

INFORME DE ENCUESTA **IDECOLI** 2009

ESTUDIO CUANTITATIVO SOBRE IMPORTANCIA Y PUESTA EN PRÁCTICA
DE LAS COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS PROFESIONALES POR LOS
TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE NAVARRA



0.	PRESENTACIÓN	3
1.	PERFIL DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE EMPLEAN CLPs	5
	<i>a) Perfil de personas que precisan inglés.</i>	<i>7</i>
	<i>b) Perfil de personas que precisan alemán.</i>	<i>10</i>
	<i>c) Perfil de personas que precisan francés.</i>	<i>13</i>
2.	FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN E IMPORTANCIA DE LAS CLPs	16
3.	PERFILES PROFESIONALES LINGÜÍSTICOS SEGÚN CONTEXTO DE UTILIZACIÓN	20
	<i>3.1) Perfiles profesionales lingüísticos según contexto de utilización comunes para todas las lenguas</i>	<i>21</i>
	<i>3.1.1) PPL para búsqueda, lectura y escritura de documentación</i>	<i>24</i>
	<i>3.1.2) PPL para participación en encuentros profesionales</i>	<i>27</i>
	<i>3.1.3) PPL para atención al cliente y gestión comercial</i>	<i>30</i>
	<i>3.1.4) PPL para formación e instrucción profesional</i>	<i>33</i>
	<i>3.2) Perfiles profesionales lingüísticos según contexto de utilización específicos del inglés</i>	<i>36</i>
	<i>3.2.1) PPL para dirección, presentación y gestión en encuentros profesionales en inglés.</i>	<i>39</i>
4.	PERFILES PROFESIONALES LINGÜÍSTICOS SEGÚN OCUPACIÓN	40
5.	CONCLUSIONES	44
	<i>ANEXO 1: Contextualización de las Competencias Lingüísticas Profesionales (CLPs)</i>	<i>49</i>
	<i>ANEXO 2: Resultados estadísticos más relevantes</i>	<i>53</i>
	<i>ANEXO 3: Índice de tablas y gráficos</i>	<i>65</i>
	<i>ANEXO 4: Cuestionario</i>	<i>70</i>

0. PRESENTACIÓN

En este informe presentamos los resultados estadísticos de una encuesta realizada a las personas que reciben formación en lenguas extranjeras mediante los proveedores de servicios de capacitación lingüística de Navarra; con la meta fundamental de identificar las **Competencias Lingüísticas Profesionales** (en adelante CLPs) que aplican en sus puestos de trabajo y cuál es la importancia que les conceden.

La encuesta ha sido realizada entre **noviembre y diciembre de 2009**. Los trabajos realizados han sido coordinados por el Servicio Navarro de Empleo, el cual ha contado con la colaboración de:

- **ACEFIN** (Asociación de Centros de Formación en Idiomas de Navarra) en el trabajo de campo.
- **ASIMAG** (Consultoría de Formación) en el grabado de cuestionarios y el análisis inicial de los resultados.
- **COISAL** (Consultoría en Innovación Social) en la interpretación de los resultados y la redacción final del informe.

La segmentación de la muestra se hizo con la colaboración de 11 proveedores de servicios lingüísticos vinculados a ACEFIN y se configuró sobre un universo de 2.500 trabajadores y trabajadoras que estaban recibiendo formación en lenguas con fines profesionales. El nivel de confianza ha sido del 95% y el error muestral del + - 2,6%.

Los cuestionarios fueron cumplimentados por los propios trabajadores y trabajadoras en sus empresas. Se han rellenado, en total, **916 cuestionarios**; obteniendo información de una muestra ampliamente representativa de trabajadores y trabajadoras que cursan la citada formación.

Tabla 1 FICHA TÉCNICA

Universo	2500
Tamaño de muestra	916
Error muestral	+ - 2,6%
Nivel de confianza	95%

Cada cuestionario (Véase el Anexo 4) consta de tres grandes bloques:

- **Lenguas extranjeras empleadas.**
- **Frecuencia con la que las CLPs se ponen en práctica y grado de importancia que suponen para los trabajadores y trabajadoras.**
- **Datos laborales de los encuestados y las encuestadas.**

Debemos destacar que, en el cuestionario, se han concretado **25 CLPs**, que han tomado como referencia la **metodología IDECOLI**. (Para ampliar información sobre las CLPs véase el Anexo 1).

El informe ha quedado dividido en tres partes. La primera, presenta fundamentalmente el **perfil laboral de las personas** que emplean CLPs y que participan en cursos de formación. La segunda, incluye la frecuencia con la que **las CLPs se ponen en práctica y cuál es la importancia** que adquieren para los trabajadores y las trabajadoras. Y la tercera y última parte, desarrollada en los puntos 3 y 4, expone los **Perfiles profesionales lingüísticos** más significativos.

En las últimas páginas, incluimos las **conclusiones** y los **anexos** con la contextualización de CLPs, los resultados estadísticos más importantes, los índices de tablas y gráficos, y el cuestionario.

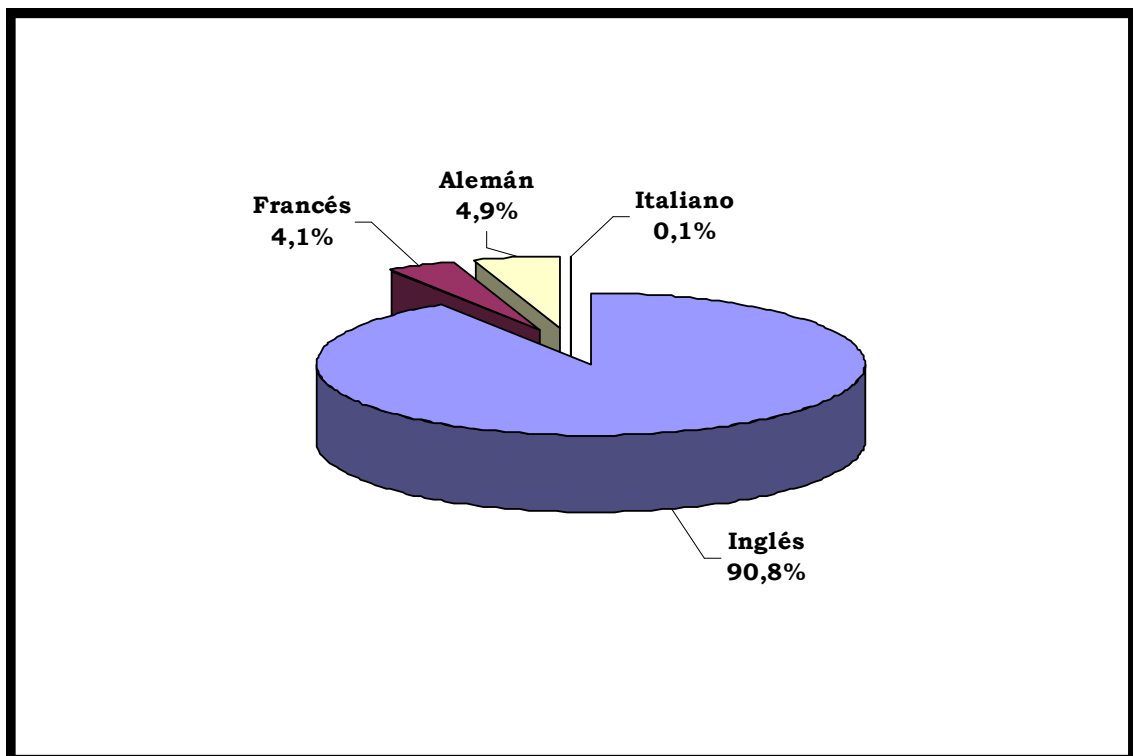
Este estudio ha sido desarrollado en el marco del **Programa Lingua Empresa del Servicio Navarro de Empleo**. Agradecemos a todas las personas que han formado parte en su desarrollo. En especial, mostramos nuestro más sincero agradecimiento a las empresas que han facilitado la realización del trabajo de campo y a los trabajadores y trabajadoras que han participado en la cumplimentación de los cuestionarios, y sin los cuales esta investigación no podía haber sido realizada.

1. PERFIL DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE EMPLEAN CLPs

En la encuesta hemos logrado 916 cuestionarios cumplimentados, por trabajadores y trabajadoras de Navarra que cursan formación en sus empresas, con el fin de aprender o ampliar sus conocimientos en lenguas extranjeras.

Se ha pretendido que el alumnado cumplimente tantos cuestionarios como lenguas extranjeras precise en su puesto de trabajo. Por lo tanto, **varios cuestionarios han podido ser rellenados por una misma persona**, aunque esta opción ha sido muy poco utilizada por los trabajadores.

Gráfico 1 LENGUAS PRECISADAS POR LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE RECIBEN FORMACIÓN EN LENGUAS EXTRANJERAS CON FINES PROFESIONALES



El inglés continúa siendo, con gran diferencia, la principal lengua extranjera precisada en las empresas de Navarra. Exactamente, el **90,8%** de los cuestionarios cumplimentados recogen información asociada al inglés. Alemán y francés se

encuentran muy alejados. El alemán está en una segunda posición - 4,9% -, muy seguido del **francés** (4,1%). Por último, sólo el 0,1% de los cuestionarios recogen información respecto al **italiano**.

En la encuesta, en la que como decimos han participado casi 1.000 personas, no hemos recibido información alguna respecto a otras lenguas, como son el **chino** o el **ruso**; dejando latente el escaso eco que, en estos momentos, descubren en el tejido productivo de la Comunidad Foral y en la oferta de servicios de sus proveedores.

A continuación, trazamos un **perfil laboral de las personas destinatarias del cuestionario, en función del idioma que requieren utilizar en su puesto de trabajo**. Haremos también mención a las CLPs que **aplican o dan valor**¹.

Aunque existen diferencias entre los tres colectivos que vamos a distinguir, sí podemos mencionar algunos rasgos compartidos por el conjunto de las personas que **precisan y estudian lenguas extranjeras en Navarra**:

- **Los trabajadores y trabajadoras, que pertenecen a empresas de más de 49 personas, predominan.** Incluso un número importante forma parte de empresas de más de 199 personas.

Sin embargo la mayoría de la población ocupada, en Navarra, se ubica en empresas de menor tamaño.

- Aunque más de la mitad de los trabajadores y las trabajadoras pertenezcan a empresas de capital nacional, **la mayoría operan en mercados extranjeros.**

¹ En el Anexo 2 presentamos detalladamente los resultados estadísticos (Tablas 22 a 28).

Así y todo, los trabajadores y las trabajadoras se localizan ya en todo tipo de unidades funcionales; no sólo en el área comercial.

- Los trabajadores y las trabajadoras ocupan, más bien, **puestos cualificados**; sobresaliendo aquéllos de naturaleza **técnica**.
- Los trabajadores y las trabajadoras no tienden ya a localizarse en unos sectores muy concretos; sino que se extienden en **casi todo tipo de actividades económicas asociadas con la industria o los servicios**. Así y todo, la mayoría se ubican en la industria.

a) Perfil de personas que precisan inglés.

Tal y como podemos verificar a la luz de los datos de la encuesta, las personas que requieren inglés casi siempre son **asalariadas** - 97,2% - y mayormente ocupan **puestos técnicos** (60,1%).

Estos trabajadores y trabajadoras desempeñan sus funciones en áreas diversas, como son, por ejemplo, la **administrativa / económica y financiera / fiscal** - 16,4% - o la de **I + D** (14,8%).

Asimismo, tales personas tienden a pertenecer a empresas de **más de 49 trabajadores** - 82,1% -, con **capital nacional** - 57,1% - y localizadas en **sectores económicos bien distintos**, entre los que destacan las **energías renovables** - 20,4% - y la **automoción** (10,6%).

Por último, la mayoría de los encuestados y las encuestadas trabajan en empresas que **operan en mercados extranjeros** (69,8%).

Tabla 2 PERFIL LABORAL DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE CURSAN INGLÉS

A. TAMAÑO DE EMPRESA	
De 50 a 199	36,5%
Más de 199	45,6%
B. TIPO DE EMPRESA SEGÚN SU CAPITAL SOCIAL	
Empresa satélite de una multinacional	25,0%
Empresa de capital nacional	57,1%
C. INTERNACIONALIZACIÓN DE MERCADOS	
Empresa que opera en mercados extranjeros	69,8%
D. SECTOR AL QUE SU EMPRESA PERTENECE	
Energía renovables	20,4%
Automoción	10,6%
Servicios a empresas	7,5%
E. RELACIÓN CONTRACTUAL	
Autónomos / as	1,9%
Asalariados / as	97,2%
F. OCUPACIONES QUE DESEMPEÑAN LAS PERSONAS ASALARIADAS	
Técnico / a	60,1%
Administrativo / a	19,2%
G. ÁREA EN LA QUE TRABAJAN	
Administrativa / Económica - financiera / Fiscalidad	16,4%
I + D	14,8%
Producción de bienes y servicios / Mantenimiento	13,5%

Atendiendo al ámbito de las CLPs, debemos subrayar que las personas que necesitan y estudian inglés, ponen en práctica y valoran fundamentalmente competencias de lectura / escritura; entre las que destacamos dos:

- CLP 4.- Interpretar y / o escribir correspondencia.
- CLP 2.- Interpretar documentos e informes técnicos complejos.

Tabla 3 CLPs PUESTAS EN PRÁCTICA CON MAYOR FRECUENCIA POR LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE CURSAN INGLÉS

Nº	CLPs	Nivel de frecuencia medio
4	Interpretar y/o escribir correspondencia.	3,26
2	Interpretar documentos e informes técnicos complejos.	3,17
5	Interpretar y/o elaborar documentos básicos.	3,01
6	Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa.	2,97
15	Entender instrucciones técnicas orales sencillas.	2,83
1	Atender y / o guiar a las visitas en la empresa.	2,82
3	Elaborar documentos e informes técnicos complejos.	2,74
14	Participar como oyente en conferencias, reuniones, encuentros, etc.	2,50
16	Comunicar oralmente instrucciones técnicas sencillas.	2,49
20	Desenvolverse en actividades cotidianas en viajes de trabajo.	2,38

* El nivel de frecuencia es de 1 a 5, siendo 1 Nunca, 2 Pocas veces, 3 De vez en cuando, 4 Bastantes veces y 5 Siempre.

Tabla 4 CLPs MÁS VALORADAS POR LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE CURSAN INGLÉS

Nº	CLPs	Grado de importancia medio
2	Interpretar documentos e informes técnicos complejos.	3,51
4	Interpretar y/o escribir correspondencia	3,47
15	Entender instrucciones técnicas orales sencillas.	3,23
5	Interpretar y/o elaborar documentos básicos	3,20
6	Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa.	3,19
14	Participar como oyente en conferencias, reuniones, encuentros, etc.	2,89
16	Comunicar oralmente instrucciones técnicas sencillas.	2,86
20	Desenvolverse en actividades cotidianas en viajes de trabajo.	2,79
3	Elaborar documentos e informes técnicos complejos	2,76
1	Atender y / o guiar a las visitas en la empresa.	2,69

* El grado de importancia es de 1 a 5, siendo 1 Ninguna, 2 Poca, 3 Regular, 4 Mucha y 5 Total.

b) Perfil de personas que precisan alemán.

Debido a que sólo el 4,9% de los cuestionarios recopilan información vinculada con la lengua alemana, una muestra tan pequeña nos exige ser cautos a la hora de interpretar los resultados de las estratificaciones a las que hemos procedido.

Ahora bien, comprobamos que todas las personas que precisan alemán son **asalariadas** y que 9 de cada 10 forman parte de **empresas de más de 49 trabajadores o trabajadoras**. Casi dos terceras partes se ubican dentro del sector de **automoción** - 64,4% - y un número, sólo un poco menor, se identifica como **personal técnico** (62,2%).

Por otro lado la mayoría de las empresas, a las que este colectivo pertenece, son **satélites de una multinacional** (77,8%); puede ser que alemana.

Finalmente, estas personas se distribuyen en áreas laborales distintas, entre las que resaltan las de **producción de bienes y servicios / mantenimiento** - 22,2% - y las de **calidad / prevención de riesgos laborales / medioambiente** (20,0%).

Aunque el número de personas que precisan alemán en su puesto de trabajo, se haya incrementado en las últimas dos o tres décadas, todavía son muy pocas.

Tabla 5 PERFIL LABORAL DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE CURSAN ALEMÁN

A. TAMAÑO DE EMPRESA	
De 50 a 199	22,2%
Más de 199	68,9%
B. TIPO DE EMPRESA SEGÚN SU CAPITAL SOCIAL	
Empresa satélite de una multinacional	77,8%
Empresa de capital nacional	20,0%
C. INTERNACIONALIZACIÓN DE MERCADOS	
Empresa que opera en mercados extranjeros	91,1%
D. SECTOR AL QUE SU EMPRESA PERTENECE	
Automoción	64,4%
Fabricación de electrodomésticos	11,1%
E. RELACIÓN CONTRACTUAL	
Asalariados / as	100,0%
F. OCUPACIONES QUE DESEMPEÑAN LAS PERSONAS ASALARIADAS	
Directivo / a	15,6%
Técnico / a	62,2%
G. ÁREA EN LA QUE TRABAJAN	
Producción de bienes y servicios / Mantenimiento	22,2%
Calidad / PRL / Medioambiente	20,0%
Administrativa / Económica - financiera / Fiscalidad	13,3%

Circunscribiéndonos a las CLPs, estas personas también frecuentan y valoran, sobre todo, competencias de lectura / escritura. Ahora bien, cabe añadir a estas competencias alguna otra como la **CLP 15.- Entender instrucciones técnicas orales sencillas.**

Tabla 6 CLPs PUESTAS EN PRÁCTICA CON MAYOR FRECUENCIA POR LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE CURSAN ALEMÁN

Nº	CLPs	Nivel de frecuencia medio
4	Interpretar y/o escribir correspondencia	3,32
15	Entender instrucciones técnicas orales sencillas	3,32
2	Interpretar documentos e informes técnicos complejos.	3,30
1	Atender y / o guiar a las visitas en la empresa	3,09
5	Interpretar y/o elaborar documentos básicos	3,05
3	Elaborar documentos e informes técnicos complejos	2,98
14	Participar como oyente en conferencias, reuniones, encuentros, etc.	2,86
19	Relacionarse socialmente con personas del entorno profesional en contextos informales	2,82
18	Comunicarse oralmente con compañeros en la realización de tareas comunes.	2,80
6	Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa	2,77

* El nivel de frecuencia es de 1 a 5, siendo 1 Nunca, 2 Pocas veces, 3 De vez en cuando, 4 Bastantes veces y 5 Siempre.

Tabla 7 CLPs MÁS VALORADAS POR LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE CURSAN ALEMÁN

Nº	CLPs	Grado de importancia medio
2	Interpretar documentos e informes técnicos complejos.	3,66
4	Interpretar y/o escribir correspondencia	3,59
15	Entender instrucciones técnicas orales sencillas.	3,52
6	Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa.	3,27
5	Interpretar y/o elaborar documentos básicos	3,16
14	Participar como oyente en conferencias, reuniones, encuentros, etc.	3,14
18	Comunicarse oralmente con compañeros en la realización de tareas comunes.	3,14
1	Atender y / o guiar a las visitas en la empresa.	2,98
16	Comunicar oralmente instrucciones técnicas sencillas.	2,98
19	Relacionarse socialmente con personas del entorno profesional en contextos informales	2,98

* El grado de importancia es de 1 a 5, siendo 1 Ninguna, 2 Poca, 3 Regular, 4 Mucha y 5 Total.

c) Perfil de personas que precisan francés.

Un tercer grupo de personas destacan por precisar francés. Es un colectivo algo inferior que el que requiere alemán; por consiguiente el siguiente análisis estadístico tampoco ha de ser seguido con plena rigurosidad, ya que la muestra es pequeña.

Es el colectivo que forma parte de empresas de menor tamaño, en comparación con los dos anteriores, y el que agrupa a más número de **autónomos y autónomas** (10,5%). Entre quienes son **asalariados y asalariadas**, casi la mitad desempeñan **puestos técnicos** (47,1%).

Este grupo está repartido en sectores muy diferentes, y destaca sobre todo su presencia en las **industrias agroalimentarias** (21,1%).

Al igual que el grupo de quienes precisan inglés, sus empresas son mayoritariamente - 52,6% - de **capital nacional** y, también como las del resto, tienden a operar en **mercados extranjeros** (78,9%).

Para terminar, y de modo similar que los otros dos colectivos, estas personas se distribuyen en áreas laborales distintas; entre las que resaltan las **administrativa / económica - financiera / fiscalidad** - 17,6% - y las de **ventas / marketing** - 14,7%.

Tabla 8 PERFIL LABORAL DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE CURSAN FRANCÉS

A. TAMAÑO DE EMPRESA	
De 11 a 49	26,3%
De 50 a 199	50,0%
B. TIPO DE EMPRESA SEGÚN SU CAPITAL SOCIAL	
Empresa satélite de una multinacional	36,8%
Empresa de capital nacional	52,6%
C. INTERNACIONALIZACIÓN DE MERCADOS	
Empresa que opera en mercados extranjeros	78,9%
D. SECTOR AL QUE SU EMPRESA PERTENECE	
Industria agroalimentaria	21,1%
Industria química	15,8%
Transporte y logística	10,5%
E. RELACIÓN CONTRACTUAL	
Autónomos / as	10,5%
Asalariados / as	89,5%
F. OCUPACIONES QUE DESEMPEÑAN LAS PERSONAS ASALARIADAS	
Técnico / a	47,1%
Administrativo / a	23,5%
G. ÁREA EN LA QUE TRABAJAN	
Administrativa / Económica - financiera / Fiscalidad	17,6%
Ventas / Marketing	14,7%

Referido al ámbito de las CLPs, en este grupo de personas al igual que en el anterior, siguen predominando las competencias de lectura / escritura, aunque también han de considerarse otras como, nuevamente, la **CLP 15.- Entender instrucciones técnicas orales sencillas.**

Tabla 9 CLPs PUESTAS EN PRÁCTICA CON MAYOR FRECUENCIA POR LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE CURSAN FRANCÉS

Nº	CLPs	Nivel de frecuencia medio
4	Interpretar y/o escribir correspondencia	3,53
2	Interpretar documentos e informes técnicos complejos.	3,18
1	Atender y / o guiar a las visitas en la empresa	3,17
15	Entender instrucciones técnicas orales sencillas	3,16
5	Interpretar y/o elaborar documentos básicos	3,05
6	Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa	2,97
3	Elaborar documentos e informes técnicos complejos	2,86
20	Desenvolverse en actividades cotidianas en viajes de trabajo.	2,79
8	Participar como alumnos en talleres o programas de formación.	2,76
16	Comunicar oralmente instrucciones técnicas sencillas.	2,74

* El nivel de frecuencia es de 1 a 5, siendo 1 Nunca, 2 Pocas veces, 3 De vez en cuando, 4 Bastantes veces y 5 Siempre.

Tabla 10 CLPs MÁS VALORADAS POR LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE CURSAN FRANCÉS

Nº	CLPs	Grado de importancia medio
4	Interpretar y/o escribir correspondencia	3,67
15	Entender instrucciones técnicas orales sencillas.	3,59
2	Interpretar documentos e informes técnicos complejos.	3,54
5	Interpretar y/o elaborar documentos básicos	3,35
16	Comunicar oralmente instrucciones técnicas sencillas.	3,24
22	Gestionar acuerdos y negociar con clientes, proveedores o colaboradores.	3,22
1	Atender y / o guiar a las visitas en la empresa.	3,19
6	Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa.	3,08
20	Desenvolverse en actividades cotidianas en viajes de trabajo.	3,05
8	Participar como alumnos en talleres o programas de formación.	3,00

* El grado de importancia es de 1 a 5, siendo 1 Ninguna, 2 Poca, 3 Regular, 4 Mucha y 5 Total.

2. FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN E IMPORTANCIA DE LAS CLPs

En el cuestionario hemos solicitado, a los encuestados y a las encuestadas, que nos concreten con qué frecuencia ponen en práctica competencias lingüísticas. Para ello, hemos determinado 25 competencias lingüísticas, tomando como referencia la metodología IDECOLI, y paralelamente hemos establecido una escala del 1 al 5, siendo 1 Nunca y 5 Siempre.

En líneas generales, podemos concluir que las sólo un grupo reducido de competencias lingüísticas son aplicadas por las personas encuestadas, con una cierta frecuencia, a sus puestos de trabajo.

En todo caso, las competencias más puestas en práctica están vinculadas a un grupo de CLPs centradas en exclusiva en las destrezas Leer y Escribir. Nos referimos, justamente, a las tres siguientes:

- CLP 4.- Interpretar y / o escribir correspondencia
- CLP 2.- Interpretar documentos e informes técnicos complejos
- CLP 5.- Interpretar y / o elaborar documentos básicos

En el otro extremo, las CLPs puestas en práctica con menos frecuencia son las que denominamos como CLPs de instrucción y formación:

- CLP 17.- Tutorizar el aprendizaje de otro trabajador en el puesto de trabajo.
- CLP 7.- Diseñar e impartir talleres o programas de formación.

Tabla 11 FRECUENCIA CON LA QUE LAS PERSONAS PONEN EN PRÁCTICA CLPs*

Nº	CLPs	Nivel de frecuencia medio
4	Interpretar y/o escribir correspondencia	3,27
2	Interpretar documentos e informes técnicos complejos.	3,18
5	Interpretar y/o elaborar documentos básicos	3,01
6	Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa	2,96
15	Entender instrucciones técnicas orales sencillas	2,87
1	Atender y / o guiar a las visitas en la empresa	2,85
3	Elaborar documentos e informes técnicos complejos	2,75
14	Participar como oyente en conferencias, reuniones, encuentros, etc.	2,52
16	Comunicar oralmente instrucciones técnicas sencillas.	2,51
20	Desenvolverse en actividades cotidianas en viajes de trabajo.	2,40
19	Relacionarse socialmente con personas del entorno profesional en contextos informales	2,38
13	Intervenir en conferencias, reuniones, encuentros, etc.	2,34
8	Participar como alumnos en talleres o programas de formación.	2,30
18	Comunicarse oralmente con compañeros en la realización de tareas comunes.	2,26
9	Elaborar presentaciones profesionales	2,24
23	Realizar sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con clientes, proveedores y empresas	2,20
22	Gestionar acuerdos y negociar con clientes, proveedores o colaboradores.	2,19
24	Gestionar sugerencias, quejas y reclamaciones en un servicio de atención al cliente	2,17
21	Gestionar llamadas en un servicio de atención telefónica.	2,16
25	Informar oralmente sobre los servicios y / o productos de la empresa a clientes, proveedores o colaboradores	2,09
10	Realizar presentaciones orales profesionales (2,02
11	Organizar los recursos necesarios para reuniones, ferias y eventos corporativos.	1,88
12	Dirigir reuniones de trabajo.	1,85
7	Diseñar e impartir talleres o programas de formación.	1,81
17	Tutorizar el aprendizaje de otro trabajador en el puesto de trabajo.	1,72

* El nivel de frecuencia es de 1 a 5, siendo 1 Nunca, 2 Pocas veces, 3 De vez en cuando, 4 Bastantes veces y 5 Siempre.

A la vez, hemos preguntado a los trabajadores y trabajadoras qué importancia conceden al uso de esas mismas CLPs en su puesto de trabajo. En esta ocasión, la escala de posicionamiento ha sido del 1 al 5, siendo 1 Ninguna y 5 Total.

Ciertamente, los resultados cosechados son coherentes con los anteriores. Es decir, las personas encuestadas contemplan sólo a un grupo reducido de las CLPs como instrumentos útiles para su puesto de trabajo.

Y las CLPs valoradas como más importantes son también las más puestas en práctica (casi todas ellas de escritura y lectura):

- CLP 2.- Interpretar documentos e informes técnicos complejos
- CLP 4.- Interpretar y/o escribir correspondencia
- CLP 15.- Entender instrucciones técnicas orales sencillas
- CLP 5.- Interpretar y/o elaborar documentos básicos
- CLP 6.- Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa

Por otro lado, las CLPs calificadas como menos importantes son - al mismo tiempo - las que se ponen en práctica con menos frecuencia:

- CLP 7.- Diseñar e impartir talleres o programas de formación.
- CLP 17.- Tutorizar el aprendizaje de otro trabajador en el puesto de trabajo.

En resumen comparativo, las puntuaciones medias dejan entrever que la importancia que los trabajadores y las trabajadoras conceden a las competencias lingüísticas es algo mayor que la frecuencia con la que las aplican.

Tabla 12 IMPORTANCIA QUE LAS CLPs ADQUIEREN PARA LAS PERSONAS*

Nº	CLPs	Grado de importancia medio
2	Interpretar documentos e informes técnicos complejos.	3,52
4	Interpretar y/o escribir correspondencia	3,48
15	Entender instrucciones técnicas orales sencillas.	3,26
5	Interpretar y/o elaborar documentos básicos	3,20
6	Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa.	3,19
14	Participar como oyente en conferencias, reuniones, encuentros, etc.	2,90
16	Comunicar oralmente instrucciones técnicas sencillas.	2,88
20	Desenvolverse en actividades cotidianas en viajes de trabajo.	2,81
3	Elaborar documentos e informes técnicos complejos	2,77
1	Atender y / o guiar a las visitas en la empresa.	2,72
13	Intervenir en conferencias, reuniones, encuentros, etc.	2,67
19	Relacionarse socialmente con personas del entorno profesional en contextos informales	2,65
9	Elaborar presentaciones profesionales (redacción y elaboración de presentaciones en diferentes formatos)	2,64
8	Participar como alumnos en talleres o programas de formación.	2,60
22	Gestionar acuerdos y negociar con clientes, proveedores o colaboradores.	2,57
24	Gestionar sugerencias, quejas y reclamaciones en un servicio de atención al cliente	2,54
18	Comunicarse oralmente con compañeros en la realización de tareas comunes.	2,53
23	Realizar sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con clientes, proveedores o la empresa	2,50
21	Gestionar llamadas en un servicio de atención telefónica.	2,49
25	Informar oralmente sobre los servicios y / o productos de la empresa a clientes, proveedores o colaboradores	2,45
10	Realizar presentaciones orales profesionales (acción de presentar oralmente productos o servicios)	2,39
12	Dirigir reuniones de trabajo.	2,27
11	Organizar los recursos necesarios para reuniones, ferias y eventos corporativos.	2,16
17	Tutorizar el aprendizaje de otro trabajador en el puesto de trabajo.	2,00
7	Diseñar e impartir talleres o programas de formación.	1,95

* El grado de importancia es de 1 a 5, siendo 1 Ninguna, 2 Poca, 3 Regular, 4 Mucha y 5 Total

3. PERFILES PROFESIONALES LINGÜÍSTICOS SEGÚN CONTEXTO DE UTILIZACION

Desde el Programa Lingua Empresa se entiende por un Perfil profesional lingüístico (en adelante PPL), al conjunto de CLPs asociadas a uno o varios puestos de trabajo.

Para configurar estos PPL se ha tomado dos vías de elaboración, una basada en el contexto de su puesta en práctica, y otra basada en la ocupación (en sentido amplio) del trabajador que lo pone en práctica.

En este punto se pretende abordar exclusivamente los PPL según contexto de utilización, dejando para un apartado posterior, los PPL según ocupación.

Para realizar esta configuración se ha utilizado la técnica estadística de análisis factorial, que nos ofrece la opción de determinar tipologías de personas trabajadoras, en función de las respuestas que han aportado al cuestionario.

El amplio tamaño de la muestra de personas, que han participado en la encuesta, nos permite aplicar esta técnica de análisis multivariante; sin temor alguno a no lograr datos suficientemente representativos.

En concreto, hemos extraído unos PPLs en función de las respuestas concedidas por los encuestados a la pregunta 3 (véase el cuestionario en el Anexo 4), ubicada en el apartado B, y asociadas a la frecuencia de uso de las CLPs.

Los resultados estadísticos permiten diferenciar entre PPL que son válidos para todas las lenguas, y PPL que son válidos para el inglés, aunque sus indicaciones pueden tomarse, con reservas, a todas las lenguas.

3.1) Perfiles profesionales lingüísticos según contexto de utilización comunes para todas las lenguas

Los resultados arrojados, en el análisis factorial, conducen a distinguir cuatro PPL según la clase de CLPs que despliegan, los cuales pueden ser asociados a todos los trabajadores, con independencia del tipo de lengua extranjera que estén aprendiendo. Estos son:

- PPL para búsqueda, escritura y/o lectura de documentación
- PPL para participación en encuentros profesionales
- PPL para atención al cliente y gestión comercial
- PPL para formación e instrucción profesional

En las páginas siguientes, vamos a estudiar tales PPLs, atendiendo además a las siguientes cinco variables que clasifican a las personas encuestadas: *Tamaño de empresa*², *sector económico*³, *relación contractual*⁴, *tipo de ocupación*⁵ e *internacionalización*⁶.

Pese a que la técnica de análisis factorial, no aporta información sobre la importancia de estos Perfiles Profesionales lingüísticos, se ha tomado como referencia los valores de cada una de esas CLPs asociadas al PPL, con el fin de identificar el promedio de importancia y/o frecuencia de todo el PPL.

Primero exponemos la tabla de correlaciones, entre cada uno de los Perfiles profesionales lingüísticos y cada una de las CLPs.

2 Se diferencian cuatro categorías: *de 1 a 10 trabajadores, de 11 a 49 trabajadores, de 50 a 199 trabajadores y más de 199 trabajadores.*

3 Distinguimos los siguientes sectores: *frío industrial, industria química, industria agroalimentaria, automoción, energías renovables, nuevas tecnologías, salud / actividades sociales, servicios a empresas, construcción y otros.*

4 Tomamos como referencia las categorías de *autónomo* y *asalariado*.

5 Cabe diferenciar, sólo entre los asalariados, estas ocupaciones: *Operario/a, administrativo/a, comercial, técnico/a, directivo/a y gerente.*

6 Esta variable hace alusión a si las empresas de las personas encuestadas operan o no en mercados extranjeros, comprando o vendiendo.

Tabla 13 PERFILES PROFESIONALES LINGÜÍSTICOS COMUNES PARA TODAS LAS LENGUAS, SEGÚN LA FRECUENCIA CON LA QUE SE PONEN EN PRÁCTICA LAS CLPs POR LOS TRABAJADORES QUE ESTUDIAN LENGUA EXTRANJERAS (ANÁLISIS FACTORIAL)*

CLPs	Perfiles Profesionales Lingüísticos			
	Busq, Escrit. y Lectura	Encuentros	At. Cliente y Gest. Comercial	Formativas
1. Atender y / o guiar a las visitas en la empresa.	0,459	0,250	0,307	0,300
2. Interpretar (leer y comprender) documentos e informes técnicos complejos.	0,791	0,301	0,045	0,065
3. Elaborar documentos e informes técnicos complejos	0,665	0,345	0,158	0,254
4. Interpretar y/o escribir correspondencia	0,731	0,312	0,372	-0,011
5. Interpretar y/o elaborar documentos básicos	0,716	0,067	0,311	0,227
6. Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa.	0,623	0,318	-0,070	0,247
7. Diseñar e impartir talleres o programas de formación.	0,173	0,170	0,051	0,800
8. Participar como alumnos en talleres o programas de formación.	0,219	0,386	0,179	0,407
9. Elaborar presentaciones profesionales	0,331	0,549	0,153	0,454
10. Realizar presentaciones orales profesionales (acción de presentar oralmente productos o servicios)	0,196	0,602	0,258	0,432
11. Organizar los recursos necesarios para reuniones, ferias y eventos corporativos.	0,144	0,348	0,315	0,594
12. Dirigir reuniones de trabajo.	0,156	0,565	0,239	0,484
13. Intervenir en conferencias, reuniones, encuentros, etc.	0,310	0,723	0,169	0,243
14. Participar como oyente en conferencias, reuniones, encuentros, etc.	0,352	0,729	0,055	0,200
15. Entender instrucciones técnicas orales sencillas.	0,422	0,481	0,362	0,134

CLPs	Perfiles Profesionales Lingüísticos			
	Busq, Escrit. y Lectura	Encuentros	At. Cliente y Gest. Comercial	Formativas
16. Comunicar oralmente instrucciones técnicas sencillas.	0,336	0,484	0,449	0,168
17. Tutorizar el aprendizaje de otro trabajador en el puesto de trabajo.	0,120	0,242	0,311	0,631
18. Comunicarse oralmente con compañeros en la realización de tareas comunes.	0,249	0,434	0,433	0,295
19. Relacionarse socialmente con personas del entorno profesional en contextos informales	0,179	0,587	0,410	0,140
20. Desenvolverse en actividades cotidianas en viajes de trabajo.	0,232	0,749	0,118	0,189
21. Gestionar llamadas en un servicio de atención telefónica.	0,175	-0,015	0,696	0,265
22. Gestionar acuerdos y negociar con clientes, proveedores o colaboradores.	0,216	0,439	0,633	0,102
23. Realizar sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con cliente, proveedor o la empresa.	0,186	0,223	0,701	0,169
24. Gestionar sugerencias, quejas y reclamaciones en un servicio de atención al cliente	0,189	0,145	0,817	0,117
25. Informar oralmente sobre los servicios y / o productos de la empresa a clientes, proveedores o colaboradores	0,165	0,324	0,658	0,192

* Las puntuaciones son coeficientes r de Pearson, del 0 al 1, extraídos del análisis factorial de componentes principales. Cuanto más elevados los coeficientes sean, mayor correlación existiría entre cada uno de los PPL y las variables analizadas.

3.1.1) PPL para búsqueda, lectura y escritura de documentación

Este segundo perfil se distingue fundamentalmente por poner en práctica un número amplio de CLPs, todas ellas asociadas a las destrezas de leer y escribir. Nos referimos, en concreto, a las siguientes:

- CLP 2.- Interpretar documentos e informes técnicos complejos.
- CLP 3.- Elaborar documentos e informes técnicos complejos.
- CLP 4.- Interpretar y / o escribir correspondencia.
- CLP 5.- Interpretar y / o elaborar documentos básicos.
- CLP 6.- Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa.

Recordemos a su vez que tales competencias son las más puestas en práctica y mejor valoradas, según datos expuestos en páginas anteriores. Esto implica que **el promedio de importancia es muy elevado (3,23), así como el de frecuencia (3,03)**

Por sectores, quienes tienden a adscribirse a este colectivo son personas que trabajan en actividades muy variadas: **energías renovables, industria química, nuevas tecnologías, automoción y frío industrial.**

Al mismo tiempo, y como en el anterior grupo, los trabajadores y trabajadoras que forman parte de empresas de **más de 199 personas** o de aquéllas que **sí operan en mercados internacionales**, son los más proclives a identificarse con este colectivo.

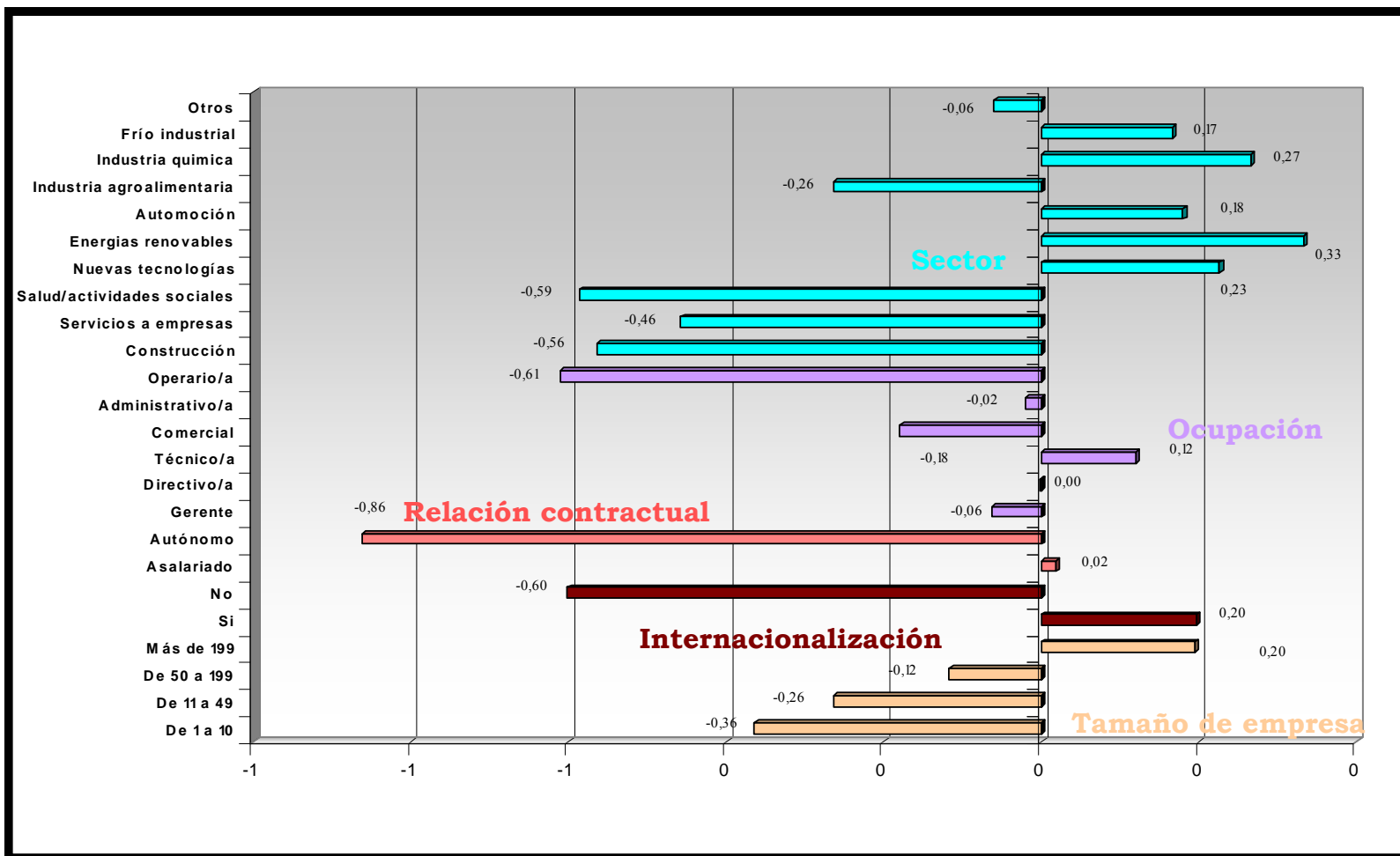
Cabe añadir, asimismo, que las **personas que desempeñan puestos técnicos** son más propensas a identificarse con este perfil.

Tabla 14 PERFIL PROFESIONAL LINGÜÍSTICO PARA BÚSQUEDA, ESCRITURA Y/O LECTURA DE DOCUMENTACIÓN

CLPs asociadas	<p>CLP 2.- Interpretar documentos e informes técnicos complejos</p> <p>CLP 3.- Elaborar documentos e informes técnicos complejos.</p> <p>CLP 4.- Interpretar y / o escribir correspondencia.</p> <p>CLP 5.- Interpretar y / o elaborar documentos básicos.</p> <p>CLP 6.- Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa.</p>
Sectores	<p>Energías renovables.</p> <p>Industria química.</p> <p>Nuevas tecnologías.</p> <p>Automoción.</p> <p>Frío industrial</p>
Ocupaciones	Técnico / a
Tamaño de empresa	De más de 199 personas
Operan en mercados internacionales	Sí
PROMEDIO *	<p>Importancia: 3,23</p> <p>Frecuencia de uso: 3,03</p>

* Los promedios se hallan tomando los valores de importancia y frecuencia de cada CLP asociada al PPL (Véase la Tabla del Anexo "Importancia y frecuencia de las CLPs").

Gráfico 2 PERFIL PROFESIONAL LINGÜÍSTICO PARA BÚSQUEDA, ESCRITURA Y/O LECTURA DE DOCUMENTACIÓN



* Cuanto más positivas sean las puntuaciones factoriales (más a la derecha), significa que los trabajadores clasificados en esa categoría son más proclives a identificarse con ese PPL.

3.1.2) PPL para participación en encuentros profesionales

Este Perfil profesional agrupa a las siguientes CLPs:

- CLP 10.- Realizar presentaciones orales profesionales.
- CLP 13.- Intervenir en conferencias, reuniones, encuentros,...
- CLP 14.- Participar como oyente en conferencias, reuniones, encuentros, etc.
- CLP 20.- Desenvolverse en actividades cotidianas en viajes de trabajo.

Se trata de un perfil que agrupa a varias CLPs que se ponen en práctica en todo tipo de encuentros profesionales, como pueden ser conferencias, reuniones de trabajo, congresos, etc. Además, se incluye una CLP que explicita la capacidad del trabajador para desenvolverse mejor en aquellos encuentros que tienen lugar en un país extranjero.

El promedio de importancia es de 2,69, mientras que el de frecuencia es ligeramente más bajo, y por lo tanto, menos frecuente (2,32).

Los trabajadores más tendentes a identificarse con la demanda de este PPL para encuentros profesionales son aquellos que ocupan **puestos gerenciales o directivos**.

Por tamaño de empresa, los trabajadores o trabajadoras que se encuadran, dentro de este perfil, son en mayor medida quienes pertenecen a organizaciones de **más de 199 personas**.

Por otro lado es más habitual que se identifiquen con este PPL, personas de empresas que **sí operan en mercados internacionales** que aquellas otras de organizaciones que no lo hagan.

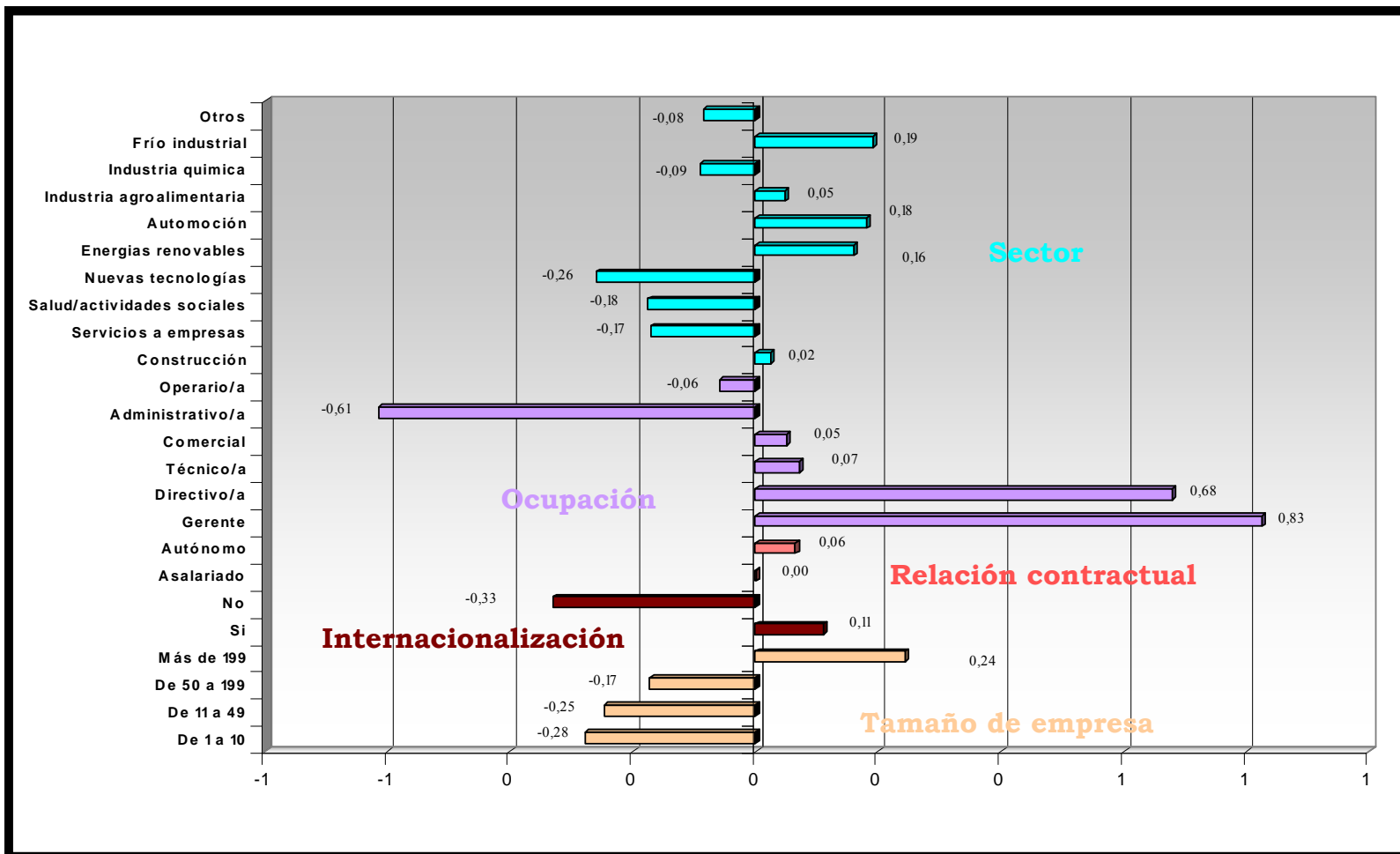
Y finalmente, las personas que trabajan en los sectores de **frío industrial, automoción, energías renovables, industria agroalimentaria o construcción**, son quienes más se identifican con este perfil.

**Tabla 15 PERFIL PROFESIONAL LINGÜÍSTICO PARA PARTICIPACIÓN ENCUENTROS
PROFESIONALES**

CLPs asociadas	CLP 10.- Realizar presentaciones orales profesionales CLP 13.- Intervenir en conferencias, reuniones, encuentros, etc. CLP 14.- Participar como oyente en conferencias, reuniones, encuentros, etc. 20.- Desenvolverse en actividades cotidianas en viajes de trabajo
Sectores	Frío industrial Automoción Energías renovables Industria agroalimentaria Construcción
Ocupaciones	Gerentes Directivos /as Técnico / a Comercial
Tamaño de empresa	De más de 199 personas
Operan en mercados internacionales	Sí
PROMEDIO *	Importancia: 2,69 Frecuencia de uso: 2,32

* Los promedios se hallan tomando los valores de importancia y frecuencia de cada CLP asociada al PPL (Véase la Tabla del Anexo "Importancia y frecuencia de las CLPs").

Gráfico 3 PERFIL PROFESIONAL LINGÜÍSTICO PARA PARTICIPACIÓN EN ENCUENTROS PROFESIONALES *



* Cuanto más positivas sean las puntuaciones factoriales (más a la derecha), significa que los trabajadores clasificados en esa categoría son más proclives a identificarse con ese PPL.

3.1.3) PPL para atención al cliente y gestión comercial

Otro perfil se diferencia básicamente porque se ponen en práctica en la relación con clientes y proveedores en contextos de compra y venta de productos y servicios, así como en las gestiones asociadas a este tipo de procesos de comercialización, como puede ser la atención al cliente.

Estas CLPs son justamente las que pasamos a enunciar:

- CLP 21.- Gestionar llamadas en un servicio de atención telefónica.
- CLP 22.- Gestionar acuerdos y negociar con clientes, proveedores o colaboradores.
- CLP 23.- Realizar sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con cliente, proveedor o la empresa.
- CLP 24.- Gestionar sugerencias, quejas y reclamaciones en un servicio de atención al cliente.
- CLP 25.- Informar oralmente sobre los servicios y / o productos de la empresa a clientes, proveedores o colaboradores.

El promedio de importancia es de 2,51, mientras que el de frecuencia vuelve a ser más reducido, y por lo tanto, menos frecuente (2,16).

Coherentemente con la naturaleza de las CLPs asociadas al perfil, los más proclives a identificarse serían quienes desempeñan tareas **comerciales** o **administrativas** y, aunque en un **grado menor**, los que ocupan puestos **directivos** o **gerenciales**.

Del mismo modo, y distinguiendo sectores económicos, aquellas personas que forman parte de empresas dedicadas al **frío industrial**, la **industria química** o la **automoción** son las más tendentes a identificarse con este PPL.

A diferencia de los dos perfiles anteriores, esta vez los trabajadores y trabajadoras de empresas de menor tamaño se identificarían con este PPL más a menudo que el resto.

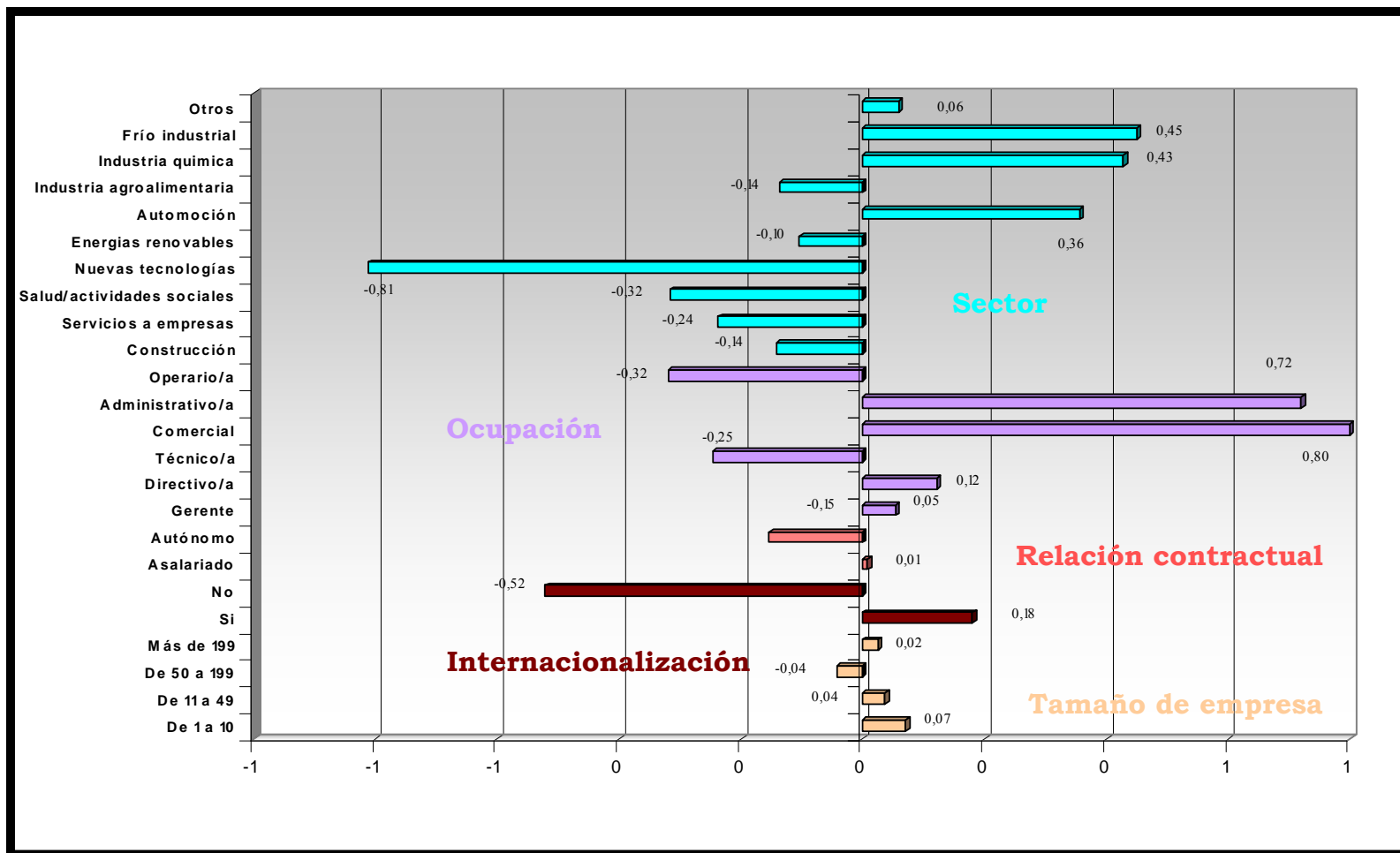
Para terminar, y esta vez sí coincidiendo con los dos grupos estudiados, quienes pertenecen a empresas que operan en mercados internacionales se adscriben, a este perfil, más habitualmente que los trabajadores y trabajadoras que no forman parte de este tipo de organizaciones.

Tabla 16 PERFIL PROFESIONAL LINGÜÍSTICO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN COMERCIAL

CLPs asociadas	<p>CLP 21.- Gestionar llamadas en un servicio de atención telefónica.</p> <p>CLP 22.- Gestionar acuerdos y negociar con clientes, proveedores o colaboradores.</p> <p>CLP 23.- Realizar sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con cliente, proveedor o la empresa.</p> <p>CLP 24.- Gestionar sugerencias, quejas y reclamaciones en un servicio de atención al cliente.</p> <p>CLP 25.- Informar oralmente sobre los servicios y / o productos de la empresa a clientes, proveedores o colaboradores.</p>
Sectores	<p>Frío industrial</p> <p>Industria química</p> <p>Automoción</p>
Ocupaciones	<p>Comerciales</p> <p>Administrativo / a</p> <p>Directivo / a</p> <p>Gerente</p>
Tamaño de empresa	<p>De 1 a 49</p> <p>Más de 199</p>
Operan en mercados internacionales	<p>Sí</p>
PROMEDIO *	<p>Importancia: 2,51</p> <p>Frecuencia de uso: 2,16</p>

* Los promedios se hallan tomando los valores de importancia y frecuencia de cada CLP asociada al PPL (Véase la Tabla del Anexo "Importancia y frecuencia de las CLPs").

Gráfico 4 PERFIL PROFESIONAL LINGÜÍSTICO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN COMERCIAL



* Cuanto más positivas sean las puntuaciones factoriales (más a la derecha), significa que los trabajadores clasificados en esa categoría son más proclives a identificarse con ese PPL.

3.1.4) PPL para formación e instrucción profesional

El último perfil se diferencia porque implica principalmente CLPs vinculadas al adiestramiento profesional, bien en el puesto de trabajo, bien mediante acciones formativas. Las CLPs asociadas son:

- CLP 7.- Diseñar e impartir talleres o programas de formación
- CLP 17.- Tutorizar el aprendizaje de otro trabajador en el puesto de trabajo

Recordemos a su vez que tales competencias son las menos puestas en práctica y peor valoradas, según datos expuestos en páginas anteriores. Esto se corrobora con los promedios, **que en el caso de la importancia es muy bajo (1,97), reduciéndose todavía más cuando hace referencia a la frecuencia (1,76)**. Así pues, este PLL es muy poco relevante, lo que recomienda relegarlo a un plano más secundario, en comparación con el resto de PLLs.

Las personas que desempeñan puestos gerenciales, comerciales y, en menor grado, técnicos, son las que más se asocian con este PPL.

En contraste con los anteriores tres grupos, las empresas - a las que estas personas pertenecen - **no tienden a operar en mercados internacionales**.

Por sectores, los trabajadores y las trabajadoras que pertenecen a actividades empresariales **no tipificadas** en el análisis factorial tienden a adscribirse a este colectivo, en mayor medida, que el resto.

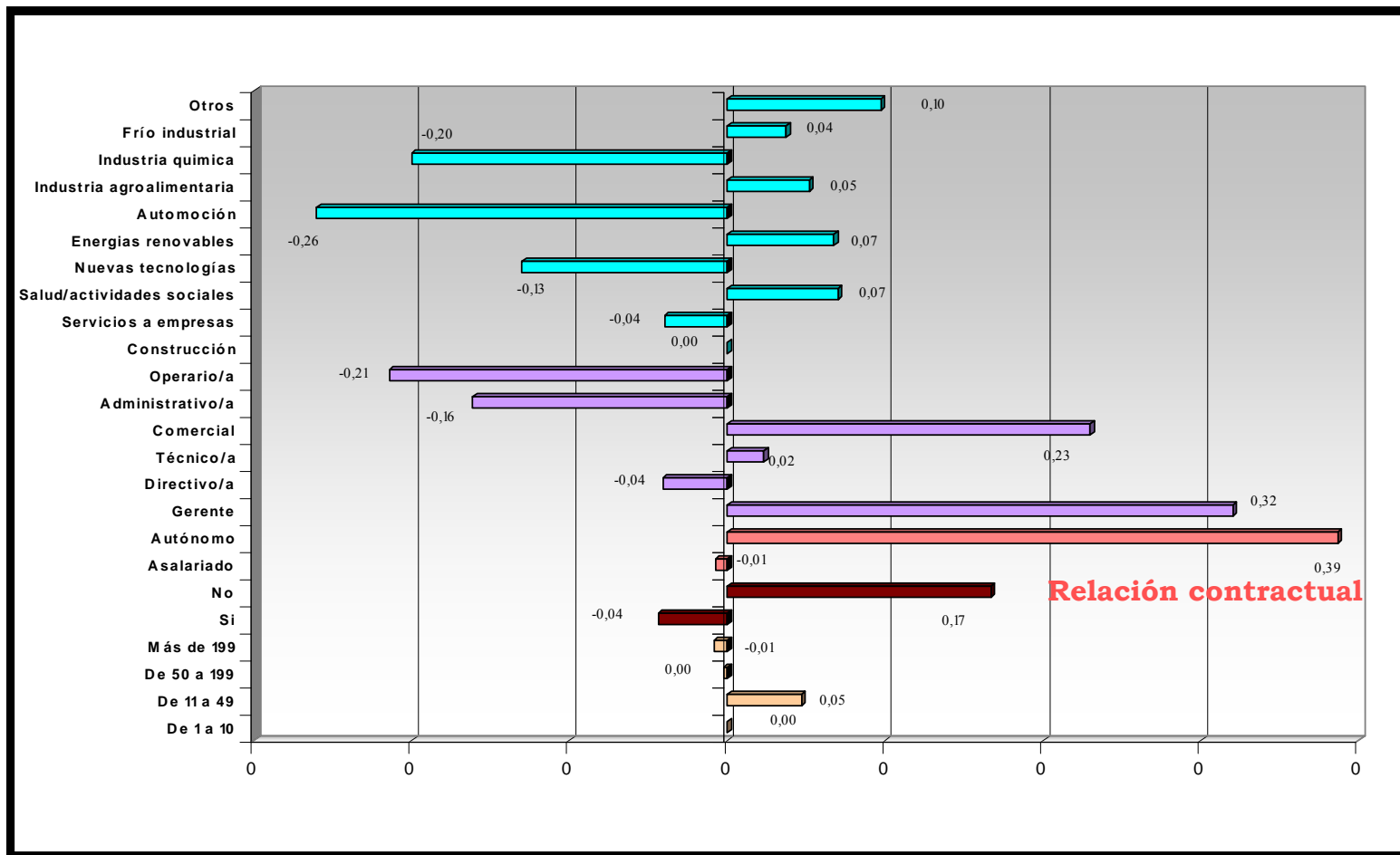
Finalmente y por tamaño de empresa, las personas que pertenecen a organizaciones, de **entre 11 y 49 trabajadores y trabajadoras**, son también más proclives a desplegar competencias formativas.

Tabla 17 PERFIL PROFESIONAL LINGÜÍSTICO PARA FORMACIÓN E INSTRUCCIÓN PROFESIONAL

CLPs asociadas	CLP 7.- Diseñar e impartir talleres o programas de formación CLP 17.- Tutorizar el aprendizaje de otro trabajador en el puesto de trabajo
Sectores	Energías renovables Salud / Actividades sociales Industria agroalimentaria Frío industrial
Ocupaciones	Gerentes Comerciales Técnicos / as
Tamaño de empresa	De 11 a 49
Operan en mercados internacionales	No
PROMEDIO *	Importancia: 1,97 Frecuencia de uso: 1,76

* Los promedios se hallan tomando los valores de importancia y frecuencia de cada CLP asociada al PPL (Véase la Tabla del Anexo "Importancia y frecuencia de las CLPs").

Gráfico 5 PERFIL PROFESIONAL LINGÜÍSTICO PARA FORMACIÓN E INSTRUCCIÓN PROFESIONAL



* Cuando más positivas sean las puntuaciones factoriales (más a la derecha), significa que los trabajadores clasificados en esa categoría son más proclives a identificarse con ese PPL.

3.2) Perfiles profesionales lingüísticos según contexto de utilización específicos del inglés

Visto que más del 90% de las personas encuestadas cursan formación en inglés, se ha considerado de interés hacer un análisis más en profundidad de este colectivo, utilizando la misma técnica que el punto anterior.

Los resultados arrojados, en el análisis factorial, conducen a distinguir un PPL con especificidad en el caso de trabajadores que demandan inglés, según la clase de CLPs que despliegan:

- PPL para participación activa y/o gestión en encuentros profesionales en inglés

Asimismo, cabe destacar que se repiten de forma muy similar dos PPLs a los que ya se hacía referencia en el punto anterior y que se trataba de perfiles válidos para todas las lenguas. Se trata del **PPL para atención al cliente y gestión comercial**, y del **PPL para búsqueda, escritura y/o lectura de documentación**. Si bien el primero se repite de forma idéntica, el segundo sólo tiene una variación en una CLP. Por esta razón, no se ha optado por su descripción.

En las páginas siguientes, vamos a presentar muy brevemente el primer PPL. No abordaremos los dos restantes por su alta similitud con alguno de los presentados en el apartado de todas las lenguas.

Primero exponemos la tabla de correlaciones que toma como referencia las respuestas de los trabajadores que aprenden inglés, entre cada uno de los Perfiles profesionales lingüísticos y cada una de las CLPs.

**Tabla 18 PERFILES PROFESIONALES LINGÜÍSTICOS ESPECÍFICOS DEL INGLÉS, SEGÚN LA IMPORTANCIA QUE CONCEDEN A LAS CLPs
LOS TRABAJADORES QUE ESTUDIAN ESA LENGUA (ANÁLISIS FACTORIAL)***

CLPs	Perf. Prof. Lingüísticos		
	Dirección, presentación y gestión en encuentros	Escritura y/o lectura	At. Cliente y gestión comercial
1. Atender y / o guiar a las visitas en la empresa.	0,354	0,365	0,327
2. Interpretar documentos e informes técnicos complejos.	0,307	0,791	0,040
3. Elaborar documentos e informes técnicos complejos	0,352	0,713	0,166
4. Interpretar y/o escribir correspondencia	0,231	0,775	0,365
5. Interpretar y/o elaborar documentos básicos	0,195	0,676	0,397
6. Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa.	0,450	0,636	-0,016
7. Diseñar e impartir talleres o programas de formación.	0,636	0,193	0,125
8. Participar como alumnos en talleres o programas de formación.	0,592	0,214	0,199
9. Elaborar presentaciones profesionales (redacción y elaboración de presentaciones en diferentes formatos)	0,716	0,410	0,178
10. Realizar presentaciones orales profesionales (acción de presentar oralmente productos o servicios)	0,737	0,340	0,214
11. Organizar los recursos necesarios para reuniones, ferias y eventos corporativos.	0,676	0,143	0,375
12. Dirigir reuniones de trabajo.	0,761	0,252	0,271
13. Intervenir en conferencias, reuniones, encuentros, etc.	0,687	0,453	0,197
14. Participar como oyente en conferencias, reuniones, encuentros, etc.	0,672	0,469	0,150
15. Entender instrucciones técnicas orales sencillas.	0,457	0,506	0,388

CLPs	Perf. Prof. Lingüísticos		
	Dirección, presentación y gestión en encuentros	Escritura y/o lectura	At. Cliente y gestión comercial
16. Comunicar oralmente instrucciones técnicas sencillas.	0,530	0,371	0,409
17. Tutorizar el aprendizaje de otro trabajador en el puesto de trabajo.	0,620	0,084	0,394
18. Comunicarse oralmente con compañeros en la realización de tareas comunes.	0,599	0,190	0,436
19. Relacionarse socialmente con personas del entorno profesional en contextos informales	0,595	0,244	0,420
20. Desenvolverse en actividades cotidianas en viajes de trabajo.	0,620	0,379	0,208
21. Gestionar llamadas en un servicio de atención telefónica.	0,224	0,100	0,744
22. Gestionar acuerdos y negociar con clientes, proveedores o colaboradores.	0,366	0,332	0,651
23. Realizar sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con cliente, proveedor o la empresa.	0,284	0,224	0,735
24. Gestionar sugerencias, quejas y reclamaciones en un servicio de atención al cliente	0,206	0,236	0,822
25. Informar oralmente sobre los servicios y / o productos de la empresa a clientes, proveedores y colaboradores, etc.	0,338	0,227	0,721

* Las puntuaciones son coeficientes r de Pearson, del 0 al 1, extraídos del análisis factorial de componentes principales. Cuanto más elevados los coeficientes sean, mayor correlación existiría entre cada uno de los grupos y las variables analizadas.

3.2.1) PPL para dirección, presentación y gestión en encuentros profesionales en inglés.

En este perfil específico del inglés se otorga particular importancia a las siguientes competencias que relacionamos con los encuentros profesionales, pero de una forma más amplia que como lo hacía el perfil al que nos hemos referido en el apartado de todas las lenguas. Las CLPs asociadas son las siguientes:

- CLP 9.- Elaborar presentaciones profesionales
- CLP 10.- Realizar presentaciones orales profesionales
- CLP 11.- Organizar los recursos necesarios para reuniones, ferias y eventos corporativos
- CLP 12.- Dirigir reuniones de trabajo
- CLP 13.- Intervenir en conferencias, reuniones, encuentros, etc.
- CLP 14.- Participar como oyente en conferencias, reuniones, encuentros, etc.

Si se recuerda el primer perfil según contexto relativo a todas las lenguas, se verá que las CLPs de ambos están relacionadas con los **encuentros profesionales**. Sin embargo, en este que abordamos ahora hay tres nuevas CLPs que el primero no tenía (9, 11 y 12), y desaparece una que ya estaba (20). Recuérdese que el PPL para participación en encuentros tenía asociadas estas CLPs: 10, 13, 14 y 20.

A modo de resumen, los trabajadores que aprenden inglés que más se identifican con este perfil son quienes ocupan **puestos gerenciales y directivos**, trabajan en **energías renovables o en frío industrial**, y en empresas de **mayor tamaño**.

El promedio de importancia, en este caso tomando sólo los valores de los encuestados sobre inglés, es de **2,52**, mientras que el de frecuencia es aún menor, y por lo tanto, menos frecuente (**2,12**).

4. PERFILES PROFESIONALES LINGÜÍSTICOS SEGÚN OCUPACIÓN

Conviene recordar varios puntos ya explicitados en el inicio del capítulo 3, a saber:

- Un Perfil profesional lingüístico (o PPL) es conjunto de CLPs asociadas a uno o varios puestos de trabajo.
- Se han tomado de dos vías de elaboración de esos PPL:
 - La primera vía se centraba en el contexto de utilización y ha sido abordada previamente.
 - La segunda vía se centra en la ocupación del profesional que pone en práctica ese PPL, la cual pasamos a exponer a continuación.

Si bien en la primera vía se utilizó el análisis factorial, en este caso se ha utilizado una técnica mucho más sencilla para la conformación de los nuevos Perfiles profesionales lingüísticos. Se trata de la segmentación combinada de la muestra atendiendo a diferentes tipologías de trabajadores (Recuento de casos), tomando en consideración variables como: Ocupación y Área de Trabajo.

Hay que citar que no se ha tenido en cuenta otras variables como sector y tipología de empresa en la configuración de estos perfiles, porque no se han observado diferencias significativas en cuanto a la valoración de las CLPs cuando se tomaba en cuenta las citadas variables.

La tabla base para el trabajo de segmentación ha sido la que se presenta a continuación.

Tabla 19 TIPOLOGÍA DE TRABAJADORES SEGÚN PUESTO Y ÁREA DE TRABAJO (% sobre el total)*

		¿Con qué puesto de trabajo se identifica usted?						
		Gerente / Directivo/a	Técnico/a	Comercial	Administrativo/a	Operario/a	Ns/Nc	TOTAL
¿En qué área trabaja principalmente?	Gerencia/Dirección	3,6%	1,0%	0,2%	0,8%	0,0%	0,0%	5,62%
	Recursos Humanos	0,6%	1,6%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	2,92%
	Calidad / PRL / Medioambiente	0,8%	7,2%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	8,21%
	Compras / Aprovisionamiento	0,6%	3,4%	0,3%	1,7%	0,2%	0,0%	6,19%
	Ventas / Marketing	0,7%	1,2%	2,6%	1,2%	0,1%	0,0%	5,85%
	Producción de Bienes y Servicios / Mantenimiento	1,1%	10,5%	0,1%	0,6%	1,5%	0,1%	13,84%
	Administrativa / Económica-Financiera / Fiscalidad	1,2%	3,6%	0,4%	9,8%	0,9%	0,3%	16,31%
	I+D	0,8%	12,7%	0,0%	0,3%	0,2%	0,0%	14,06%
	Otra	0,9%	15,0%	0,3%	2,0%	1,8%	0,7%	20,70%
	Ns/Nc	0,7%	3,5%	0,0%	1,5%	0,6%	0,1%	6,30%
	TOTAL	10,9%	59,6%	4,0%	18,2%	5,4%	1,2%	100,00%

Vista la tabla anterior, puede llegarse a la conclusión de que los resultados de la encuesta podían permitir la elaboración de un gran número de PPL según tipología de trabajadores. Sin embargo, han sido dos los criterios que han primado a la hora de determinar la idoneidad de configurar el perfil:

- Que hubiese un número significativo de personas que atendían a esa tipología de personal.

- Que el tipo de profesional para el que se construía el PPL tuviese una diferencia considerable en cuanto al valor otorgado a la CLP que aconsejase su identificación. Para considerar que había un valor considerable, debía superarse el índice tres en la frecuencia o en la importancia.

De nuevo, el tamaño de la muestra segmentada para cada uno de los perfiles, aconseja tener cautela en la interpretación de los PPL que se van a exponer.

En concreto, hemos extraído unos PPLs en función de las respuestas concedidas por los encuestados a la pregunta 3 (véase el cuestionario en el Anexo 4).

Se presenta un cuadro resumen que permite visualizar los 5 PPLs según tipología de personal que se han destacado. Para cada uno de ellos se expone la siguiente información:

- Denominación del Perfil lingüístico profesional
- Si hay algún PPL según contexto que está incluido
- CLPs incluidas en el perfil
- Promedio de importancia y de frecuencia según los resultados en el grupo de personas de ese perfil (Por ejemplo, sólo se toman las respuestas de valoración de los directivos en el PPL de personal directivo).

Tabla 20 PERFILES PROFESIONALES LINGÜÍSTICOS COMUNES SEGÚN OCUPACIÓN DEL PROFESIONAL QUE LO PONE EN PRÁCTICA

Denominación del PPL según ocupación	% de trabajadores sobre Total	PPL según contexto incluidos en este PPL	Otras CLPs asociadas	Promedio de importancia de esas CLPs	Promedio de frecuencia de uso de esas CLPs
PPL de personal técnico de I+D que requieren inglés*	12,7%	- PPL para búsqueda, escritura y/o lectura (2, 3, 4, 5 y 6)	13, 14, 15, 16 y 20	3,54	3,10
PPL de personal técnico	59,6%	No hay	2, 4, 5, 6 y 15	3,45	3,14
PPL de personal administrativo	18,2%	No hay	2, 4, 5, 15 y 21	3,29	3,02
PPL de personal directivo	10,9%	- PPL búsqueda, escritura y/o lectura (2, 3, 4, 5 y 6)	1, 9, 13, 14, 15, 16, 19 y 22	3,29	3,01
PPL de personal comercial	4,0%	-PPL búsqueda, escritura y/o lectura de documentación (2, 3, 4, 5 y 6) - PPL de atención cliente y gestión comercial (21, 22, 23, 24 y 25)	1, 13, 15 y 19	3,26	3,01

* Este perfil se ha elaborado de forma excepcional por la considerable especificidad que aportaba con respecto al PPL general de técnicos, y con relación a los técnicos de otras áreas (Calidad, PRL y ME; Producción; etc.).

5. CONCLUSIONES

Primera

La mayoría de los trabajadores y trabajadoras que estudian lenguas extranjeras en Navarra acuden a **cursos de inglés**.

Un pequeño porcentaje estudia alemán o francés, que se sitúan a con una demanda considerablemente inferior. El **alemán** es equiparable en el caso de Navarra con el **francés** por la considerable presencia de multinacionales alemanas del sector automoción.

Otros idiomas no despiertan el interés de la masa de trabajadores o trabajadoras de Navarra, al menos por el momento.

Segunda

Es más habitual que quienes estudian inglés y francés, pertenezcan a empresas que sean de **capital nacional**, mientras que quienes cursan **alemán** se ubican, en mayor medida, en **empresas satélite de multinacionales**.

Asimismo, aunque la estructura empresarial de Navarra haya experimentado un continuado proceso de terciarización, la mayoría de quienes estudian lenguas extranjeras pertenecen a la **industria** que, por su naturaleza, es una actividad más expuesta a procesos de comercialización internacional.

Resalta que la quinta parte de las personas que cursan formación lingüística se concentren en el sector de **energías renovables**. Esto se debe a la fuerte presencia de este sector en Navarra y a la estrategia de crecimiento que estas empresas están teniendo en el plano internacional, lo cual les convierte en el principal demandante de formación en lenguas extranjeras (aunque sus trabajadores aprenden casi exclusivamente inglés).

En lo referente a las lenguas, se observa cierta especialización de cada lengua en determinados sectores, sobre todo en el caso del alemán y el francés, mientras que el inglés se caracteriza por estar presente en una gran diversidad de sectores.

A modo de resumen, en la lengua **inglesa** destacan los sectores de Energías renovables, de automoción y servicios a empresas. En **alemán** destacan el sector automoción y el de fabricación de electrodomésticos. Por último, los sectores agroalimentario, químico y de logística y transporte son los más importantes en el caso del **francés**.

Esta **vinculación de lenguas con determinados sectores** ofrece un **campo de trabajo interesante** a tener en cuenta en la Formación para el Empleo.

Tercera

Los idiomas extranjeros son utilizados en una amplia variedad de áreas y departamentos de las empresas de Navarra, no sólo en áreas vinculadas con la comercialización (compras, ventas, marketing, aprovisionamiento, etc.). Así pues, puede decirse que **el uso de las lenguas es algo transversal** dentro de las organizaciones navarras.

No obstante, conviene resaltar que como la imparable globalización de los mercados implica comerciar a nivel internacional, la capacitación lingüística debe seguir tomándose como una **herramienta básica de apoyo a la ampliación y consolidación en los mercados extranjeros** de las empresas navarras.

Cuarta

En la valoración de las CLPs, los **índices de importancia** tienden a ser superiores a los de **frecuencia**. Esto supone una alta implicación del colectivo de trabajadores y trabajadoras en su desempeño profesional, así como un considerable interés por su desarrollo como profesionales.

Del amplio universo de CLPs consideradas en la metodología IDECOLI, destaca un **número muy concreto** que son **aplicadas con gran asiduidad** por los trabajadores y trabajadoras y suponen un **valor significativo para su puesto de trabajo**.

Esas CLPs puestas en práctica con mayor frecuencia, así como las mejor valoradas son las asociadas con las destrezas de **escritura / lectura**.

Esta última cuestión desvela un **desajuste** con respecto a lo que los trabajadores y trabajadoras demandan ante sus capacitadores al inicio de cada curso académico. En ese momento se está determinando la programación de las clases para todo el año y un altísimo porcentaje de ellos solicita formación donde se trabaje de forma prioritaria las destrezas de **hablar e interaccionar oralmente**.

Este desajuste entre las respuestas ante una pregunta sobre uso e importancia de las CLPs para el puesto de trabajo, y ante una pregunta sobre las preferencias formativas, hace evidente la necesidad ineludible de que **toda actuación formativa en el ámbito lingüístico deba venir precedida por un diagnóstico de formación específico por nivel y por CLPs**.

A modo de recomendación, y sin menoscabo de los necesarios diagnósticos, cabe impulsar desde la Formación para el Empleo una programación más intensa de acciones formativas relacionadas con las siguientes CLPs:

- **CLP 2.-** Interpretar documentos e informes técnicos complejos
- **CLP 3.-** Elaborar documentos e informes técnicos complejos
- **CLP 4.-** Interpretar y/o escribir correspondencia

- **CLP 5.-** Interpretar y/o elaborar documentos básicos
- **CLP 6.-** Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa
- **CLP 15.-** Entender instrucciones técnicas orales sencillas

Quinta

Se han identificado varios **Perfiles profesionales lingüísticos (PPLs) que permiten orientar la formación en lenguas** de los profesionales, bien en base al contexto en el que se utilizan (PPL según contexto), bien en base a la ocupación del profesional que lo pone en práctica (PPL según ocupación).

La configuración de estos perfiles ofrece una vía muy interesante para la elaboración de Planes de formación lingüística desde la **Formación de Oferta** (impulsada desde los Centros de Formación para el Empleo).

En el caso de la **Formación de Demanda** (impulsada por las empresas) los PPL son una alternativa para aquellas empresas que no disponen de fondos suficientes para realizar diagnósticos específicos de formación con sus trabajadores. En sus grupos de alumnos conformados según el nivel de dominio de la lengua, los perfiles posibilitan la planificación del curso académico tomando como referencia uno o varios PPLs.

Los perfiles profesionales lingüísticos más útiles para la planificación de la Formación de Oferta y Demanda son los que siguen a continuación:

Perfiles profesionales lingüísticos según contexto de utilización

- PPL para búsqueda, escritura y/o lectura de documentación
- PPL para encuentros profesionales
- PPL para dirección, presentación y gestión en encuentros profesionales en inglés
- PPL para atención al cliente y gestión comercial

Perfiles profesionales lingüísticos según ocupación

- PPL de personal técnico
- PPL de personal administrativo
- PPL de personal directivo
- PPL de personal comercial

Cabe destacar un PPL según ocupación interesante por su especificidad, como es el "PPL de personal técnico de I+D que requieren inglés", ya que se trata de un perfil para una tipología de profesionales muy concreta y con una demanda clara sobre un idioma.

No obstante, es importante volver a recomendar que **los planes de formación de las empresas partan de un diagnóstico de nivel y de CLPs para cada trabajador**. Será esto último lo que permitirá adaptar la capacitación lingüística a la demanda real de las empresas, ya que los PPLs son una alternativa válida pero no tan certera como los propios estudios de diagnóstico.

ANEXO 1:

Contextualización de las

Competencias Lingüísticas

Profesionales (CLPs)

Las **Competencias Lingüísticas Profesionales (o CLPs)** son comportamientos observables de un trabajador en el desempeño de su puesto que implican el uso de la lengua (en este caso una lengua extranjera) en cualquiera de las destrezas (comprensión auditiva, comprensión lectora, expresión oral, interacción oral y expresión escrita).

Para la elaboración de cualquier CLP se deben seguir una serie de criterios que se detallan a continuación.

- Las competencias se expresan en términos de comportamientos observables y no de capacidad o de conocimientos poseídos.
- Se refieren a lo que la persona debe ser capaz de hacer. Por lo tanto, se expresan a través de un verbo de acción y se formulan utilizando el infinitivo y no otras formas verbales.
- No se identifica de forma específica un único emisor o receptor para la competencia. Se hace referencia a alguno de ellos cuando es relevante y en ese caso, se incluyen diversos posibles interlocutores en el mundo del trabajo.
- Cuando es necesario hacer referencia a distintas acciones se utilizan varios verbos en una misma CLP.
- Cuando una acción puede tener diferentes grados de complejidad y por lo tanto ser asumida su ejecución por personas diferentes, se formulará como CLPs independientes.
- A la hora de utilizar diferentes verbos en una misma CLP, éstos no pueden ser sinónimos o quasi-sinónimos. Las CLPs constituyen frases de no más de 2 líneas.
- El canal no suele consignarse en una CLP, ya que se considera que una CLP engloba actividades lingüísticas que pueden realizarse a través de diferentes canales.
- Las CLPs son aplicables a cualquier ámbito dentro de la empresa, por lo que no incluyen términos exclusivos de uno de ellos como por ej. "comercial".

Tabla 21 LISTADO DE COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS PROFESIONALES (CLPs)

CLP	Denominación de la CLP	Descripción de la CLP
1	Atender y guiar a las visitas en la empresa	Esta CLP se refiere a acciones como recibir a la visita, acompañarla por la planta o la empresa, informar de procesos, productos o instalaciones, etc.
2	Interpretar documentos e informes técnicos complejos	Esta CLP se refiere a leer y comprender documentos tales como informes, memorias, artículos, manuales, etc.
3	Elaborar documentos e informes técnicos complejos	Esta CLP se refiere a redactar documentos tales como informes, memorias, artículos, manuales, etc.
4	Interpretar y/o escribir correspondencia	Esta CLP se refiere a comprender y/o redactar cartas, faxes, correos electrónicos, comunicados, etc.
5	Interpretar y/o elaborar documentos básicos	Esta CLP se refiere a la comprensión y/o elaboración de facturas, pedidos, instrucciones, [catálogos de productos], CVs, notas, agradecimientos, etc.
6	Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa	Esta CLP se refiere a la obtención y procesamiento de información proveniente de diferentes vías (documentación impresa, Internet, estadísticas), con vistas a tomar decisiones empresariales.
7	Diseñar e impartir talleres o programas de formación	Esta CLP se refiere a la programación, el diseño y la impartición de acciones de formación de diferente duración relacionadas con la actividad, procesos, productos, etc.
8	Participar como alumnos en talleres o programas de formación	Esta CLP se refiere a la participación activa como asistente a acciones de formación organizadas por la empresa relacionadas con la actividad, procesos, productos, etc. Se trata de acciones formativas necesarias para el desempeño del puesto de trabajo.
9	Elaborar presentaciones profesionales	Esta CLP se refiere a la redacción y elaboración de presentaciones en diferentes formatos (presentaciones multimedia, diapositivas, documentos en papel) teniendo en cuenta el objetivo final que tendrá la presentación.
10	Realizar presentaciones orales profesionales	Esta CLP se refiere a la acción de presentar oralmente productos o servicios de la Organización.
11	Organizar los recursos necesarios para reuniones, ferias y eventos corporativos	Esta CLP se refiere a acciones como organizar los eventos corporativos, preparar la programación, asegurar la disponibilidad de los recursos materiales (documentación, equipos e instalaciones) y recursos humanos (participantes internos o externos a la organización), etc.
12	Dirigir reuniones de trabajo	Esta CLP se refiere a acciones como presentar los puntos del orden del día de la convocatoria, exponer las ideas fundamentales, dinamizar y controlar la participación de los asistentes, asegurar la toma de decisiones y las responsabilidades, etc.
13	Intervenir en conferencias, reuniones, encuentros, etc.	Esta CLP se refiere a la participación activa en una reunión mediante la expresión de argumentaciones relacionadas con el tema a tratar, el planteamiento de preguntas y/o cualquier otro tipo de aportación.
14	Participar como oyente en conferencias, reuniones, encuentros etc.	Esta CLP se refiere a la comprensión de las aportaciones y los temas que se tratan en una reunión o encuentro profesional.

CLP	Denominación de la CLP	Descripción de la CLP
15	Entender instrucciones técnicas orales sencillas	Esta CLP se refiere a la comprensión de instrucciones relacionadas con procesos de trabajo, procedimientos, pautas de actuación, etc.
16	Comunicar oralmente instrucciones técnicas sencillas	Esta CLP se refiere a la acción de explicar oralmente procesos de trabajo, procedimientos, pautas de actuación, etc.
17	Tutorizar el aprendizaje de otro trabajador en el puesto de trabajo	Esta CLP se refiere a la acción de guiar a otro trabajador sobre el trabajo a realizar, resolver las dudas, corregir errores, etc.
18	Comunicarse oralmente en un equipo de trabajo para la realización de tareas comunes	Esta CLP se refiere a acciones como coordinarse para realizar tareas comunes, plantear dudas y sugerencias, solicitar y ofrecer ayuda a los colegas, etc.
19	Relacionarse socialmente con personas del entorno profesional en contextos informales	Esta CLP se refiere a la acción de hablar sobre cultura, costumbres, temas de actualidad, familia, el tiempo, etc.
20	Desenvolverse en actividades cotidianas en viajes de trabajo	Esta CLP se refiere a acciones como utilizar el transporte, preguntar por direcciones, pedir en un restaurante, etc.
21	Gestionar llamadas en un servicio de atención telefónica	Esta CLP se refiere a acciones como la emisión y recepción de llamadas, la realización de filtros y derivaciones, etc.
22	Gestionar acuerdos y negociar con clientes, proveedores o colaboradores	Esta CLP se refiere a las acciones de realizar los contactos previos, llegar a acuerdos y resolver problemas en situaciones de negociación empresarial
23	Realizar sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con clientes, proveedores o la empresa	Esta CLP se refiere a las acciones de realizar sugerencias, quejas y reclamaciones.
24	Gestionar sugerencias, quejas y reclamaciones en un servicio de atención al cliente	Esta CLP se refiere a las acciones de atender y responder a sugerencias, quejas y reclamaciones de clientes.
25	Informar oralmente sobre los servicios y/o productos de la Empresa a clientes, proveedores o colaboradores	Esta CLP se refiere a la acción de ofrecer de forma oral información relacionada con la actividad de la empresa.

Para ampliar información sobre las CLPs, véase el informe "IDECOLI: Metodología estándar para la identificación y análisis de competencias lingüísticas profesionales", también denominado Metodología IDECOLI, desarrollado en el marco del Programa Lingua Empresa.

ANEXO 2:

Resultados estadísticos más relevantes

Notas para la interpretación de las Tablas

En la lectura de las Tablas 22 a 28 debe tenerse en cuenta que en la columna de Totales no incluimos el idioma italiano.

Recordamos también que un mismo alumno / a ha podido responder dos o más cuestionarios, si participaba en cursos de distintos idiomas, aunque este caso ha sido muy minoritario.

Tabla 22 PERFIL DE PERSONAS ENCUESTADAS SEGÚN TAMAÑO DE EMPRESA

TAMAÑO DE EMPRESA	Inglés %	Francés %	Alemán %	TOTAL %
1 a 10	3,7	2,6	2,2	3,6
11 a 49	13,2	26,3	6,7	13,4
50 a 199	36,5	50,0	22,2	36,4
Más de 199	45,6	21,1	68,9	45,7
Ns/Nc	1,0	0	0	0,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabla 23 PERFIL DE PERSONAS ENCUESTADAS SEGÚN TIPOLOGÍA DE EMPRESA

TIPOLOGÍA DE EMPRESA	Inglés %	Francés %	Alemán %	TOTAL %
Planta central de una multinacional	13,8	5,3	2,2	12,9
Empresa satélite de una multinacional	25,0	36,8	77,8	28,1
Empresa de capital nacional	57,1	52,6	20,0	55,1
Ns/Nc	4,1	5,3	0	3,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabla 24 PERFIL DE PERSONAS ENCUESTADAS SEGÚN INTERNACIONALIZACIÓN DE LA EMPRESA

EMPRESA OPERA EN MERCADOS INTERNACIONALES	Inglés %	Francés %	Alemán %	TOTAL %
Si	69,8	78,9	91,1	71,3
No	22,8	18,4	6,7	21,8
Ns/Nc	7,4	2,7	2,2	6,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabla 25 PERFIL DE PERSONAS ENCUESTADAS SEGÚN RELACIÓN CONTRACTUAL

RELACIÓN CONTRACTUAL	Inglés %	Francés %	Alemán %	TOTAL %
Asalariado / a	97,2	89,5	100,0	97,1
Autónomo / a	1,9	10,5	0	2,2
Ns/Nc	0,9	0,0	0	0,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabla 26 PERFIL DE PERSONAS ENCUESTADAS SEGÚN SECTOR DE ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

SECTOR	Inglés %	Francés %	Alemán %	TOTAL %
Construcción	4,4	0	2,2	4,1
Transporte y Logística	2,3	10,5	2,2	2,6
Servicios a empresas	7,5	7,9	2,3	7,2
Hostelería	1,2	5,3	0	1,3
Comercio	1,0	2,6	0	1,0
Salud/actividades sociales	6,1	0	0	5,6
Enseñanza	3,6	2,6	0	3,4
Nuevas Tecnologías (TIC)	5,6	0	2,2	5,2
Energías Renovables	20,4	2,6	6,7	19,0
Automoción	10,6	5,3	64,4	13,0
Industria Agroalimentaria	3,5	21,1	0	4,1
Industria Química	5,3	15,8	0	5,5
Frío Industrial	4,6	2,6	0	4,3
Vending	2,3	0	0	2,1
Fabricación de electrodomésticos	3,1	0	11,1	3,4
Otros	17,9	23,7	8,9	17,7
Ns/Nc	0,6	0	0	0,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabla 27 PERFIL DE PERSONAS ENCUESTADAS SEGÚN ÁREA DE TRABAJO

ÁREA DE TRABAJO	Inglés %	Francés %	Alemán %	TOTAL %
Gerencia / Dirección	5,6	8,8	4,5	5,6
Recursos Humanos	3,0	0	4,5	2,9
Calidad / PRL / Medioambiente	7,8	2,9	20,0	8,2
Compras / Aprovisionamiento	6,3	5,9	4,4	6,2
Ventas / Marketing	5,6	14,7	2,2	5,8
Producción de Bienes y Servicios / Mantenimiento	13,5	11,8	22,2	13,8
Administrativa/Económica -Financiera / Fiscalidad	16,4	17,6	13,3	16,3
I+D	14,8	8,8	4,5	14,1
Otra	20,5	26,6	20,0	20,7
Ns/Nc	6,5	2,9	4,4	6,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabla 28 PERFIL DE PERSONAS ENCUESTADAS SEGÚN PUESTO DE TRABAJO

PUESTO DE TRABAJO	Inglés %	Francés %	Alemán %	TOTAL %
Gerente	1,6	5,9	2,2	1,8
Directivo/a	8,8	8,8	15,6	9,1
Técnico/a	60,1	47,1	62,2	59,6
Comercial	3,7	5,9	6,7	4,0
Administrativo/a	19,2	23,5	8,9	18,8
Operario/a	5,3	8,8	4,4	5,4
Ns/Nc	1,3	0	0	1,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabla 29 IMPORTANCIA Y FRECUENCIA DE LAS CLPs⁷

Nº	CLP	Importancia que la competencia lingüística adquiere (%)								Frecuencia de uso en el puesto de trabajo (%)							
		MEDIA	Total	Mucha	Regular	Poca	Ninguna	Ns/NC	SUMA	MEDIA	Nunca	Pocas veces	De vez en cuando	Bastantes veces	Siempre	Ns/NC	SUMA
1	Atender y guiar a las visitas en la empresa	2,72	5,0	26,5	24,0	23,7	20,2	0,6	100	2,85	13,3	22,2	32,9	26,2	3,7	1,7	100
2	Interpretar documentos e informes técnicos complejos	3,52	19,1	39,7	20,0	13,2	6,9	1,1	100	3,18	7,0	17,6	29,6	35,4	6,8	3,6	100
3	Elaborar documentos e informes técnicos complejos	2,77	7,3	24,7	24,6	23,7	19,3	0,4	100	2,75	17,1	21,7	31,4	24,8	3,5	1,5	100
4	Interpretar y/o escribir correspondencia	3,48	16,5	38,2	25,4	12,6	5,7	1,6	100	3,27	6,9	15,5	29,4	36,8	9,5	1,9	100
5	Interpretar y/o elaborar documentos básicos	3,20	10,3	33,0	29,7	17,6	8,0	1,4	100	3,01	8,8	20,6	33,8	29,3	5,2	2,3	100
6	Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa	3,19	10,8	32,6	27,6	18,7	8,3	2,0	100	2,96	9,4	23,1	32,6	27,2	5,3	2,4	100

7 Presentamos las puntuaciones medias de cada una de las CLP's. En el caso de la *importancia que la CLP adquiera*, habría que tomar como referencia una escala de posicionamiento del 1 al 5, siendo 1 Ninguna, 2 Poca, 3 Regular, 4 Mucha y 5 Total. En la circunstancia de la *frecuencia en el uso*, la escala es de 1 a 5, siendo 1 Nunca, 2 Pocas veces, 3 De vez en cuando, 4 Bastantes veces y 5 Siempre. Asimismo, en forma de porcentajes exponemos los valores de cada categoría de respuesta.

Nº	CLP	Importancia que la competencia lingüística adquiere (%)								Frecuencia de uso en el puesto de trabajo (%)							
		MEDIA	Total	Mucha	Regular	Poca	Ninguna	Ns/NC	SUMA	MEDIA	Nunca	Pocas veces	De vez en cuando	Bastantes veces	Siempre	Ns/NC	SUMA
7	Diseñar e impartir talleres o programas de formación	1,95	2,0	7,6	17,7	26,7	43,3	2,7	100	1,81	47,3	30,1	14,8	5,3	1,1	1,4	100
8	Participar como alumnos en talleres o programas de formación	2,60	3,3	19,4	30,1	27,4	19,3	0,5	100	2,30	22,5	34,7	32,3	8,6	0,8	1,1	100
9	Elaborar presentaciones profesionales	2,64	5,5	22,5	25,3	23,3	23,0	0,4	100	2,24	29,4	30,8	26,4	11,5	1,2	0,7	100
10	Realizar presentaciones orales profesionales	2,39	3,9	18,6	21,2	24,6	31,0	0,7	100	2,02	37,3	32,0	21,0	7,1	1,3	1,3	100
11	Organizar los recursos necesarios para reuniones, ferias y eventos corporativos	2,16	3,4	11,5	18,9	29,3	36,2	0,7	100	1,88	44,1	31,6	16,0	6,2	1,1	1,0	100
12	Dirigir reuniones de trabajo	2,27	4,3	17,4	18,3	19,7	39,5	0,8	100	1,85	46,6	25,0	17,6	6,8	0,4	3,6	100
13	Intervenir en conferencias, reuniones, encuentros, etc.	2,67	5,1	22,6	27,8	21,6	21,8	1,1	100	2,34	26,6	27,4	30,3	12,9	1,4	1,4	100
14	Participar como oyente en conferencias, reuniones, encuentros etc.	2,90	6,0	27,3	31,2	20,2	14,4	0,9	100	2,52	17,0	30,9	34,5	15,0	1,3	1,3	100
15	Entender instrucciones técnicas orales sencillas	3,26	13,1	35,6	24,7	16,0	9,8	0,8	100	2,87	12,4	23,3	32,5	25,2	5,0	1,6	100

Nº	CLP	Importancia que la competencia lingüística adquiere (%)								Frecuencia de uso en el puesto de trabajo (%)							
		MEDIA	Total	Mucha	Regular	Poca	Ninguna	Ns/NC	SUMA	MEDIA	Nunca	Pocas veces	De vez en cuando	Bastantes veces	Siempre	Ns/NC	SUMA
16	Comunicar oralmente instrucciones técnicas sencillas	2,88	8,5	27,0	25,3	21,1	17,2	0,9	100	2,51	22,1	28,6	27,5	17,6	3,2	1,0	100
17	Tutorizar el aprendizaje de otro trabajador en el puesto de trabajo	2,00	1,6	10,9	17,6	24,1	44,5	1,3	100	1,72	53,5	24,8	15,4	4,6	0,4	1,3	100
18	Comunicarse oralmente en un equipo de trabajo para la realización de tareas comunes	2,53	5,9	20,6	22,1	21,0	28,7	1,7	100	2,26	33,8	24,1	24,5	12,4	3,2	2,0	100
19	Relacionarse socialmente con personas del entorno profesional en contextos informales	2,65	4,6	19,3	30,7	26,1	18,8	0,5	100	2,38	22,4	31,9	30,2	13,4	1,1	1,0	100
20	Desenvolverse en actividades cotidianas en viajes de trabajo	2,81	8,5	23,8	27,4	19,4	20,3	0,6	100	2,40	24,9	27,6	30,6	14,2	2,0	0,7	100
21	Gestionar llamadas en un servicio de atención telefónica	2,49	8,7	17,6	20,2	20,0	32,9	0,6	100	2,16	38,0	26,7	18,9	11,9	3,6	0,9	100
22	Gestionar acuerdos y negociar con clientes, proveedores o colaboradores	2,57	8,8	20,3	19,3	21,0	29,8	0,8	100	2,19	35,4	27,5	21,5	11,0	3,7	0,9	100

Nº	CLP	Importancia que la competencia lingüística adquiere (%)								Frecuencia de uso en el puesto de trabajo (%)							
		MEDIA	Total	Mucha	Regular	Poca	Ninguna	Ns/NC	SUMA	MEDIA	Nunca	Pocas veces	De vez en cuando	Bastantes veces	Siempre	Ns/NC	SUMA
23	Realizar sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con clientes, proveedores o la empresa	2,50	8,5	18,4	19,8	21,6	31,1	0,6	100	2,20	36,2	28,6	20,0	10,7	3,3	1,2	100
24	Gestionar sugerencias, quejas y reclamaciones en un servicio de atención al cliente	2,54	9,2	18,9	18,4	22,7	30,2	0,6	100	2,17	35,5	29,4	19,5	11,1	3,5	1,0	100
25	Informar oralmente sobre los servicios y/o productos de la Empresa a clientes, proveedores o colaboradores	2,45	7,1	16,7	21,4	22,6	31,6	0,6	100	2,09	35,9	30,8	20,2	8,8	2,2	2,1	100

Tabla 30 NIVEL DE FRECUENCIA CON LA QUE LAS PERSONAS PONEN EN PRÁCTICA CLPs Y NIVEL DE IMPORTANCIA QUE LES OTORGAN (según lengua)

Nº	CLPs	FRECUENCIA *			IMPORTANCIA +		
		ING.	FRA.	ALE.	ING.	FRA.	ALE.
1	Atender y / o guiar a las visitas en la empresa	2,82	3,17	3,09	2,69	3,19	2,98
2	Interpretar documentos e informes técnicos complejos.	3,17	3,18	3,30	3,51	3,54	3,66
3	Elaborar documentos e informes técnicos complejos	2,74	2,86	2,98	2,76	2,97	2,80
4	Interpretar y/o escribir correspondencia	3,26	3,53	3,32	3,47	3,67	3,59
5	Interpretar y/o elaborar documentos básicos	3,01	3,05	3,05	3,20	3,35	3,16
6	Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa	2,97	2,97	2,77	3,19	3,08	3,27
7	Diseñar e impartir talleres o programas de formación.	1,81	2,06	1,76	1,95	2,18	1,93
8	Participar como alumnos en talleres o programas de formación.	2,26	2,76	2,49	2,57	3,00	2,76
9	Elaborar presentaciones profesionales	2,21	2,51	2,49	2,62	2,86	2,76
10	Realizar presentaciones orales profesionales	1,98	2,65	2,16	2,37	2,89	2,36
11	Organizar los recursos necesarios para reuniones, ferias y eventos corporativos.	1,85	2,19	2,00	2,14	2,46	2,18
12	Dirigir reuniones de trabajo.	1,85	2,08	1,77	2,25	2,57	2,29
13	Intervenir en conferencias, reuniones, encuentros, etc.	2,31	2,63	2,64	2,66	2,81	2,86
14	Participar como oyente en conferencias, reuniones, encuentros, etc.	2,50	2,63	2,86	2,89	2,89	3,14
15	Entender instrucciones técnicas orales sencillas	2,83	3,16	3,32	3,23	3,59	3,52
16	Comunicar oralmente instrucciones técnicas sencillas.	2,49	2,74	2,66	2,86	3,24	2,98
17	Tutorizar el aprendizaje de otro trabajador en el puesto de trabajo.	1,71	1,84	1,84	1,98	2,16	2,16
18	Comunicarse oralmente con compañeros en la realización de tareas comunes.	2,21	2,58	2,80	2,48	3,00	3,14
19	Relacionarse socialmente con personas del entorno profesional en contextos informales	2,35	2,68	2,82	2,61	2,95	2,98
20	Desenvolverse en actividades cotidianas en viajes de trabajo.	2,38	2,79	2,44	2,79	3,05	2,87
21	Gestionar llamadas en un servicio de atención telefónica.	2,16	2,37	1,93	2,48	2,78	2,38
22	Gestionar acuerdos y negociar con clientes, proveedores o colaboradores.	2,16	2,63	2,49	2,53	3,22	2,76
23	Realizar sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con clientes, proveedores y empresas	2,14	2,51	2,20	2,49	2,98	2,54
24	Gestionar sugerencias, quejas y reclamaciones en un servicio de atención al cliente	2,14	2,47	2,49	2,50	2,92	2,82
25	Informar oralmente sobre los servicios y / o productos de la empresa a clientes, proveedores o colaboradores	2,08	2,57	1,87	2,44	2,97	2,20

* El nivel de frecuencia es de 1 a 5, siendo 1 Nunca, 2 Pocas veces, 3 De vez en cuando, 4 Bastantes veces y 5 Siempre.

+ El grado de importancia es de 1 a 5, siendo 1 Ninguna, 2 Poca, 3 Regular, 4 Mucha y 5 Total

Tabla 31 PERFILES PROFESIONALES LINGÜÍSTICOS MÁS DESTACADOS SEGÚN CONTEXTO DE UTILIZACIÓN

Denominación del Perfil lingüístico profesional	Codigo CLP	Denominación de la CLP asociada al Perfil lingüístico profesional	DESTREZAS					Resultados Encuesta IDECOLI	
			Escuchar	Leer	Interactuar Oralmente	Hablar	Escribir	Importancia *	Frecuencia de uso +
PPL para búsqueda, escritura y/o lectura de documentación	2	Interpretar documentos e informes técnicos complejos	-	C1	-	-	-	3,52	3,18
	3	Elaborar documentos e informes técnicos complejos	-	C1	-	-	C1	2,77	2,75
	4	Interpretar y/o escribir correspondencia	-	B1	-	-	B2	3,48	3,27
	5	Interpretar y/o elaborar documentos básicos	-	A2	-	-	A2	3,20	3,01
	6	Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa	-	B2	-	-	-	3,19	2,96
	PROMEDIO							3,23	3,03
PPL para participación en encuentros profesionales	10	Realizar presentaciones orales profesionales	-	-	B2	C1	-	2,39	2,02
	13	Intervenir en conferencias, reuniones, encuentros, etc.	-	-	C1	B2	-	2,67	2,34
	14	Participar como oyente en conferencias, reuniones, encuentros etc.	B2	-	-	-	-	2,90	2,52
	20	Desenvolverse en actividades cotidianas en viajes de trabajo	B1	A2	B1	-	-	2,81	2,40
	PROMEDIO							2,69	2,32
PPL para dirección, presentación y gestión en encuentros profesionales en inglés	9	Elaborar presentaciones profesionales	-	B2			B2	2,62	2,21
	10	Realizar presentaciones orales profesionales	-	-	B2	C1	-	2,37	1,98
	11	Organizar los recursos necesarios para reuniones, ferias y eventos corporativos	-	B1	B2	-	B1	2,14	1,85
	12	Dirigir reuniones de trabajo	-	-	C1	C1	-	2,25	1,85
	13	Intervenir en conferencias, reuniones, encuentros, etc.	-	-	C1	B2	-	2,86	2,31
	14	Participar como oyente en conferencias, reuniones, encuentros etc.	B2	-	-	-	-	2,89	2,50
PROMEDIO							2,52	2,12	
PPL para atención al cliente y gestión comercial	21	Gestionar llamadas en un servicio de atención telefónica	-	-	B2	-	-	2,49	2,16
	22	Gestionar acuerdos y negociar con clientes, proveedores o colaboradores	-	B2	C1	-	C1	2,57	2,19
	23	Realizar sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con clientes, proveedores o la empresa	-	-	B2	-	B2	2,50	2,20
	24	Gestionar sugerencias, quejas y reclamaciones en un servicio de atención al cliente	-	B2	C1	-	C1	2,54	2,17
	25	Informar oralmente sobre los servicios y/o productos de la Empresa a clientes, proveedores o colaboradores	-	-	B2	B2	-	2,45	2,09
	PROMEDIO							2,51	2,16

* El nivel de frecuencia es de 1 a 5, siendo 1 Nunca, 2 Pocas veces, 3 De vez en cuando, 4 Bastantes veces y 5 Siempre.

+ El grado de importancia es de 1 a 5, siendo 1 Ninguna, 2 Poca, 3 Regular, 4 Mucha y 5 Total

Tabla 32 PERFILES PROFESIONALES LINGÜÍSTICOS MÁS DESTACADOS SEGÚN OCUPACIÓN DEL PROFESIONAL QUE LO PONE EN PRÁCTICA

Denominación del Perfil lingüístico profesional	PPL según contexto incluidos	Codigo CLP	Denominación de la CLP asociada al Perfil lingüístico profesional	DESTREZAS					Resultados Encuesta IDECOLI		
				Escuchar	Leer	Interactuar Oralmente	Hablar	Escribir	Importancia *	Frecuencia de uso *	
PPL de personal técnico de I+D que requieren inglés (12,7%)	PPL para búsqueda, escritura y/o lectura de documentación	2	Interpretar documentos e informes técnicos complejos	-	C1	-	-	-	4,34	3,85	
		3	Elaborar documentos e informes técnicos complejos	-	C1	-	-	C1	3,31	3,08	
		4	Interpretar y/o escribir correspondencia	-	B1	-	-	B2	3,87	3,57	
		5	Interpretar y/o elaborar documentos básicos	-	A2	-	-	A2	3,62	3,31	
		6	Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa	-	B2	-	-	-	4,06	3,74	
		13	Intervenir en conferencias, reuniones, encuentros, etc.	-	-	C1	B2	-	3,24	2,62	
		14	Participar como oyente en conferencias, reuniones, encuentros etc.	B2	-	-	-	-	3,30	2,83	
		15	Entender instrucciones técnicas orales sencillas	B1	-	-	-	-	3,42	2,87	
		16	Comunicar oralmente instrucciones técnicas sencillas	-	-	-	B1	-	3,10	2,53	
		20	Desenvolverse en actividades cotidianas en viajes de trabajo	B1	A2	B1	-	-	3,13	2,80	
		PROMEDIO							3,54	3,10	
PPL de personal técnico (59,6%)		2	Interpretar documentos e informes técnicos complejos	-	C1	-	-	-	3,72	3,33	
		4	Interpretar y/o escribir correspondencia	-	B1	-	-	B2	3,50	3,29	
		5	Interpretar y/o elaborar documentos básicos	-	A2	-	-	A2	3,24	3,04	
		6	Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa	-	B2	-	-	-	3,44	3,17	
		15	Entender instrucciones técnicas orales sencillas	B1	-	-	-	-	3,33	2,89	
		PROMEDIO							3,45	3,14	
PPL de personal administrativo (18,2%)		2	Interpretar documentos e informes técnicos complejos	-	C1	-	-	-	3,06	2,91	
		4	Interpretar y/o escribir correspondencia	-	B1	-	-	B2	3,65	3,43	
		5	Interpretar y/o elaborar documentos básicos	-	A2	-	-	A2	3,32	3,12	
		15	Entender instrucciones técnicas orales sencillas	B1	-	-	-	-	3,19	2,84	
		21	Gestionar llamadas en un servicio de atención telefónica	-	-	B2	-	-	3,22	2,78	
		PROMEDIO							3,29	3,02	
PPL de personal directivo (incluido gerencia) (10,9%)	PPL para búsqueda, escritura y/o lectura de documentación	1	Atender y guiar a las visitas en la empresa	-	-	B2	B2	-	3,11	3,09	
		2	Interpretar documentos e informes técnicos complejos	-	C1	-	-	-	3,87	3,40	
		3	Elaborar documentos e informes técnicos complejos	-	C1	-	-	C1	3,08	3,06	
		4	Interpretar y/o escribir correspondencia	-	B1	-	-	B2	3,71	3,51	
		5	Interpretar y/o elaborar documentos básicos	-	A2	-	-	A2	3,33	3,11	
		6	Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa	-	B2	-	-	-	3,41	3,20	
		9	Elaborar presentaciones profesionales	B2	-	-	-	B2	3,05	2,55	
		13	Intervenir en conferencias, reuniones, encuentros, etc.	-	-	C1	B2	-	3,04	2,79	
		14	Participar como oyente en conferencias, reuniones, encuentros etc.	B2	-	-	-	-	3,38	2,99	
		15	Entender instrucciones técnicas orales sencillas	B1	-	-	-	-	3,43	3,04	
		16	Comunicar oralmente instrucciones técnicas sencillas	-	-	-	B1	-	3,09	2,73	
		19	Relacionarse socialmente con personas del entorno profesional en contextos informales	-	-	B1	-	-	3,01	2,84	
		22	Gestionar acuerdos y negociar con clientes, proveedores o colaboradores	-	B2	C1	-	C1	3,20	2,80	
		PROMEDIO							3,29	3,01	
PPL de personal comercial (4,0%)	PPL para búsqueda, escritura y/o lectura de documentación	1	Atender y guiar visitas en la empresa	-	-	B2	B2	-	2,94	3,09	
		2	Interpretar documentos e informes técnicos complejos	-	C1	-	-	-	3,36	3,14	
		3	Elaborar documentos e informes técnicos complejos	-	C1	-	-	C1	3,03	3,11	
		4	Interpretar y/o escribir correspondencia	-	B1	-	-	B2	3,64	3,31	
		5	Interpretar y/o elaborar documentos básicos	-	A2	-	-	A2	3,50	3,28	
		6	Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa	-	B2	-	-	-	3,22	3,00	
			13	Intervenir en conferencias, reuniones, encuentros, etc.	-	-	C1	B2	-	3,03	2,58
			15	Entender instrucciones técnicas orales sencillas	B1	-	-	-	-	3,44	3,08
			19	Relacionarse socialmente con personas del entorno profesional en contextos informales	-	-	B1	-	-	3,17	2,69
	PPL para atención al cliente y gestión comercial		21	Gestionar llamadas en un servicio de atención telefónica	-	-	B2	-	-	3,19	2,83
			22	Gestionar acuerdos y negociar con clientes, proveedores o colaboradores	-	B2	C1	-	C1	3,31	3,06
			23	Realizar sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con clientes, proveedores o la empresa	-	-	B2	-	B2	3,26	3,05
24			Gestionar sugerencias, quejas y reclamaciones en un servicio de atención al cliente	-	B2	C1	-	C1	3,31	3,00	
25			Informar oralmente sobre los servicios y/o productos de la Empresa a clientes, proveedores o colaboradores	-	-	B2	B2	-	3,25	2,86	
		PROMEDIO							3,26	3,01	

* El nivel de frecuencia es de 1 a 5, siendo 1 Nunca, 2 Pocas veces, 3 De vez en cuando, 4 Bastantes veces y 5 Siempre.

+ El grado de importancia es de 1 a 5, siendo 1 Ninguna, 2 Poca, 3 Regular, 4 Mucha y 5 Total

ANEXO 3:

Índice de tablas y gráficos

Tablas

Tabla 1 FICHA TÉCNICA.....	4
Tabla 2 PERFIL LABORAL DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE CURSAN INGLÉS	8
Tabla 3 CLPs PUESTAS EN PRÁCTICA CON MAYOR FRECUENCIA POR LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE CURSAN INGLÉS.....	9
Tabla 4 CLPs MÁS VALORADAS POR LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE CURSAN INGLÉS.....	9
Tabla 5 PERFIL LABORAL DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE CURSAN ALEMÁN	11
Tabla 6 CLPs PUESTAS EN PRÁCTICA CON MAYOR FRECUENCIA POR LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE CURSAN ALEMÁN.....	12
Tabla 7 CLPs MÁS VALORADAS POR LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE CURSAN ALEMÁN.....	12
Tabla 8 PERFIL LABORAL DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE CURSAN FRANCÉS.....	14
Tabla 9 CLPs PUESTAS EN PRÁCTICA CON MAYOR FRECUENCIA POR LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE CURSAN FRANCÉS.....	15
Tabla 10 CLPs MÁS VALORADAS POR LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE CURSAN FRANCÉS.....	15
Tabla 11 FRECUENCIA CON LA QUE LAS PERSONAS PONEN EN PRÁCTICA CLPs*	17
Tabla 12 IMPORTANCIA QUE LAS CLPs ADQUIEREN PARA LAS PERSONAS*.....	19
Tabla 13 PERFILES PROFESIONALES LINGÜÍSTICOS COMUNES PARA TODAS LAS LENGUAS, SEGÚN LA FRECUENCIA CON LA QUE SE PONEN EN PRÁCTICA LAS CLPs POR LOS TRABAJADORES QUE ESTUDIAN LENGUA EXTRANJERAS (ANÁLISIS FACTORIAL)*.....	22
Tabla 14 PERFIL PROFESIONAL LINGÜÍSTICO PARA BÚSQUEDA, ESCRITURA Y/O LECTURA DE DOCUMENTACIÓN.....	25

Tabla 15	PERFIL PROFESIONAL LINGÜÍSTICO PARA PARTICIPACIÓN ENCUNTROS PROFESIONALES	28
Tabla 16	PERFIL PROFESIONAL LINGÜÍSTICO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN COMERCIAL.....	31
Tabla 17	PERFIL PROFESIONAL LINGÜÍSTICO PARA FORMACIÓN E INSTRUCCIÓN PROFESIONAL.....	34
Tabla 18	PERFILES PROFESIONALES LINGÜÍSTICOS ESPECÍFICOS DEL INGLÉS, SEGÚN LA IMPORTANCIA QUE CONCEDEN A LAS CLPs LOS TRABAJADORES QUE ESTUDIAN ESA LENGUA (ANÁLISIS FACTORIAL)*.....	37
Tabla 19	TIPOLOGÍA DE TRABAJADORES SEGÚN PUESTO Y ÁREA DE TRABAJO (% sobre el total)*	41
Tabla 20	PERFILES PROFESIONALES LINGÜÍSTICOS COMUNES SEGÚN OCUPACIÓN DEL PROFESIONAL QUE LO PONE EN PRÁCTICA.....	43
Tabla 21	LISTADO DE COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS PROFESIONALES (CLPs) .	51
Tabla 22	PERFIL DE PERSONAS ENCUESTADAS SEGÚN TAMAÑO DE EMPRESA	54
Tabla 23	PERFIL DE PERSONAS ENCUESTADAS SEGÚN TIPOLOGÍA DE EMPRESA .	54
Tabla 24	PERFIL DE PERSONAS ENCUESTADAS SEGÚN INTERNACIONALIZACIÓN DE LA EMPRESA	55
Tabla 25	PERFIL DE PERSONAS ENCUESTADAS SEGÚN RELACIÓN CONTRACTUAL .	55
Tabla 26	PERFIL DE PERSONAS ENCUESTADAS SEGÚN SECTOR DE ACTIVIDAD DE LA EMPRESA	56
Tabla 27	PERFIL DE PERSONAS ENCUESTADAS SEGÚN ÁREA DE TRABAJO.....	57
Tabla 28	PERFIL DE PERSONAS ENCUESTADAS SEGÚN PUESTO DE TRABAJO	57
Tabla 29	IMPORTANCIA Y FRECUENCIA DE LAS CLPs	58
Tabla 30	NIVEL DE FRECUENCIA CON LA QUE LAS PERSONAS PONEN EN PRÁCTICA CLPs Y NIVEL DE IMPORTANCIA QUE LES OTORGAN (según lengua) ..	62
Tabla 31	PERFILES PROFESIONALES LINGÜÍSTICOS MÁS DESTACADOS SEGÚN CONTEXTO DE UTILIZACIÓN.....	63

Tabla 32 PERFILES PROFESIONALES LINGÜÍSTICOS MÁS DESTACADOS SEGÚN OCUPACIÓN DEL PROFESIONAL QUE LO PONE EN PRÁCTICA64

Gráficos

Gráfico 1 LENGUAS PRECISADAS POR LAS PERSONAS TRABAJADORAS QUE RECIBEN FORMACIÓN EN LENGUAS EXTRANJERAS CON FINES PROFESIONALES	5
Gráfico 2 PERFIL PROFESIONAL LINGÜÍSTICO PARA BÚSQUEDA, ESCRITURA Y/O LECTURA DE DOCUMENTACIÓN.....	26
Gráfico 3 PERFIL PROFESIONAL LINGÜÍSTICO PARA PARTICIPACIÓN EN ENCUENTROS PROFESIONALES *.....	29
Gráfico 4 PERFIL PROFESIONAL LINGÜÍSTICO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN COMERCIAL.....	32
Gráfico 5 PERFIL PROFESIONAL LINGÜÍSTICO PARA FORMACIÓN E INSTRUCCIÓN PROFESIONAL.....	35

ANEXO 4: Cuestionario

ENCUESTA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS PROFESIONALES EN EMPRESAS

Código de Academia

Código de Cuestionario

Desde el **Servicio Navarro de Empleo**, estamos realizando un estudio con el fin de identificar qué **competencias lingüísticas**, vinculadas a idiomas extranjeros, usted debe poner en práctica sobre su puesto de trabajo. La información que usted nos conceda será de gran valor, puesto que permitirá, al Servicio Navarro de Empleo, desarrollar **iniciativas más ajustadas a las necesidades de los trabajadores y las trabajadoras** de la Comunidad Foral. Deberá cumplimentar **un cuestionario por cada uno de los idiomas** extranjeros que tiene que emplear en su puesto de trabajo. La cumplimentación del cuestionario sólo dura 5 - 10 minutos. Naturalmente, la información que usted nos conceda será tratada de manera **anónima y confidencial**.

Muchas gracias.

Cumplimente con una la respuesta con la cual usted está conforme

A. IDIOMAS EXTRANJEROS EMPLEADOS

1. Díganos por favor qué idioma/s extranjero/s precisa para el desempeño de su puesto de trabajo.

- a. Inglés
- b. Francés
- c. Alemán
- d. Italiano
- e. Chino
- f. Ruso
- g. Otros idiomas (señale cuáles)

2. Señale, por favor, sobre qué idioma usted nos va a conceder información, en este cuestionario. (INDIQUE SOLAMENTE UN IDIOMA POR CUESTIONARIO. PARA CUALQUIER OTRO IDIOMA CUMPLIMENTE OTRO CUESTIONARIO)

- a. Inglés
- b. Francés
- c. Alemán
- d. Italiano
- e. Chino
- f. Ruso
- g. Otro idioma (señale cuál)

B. COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS

3. Ahora nos gustaría que nos dijera, por favor, con qué frecuencia debe desplegar las siguientes competencias o habilidades lingüísticas, por un lado, y qué importancia adquieren para su puesto de trabajo, por otro. (REFIÉRASE ÚNICAMENTE AL IDIOMA QUE HA SEÑALADO EN LA PREGUNTA ANTERIOR)

3.1. Atender y guiar a las visitas en la empresa.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

- Total
- Mucha
- Regular
- Poca
- Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

- Nunca
- Pocas veces
- De vez en cuando
- Bastantes veces
- Siempre

3.2. Interpretar documentos e informes técnicos complejos.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

- Total
- Mucha
- Regular
- Poca
- Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

- Nunca
- Pocas veces
- De vez en cuando
- Bastantes veces
- Siempre

3.3. Elaborar documentos e informes técnicos complejos.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

- Total
- Mucha

Regular

Poca

Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

Nunca

Pocas veces

De vez en cuando

Bastantes veces

Siempre

3.4. Interpretar y/o escribir correspondencia.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

Total

Mucha

Regular

Poca

Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

Nunca

Pocas veces

De vez en cuando

Bastantes veces

Siempre

3.5. Interpretar y/o elaborar documentos básicos.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

Total

Mucha

Regular

Poca

Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

Nunca

Pocas veces

De vez en cuando

Bastantes veces

Siempre

3.6. Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

Total

Mucha

Regular

Poca

Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

Nunca

Pocas veces

De vez en cuando

Bastantes veces

Siempre

3.7. Diseñar e impartir talleres o programas de formación.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

Total

Mucha

Regular

Poca

Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

Nunca

Pocas veces

De vez en cuando

Bastantes veces

Siempre

3.8. Participar como alumnos en talleres o programas de formación.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

Total

Mucha

Regular

Poca

Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

Nunca

Pocas veces

De vez en cuando

Bastantes veces

Siempre

3.9. Elaborar presentaciones profesionales.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

Total

Mucha

Regular

Poca

Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

Nunca

Pocas veces

De vez en cuando

Bastantes veces

Siempre

3.10. Realizar presentaciones orales profesionales.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

Total

Mucha

Regular

Poca

Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

Nunca

Pocas veces

De vez en cuando

Bastantes veces

Siempre

3.11. Organizar los recursos necesarios para reuniones, ferias y eventos corporativos.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

Total

Mucha

Regular

Poca

Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

Nunca

Pocas veces

De vez en cuando

Bastantes veces

Siempre

3.12. Dirigir reuniones de trabajo.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

Total

Mucha

Regular

Poca

Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

Nunca

Pocas veces

De vez en cuando

Bastantes veces

Siempre

3.13. Intervenir en conferencias, reuniones, encuentros, etc.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

Total

Mucha

Regular

Poca

Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

Nunca

Pocas veces

De vez en cuando

Bastantes veces

Siempre

3.14. Participar como oyente en conferencias, reuniones, encuentros etc.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

Total

Mucha

Regular

Poca

Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

Nunca

- Pocas veces
- De vez en cuando
- Bastantes veces
- Siempre

3.15. Entender instrucciones técnicas orales sencillas.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

- Total
- Mucha
- Regular
- Poca
- Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

- Nunca
- Pocas veces
- De vez en cuando
- Bastantes veces
- Siempre

3.16. Comunicar oralmente instrucciones técnicas sencillas.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

- Total
- Mucha
- Regular
- Poca
- Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

- Nunca
- Pocas veces
- De vez en cuando
- Bastantes veces
- Siempre

3.17. Tutorizar el aprendizaje de otro trabajador en el puesto de trabajo.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

- Total
- Mucha
- Regular
- Poca
- Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

- Nunca
- Pocas veces
- De vez en cuando

- Bastantes veces
- Siempre

3.18. Comunicarse oralmente en un equipo de trabajo para la realización de tareas comunes.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

- Total
- Mucha
- Regular
- Poca
- Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

- Nunca
- Pocas veces
- De vez en cuando
- Bastantes veces
- Siempre

3.19. Relacionarse socialmente con personas del entorno profesional en contextos informales.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

- Total
- Mucha
- Regular
- Poca
- Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

- Nunca
- Pocas veces
- De vez en cuando
- Bastantes veces
- Siempre

3.20. Desenvolverse en actividades cotidianas en viajes de trabajo.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

- Total
- Mucha
- Regular
- Poca
- Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

- Nunca
- Pocas veces
- De vez en cuando
- Bastantes veces
- Siempre

3.21. Gestionar llamadas en un servicio de atención telefónica.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

Total

Mucha

Regular

Poca

Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

Nunca

Pocas veces

De vez en cuando

Bastantes veces

Siempre

3.22. Gestionar acuerdos y negociar con clientes, proveedores o colaboradores.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

Total

Mucha

Regular

Poca

Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

Nunca

Pocas veces

De vez en cuando

Bastantes veces

Siempre

3.23. Realizar sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con clientes, proveedores o la empresa.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

Total

Mucha

Regular

Poca

Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

Nunca

Pocas veces

De vez en cuando

Bastantes veces

Siempre

3.24. Gestionar sugerencias, quejas y reclamaciones en un servicio de atención al cliente.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

Total

Mucha

Regular

Poca

Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

Nunca

Pocas veces

De vez en cuando

Bastantes veces

Siempre

3.25. Informar oralmente sobre los servicios y/o productos de la Empresa a clientes, proveedores o colaboradores.

Nivel de importancia en el puesto de trabajo:

Total

Mucha

Regular

Poca

Ninguna

Frecuencia de uso en el puesto de trabajo:

Nunca

Pocas veces

De vez en cuando

Bastantes veces

Siempre

C. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ENCUESTADO

4. En este último apartado, díganos algunos datos sobre usted, su empresa y su puesto de trabajo.

4.1. ¿Cuál es el tamaño de su empresa?

De 1 a 10 trabajadores

De 11 a 49 trabajadores

De 50 a 199 trabajadores

Más de 199 trabajadores

4.2. ¿Cómo clasificaría a su empresa, según esta tipología?

- Planta central de una multinacional
- Empresa satélite de una multinacional
- Empresa de capital nacional

4.3. ¿Opera su empresa en mercados extranjeros, comprando o vendiendo?

- Sí
- No
- Ns/Nc

4.4. ¿A qué sector pertenece su empresa?

- Construcción
- Transporte y Logística
- Servicios a Empresas
- Hostelería
- Comercio
- Salud / Actividades Sociales
- Enseñanza
- Nuevas Tecnologías (TIC)
- Energías Renovables
- Automoción
- Industria Agroalimentaria
- Industria Química
- Frío Industrial
- Vending
- Fabricación de Electrodomésticos
- Otro sector (señale cuál):

4.5. ¿Es usted asalariado o autónomo?

- Asalariado *Ir a pregunta 4.6*
- Autónomo *Ir a pregunta 4.8*

4.6. De los siguientes tipos de puesto de trabajo, ¿con cuál se identifica más?

- Gerente
- Directivo/a
- Técnico/a
- Comercial
- Administrativo/a
- Operario/a

4.7. ¿En qué área usted trabaja principalmente?(SÓLO INDICAR UNA RESPUESTA)

- Gerencia / Dirección
- Recursos Humanos
- Calidad / Prevención de Riesgos Laborales / Medioambiente
- Compras / Aprovisionamiento
- Ventas / Marketing
- Producción de Bienes y Servicios / Mantenimiento
- Administrativa / Económica - Financiera / Fiscalidad
- I+D
- Otra área (señale cuál):

4.8. Díganos, por favor, en qué empresa usted trabaja

4.9. Nos gustaría que, por favor, nos diera un número de teléfono o correo electrónico, que únicamente se utilizará para hacer una comprobación de la cumplimentación del cuestionario, tras ser seleccionado un pequeño grupo de encuestados

Muchas gracias