El coste oculto de la ansiedad al hablar otro idioma en el trabajo

Cómo las conversaciones imprevistas ponen de manifiesto la brecha de rendimiento



Busuu
un servicio de Chegg

Índice

3 Prólogo

4 Resumen ejecutivo

5 Conclusiones clave

9 Metodología

10 Identificar la brecha de rendimiento que pasa desapercibida

13 ¿Dónde falla la comunicación?

16 ¿Cómo pueden las empresas mejorar la comunicación en un segundo idioma?

20 Conclusión: Tres aspectos que los equipos de formación y desarrollo deben priorizar

22 Acerca de Busuu

23 Acerca de Chegg



Prólogo

He dedicado gran parte de mi carrera a reflexionar sobre qué hace que las personas sean eficaces en su trabajo. Para mí, hay algo evidente: a medida que la IA se hace cargo de más tareas rutinarias, las competencias humanas son las que marcan la diferencia. **Y la comunicación ocupa un lugar prioritario. La capacidad de pensar sobre la marcha, reformular una idea con claridad y persuadir se está convirtiendo en una auténtica ventaja competitiva.** Hacer todo eso en un segundo idioma es difícil, por muchos títulos o certificados que se tengan.

El talento que necesitan las empresas no suele estar concentrado en un mismo lugar. **La contratación en distintos países hace que la comunicación cobre aún más importancia: hay que colaborar por videollamada, hacer presentaciones a clientes, negociar con socios y tomar decisiones entre distintas culturas y zonas horarias.** Y se espera que todo esto se haga con rapidez, seguridad y soltura, muchas veces sin estar siquiera en la misma sala.

Gran parte de ese trabajo ocurre en conversaciones espontáneas: **cuando hay que rebatir a un compañero, explicar algo complejo de forma sencilla o corregir a un cliente sin perjudicar la relación.** Las empresas funcionan gracias a la confianza y a las buenas relaciones. **Y aunque alguien sea capaz de redactar un correo impecable o hacer una presentación muy cuidada, la situación cambia cuando tiene que pensar sobre la marcha en un segundo idioma.** El conocimiento está ahí. Lo que falla es el acceso a él cuando se encuentra bajo presión.

Y eso tiene un coste muy real. Cuando alguien no interviene porque le preocupa equivocarse, se pierde una idea. Cuando un empleado no cuestiona una suposición, puede acabar tomándose una decisión basándose en información menos precisa. **Si multiplicamos estas situaciones en una organización internacional, deja de ser un problema lingüístico para convertirse en un problema de rendimiento.**

Por eso creo que tenemos que replantearnos qué queremos conseguir con la formación en idiomas en el trabajo. **Los equipos de formación y desarrollo deben dejar de preguntarse "¿Qué nivel de inglés tiene esta persona?" y empezar a preguntarse "¿Qué necesita saber hacer esta persona para desempeñar bien su función?".**

Lo que nos cuentan nuestros alumnos y alumnas es que los momentos más difíciles no son aquellos para los que pueden prepararse, sino las conversaciones que surgen de forma inesperada. **Ahí es donde está la brecha, y eso es, precisamente, lo que este informe pretende medir.**

Karine Allouche
Directora general de Language Learning Worldwide y Skills GTM Europe, Busuu



Busuu
un servicio de Chegg

Resumen ejecutivo

Aprender un idioma nunca había sido tan accesible como en 2026. La tecnología digital pone al alcance de cualquiera lecciones, prácticas y herramientas de traducción. **Entonces, ¿por qué sigue habiendo tanta diferencia entre aprender un idioma y utilizarlo con confianza en el trabajo?**

Las situaciones de mayor presión, como reuniones importantes, la colaboración entre equipos o las interacciones improvisadas, pueden generar ansiedad y minar la confianza. Por desgracia, **la formación tradicional en idiomas no siempre se traduce en buenos resultados cuando se actúa bajo presión.** Y, a nivel empresarial, esta brecha de rendimiento acaba teniendo un efecto acumulativo en la productividad, la toma de decisiones y los resultados empresariales.

La necesidad de mejorar las competencias comunicativas es evidente. En una economía globalizada, donde **los equipos los forman personas de distintos países, las competencias lingüísticas son esenciales.** Un estudio reveló que los líderes empresariales atribuían **a una mala comunicación una caída de la productividad del 15 %, mientras que un 38 % afirmaba que había incrementado los costes y un 19 %, que les había hecho perder acuerdos comerciales.**

El informe de Busuu pone de manifiesto una **diferencia fundamental entre "saber" un segundo idioma y ser capaz de usarlo con confianza,** de forma espontánea y eficaz, especialmente en situaciones de presión.



El coste oculto de la ansiedad al hablar otro idioma en el trabajo

CONCLUSIONES CLAVE

01

El coste empresarial oculto de la ansiedad al hablar otro idioma

Dominar un idioma no siempre es suficiente. Cuando los empleados están bajo presión, puede resultarles mucho más difícil recurrir a los conocimientos lingüísticos que ya tienen. Nuestro estudio, basado en una encuesta realizada a más de 1000 alumnos y alumnas de Busuu que utilizan idiomas en el trabajo en 64 países, revela que:

55 % **El 55 % de los empleados simplifica lo que quiere decir** cuando siente ansiedad al utilizar un segundo idioma en el trabajo.

A los empleados les cuesta comunicarse con confianza con clientes, proveedores y directivos, participar plenamente en las reuniones y explicar cuestiones técnicas a compañeros internacionales.

Los empleados pueden tener el vocabulario, los conocimientos y la comprensión técnica que exige su puesto, **pero tener dificultades para recurrir a ellos y comunicarlos cuando realmente importa.**

Busuu
un servicio de Chegg

CONCLUSIONES CLAVE

02

La comunicación falla justo cuando más importa expresarse con claridad

Nuestro estudio revela que **las situaciones laborales impredecibles y de mucha presión** resultan especialmente difíciles para quienes trabajan en un segundo idioma.

Las reuniones son uno de los principales momentos de presión, sobre todo cuando hay que hablar con clientes, altos cargos o compañeros de otros países.

49 %

El 49 % de los encuestados afirma que **las conversaciones inesperadas o imprevistas son las que más ansiedad les generan al hablar un segundo idioma** durante una semana de trabajo habitual.



La pregunta es:
¿cómo prepararse para conversaciones en las que no hay guion?

CONCLUSIONES CLAVE

03

Una preparación que no responde a las necesidades reales

Los empleados tienen clara la importancia de prepararse para las conversaciones importantes en el trabajo. El problema es que la mayoría no utiliza el enfoque ni las herramientas adecuadas para conseguir sus objetivos.



90 %

El 90 % de los encuestados afirmó que se prepara de forma activa antes de conversaciones importantes en el trabajo.

Cómo se preparan los empleados



45 %

El 45 % escribe **guiones.**



43 %

El 43 % usa **aplicaciones de traducción.**



41 %

El 41 % repasa vocabulario clave.



38 %

El 38 % practica en voz alta.



24 %

El 24 % solo utiliza una **plataforma de aprendizaje de idiomas.**

Cuando esa preparación no sirve en el momento de la verdad, el coste no se limita a un tropiezo: es una relación que nunca llega a forjarse, una idea que no sale adelante, una perspectiva que no se escucha o una llamada rápida que acaba convirtiéndose en un hilo de tres correos.

CONCLUSIONES CLAVE

04

El papel de los equipos de formación y desarrollo en la mejora del rendimiento empresarial



Conectar el aprendizaje con el entorno laboral

Vincular el aprendizaje del idioma con las situaciones reales a las que se enfrentan los empleados y no con puntuaciones genéricas sobre su nivel.



Practicar sin presión para rendir bajo presión

Ofrecer a los empleados un espacio privado donde practicar conversaciones importantes antes de enfrentarse a ellas en la vida real.



Las personas, en el centro

Algunas competencias, como saber interpretar el ambiente y generar confianza, siguen requiriendo interacción humana, no solo práctica con IA.

Metodología

Busuu ha encuestado a más de 1000 de sus alumnos activos que utilizan idiomas en el trabajo de 64 países para conocer el impacto de la ansiedad al hablar otro idioma en la comunicación, la confianza y el rendimiento laboral.

México, Italia, España, Francia, Alemania, Tailandia, Colombia, Estados Unidos, China y Austria fueron los diez países con mayor número de participantes.

La encuesta se llevó a cabo en abril y mayo de 2026 a través de la plataforma de captación de clientes Braze. Se dirigió a usuarios B2B activos que estudiaban inglés y utilizaban la interfaz en uno de estos idiomas: inglés, español, alemán, francés o italiano.

Los usuarios recibieron un mensaje emergente en el que se les invitaba a participar en una encuesta. Tras aceptar, se les redirigía a la encuesta, que estaba integrada en la plataforma de Busuu.



Identificar la brecha de rendimiento que pasa desapercibida

Tradicionalmente, aprender un idioma se ha concebido como un proceso largo pero sencillo: aprender vocabulario, dominar la gramática y mejorar el nivel. Pero **la comunicación profesional exige otro tipo de fluidez.** Las conversaciones suelen surgir de manera informal y sin previo aviso, y dejan muy poco tiempo para pensar o reflexionar.

LA BRECHA ENTRE SABER UN IDIOMA Y SABER DESENVOLVERSE

55 % **El 55 % de los encuestados simplifica lo que quiere decir** cuando siente ansiedad al utilizar un segundo idioma en el trabajo.

25 % **El 25 % guarda silencio** a pesar de tener algo valioso que aportar.

25 % **El 25 % deja que un compañero o compañera hable** en su nombre.

Para las empresas, la diferencia entre saber un idioma y saber desenvolverse es importante.

Cada vez que la comunicación se interrumpe, se pierde algo: la oportunidad de estrechar una relación, una idea mejor, una perspectiva diferente o tiempo.

Cinco cosas que pierden las empresas cuando la comunicación falla

En las organizaciones con equipos internacionales, los conocimientos y la experiencia se transmiten principalmente a través de la conversación.

Cuando una persona tiene dificultades para comunicarse en un segundo idioma, esto es lo que está en juego.

1. **Relaciones más sólidas:** las dificultades de comunicación pueden hacer que sea más difícil entablar relaciones con clientes, altos cargos y equipos internacionales.
2. **Mejores ideas:** cuando las personas simplifican lo que quieren decir, las ideas más complejas o con más matices pueden no llegar a transmitirse.
3. **Perspectivas diferentes:** quedarse callado hace que se pierdan puntos de vista valiosos.
4. **Visibilidad e influencia:** depender de compañeros para que hablen en nombre de alguien puede hacer que algunas personas tengan menos oportunidades de hacerse oír.
5. **Rapidez:** evitar una conversación en directo y optar por el correo electrónico u otros canales escritos puede convertir una llamada de dos minutos en un hilo de tres correos y ralentizar la toma de decisiones.

Las cifras ya demuestran el coste

La ansiedad al hablar un segundo idioma suele considerarse una cuestión menor. Pero no es solo eso. Los datos empíricos ya demuestran que **los problemas de comunicación tienen un impacto real en el rendimiento empresarial.**

LO QUE SEÑALAN LOS RESPONSABLES EMPRESARIALES



15 %

Una caída del 15 % de la productividad* atribuida a una comunicación deficiente.



38 %

El 38 % afirma que **aumenta los costes.**



19 %

El 19 % afirma haber **perdido acuerdos comerciales por este motivo.**

Se ha demostrado que un dominio insuficiente del idioma** reduce la comprensión, aumenta la carga de trabajo y la complejidad y disminuye la eficiencia de los procesos.

** Fuente: Grammarly, State of Business Communication Report, 2023.*
*** Fuente: Science Direct, The language barrier as a springboard towards (team) creativity: An exploratory study of foreign language use in teams.*

¿Dónde falla la comunicación?

Las conversaciones más difíciles en el trabajo suelen ser las que surgen de forma inesperada en el día a día. Son momentos en los que los empleados tienen que pensar rápido, formular ideas complejas y comunicarlas con claridad, a menudo sin tiempo para prepararse. Estas situaciones no solo suponen un desafío para quienes hablan un segundo idioma, sino que suelen ser las que más peso tienen para el negocio.

¿CUÁNDO ALCANZA SU PUNTO ÁLGIDO LA PRESIÓN?

49 %

El 49 % de los encuestados afirma que **las conversaciones inesperadas o imprevistas** son las que más ansiedad les generan al hablar un segundo idioma durante una semana de trabajo habitual.

26 %

El 26 % de los encuestados señala **las llamadas periódicas con equipos internacionales** como la situación más habitual y recurrente que les genera ansiedad.

Las reuniones son la situación que se menciona con más frecuencia como fuente de ansiedad al hablar un segundo idioma, especialmente cuando los empleados hablan con clientes, altos cargos o compañeros internacionales.

Las situaciones de presión al hablar un segundo idioma pueden adoptar muchas formas, pero tienen algo en común: no hay guion.

El resultado de un examen puede indicar que alguien domina el idioma. Pero no permite saber si encontrará las palabras adecuadas cuando un cliente ponga objeciones, una reunión se desvíe del tema o un compañero haga una pregunta para la que no se había preparado.

¿Cómo está cambiando la IA la comunicación?

A medida que la IA asume más tareas rutinarias, **el trabajo que realizan las personas depende cada vez más de la colaboración:** intercambiar ideas, resolver problemas en equipo y responder con rapidez.

EL TALENTO TRASPASA FRONTERAS

A las empresas les cuesta encontrar en su propio país los perfiles especializados que necesitan. El análisis de la OCDE de 2025 sobre la escasez de mano de obra a nivel empresarial reveló que alrededor del 80 % de los empleadores tenía dificultades para contratar, especialmente en el sector de las TIC, servicios profesionales y otros sectores que requieren perfiles altamente cualificados.

Por eso, las empresas están ampliando sus horizontes. Una encuesta internacional de 2025 realizada por Remote reveló que el 73 % de los responsables de RR. HH. y empresariales esperaba que más de la mitad de sus nuevas contrataciones fueran internacionales en 2026.

A medida que el talento se globaliza, aumenta también la necesidad de contar con un idioma común.

El informe Global English Skills Report 2026 de ETS reveló que:

- **El 90 %** afirma que es fundamental para el éxito de la organización.
- **El 92 %** de los empleadores considera que el dominio del inglés es más importante hoy que hace cinco años.
- **El 81 %** afirma que la integración de herramientas de IA está aumentando la necesidad de dominar el inglés en el entorno laboral.

La comunicación es el vehículo para transmitir conocimientos especializados a escala internacional

Cuando los conocimientos están repartidos entre distintos países, la comunicación es lo que permite compartirlos. **Es lo que hace posible tomar decisiones y resolver problemas.**

Cuando la comunicación falla, la empresa deja de funcionar como debería. Las ideas no se comparten, las preguntas no se plantean y las oportunidades no se aprovechan.



La pregunta es:

¿cómo pueden solucionarlo las empresas?

¿Cómo pueden las empresas mejorar la comunicación en un segundo idioma?

La buena noticia es que nueve de cada diez empleados **(90 %) ya se preparan para las conversaciones importantes.** La menos positiva es que tienen que hacerlo por su cuenta, sin una tecnología de aprendizaje de idiomas diseñada para el trabajo.

CÓMO SE PREPARAN LOS EMPLEADOS

45 %

El 45 % escribe **guiones.**

43 %

El 43 % usa **aplicaciones de traducción.**

41 %

El 41 % repasa vocabulario clave.

38 %

El 38 % practica en voz alta.

24 %

El 24 % solo utiliza una **plataforma de aprendizaje de idiomas.**

La mayoría de las plataformas de aprendizaje de idiomas no se diseñaron para esto.

Están diseñadas para mejorar el dominio del idioma a lo largo de varios meses, no para ayudar a alguien a prepararse para una conversación que tendrá mañana o dentro de una hora.

¿Qué necesitan las personas que aprenden un idioma para utilizarlo en el trabajo?

Si el objetivo es mejorar el rendimiento en el trabajo, los empleados necesitan tecnología que les ayude a:

01

Practicar el idioma relevante para su puesto y sector.

02

Prepararse para las situaciones laborales a las que probablemente se tendrán que enfrentar.

03

Desarrollar las competencias necesarias para responder en tiempo real.

04

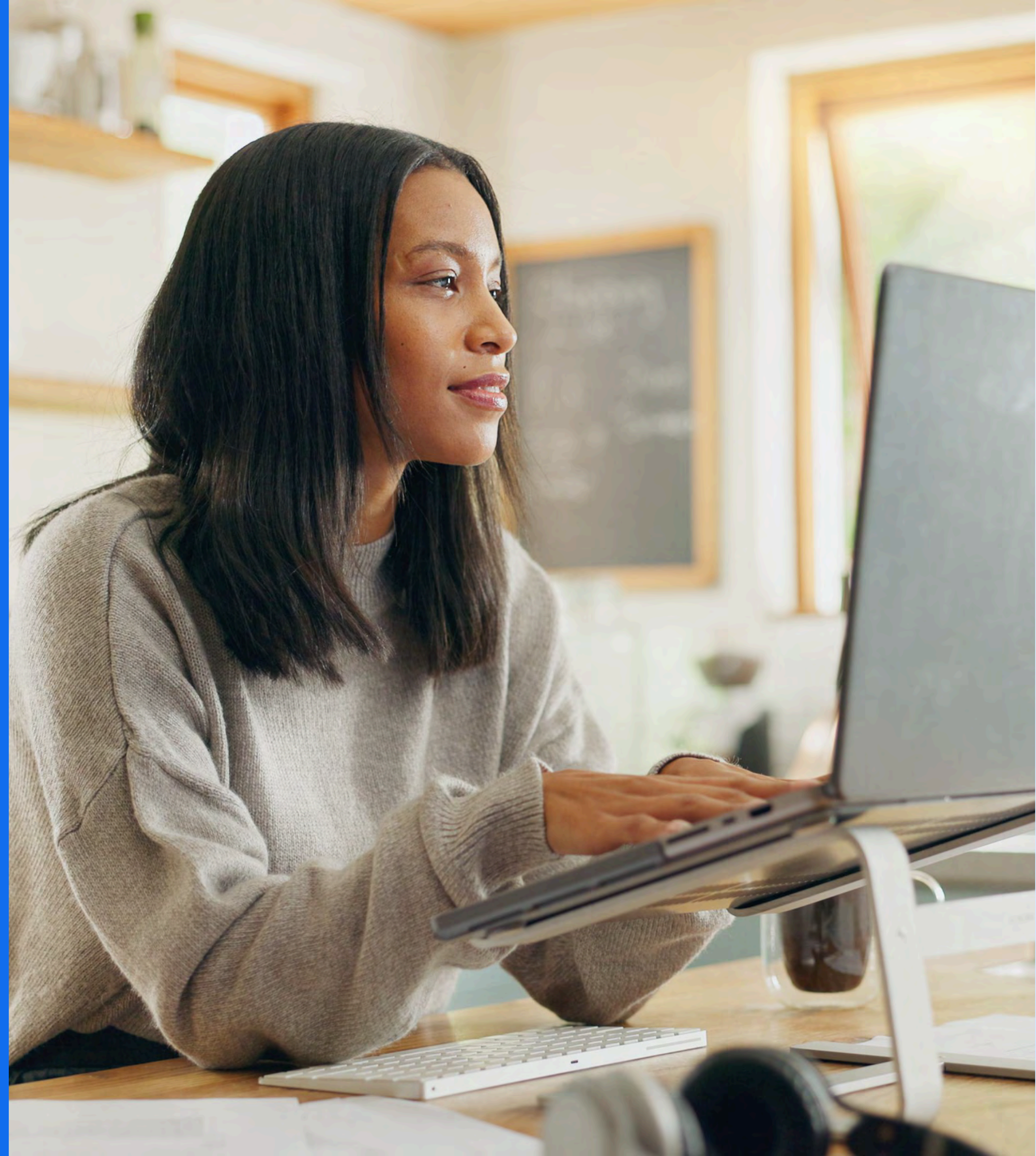
Ganar confianza antes de las conversaciones que más importan.

De aprender un idioma a desenvolverse en él

El problema es muy concreto. **Los empleados tienen que desenvolverse en situaciones imprevistas y de mucha presión, y la mayoría de las herramientas no están diseñadas para ello.**

Cerrar esa brecha implica combinar tres elementos: el aprendizaje del idioma, las competencias comunicativas específicas de cada puesto y situaciones laborales realistas, todo ello como parte de una experiencia integrada y no como tres necesidades independientes.

Busuu
un servicio de Chegg



Esta es la idea que inspira la nueva plataforma de Busuu

Combina el aprendizaje del idioma y las competencias profesionales en una única experiencia integrada, a partir de programas en los que ya confían empresas del Fortune 500.

DECISIONES MÁS RÁPIDAS. MEJOR COLABORACIÓN. MÁS VALOR DEL TALENTO QUE YA SE TIENE.

Se adapta a las necesidades de cada empleado y personaliza el aprendizaje en función de las exigencias de su puesto.

Ofrece un espacio privado para practicar con un asistente de IA disponible las 24 horas, porque los empleados no deberían tener que enfrentarse a una negociación difícil, una reunión con un cliente o una entrevista sin haber podido practicar antes.

Ofrece práctica entre compañeros y clases con profesores en directo para ganar confianza mediante conversaciones reales y no solo repitiendo ejercicios en una aplicación.

Incluye contenido de competencias profesionales, presentaciones, negociación, comunicación con clientes y liderazgo.

Busuu
un servicio de Chegg

Tres aspectos que los equipos de formación y desarrollo deben priorizar

Para convertir la comunicación en un segundo idioma en resultados empresariales, los equipos de formación y desarrollo deben centrarse en estas tres prioridades:

01

Conectar el aprendizaje con el entorno laboral

Las puntuaciones de nivel miden los conocimientos, no la capacidad para desenvolverse. Vincular el aprendizaje con situaciones reales a las que probablemente se enfrenten los empleados permite llevar directamente a la práctica las nuevas competencias.

02

Practicar sin presión para rendir bajo presión

Hay conversaciones demasiado importantes como para poner a prueba tus competencias lingüísticas en ellas por primera vez. Las herramientas de idiomas basadas en IA ofrecen a los empleados un espacio privado en el que pueden practicar tantas veces como necesiten, responder bajo presión y equivocarse sin consecuencias sociales ni empresariales.

03

Las personas, en el centro

La tecnología facilita el acceso a la práctica, pero la sensibilidad cultural, saber interpretar el ambiente, desenvolverse ante la ambigüedad y generar confianza siguen siendo competencias humanas que se desarrollan mediante la interacción con otras personas.

Acerca de Busuu

Busuu es una plataforma orientada al rendimiento que **ayuda a las personas a comunicarse en otro idioma con seguridad y eficacia en el ámbito profesional.**

Combina cursos de idiomas con contenidos centrados en competencias profesionales, como presentaciones, negociación, comunicación con clientes y liderazgo, y los ofrece mediante una IA adaptativa, el asesoramiento de expertos y la práctica en situaciones reales, para que los alumnos desarrollen tanto el dominio del idioma como las competencias comunicativas que necesitan en los momentos que más importan.



El coste oculto de la ansiedad al hablar otro idioma en el trabajo

Acerca de Chegg

Chegg es una plataforma de aprendizaje **que ayuda a las empresas a incorporar nuevas competencias a su plantilla y proporciona a alumnos y alumnas las competencias y la confianza necesarias para alcanzar sus objetivos.**

Centrada en el mercado del desarrollo de competencias, que mueve 40 000 millones de dólares y sigue creciendo, Chegg ofrece herramientas innovadoras para preparar a las personas para el mundo laboral, mejorar sus competencias profesionales y aprender idiomas. Además, ofrece a los estudiantes apoyo personalizado basado en inteligencia artificial (IA).

Chegg mantiene su compromiso con su misión de mejorar los resultados del aprendizaje y las oportunidades profesionales de millones de personas en todo el mundo. Chegg cotiza en la Bolsa de Nueva York (NYSE) con el símbolo CHGG. Para obtener más información, visita www.chegg.com.



El coste oculto de la ansiedad al hablar otro idioma en el trabajo

Cómo las conversaciones imprevistas ponen de manifiesto la brecha de rendimiento

Escanea para saber más sobre Busuu

Busuu
un servicio de Chegg