletrabajo global, confirma que la fragmentación lingüística es un desafío emergente en el trabajo a distancia. La institución recomienda la implementación de políticas inclusivas de comunicación digital, orientadas a garantizar igualdad de participación.

Tendencias macro y proyecciones

En el plano estructural, los informes de la OIT (2025) identifican que el empleo mundial continúa marcado por la informalidad y la debilidad del comercio internacional, lo que incrementa el valor estratégico de las habilidades comunicativas como competencias transversales para la empleabilidad futura.
McKinsey (2023), prevé que la IA generativa transformará los sectores que dependen de la escritura y la interacción lingüística, desde

la atención al cliente hasta la producción de informes técnicos y la consultoría.

Noy y Zhang (2023), mediante experimentos controlados, muestran que las respuestas de modelos de lenguaje generativo son percibidas como más empáticas que las de profesionales humanos en ciertos contextos. Este hallazgo plantea tanto oportunidades para mejorar la experiencia de usuarios como riesgos éticos asociados a la sustitución de la interacción humana y a la generación de confianza artificial.

El English at Work (Cambridge English & QS, 2016), aporta una dimensión prospectiva: estima que el comercio global de bienes casi se duplicará hacia 2030 y que más de 1.5 mil millones de personas ya están aprendiendo inglés, con China superando a muchos países anglófonos en número de hablantes. Esto sugiere que la demanda de inglés seguirá en ascenso como requisito de empleabilidad global.

4. Discusión

Los hallazgos obtenidos permiten reconocer que el lenguaje constituye mucho más que una herramienta instrumental: es un recurso central en la organización del trabajo y en la economía digital contemporánea. El inglés, en particular, se ha convertido en un capital laboral de primer orden, capaz de abrir oportunidades profesionales y de incrementar los ingresos de quienes lo dominan. Ridala (2020) confirma que, en diferentes contextos, las competencias lingüísticas se asocian con incrementos salariales de entre un 2% y un 15%. De manera complementaria, el informe *English at Work* (Cambridge English & QS, 2016) aporta datos globales según los cuales en países no anglófonos cerca de la mitad de los empleadores ofrecen ascensos o salarios más altos a quienes poseen niveles avanzados de inglés. Sin embargo, el mismo estudio muestra que aproximadamente dos quintas partes de los empleadores consideran que sus equipos no alcanzan el nivel requerido, especialmente en áreas como recursos humanos, finanzas y logística. De este modo, el inglés se presenta de forma simultánea como vía de movilidad y como barrera de acceso dentro del mercado laboral.

El papel del inglés como lengua franca global puede comprenderse mejor a la luz de la obra de Crystal (2003), quien atribuye su expansión no solo al número de hablantes, sino al peso histórico, político y económico del mundo anglófono en los siglos XX y XXI. Esta perspectiva ayuda a contextualizar los resultados de estudios recientes que muestran la importancia del inglés en la empleabilidad y la movilidad laboral (Ridala, 2020; Cambridge English & QS, 2016). Sin embargo, Crystal advierte también los riesgos de homogeneización cultural y la erosión de lenguas locales, lo que conecta con los hallazgos de Neeley (2012, 2017) sobre las tensiones que genera la imposición del inglés en corporaciones multinacionales.

Desde el marco del análisis crítico del discurso de Fairclough (1995, 2001), esta dualidad puede comprenderse mejor: el lenguaje es una práctica social y, como tal, reproduce y transforma relaciones de poder. Así se entiende el caso de Rakuten documentado por Neeley (2012, 2017), donde la imposición del inglés como lengua de trabajo pretendía unificar la organización transnacional, pero terminó provocando reacciones de resistencia cultural, ansiedad comunicativa y percepciones de inequidad. Luo y Shenkar (2017), coinciden al mostrar cómo las políticas lingüísticas en las multinacionales configuran jerarquías internas y delimitan quién tiene acceso a información y quién queda al margen. La evidencia confirma, por tanto, que el inglés en contextos corporativos no es un simple medio de cohesión, sino un dispositivo discursivo que distribuye poder e influencia.

Las plataformas digitales y el teletrabajo refuerzan estas tensiones. Wang, Vaara y Piekkari (2020), muestran que en entornos virtuales quienes dominan el idioma de referencia suelen apropiarse de la interacción, mientras que otros quedan relegados. Tenzer, Terjesen y Harzing (2017), destacan la ambivalencia de estas plataformas: pueden mejorar la

coordinación transnacional, pero también exacerban desigualdades lingüísticas. La OIT (2021) confirma esta tendencia a escala global, señalando que la fragmentación comunicativa es uno de los principales desafíos del trabajo remoto. Así, la tecnología digital multiplica la relevancia de las competencias lingüísticas: no basta con tener acceso a plataformas, sino que es imprescindible poseer las habilidades discursivas para participar plenamente en ellas.

El papel de la lengua en el comercio y en la integración internacional puede comprenderse mejor con el marco de la sociedad red de Castells (1996, 2009). El inglés y las tecnologías lingüísticas funcionan como "protocolos" que habilitan la participación en los flujos globales de información y economía. Un caso revelador es el de la plataforma eBay, donde la incorporación de traducción automática generó un crecimiento de exportaciones de dos dígitos porcentuales (Brynjolfsson, Hui y Liu, 2019). Este ejemplo demuestra que la eliminación de barreras idiomáticas favorece la internacionalización y amplía las oportunidades de negocio. Sin embargo, también refuerza la hegemonía de lenguas dominantes como el inglés, desplazando a otras y generando tensiones con la diversidad cultural. En la lógica de Castells, el idioma se convierte en parte de la arquitectura que sostiene la sociedad red: es el medio que permite el flujo, pero también el filtro que define los límites de inclusión.

La incorporación de inteligencia artificial generativa en entornos laborales introduce otra dimensión de análisis. El estudio de Li et al. (2023), en servicios de atención al cliente muestra que los sistemas de IA no solo aumentan la productividad, sobre todo en trabajadores con menor experiencia, sino que además funcionan como mediadores de aprendizaje organizacional, transmitiendo indirectamente buenas prácticas comunicativas. Aun así, desde la perspectiva de la construcción social de la tecnología (Bijker, Hughes y Pinch, 1987), estas herramientas no deben entenderse como neutras. Sus consecuencias varían según los actores implicados: para las empresas, significan eficiencia y ahorro de costos; para los trabajadores, implican una transformación de las competencias requeridas y una posible dependencia de sistemas automáticos; y para los clientes, producen experiencias ambivalentes, a veces percibidas como más empáticas que las humanas (Noy & Zhang, 2023), pero también cuestionadas por su autenticidad.
En conjunto, los resultados ponen de relieve una serie de tensiones fundamentales. La primera es la tensión entre eficiencia y equidad: el inglés y las tecnologías lingüísticas mejoran la productividad y facilitan la globalización, pero también profundizan desigualdades entre quienes dominan esas competencias y quienes no. La segunda se da entre globalización y diversidad: el uso del inglés como lengua franca impulsa la integración, pero amenaza la preservación de lenguas y culturas minoritarias. La tercera tensión se da entre innovación tecnológica y construcción social: la IA lingüística se presenta como una evolución inevitable, pero en realidad sus efectos dependen de cómo organizaciones, gobiernos y trabajadores negocien su implementación.

5.Conclusiones

Este estudio confirma que el inglés se ha convertido en una lengua franca indispensable para la empleabilidad y la participación en redes globales de negocios y conocimiento. No obstante, depender exclusivamente de él puede reproducir desigualdades y exclusiones. De ahí la necesidad de articularlo con enfoques multilingües que reconozcan y valoren también las lenguas locales, lo cual favorece una integración más inclusiva en la sociedad red (Castells, 2009).

Las organizaciones enfrentan el reto de gestionar el multilingüismo de manera consciente. Políticas lingüísticas que combinan un idioma común con programas de apoyo, tiempos de transición y recursos de capacitación, como sugiere Neeley (2015, 2017), resultan más efectivas para equilibrar eficiencia y equidad. El lenguaje,

en este sentido, no solo es un medio de comunicación sino también un dispositivo de poder, tal como plantea Fairclough (2001, 2006).

La tecnología lingüística se perfila como un aliado transformador. Herramientas de traducción automática y funciones basadas en inteligencia artificial aceleran la colaboración transnacional, aunque requieren un uso crítico y revisión humana en comunicaciones sensibles (MIT Technology Review, 2023). La literatura advierte, además, la urgencia de auditar sesgos algorítmicos y ofrecer alternativas cuando la tecnología falla (Koenecke et al., 2020; Xu, Liu, & Neubig, 2021).

En conjunto, los hallazgos confirman la pertinencia de marcos como el SCOT (Bijker & Pinch, 1984), que permiten entender la tecnología como construcción social, y refuerzan la importancia de mantener el lenguaje en la agenda organizacional (Crystal, 2003). Aunque la rápida evolución tecnológica impone límites a cualquier revisión, la evidencia disponible hasta 2025 ofrece una panorámica robusta: el lenguaje es, y seguirá siendo, un eje central de la organización del trabajo y de los dilemas éticos de la economía digital.

6. Referencias

Bijker, W. E., Hughes, T. P., & Pinch, T. J. (Eds.). (1987). The social construction of technological systems: New directions in the sociology and history of technology. MIT Press.

Bijker, W. E., & Pinch, T. J. (1984). The social construction of facts and artefacts: or how the sociology of science and the sociology of technology might benefit each other. Social Studies of Science, 14(3), 399-441.

Blommaert, J. (2010). The sociolinguistics of globalization. Cambridge University Press.

Brynjolfsson, E., Hui, X., & Liu, M. (2019). Does Machine Translation Affect International Trade? Evidence from a Large Digital Platform. 10.3386/w24917

Brynjolfsson, Erik and Li, Danielle and Raymond, Lindsey, Generative AI at Work (2023). NBER Working Paper No. w31161, Available at SSRN: https://ssrn.com/abstract=4426942

Cambridge English & QS. (2016). English at Work: Global analysis of language skills in the workplace. Cambridge English. https://www.cambridgeenglish.org/english-at-work.

Castells, M. (1996). The rise of the network society (Vol. 1). Blackwell.

Castells, M. (2009). Communication power. Oxford University Press.

Crystal, D. (2003). English as a global language. Cambridge University Press.

Fairclough, N. (1995). Critical discourse analysis: The critical study of language. Longman.

Fairclough, N. (2001). Language and power (2nd ed.). Longman.

Fairclough, N. (2006). Language and globalization. Routledge.

Ginsburgh, V., & Weber, S. (2020). The economics of language. Journal of Economic Literature, 58(2), 348-404.

Koenecke, A., Nam, A., Lake, E., Nudell, J., Quartey, M., Mengesha, Z., Toups, C., Rickford, J. R., Jurafsky, D., & Goel, S. (2020). Racial disparities in automated speech recognition. Proceedings of the National Academy of Sciences, 117(14), 7684-7689. https://doi.org/10.1073/pnas.1915768117.

Luo, Y., & Shenkar, O. (2017). The multinational corporation as a multilingual community: Language and organization in a global context. In Language in International Business: Developing a Field (pp. 59-92). Cham: Springer International Publishing.

McKinsey & Company. (2023). The economic potential of generative AI: The next productivity frontier. McKinsey Global Institute.

MIT Technology Review. (2023). The future of language AI in the workplace. MIT Technology Review.

Neeley, T. (2012). Global business speaks English. Harvard Business Review, 90(5), 116-124.

Neeley, T. (2011). Language and Globalization:'englishnization'at rakuten (pp. 412-002). Harvard Business School (HBS Case 412-002)

Neeley, T. (2017). The language of global success: How a common tongue transforms multinational organizations. Princeton University Press.

Neeley, T. B., & Dumas, T. L. (2016). Unearned status gain: Evidence from a global language mandate. Academy of Management Journal, 59(1), 14-43.

Noy, S., & Zhang, W. (2023). Experimental evidence on the productivity effects of generative artificial intelligence. Science, 381(6654), 187-192. https://doi.org/10.1126/science.adh2586.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). Teleworking in the COVID-19 pandemic and beyond. OIT.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2025). World employment and social outlook: Trends 2025. OIT.

Peltokorpi, V., & Vaara, E. (2014). Knowledge transfer in multinational corporations: Productive and counterproductive effects of language-sensitive recruitment. Journal of International Business Studies. (Vol. 45, No. 7, pp. 791-811)

Pennycook, A. (2010). Critical Applied Linguistics: A Critical Introduction. Routledge.

Piekkari, R., Welch, D. E., & Welch, L. S. (2014). Language in international business: The multilingual reality of global business expansion. In Language in International Business. Edward Elgar Publishing.

Ridala, S. (2020). Language skills and labour market returns: A meta-regression analysis. Language Problems and Language Planning, 44(2), 200-241.

Seidlhofer, B. (2011). Understanding English as a Lingua Franca. Oxford University Press.

Steyaert, C., Ostendorp, A., & Gaibrois, C. (2011). Multilingual organizations as 'linguascapes': Practicing language in everyday business. Journal of World Business, 46(3), 270-278.

Tenzer, H., & Pudelko, M. (2020). The influence of language barriers on trust formation in multinational teams. Journal of International Business Studies.

Tenzer, H., Terjesen, S., & Harzing, A. W. (2017). Language in international business: A review and agenda for future research. Management International Review, 57(6), 815-854.

TFE Times. (2025). Multilingual Teams Work Faster With AI Translation—Here's the Proof. TFE Times.

Xu, F. F., Liu, Q., Neubig, G. Jiang, Z., Gao, L., Sun, Z., & Dwivedi-Yu, J., (2023).Active retrieval augmented generation. In Proceedings of the 2023 conference on empirical methods in natural language processing (pp. 7969-7992).

Sobre los derechos de autoría y la originalidad de los manuscritos:

Los autores conservan los derechos de autor y otorgan a la revista el derecho de primera publicación de su trabajo bajo la **Licencia CreativeCommons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Venezuela**, la cual permite compartir el artículo con reconocimiento de la autoría y publicación en esta revista, sin fines comerciales.

Todos los manuscritos, son **arbitrados por pares a doble ciego** a fines de **evitar el uso indebido de la IA**, **el plagio**, la fabricación de resultados, la falsificación (manipulación de los datos existentes de investigación, tablas o imágenes) y la utilización indebida de personas o animales en la investigación. La Revista Visión Gerencial de la Universidad de Los Andes, se reserva el derecho a utilizar en cualquier fase del proceso de publicación, **software de detección de plagio** para evaluar los documentos sometidos y publicados. Si se comprueba prácticas de plagio en los manuscritos, en cualquier etapa de