



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Título del trabajo:
Formación en Inglés en Empresas

Autor:

Néstor Gayarre Lete

Directoras

Virginia Luzón Aguado
Pilar Cáncer Lizaga

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
Año 2014

Índice

1.- Introducción

- 1.1-La política estructural de la actividad industrial en España
- 1.2-Contexto socio-educativo

2.- Formación continua en España. Marco legal

- 2.1- Real Decreto 395/2007 del 23 de marzo
- 2.2- Orden TAS/2307 del 27 de julio
- 2.3- Orden TAS/718/2008 del 7 de marzo
- 2.4.- Reales Decretos y Órdenes complementarias.
- 2.5- Otras disposiciones legales

3.- Organismos que participan en la formación

- 3.1- Estatal: Fundación Tripartita
- 3.2- Autonómicos: Instituciones de la C. F. de Navarra

4.- Formación en idiomas

- 5.1- Importancia de los idiomas en el mercado laboral
- 5.2- Formación en inglés como inversión estratégica

5.- Plan integral de formación de la empresa

- 5.1- Características generales
- 5.2- Caso práctico

6.- Conclusiones

1.- Introducción: algunos aspectos a considerar

El mundo entero está inmerso en un proceso de globalización que comenzó en la década de los ochenta. Esto significa que existe una interdependencia entre todos los territorios continentales en ámbitos como las relaciones económicas, políticas, sociales y culturales. Este proceso se ha acelerado con la mejora de los transportes (que han facilitado la circulación de personas y mercancías), con el progreso de las telecomunicaciones (que permiten recibir y mandar información de manera instantánea y contactar con personas en cualquier parte del mundo), con la universalización del sistema capitalista (que defiende la libre competencia entre empresas y el máximo beneficio), con la expansión del neoliberalismo (que da plena libertad a los mercados justificando la desaparición de las barreras comerciales), con el auge de las multinacionales y sus actuaciones para alcanzar los máximos beneficios y con la creación de organizaciones internacionales como el Fondo Monetario Internacional (FMI), la Organización Mundial del Comercio (OMC), el Banco Mundial (BM) y el Grupo de los Ocho (G-8) que propician el proceso de globalización.

Este fenómeno ha influenciado enormemente el sistema empresarial a nivel mundial. Así pues, en la actualidad, y en un contexto de globalización económica, las nuevas tecnologías son capaces de dividir el proceso productivo en determinadas fases y de permitir que cada una de ellas se localice en los lugares más ventajosos posibles. Asimismo, los intercambios económicos son muy rápidos gracias a la evolución del transporte y de las comunicaciones. Además, los productos consumibles tienden a generalizarse en el mundo entero por la influencia ejercida por la publicidad y los medios de comunicación.

Aunque la globalización ha traído consigo numerosos cambios, las empresas españolas tratan de adaptarse a ellos de la mejor manera que pueden. No obstante, el mayor problema al que se enfrentan es la velocidad

con la que éstos se producen, lo que les exige un proceso de adaptación inmediata.

Así pues, en este trabajo se pretende demostrar la necesidad de las empresas españolas de adaptarse al nuevo orden mundial y cómo, para conseguirlo, tienen que invertir en la formación de sus trabajadores para que éstos sean profesionales competentes. En este sentido, el aprendizaje de otros idiomas, en concreto del inglés, resultará un elemento clave para fomentar la expansión e internacionalización del sector y mejorar así los resultados. Sólo las empresas rentables y capaces de competir en el mercado actual sobrevivirán a este periodo de cambios y crisis económica y, tal y cómo se ha mencionado, la formación continua del personal en plantilla resultará crucial para alcanzar dichos objetivos.

El trabajo está dividido en cinco partes fundamentales y en cada una de ellas se van a analizar los distintos elementos a tener en cuenta a la hora de elaborar un proyecto de formación empresarial. Yendo de lo general a lo concreto, el primer capítulo abarcará el marco legal en el que se apoya la formación continua en la empresa española, viéndose reflejado en su correspondiente Real Decreto y las Órdenes que lo desarrollan.

En el segundo capítulo se expondrán los órganos competentes que programan, gestionan y controlan dicha formación, tanto en el ámbito estatal, mediante la Fundación Tripartita, como en la Comunidad Foral de Navarra, a través de sus organismos de formación.

El tercer capítulo pondrá de manifiesto la importancia que hoy en día tienen los idiomas en el mercado laboral, y cómo la formación en inglés se convierte en una inversión estratégica para las empresas.

El cuarto capítulo estará compuesto por el Plan Integral de Formación en la empresa y las diferentes fases que guían el diseño, desarrollo, gestión y

evaluación de la actuación formativa llevada a cabo, finalizando así con la exposición de un caso práctico basado en una empresa específica y en el que se reflejará el proceso realizado para implementar una estrategia de formación adaptada a sus necesidades y datos concretos.

En el último capítulo se analizarán las conclusiones más relevantes que aclaran la problemática que existe en cuanto a la formación en inglés en las empresas españolas.

No obstante, antes de pasar al cuerpo del trabajo, conviene explicar la política estructural y socio-educativa a nivel nacional, ya que ambos elementos son fundamentales para entender el contexto en el que se encuentra el país.

1.1.- Política estructural de la actividad industrial en España: planes y programas de apoyo a empresas y su relación con el idioma.

Dado el contexto explicado anteriormente, las empresas se han visto obligadas a cambiar su estrategia y orientación ya que el mercado interno ha dejado de ser el objetivo prioritario de las mismas.

Con el fin de ayudarles y facilitarles el proceso de transición y de transformación, la política estructural sobre la actividad industrial en España (diseñada por el Gobierno y otras instituciones) tiene como principal objetivo atajar los problemas de competitividad y escasa internacionalización de las empresas españolas; problemas derivados de su insuficiente tamaño, su escasa inversión investigadora y su atraso tecnológico.

Otorgando especial atención a las PYMEs, ya que éstas suponen alrededor del 99% de las empresas españolas, se observa que existen diversos planes diseñados en vistas a mejorar el potencial de las ya existentes y

favorecer la creación de nuevas. En este contexto, y en particular en el ámbito nacional, encontramos varios planes específicos:

- Plan de Fomento Empresarial¹: creado en 2006, busca impulsar la iniciativa emprendedora mediante la introducción en la enseñanza del conocimiento del entorno empresarial, la concesión de ayudas financieras para la modernización de los procesos y de la gestión, y el fomento de la internacionalización.
- Constitución de distritos industriales², formados por redes de PYMEs que tratan de colaborar entre ellas y competir en un mercado cada vez más internacionalizado. Buscan una concentración industrial para conseguir las ventajas que se derivarían de esa estructura.
- Plan Innoempresa³ de 2007-2013: el objetivo es promover la innovación, la calidad y la gestión en las PYMEs.
- Agrupaciones de Empresas Innovadoras (AIE)⁴: buscan agrupar empresas, centros de formación y centros de investigación públicos y privados en un espacio geográfico o en un sector industrial concreto. La finalidad es obtener beneficios de la ejecución de proyectos con carácter innovador.

La política estructural también contempla el ámbito internacional y pretende que las empresas españolas exporten más allá de sus fronteras. Para

¹ Aprobado en Consejo de Ministros el 27 de enero de 2006.
<http://www.lamoncloa.gob.es/ActualidadHome/270106-Fomentoempresarial.htm>

² "Los distritos industriales como una oportunidad competitiva para las Pymes". Vicent Soler i Marco. Universidad de Valencia. <http://publicacionescajamar.es/pdf/publicaciones-periodicas/mediterráneo-economico/20/20-379.pdf>

³ Real Decreto del 22/12/2006. BON 02-02-2007, pp. 4816-4820.

⁴ Revista de Estudios Empresariales. Segunda época. Número 1 (2012), pp. 27-39. Ybarra Pérez, Josep-Andoni (Universidad de Alicante).
<http://revistaselectronicas.uaen.es/index.php/REE/article/viewFile/657/656>

que la internacionalización empresarial sea efectiva hay que promocionar los productos españoles, mejorar la imagen de calidad de España (marca España), impulsar la exportación de las PYMEs e implantar empresas españolas en el extranjero. Para ello se creó el Programa "PIPE 2000" (Plan de Iniciación a la Promoción Exterior)⁵ cuya finalidad es facilitar la promoción y comercialización exterior de las PYMEs ofreciéndoles el apoyo necesario para exportar sus productos.

Otro eje de acción fundamental es fomentar la investigación, la innovación y la tecnología, ya que son elementos que permiten situar a España dentro del grupo de países avanzados de la UE. Así se contempla en el "Plan Nacional de I+D+I 2008-2011"⁶ y el "Plan Nacional de I+D+I 2013-2016". El gasto de I+D debía alcanzar el 2% del PIB en 2010 y del 3% en 2013, pero finalmente sólo se destinó el 1,4% en 2010 y posteriormente fue en descenso. Como consecuencia muchos de los programas de investigación se han paralizado y bastantes investigadores se han tenido que marchar al extranjero ante la imposibilidad de seguir investigando en condiciones dignas.

El Programa "Severo Ochoa"⁷, lanzado por el gobierno para impulsar los centros de investigación españoles, tenía como objetivo aumentar el número de personal cualificado con una formación de prestigio y fomentar la

⁵ Fuente: Cámaras de Comercio. Es un programa conjunto de las Cámaras de Comercio con el Instituto Español de Comercio Exterior (ICEX) y en colaboración con las Comunidades Autónomas.
http://www.camaras.org/publicado/comext/acciones_complementarias/folleto_general_pipe.pdf

⁶ En el diseño y elaboración del Plan ha participado la Administración del Estado, los agentes sociales, los centros de investigación y las universidades, los centros tecnológicos, las asociaciones empresariales, las plataformas tecnológicas, los expertos procedentes de la comunidad científica, técnica y empresarial (nacionales e internacionales) y las Comunidades Autónomas.
<http://www.idi.mineco.gob.es/portal/site/MICINN/menuitem.7eeac5cd345b4f34f09dfd1001432ea0/?vgnnextoid=abf192b9036c2210VgnVCM1000001d04140aRCRD>

⁷ <http://www.idi.mineco.gob.es/portal/site/MICINN/menuitem.edc7f2029a2be27d7010721001432ea0/?vgnnextoid=45fdc5a4ff2d2310VgnVCM1000001d04140aRCRD>
Fuente: Instituto de Ciencias Matemáticas (ICMAT). <http://www.icmat.es/esSevero-Ochoa>

incorporación de investigadores de renombre internacional en centros españoles; todo ello con la colaboración entre instituciones públicas y privadas (Programa CENIT)⁸ y la creación de grupos líderes de investigación (Programa CONSOLIDER).

Asimismo, el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) actúa transfiriendo la investigación universitaria y científica a las empresas.

La participación de las empresas españolas en programas internacionales de investigación se concreta en el Programa Eureka⁹, dentro del marco constituido denominado Espacio Europeo de Investigación, y en el Programa CYTED, con países latinoamericanos. En esta misma línea, existen también otros proyectos como el Programa PROFIT que trata de impulsar la investigación y la innovación en el sector empresarial y en sectores concretos a través de las Plataformas Tecnológicas. La extensión de las TIC a toda la sociedad española se ha realizado con el Plan Avanza¹⁰ y el Programa Ingenio (programa-compromiso que pretende involucrar al Estado, la Empresa, la Universidad y otros Organismos Públicos de investigación en un esfuerzo por alcanzar el nivel de inversión que corresponde a España en I+D+I por el peso político y económico que tiene en Europa)¹¹. Invertir en I+D+I es clave para aumentar el crecimiento, la productividad y el bienestar de la sociedad.

Para que todos estos planes y programas que buscan la internacionalización de las empresas españolas sean eficientes es necesario que sus trabajadores sepan inglés. Si un gran número de empleados no cuenta

⁸ Fuente: Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial.
<http://www.cdti.es/index.asp?MP=7&MS=23&MN=3>

⁹ Iniciativa europea de colaboración en el campo de la investigación y desarrollo tecnológico.
http://www.fiab.es/archivos/ficheroBBDD1/ficherobbdd1_20110215130510.pdf

¹⁰ Plan del Gobierno orientado a conseguir la actualización de las TIC. Aprobado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

¹¹ <http://www.ingenio2010.es/>

con dichas habilidades lingüísticas, la empresa no podrá ni promocionar ni comercializar sus productos en el exterior. No obstante, se observa que las competencias lingüísticas de los trabajadores españoles siguen siendo muy bajas, tal y como se explica a continuación.

1.2.- Contexto social y educativo de la población española como trabajadora de las empresas.

Hoy en día es manifiesta la necesidad que tienen las empresas de contar con empleados que hablen inglés. Sin embargo, los trabajadores españoles no tienen la formación suficiente debido, entre otras razones, a que la herencia educativa no ha cumplido las expectativas que en este momento requieren la empresas.

Vivimos en una aldea o sociedad global, por eso es necesario aprender otro idioma. No es que sea recomendable para los ciudadanos españoles, sino que es ya indispensable e imprescindible. Independientemente de que el hablar un segundo idioma ofrece a cualquier persona más posibilidades para encontrar trabajo, conocerlo es importante porque sirve para resolver cuestiones personales relacionadas con el ocio o para entender cualquier cuestión relacionada con la tecnología que surge en la vida diaria. Se supone que las nuevas generaciones tendrán más conocimientos idiomáticos, aunque, de momento, no está España al mismo nivel que otros países de su entorno.

España es un país con un nivel relativamente bajo en lo que a formación de idiomas se refiere. De hecho, según un estudio de la Oficina Europea de Estadística *Eurostat*¹² publicado en septiembre de 2013, España "es el tercer

¹²http://euroefe.efe.com/3789_cultura-y-educacion/2229164_espana-a-la-cola-en-conocimiento-de-idiomasyentre-los-miembros-de-la-ue.html. Fuente: Oficina Europea de Estadística *Eurostat*, 26 de septiembre de 2013.

país de la UE con menor número de adultos que hablan al menos una lengua extranjera, muy por debajo de la media comunitaria". El mismo estudio reflejaba que el 51% de los españoles conocen otro idioma, sin especificar el grado de conocimiento, porcentaje que también se sitúa por debajo de la media europea (66%).

Desde hace unos años, y actualmente con mayor intensidad, se observa que las Comunidades Autónomas y el Estado han introducido una serie de cambios en el sistema educativo que buscan potenciar la enseñanza de idiomas y avanzar con el bilingüismo en los centros de enseñanza. El sistema educativo ya obligaba a estudiar inglés a todo el alumnado en primaria y secundaria, pero más recientemente se ha introducido dicho aprendizaje en el ciclo infantil. Asimismo, en la universidad, el alumnado necesita acreditar un nivel B1 (ver anexo 2)¹³ de conocimiento de una lengua extranjera para poder graduarse, tal y como exige una medida impulsada por las universidades españolas principalmente para adaptar sus sistemas al Proceso de Bolonia.

En los últimos años, las distintas autonomías han invertido en la formación del profesorado, intentando elevar el nivel de enseñanza del idioma extranjero en los centros escolares de primaria y secundaria¹⁴. También están apostando por el bilingüismo, ya que cada año son más numerosos los centros

También citado en ABC Sociedad: "España a la cola de Europa en idiomas extranjeros". <http://www.abc.es/20110322/sociedad/abci-nivel-ingles-201103221826.html>. José María Barroso.

¹³ <http://www.oapee.es/oapee/inicio/iniciativas/portfolio/niveles-de-competencia.html>. Fuente: Organismo Autónomo de programas Educativos Europeos (OAPEE)

¹⁴Se ofertaba al profesorado la posibilidad de formarse en nivel básico1 y 2, intermedio1 y 2, o avanzado en las Escuelas Oficiales de Idiomas, a los que se les reservaban plazas. También se contrataban profesores de Academias para que el profesorado se formara, dentro del Plan de Formación organizados por los Centros de Apoyo al Profesorado. Fuente: CAP de Tudela. Resolución 224/2014 de 28 de mayo. BON 107, tres de junio de 2014.

http://www.navarra.es/home_es/Actualidad/Sala+de+prensa/Noticias/2014/05/28/250+plaza+s+cursos+ingles+profesores+navarra+2014+2015.htm

de primaria e institutos que se integran en el plan diseñado por ellas para una formación bilingüe¹⁵.

Muchas de las personas que acaban trabajando en una empresa han cursado estudios de formación profesional, bien de grado medio o de grado superior. Los alumnos de grado medio no tienen ningún módulo de inglés; todas las materias que cursan son específicas de la familia profesional a la que pertenecen, excepto en algunos ciclos muy concretos. Por lo tanto, durante dos años que dura esa formación, posiblemente olviden lo aprendido en la etapa de secundaria. El alumnado que pasaba a grado superior, (normalmente a través de unas pruebas de acceso) tampoco tenía ninguna materia relacionada con el aprendizaje de idiomas.

No obstante, hace tres años se implantaron los ciclos según la Ley Orgánica de Educación (LOE), existentes únicamente en el primer curso de grado superior, que consisten en un módulo de dos horas por semana. Tiene como objetivo reforzar la competencia lingüística que ayude al alumnado a desenvolverse en situaciones comunicativas habituales de la vida profesional y social. Con este dato se puede concluir que el grueso de los trabajadores de una empresa presenta un perfil lingüístico bajo. Así pues, los estudios de formación profesional proporcionan al alumnado una competencia profesional, pero la competencia lingüística queda en general al margen de la formación y del sistema.

El Espacio Europeo de Educación Superior que surge con la Declaración de Bolonia, pretende armonizar los diferentes sistemas educativos existentes en la Unión Europea y fomentar el intercambio de estudiantes. Si se desea esa movilidad, la enseñanza del inglés es necesaria; de igual manera que si se quiere internacionalizar la universidad. Últimamente las universidades

¹⁵ BON número 67 de 10 de abril de 2013. Comunidad Foral de Navarra. Resolución 134/2013 del Director General de Educación y F.P. y Universidades por la que se convocan los programas de Secciones Bilingües para el curso 2013-2014.

españolas apuestan fuerte por la enseñanza de idiomas. Que la universidad debe potenciar la enseñanza de idiomas, principalmente en inglés y la movilidad al extranjero ofertando sus prácticas en empresas internacionales, es una de las conclusiones del estudio realizado por el profesorado de la Escuela de Estudios Empresariales de la Universidad de Sevilla (de Fuentes Ruiz y Muñoz Usabiaga, 2009).

Los ciclos formativos bilingües que ofertan las Comunidades Autónomas son muy escasos. En toda la Comunidad Foral de Navarra solamente existe un centro educativo donde se ofrece esta posibilidad, en la especialidad de Educación Infantil en inglés, que se implantó por primera vez hace dos años. Y estos datos se pueden extrapolar al resto de España, donde la oferta de formación profesional bilingüe también es muy reducida.

No obstante, es cierto que existen iniciativas paralelas para fomentar el aprendizaje de idiomas. Por ejemplo, en el año 2007, el Ministerio de Educación y Ciencia promocionó un programa de becas que financiaban clases de idiomas en diversos países extranjeros, tanto para el profesorado como para el alumnado mayor de 15 años. La beca cubría una estancia de seis y tres semanas, respectivamente. Se calcula que más de 150.000 alumnos y alrededor de 10.000 profesores se han beneficiado de esta formación. Este programa se ha seguido ofertando hasta fechas recientes¹⁶.

A pesar de estas nuevas iniciativas o medidas, el nivel de inglés entre los españoles sigue siendo bajo, y así lo confirma *Education First España*¹⁷ al afirmar que, según el Centro de Investigaciones Sociológicas, el 83% de los españoles no puede hablar inglés a pesar de la formación recibida y sólo un

¹⁶ Resolución de 26 de enero de 2009, de la Secretaría de Estado de Educación y Formación, por la que se convocan ayudas para cursos de lengua inglesa, durante el verano de 2009, destinadas a jóvenes de entre 16 y 30 años. BOE 37 de febrero de 2009. Pags. 15159-15162.

¹⁷ Datos ofrecidos por E.F. España. <http://www.ef.com.es/epi/archive/v2/europe/spain/> y <http://www.sindicat.net/n.php?n=11137>
Centro de Investigaciones Sociológicas. Barómetro de febrero de 2010. Estudio número 2830. pp.7-24.

23% consigue defenderse. Esto demuestra que el aprendizaje no es sencillo ni eficaz y, aunque se han introducido mejoras, todavía es pronto para hacer un balance de los resultados.

Estos datos pueden extrapolarse al caso concreto de las empresas, las cuales cuentan con un escaso número de trabajadores que hablen otros idiomas, y aquellos que lo hacen no los dominan. Así lo refleja un estudio realizado por *The Hay Group*¹⁸, que confirma que la mayoría de los directivos de las empresas españolas (el 70% aproximadamente) no habla inglés; siendo éste uno de los índices más altos en Europa.

Para que la enseñanza de un idioma llegue a buen puerto es importante que el docente tenga la posibilidad de realizar una enseñanza de calidad basada en la exigencia, en el aumento de horas a impartir y en el cambio de metodologías con nuevos materiales y métodos didácticos para así practicar las habilidades de comunicación más que las correspondientes a la opción gramatical. Es importante, aunque no determinante, comenzar el aprendizaje de idiomas a una edad más temprana. Es mucho más necesario realizar lo comentado anteriormente. Además ese aprendizaje no se debe limitar a la enseñanza primaria y secundaria, sino que los estudios universitarios debieran ser bilingües o, también, que existiera la posibilidad del estudio del idioma en la edad adulta en distintas modalidades como presencial, *online*, a distancia o de cualquier otra manera, dirigidos a desempleados o autónomos o cualquier persona que lo demande.

Todos los datos mencionados verifican que los trabajadores españoles no tienen la competencia lingüística necesaria para realizar determinados trabajos dentro de la empresa que permitan la internacionalización de la misma y, por eso, las empresas se ven obligadas a ofertar cursos formativos en este idioma. Ante tal situación, y ante la imposibilidad de las empresas de esperar para ver

¹⁸ Datos ofrecidos por E.F. España. <http://www.ef.com.es/epi/archive/v2/europe/spain/>

los frutos generados por las medidas más recientes en las nuevas generaciones, los departamentos de Recursos Humanos se han visto obligados a buscar soluciones efectivas que permitan a sus empleados aprender inglés y, en definitiva, que permitan a las empresas abrirse al mercado internacional.

La dinámica más extendida entre las industrias españolas es la de ofrecer formación de idiomas a los trabajadores en la propia empresa. Son más los cursos de idiomas programados desde la empresa que los que ofrecen las organizaciones sindicales o empresariales. Se puede comprobar viendo la oferta anual de las organizaciones mencionadas y comparándola con lo que las empresas deciden para sus empleados.

El sistema de formación profesional está dividido en España en tres subsistemas que están coordinados entre sí y regularizados por el Sistema de Cualificaciones y Formación Profesional. Éstos son la formación profesional reglada, la formación profesional ocupacional y la formación profesional continua. El que interesa para este estudio es aquél cuyos destinatarios son los trabajadores asalariados que pagan su cuota de formación. Esta formación continua pretende que los trabajadores ocupados reciban los conocimientos y habilidades que necesiten a lo largo de la vida laboral.

2.- Formación continua en España. Marco Legal.

La formación profesional continua tiene como finalidad la adquisición de competencias profesionales por parte del trabajador o la mejora de las que ya tiene, siempre en relación con el puesto que ocupa dentro de una empresa. El marco de este tipo de formación se ha ido reformando con el paso del tiempo y adaptando a las exigencias demandadas por las empresas.

El subsistema de formación profesional continua vigente en la actualidad está regulado por un Real Decreto y varias órdenes del antiguo Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y otras del actual Ministerio de Empleo y Seguridad Social, explicados a continuación.

2.1.- Real Decreto 395/2007 del 23 de marzo

El Real Decreto 395/2007 del 23 de marzo de 2007¹⁹, regula el subsistema de formación profesional para el empleo. Este decreto intenta potenciar la formación de los trabajadores en la línea establecida en el “Acuerdo de Formación Profesional” firmado por las organizaciones empresariales y sindicales en el año anterior²⁰, cuya finalidad y principios se han tenido en cuenta con el objeto de facilitar la formación entre trabajadores y empresarios, convirtiendo el aprendizaje permanente en España en un asunto primordial dirigido a la competitividad, al empleo y al desarrollo personal y profesional.

También presenta un nuevo modelo de formación para el empleo integrando la realidad de las Comunidades Autónomas en la negociación colectiva con carácter sectorial y estatal; es decir, contempla tanto el plano estatal y el autonómico como el plano sectorial y empresarial (arts. 6, 9,11, 23

¹⁹ BOE Número 87 del 11 de abril de 2007. Referencia: BOE-A-2007-7573 /pags: 15582-15598

²⁰ http://www.oei.es/pdfs/acuerdo_formacion_empleo_espana.pdf

y otros). El Decreto potencia la cooperación entre las Administraciones autonómicas y la Administración del Estado.

Por otra parte, recoge la relación de la formación con el empleo, pero también con políticas de corte macroeconómico y microeconómico. Por ello, insiste en el aprendizaje de actividades que sirvan para que los trabajadores alcancen unidades de competencias o para que puedan formarse en otras actividades relacionadas con otros sectores económicos distintos de los de su vida actual laboral, como si fuese una preparación para poder acceder a un nuevo mercado laboral si la empresa en la que trabaja entrara en crisis²¹.

Además, el Decreto incide en una formación de calidad²², en la que el dinero invertido en formación satisfaga las necesidades de la producción actualizando las competencias de los trabajadores y garantizando la competitividad de las empresas españolas a escala internacional.

Otro de los objetivos del Decreto es reducir la diferencia de inversión en materia de formación entre los países de la Unión Europea más avanzados y España.²³

Por último, es necesario mencionar que este Decreto concede gran importancia a la participación de los Interlocutores Sociales y a la gestión que pueden realizar las Comunidades Autónomas junto con la Administración Estatal en la formación y en la gestión de la inversión.

2.2.- Orden TAS/2307/2007 del 27 de julio de 2007²⁴

²¹ Introducción BOE número 87 de 11 de abril 2007. Modificación: 9 de noviembre de 2012

²² Artículos 36, 37 y 38 del Real Decreto 395/2007 de 23 de marzo

²³ Introducción BOE número 87 de 11 de abril 2007. Modificación: 9 de noviembre de 2012

²⁴ BOE número 182 de julio de 2007. Pags: 33036-33049

La orden TAS/2307 del 27 de julio es la orden por la que se regula el sistema de formación de la demanda y su financiación, y la creación del sistema telemático para el acceso de información de todo lo relacionado con la gestión de las acciones formativas, entre otros asuntos. Esta formación es la que ofrece la empresa incluyendo en ella los permisos individuales de formación. La Orden contempla las necesidades tanto de las empresas como de los empleados. Busca mejorar la competitividad empresarial y la cualificación de los empleados.

Esta orden asume las competencias que tienen las Comunidades Autónomas en gestión, evaluación y control de la formación de las empresas que forman parte de su territorio y propone la colaboración entre la Administración Estatal y las Autonomías.

Las acciones para determinar la formación de las empresas son:

- Determinación del crédito de bonificación (Art.11): el importe resultará de la aplicación de la cuantía ingresada durante el año anterior en concepto de formación profesional. Se tendrá en cuenta el tamaño de las empresas:

Tabla 1:

De 6 a 9 trabajadores	100%
De 10 a 49 trabajadores	75%
De 50 a 249 trabajadores	60%
De 250 o más trabajadores	50%

Además se garantizará un crédito mínimo de 420 euros de bonificación.

- Costes de formación (Art.13): existen costes directos (retribución de formadores, seguros, etc.), y costes asociados (luz, agua, calefacción,

limpieza, etc.) y costes de personal (Costes salariales de los trabajadores que reciben formación en jornada laboral).

- Cofinanciación privada (Arts. 8 y 14): las empresas participarán en la financiación de los costes de formación en una cuantía mínima determinada, salvo las empresas de menos de 10 trabajadores.

Tabla 2:

PLANTILLA MEDIA	EXIGIBLE
De 10 a 49 trabajadores	10%
De 50 a 249 trabajadores	20%
Más de 249 trabajadores	40%

- Aplicación de las bonificaciones (Art.15): la bonificación se realizará previo cumplimiento de los siguientes requisitos:
 - Información a la representación legal de los trabajadores (Art.16): Con anterioridad al inicio de los cursos, la empresa deberá informar a la representación legal de los trabajadores. Si la empresa no tiene esa representación, será necesaria la conformidad de los trabajadores afectados por el curso.
 - Comunicación telemática de inicio de la formación (Art.18): deberá realizarse con una antelación de 7 días naturales a la fecha de comienzo de cada curso. La falta de cumplimiento de los plazos anteriores implicará que el curso se considere no realizado.
 - Realización de la formación (Art.17): las empresas podrán organizar y gestionar su formación, agruparse voluntariamente, contratar su ejecución con entidades especializadas que deberán asumir, al menos, la coordinación de los cursos.
 - Comunicación telemática de la finalización de la formación (Art.19): deberá realizarse antes de practicar la bonificación, y se indicará la

cuantía y mes de aplicación de la bonificación. Podrá realizarse a la finalización de cada curso, siempre antes del transcurso del último día hábil de presentación del boletín de cotización del mes de diciembre del ejercicio.

Se considera que el trabajador ha finalizado la formación si ha realizado el 75% del curso (asistencia y/o controles de aprendizaje).

Si se trata de una agrupación de empresas, la entidad organizadora deberá identificar participantes y costes soportados por empresa.

- Acreditación de la formación (Art.20)

El centro impartidor o la empresa debe entregar certificado o diploma a cada participante. Se hará constar, como mínimo, denominación del curso, contenidos, días y horas de formación. Los certificados y diplomas deberán ser entregados o remitidos, como máximo, dos meses a partir de la finalización del curso. En la empresa quedará constancia documental de dicha entrega.

- Los Permisos Individuales de formación:

La empresa autoriza a un trabajador la realización de un curso que esté reconocido mediante una acreditación oficial. La denegación de la autorización, por parte de la empresa, debe estar motivada por razones organizativas o de producción. Las empresas podrán financiar los costes salariales de los permisos con el crédito de bonificaciones. La financiación de los costes salariales (salario y cotizaciones a la Seguridad Social) estará limitada a 200 horas laborales por permiso y curso académico o año natural.

- Calidad, evaluación, seguimiento y control de la formación:

- Calidad y evaluación de la formación (Arts. 27 y 28)

Los cursos deberán tener la calidad requerida para responder a las necesidades específicas de formación planteadas por las empresas y sus trabajadores. La participación de los alumnos en la evaluación de la calidad, se realizará a través del Cuestionario de evaluación de calidad que se publicará mediante Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal.

- Actuaciones de seguimiento y control (Art.30)

El Servicio Público de Empleo Estatal y los órganos competentes de las Comunidades Autónomas elaborarán un plan anual de seguimiento y control, que comprenderá actuaciones:

En Tiempo real: en el lugar de su impartición durante su realización.

Ex post (después): una vez finalizada la ejecución de los cursos bonificados.

Comprobación de las bonificaciones aplicadas:

Se comprobará la procedencia y exactitud de las deducciones que en forma de bonificaciones hayan sido practicadas por las empresas.

2.3.- Orden TAS/718/2008 del 7 de marzo

La Orden TAS/718/2008 del 7 de marzo es la orden por la que se desarrolla el Real Decreto 395/2007 del 23 de marzo, y regula el subsistema de formación profesional en materia de formación de la oferta. Su objetivo es proporcionar una formación a trabajadores que satisfaga las necesidades de productividad y competitividad de la empresa y la promoción profesional de los mismos (Art.1). Dicha formación será modular para que la puedan acreditar y completen así su formación profesional (Art.1).

Según esta orden, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales desarrollará una programación plurianual determinando las prioridades de la oferta formativa, previo conocimiento de lo propuesto por las CCAA y las Organizaciones Empresariales y Sindicales (Art.21 del Real Decreto 395/2007).

Las modalidades de formación de oferta subvencionadas son (Art.2)

- Planes de formación para trabajadores ocupados y desempleados.
- Programas Específicos que desarrolle el Servicio Público de Empleo Estatal para personas que presentan necesidades formativas especiales.
- Acciones formativas dirigidas a personas “no libres” o militares de tropa y marinería con relación temporal con las Fuerzas Armadas.
- Otras acciones formativas o compromisos de contratación dirigidos a desempleados prioritariamente.

Entre los beneficiarios de las subvenciones destinadas a la financiación de los planes de formación están las Organizaciones Empresariales y Sindicales más representativas, las organizaciones representativas en el sector de actividad, los entes paritarios surgidos de la negociación colectiva y las entidades de formación acreditadas, las confederaciones y las federaciones de cooperativas y otras entidades. Además, las asociaciones representativas de autónomos de carácter intersectorial y las contempladas en el Estatuto del Trabajador Autónomo (Art.2).

La orden mencionada señala las obligaciones de los beneficiarios (Art.4), los cuales son destinatarios de la formación y su porcentaje de participación (Art.5) y propone garantizar esa formación a colectivos prioritarios como las mujeres, las personas con discapacidad y los trabajadores de baja cualificación. (Art.6).

La formación se puede impartir de manera presencial como teleformación o bien mixta y su acreditación estará en sintonía con lo establecido en la Ley Orgánica de las Cualificaciones y de la Formación Profesional y de la normativa que regula los certificados de profesionalidad (Art. 8).

Otro de los aspectos que regula la Orden es el de los tipos y contenido de los planes de formación. Ésta explica cuáles serán las acciones formativas para

adquirir las competencias específicas de un sector determinado o las dirigidas a varios sectores (competencias transversales) y las relacionadas con la representación legal de los trabajadores (Art.16).

Un plan de formación hay que documentarlo con la siguiente información:

- Ámbito de aplicación del plan.
- Objetivos y contenidos.
- Acciones formativas que se van a desarrollar.
- Colectivos destinatarios.
- Coste previo de las acciones formativas.
- Instalaciones y medios para impartir las acciones formativas.

Las Administraciones públicas competentes que controlen estos planes de formación determinarán la duración de los mismos, pudiendo ser plurianual o anual.

2.4.- Reales Decretos y Órdenes complementarias.

. Orden ESS/1726/2012 de 2 de agosto

Esta orden modifica la Orden TAS/718/2008, de 27 de marzo por la que se desarrolla el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo en materia de formación de oferta y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación.

2.5.- Otras disposiciones legales

Además del Real Decreto 395/2007 y de las Órdenes del Ministerio de Trabajo y del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, existen otras leyes,

acuerdos y disposiciones que resultan pertinentes e interesantes a la hora de profundizar en la formación continua diseñada en España en los últimos años.

La Ley Orgánica 5/2002²⁵ del 19 de junio de las Cualificaciones y Formación Profesional establece un Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales que permite que puedan acreditarse y reconocerse las competencias adquiridas por los éxitos académicos de las personas dentro de un aprendizaje permanente (reglado, ocupacional o continuo) o las adquiridas por la experiencia alcanzada en la vida laboral.

La Ley 56/2003 de 16 de diciembre, sobre Empleo, establece a la formación ocupacional y continua como eje central de las políticas laborales que son determinantes para conseguir los objetivos del empleo.

La Ley 38/2003 de 17 de noviembre sobre la gestión General de Subvenciones determina la financiación de las actividades formativas.

La Unión Europea aprobó en 2002 la llamada Estrategia de Lisboa, que fue relanzada por el Consejo Europeo en junio de 2005 y propuso la mejora de la competitividad y de la sostenibilidad de la economía como impulso para el desarrollo económico. Era una economía basada en el conocimiento para ser la más competitiva y dinámica del mundo, y para ello fue necesario elevar la inversión de I + D al 3 % del PIB. Además la UE aprobó una serie de directrices encaminadas al crecimiento del empleo y una de ellas era la de adaptar los sistemas de educación y formación a las nuevas necesidades competenciales. La Estrategia de Lisboa tenía como objetivo para el 2010 el desarrollo de una economía basada en el conocimiento, pero a medio plazo el objetivo era conseguir el pleno empleo como una garantía de la cohesión social²⁶.

²⁵ BOE número 147 de 20 de junio de 2002. Pags.:22437-2442

²⁶http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/eu2020/growth_and_jobs/c11325_es.htm

En junio de 2004, el Gobierno, la Confederación Española de Organizaciones Empresariales, la Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa, Comisiones Obreras y Unión General de Trabajadores firmaron la Declaración de Diálogo Social²⁷ “Competitividad, empleo estable y cohesión social” en la que los firmantes analizarían conjuntamente las nuevas adaptaciones del actual modelo de formación de los trabajadores para que estuvieran en sintonía con las necesidades de formación que tendría que impulsar el Estado y en las que participarían las Comunidades Autónomas con el apoyo y la participación de las organizaciones sindicales y empresariales. Convinieron que la formación continua y ocupacional estuvieran orientadas al empleo integrándolas en lo propuesto por la Ley Orgánica 5/ 2002 de Cualificaciones y de Formación Profesional. La vida laboral es cada vez más larga, y por ello es más necesario un aprendizaje permanente en el que las ofertas a las necesidades de formación sean variadas, diferenciadas y adaptadas a la nueva realidad del mercado de trabajo.

En febrero de 2007, el Gobierno, la Confederación Española de Organizaciones Empresariales, la Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa, Comisiones Obreras y Unión General de Trabajadores firmaron el Acuerdo de Formación Profesional para el Empleo en el que se manifiesta que la formación es un elemento imprescindible para la competitividad y para el empleo, pero también para el desarrollo personal y profesional de los trabajadores.

Desde 2007, cada año se subscriben acuerdos para el empleo y la negociación colectiva que aparecen registrados en los BOE correspondientes y que hacen referencia a la formación.²⁸

²⁷ http://www.in-formacioncgt.info/legislacion/acuerdos-marco/dialogo-social_2004.pdf

²⁸ http://www.empleo.gob.es/es/sec_Trabajo/ccncc/D_AspectosNormativos/Normativa/contenidos/Acuerdo2012.htm

3.- Organismos que participan en la Formación

La formación continua interesa a todos los agentes sociales, pero son verdaderamente las empresas las que necesitan dicha formación. Así pues el Estado ha creado organismos que la controlan y también posibilita a otras instituciones que ofrezcan formación.

3.1- Estatal: Fundación Tripartita

Dentro de la estructura de organización y de participación para la formación en el empleo existen órganos competentes que programan, gestionan y controlan dicha formación. En el ámbito estatal, uno de ellos es el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), con el que colabora la Fundación Tripartita. En las Comunidades Autónomas las instituciones competentes que realizarán esas funciones serán las que determinen las mismas. El SEPE y las CCAA colaborarán entre sí y se coordinarán a través de la Conferencia Sectorial de Asuntos Laborales creando Comisiones de Coordinación y Seguimiento. Con las Administraciones Públicas participarán las organizaciones empresariales y sindicales más relevantes.

- ¿Qué es la Fundación Tripartita?

Es un organismo estatal que participa en la formación para el empleo, cooperando y dando el apoyo técnico al Servicio Público de Empleo Estatal. Tiene carácter tripartito y su patronato está constituido por la Administración General del Estado / Ministerio de Empleo y Seguridad Social-SEPE y por las organizaciones empresariales CEOE (confederación Española de Organizaciones Empresariales) y CEPYME (Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa) y las sindicales UGT (Unión General de Trabajadores), CCOO (Comisiones Obreras) y CIG (Confederación Intersindical Galega).

- ¿Por qué surge?

Surge por la necesidad que hoy en día tienen las empresas de formar a sus trabajadores, y así poder alcanzar un crecimiento económico significativo. La Fundación Tripartita va actuar de enlace en el ámbito laboral entre las empresas, las administraciones públicas, entidades de formación y organizaciones empresariales y sindicales.

- ¿Con qué finalidad?

Según el artículo 34 del Real Decreto 395/2007, entre las funciones de la Fundación Tripartita están:

- La colaboración y asistencia técnica al Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) en la gestión de las iniciativas de formación que tienen las empresas.
- El apoyo al Servicio Público implantando los mecanismos informáticos para que las empresas formalicen las comunicaciones del comienzo y la finalización de la formación.
- El ser un servicio de enlace entre las empresas y los trabajadores difundiendo la formación profesional para el empleo.
- El soporte técnico a las Administraciones Públicas y a las organizaciones empresariales y sindicales.
- La orientación a las PYMEs para facilitarles el acceso a la formación profesional para el empleo.
- La participación con el SEPE en la mejora del sistema calidad de la formación profesional y en la elaboración de estadísticas, estudios e informes sobre la formación.
- La creación de un Registro estatal de centros de formación, así como el mantenimiento del mismo.
- La intervención en debates, congresos o foros nacionales e internacionales relacionados con la formación profesional para el empleo.

Todas estas actividades las desarrolla sin afectar a las que corresponden a las Comunidades Autónomas en materia de formación profesional para el empleo.

De todas éstas mencionadas es necesario destacar el impulso y la difusión que realiza la Fundación Tripartita en la formación profesional para el empleo entre las empresas y los trabajadores.

- ¿Qué es la Formación Profesional para el Empleo?

La Formación Profesional para el Empleo es uno de los dos Subsistemas de Formación Profesional en España, que se desarrolla en el ámbito de las relaciones laborales y del empleo; el otro es la Formación Inicial o Reglada del Sistema Educativo.

- ¿Cuál es su finalidad?

El objetivo fundamental del Subsistema de Formación para el Empleo es lograr que los trabajadores accedan a una formación de calidad a lo largo de su vida laboral, contribuyendo así a alcanzar los objetivos diseñados en la Estrategia de Empleo nacional y europea. De esta manera los trabajadores podrán adquirir las capacidades y competencias más adecuadas a las necesidades del mercado laboral y de los procesos productivos favoreciendo su desarrollo personal y profesional, así como al de las empresas.

- ¿Cómo funciona?

El funcionamiento del Subsistema de Formación Profesional para el Empleo, consiste en el desarrollo de dos iniciativas de formación: la Formación de Demanda y la Formación de Oferta.

- Formación de Demanda (formación en las empresas o bonificada)

Es la que realizan las empresas para sus empleados de acuerdo con las necesidades detectadas por éstas y por sus trabajadores. Está regulada por la Orden TAS 2307/2007.

Deberá estar relacionada con la actividad de la empresa. Se gestiona en el ámbito estatal por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) y la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo.

Las empresas cuentan con un crédito para la formación de los trabajadores que pueden hacer efectivo mediante la aplicación de bonificaciones de sus cuotas a la Seguridad Social una vez que han realizado la formación.

Este crédito depende de la cuantía abonada en el año anterior por el concepto de formación y de un porcentaje aplicable según su tamaño que se determina en la Ley de Presupuestos Generales del Estado. El crédito mínimo por empresa es de 420 euros.

Pueden hacer la formación con sus propios medios o de forma agrupada con una entidad que organice la formación. La empresa que se bonifica es la responsable de la ejecución de la formación y su justificación.

Para poder bonificarse deben comunicar el inicio y finalización de las acciones a través de una aplicación informática e informar a la Representación Legal de los Trabajadores.

- Formación de oferta (Subvencionada)

Estas iniciativas de formación dirigidas a trabajadores se financian a través de subvenciones.

Se gestiona en los ámbitos estatal, a través del SEPE y la Fundación Tripartita, y autonómico, mediante las organizaciones empresariales, las

organizaciones sindicales, las organizaciones de economía social y de autónomos y las entidades y centros de formación acreditados.

La formación de oferta o formación subvencionada apoya a las empresas en la mejora de su competitividad y cumple con las aspiraciones de promoción profesional y desarrollo personal de los trabajadores, quienes mejoran sus competencias y habilidades para el desempeño de su ocupación o para su paso a otros sectores emergentes en los que se crea empleo.

Los cursos de formación se ofrecen, de manera gratuita, por todas las organizaciones mencionadas anteriormente.

En función del perfil del trabajador, éste podrá participar en uno o varios tipos de planes de formación: planes sectoriales, planes intersectoriales y planes compuestos por acciones vinculadas a la obtención de certificados de profesionalidad.

En la formación dirigida prioritariamente a los trabajadores ocupados participan también los trabajadores desempleados entre un 20% y un 40% de los participantes totales en cada plan de formación.

La solicitud de subvención y gestión de estas ayudas se realiza a través de una aplicación telemática que facilita y agiliza los trámites y garantiza la seguridad y la confidencialidad de las comunicaciones.

En cuanto a los ingresos que sirven para financiar el Subsistema de Formación Profesional para el Empleo tienen su origen en:

- Cuota de formación profesional
- Ayuda Fondo Social Europeo
- Aportación del Estado

Estos recursos se destinan tanto a la formación de trabajadores ocupados como desempleados, así como a otras políticas de formación y empleo. De este modo, todas las empresas disponen de una ayuda económica para realizar formación que se hace efectiva de manera sencilla mediante bonificaciones a la Seguridad Social.

El proceso que debe seguir una empresa para poder beneficiarse de la bonificación de los cursos que ofrece a sus trabajadores es el siguiente:

1. Calcular su aportación consultando los datos encontrados en el Impreso del boletín de cotización a la Seguridad Social.

2. Conocer la normativa que regula las ayudas.

El sistema de bonificaciones se encuentra regulado por la Orden Ministerial TAS 2307/ 2007 de 27 de julio, que desarrolla parcialmente el R.D. 395/2007.

3. Obtener el Certificado Digital.

Este certificado lo tienen que solicitar las empresas para el trámite de las ayudas para las acciones de formación. Se realiza a través de una aplicación telemática, a la que tendrán acceso mediante la posesión del certificado digital.

4. Acceder y darse de alta en la aplicación telemática.

Las empresas deberán afiliarse a la Fundación Tripartita a través de la aplicación telemática disponible en la web. (www.fundaciontripartita.org).

5. Acceder al manual de ayuda de la aplicación.

Es aconsejable que las empresas revisen el manual como guía de consulta. La información que contiene explica el procedimiento telemático.

6. Informar a la Representación Legal de los Trabajadores.

La empresa deberá presentar la siguiente documentación a la RLT:

- Denominación, descripción y objetivos de las acciones formativas.

- Colectivos destinatarios y número de participantes.
- Calendario previsto de ejecución.
- Medios pedagógicos.
- Criterios de selección de los participantes.
- Lugar previsto de impartición.
- Balance de las acciones formativas del ejercicio precedente.

7. Comunicar el inicio del curso.

La comunicación se deberá realizar con una antelación mínima de 7 días naturales a la fecha de comienzo de cada grupo.

Se deberán comunicar fechas, horarios, lugar de impartición, denominación y contenidos de la acción, modalidad, número de participantes y relación de empresas (en la comunicación de finalización no será admitido un número de participantes superior ni empresas distintas a las notificadas en el inicio).

8. Realizar la formación.

La duración del curso no puede ser inferior a 6 horas, excepto para cursos vinculados a certificados de profesionalidad y módulos formativos en áreas prioritarias (de 4 a 6 horas): tecnologías de la información y la comunicación, prevención de riesgos laborales, sensibilización medioambiental y promoción de la igualdad.

La participación de los trabajadores no podrá ser superior a 8 horas diarias.

Habrà que garantizar la gratuidad de la formación a los participantes.

La empresa debe custodiar los documentos de control de asistencia diaria de los trabajadores al curso.

9. Comunicar la finalización del curso y coste.

La entidad deberá notificar la finalización del curso a través de la aplicación telemática, indicando la cuantía y el mes en el que se aplicará la bonificación.

La comunicación podrá realizarse desde la finalización de la acción, y en todo caso, antes de la presentación del boletín de cotización del mes de diciembre.

Se deberá comunicar el listado de participantes que han finalizado la formación (realización de al menos el 75% del curso), indicando los que pertenecen a colectivos prioritarios (mujeres, trabajadores de PYMEs, mayores de 45, trabajadores no cualificados, y trabajadores con discapacidad).

10. Practicar la bonificación en el boletín correspondiente.

La empresa podrá practicar la bonificación a partir del mes en que finalice el grupo. En el boletín de cotización del mes siguiente o en cualquiera de ellos, hasta el boletín del mes de diciembre del año en curso.

Si el gasto de la empresa en los cursos de formación es superior al bonificado, la Tesorería General de la Seguridad Social procederá a su reembolso.

3.2- Autonómicos: Instituciones de la Comunidad Foral de Navarra

En un mercado de trabajo tan dinámico como el actual, la formación es un pilar fundamental tanto para quienes quieren comenzar a trabajar como para el reciclaje de quienes ya forman parte del mercado laboral.

Diferentes Comunidades Autónomas subvencionan acciones formativas para trabajadoras y trabajadores en activo y en situación de desempleo a través de diferentes programas. La Comunidad Foral de Navarra apuesta firmemente por este tipo de programas y lo hace fundamentalmente a través del Servicio Navarro de Empleo.

En el actual mundo globalizado, el dominio de idiomas extranjeros se ha convertido en factor crucial para la competitividad de las empresas de Navarra. Por tanto, el Servicio Navarro de Empleo financia planes de formación para la mejora tanto de las competencias y cualificaciones como de la actualización y especialización profesional de los trabajadores ocupados, cualquiera que sea el sector o rama de actividad en el que el trabajador preste sus servicios.

Los organismos e instituciones que colaboran en la programación y gestión de la formación impulsados por el Servicio Navarro de Empleo más destacados son:

3.2.1 ACEFIN

Es una Asociación de Centros de Formación en Idiomas en Navarra, al que se pueden asociar todos los centros de formación que lo deseen.

Se fundó por la necesidad de unir los centros de Formación en Idiomas en Navarra para defender sus objetivos, mejorando la situación del sector.

Su finalidad es la formación de los formadores que desarrollarán la formación beneficiando al Servicio Navarro de Empleo, la representación ante las instituciones o entidades regionales o nacionales y la información de todas las noticias relacionadas con la legislación, subvenciones o novedades.

Esta asociación funciona gestionando el Programa Lingua Empresa. Este programa, impulsado por el Servicio Navarro de Empleo, propone un nuevo modelo en el campo de la formación en idiomas en la empresa, con el objetivo final de mejorar el desempeño profesional de los trabajadores, reforzar la competitividad empresarial y fomentar la internacionalización de las empresas navarras.

La función de Lingua Empresa es realizar un diagnóstico de necesidades identificando las tareas concretas que los trabajadores desempeñan en la empresa y relacionándolas con las competencias lingüísticas profesionales que les corresponden.

De esta manera, este programa ha diseñado un listado de competencias lingüísticas profesionales que permite que la empresa conozca aquéllas en las que el trabajador debe ser formado. (Ver anexo 1)

En este tipo de listado vienen reflejadas acciones que realizan los trabajadores en la empresa para las que se necesitan unas determinadas competencias lingüísticas que éstos deben adquirir.

Por ejemplo:

- Si un trabajador se encuentra en un país extranjero por motivos de trabajo y necesita desenvolverse en situaciones cotidianas, deberá tener una competencia lectora de nivel A2.
- Si un trabajador necesita entender instrucciones técnicas orales sencillas, deberá tener una competencia de comprensión de nivel B1.
- Si un trabajador tiene que realizar quejas por escrito a los proveedores, deberá tener una competencia de escritura de nivel B2.

- Si un trabajador tiene que intervenir en conferencias o reuniones, deberá tener una competencia oral de nivel C1.

El Marco Europeo Común de Referencia para las Lenguas (MECRL) define seis niveles de competencia que miden el progreso de una persona que está aprendiendo una lengua. (Ver anexo 2)

Si una empresa desea contratar los servicios que ofrece este programa y así detectar las competencias lingüísticas específicas, gozará de una subvención de un 70% en el caso de PYMEs y de un 60% para las grandes empresas.

Otra de las funciones de Lingua Empresa es acreditar a consultores y formadores que quieran mejorar su cualificación profesional en el desempeño de labores de coordinación docente para empresas cuyos trabajadores utilizan las lenguas extranjeras en su desempeño profesional.

Por tanto, estas funciones hacen que Lingua Empresa sea un programa más flexible, porque cada empresa puede aplicar el modelo adaptándolo a sus circunstancias y posibilidades.

Además, resulta ser más innovador, ya que está basado en una aplicación del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

También es más práctico, puesto que permite organizar y planificar la formación por competencias lingüísticas profesionales y permite acordar unos objetivos de formación medibles por empresa, profesores y personas trabajadoras, en base a las tareas reales que el alumno/a aprenderá a realizar en otro idioma.

Igualmente que motivador, ya que las personas trabajadoras durante la formación aprenden y realizan actividades similares a las que desarrollan en su

trabajo por lo que visualizan la mejora de su desempeño de manera rápida, incrementando su motivación.

Por último, se ajusta a las necesidades reales, de tal manera que el objetivo es que la persona trabajadora mejore su nivel en aquellas competencias y tareas reales y concretas que desempeña en su puesto de trabajo día a día, y no en una mejora general de su nivel lingüístico.

3.2.2 CEN (Confederación de Empresarios de Navarra)

Es una organización profesional de ámbito regional circunscrita a Navarra, dotada de personalidad jurídica y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines.

Su creación responde a la necesidad de unir a las distintas empresas y organizaciones empresariales sectoriales y territoriales de Navarra.

Se dedica a fomentar y defender el sistema de iniciativa privada y de economía de mercado, a promover la unidad e integridad empresarial, a representar los intereses empresariales generales y comunes ante la sociedad, administración y las organizaciones de trabajadores.

Como parte de los servicios que ofrece la CEN, se coordinan una serie de cursos y actividades formativas de acceso a trabajadores pertenecientes a las empresas ubicadas en la Comunidad Foral de Navarra, según las orientaciones del Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo.

Entre los planes de formación que gestiona la CEN están los de formación continua en la empresa, realizados por PYMEs ubicadas en Navarra, cofinanciados por el Fondo Social Europeo y dirigidos a los trabajadores integrados en el mundo laboral de la Comunidad Foral de Navarra.

3.2.3 IFES (Instituto de Formación y Estudios Sociales)

Es una fundación de la Unión General de Trabajadores.

Surge de la necesidad formativa que existe para las empresas y los trabajadores.

El objetivo que tiene es el de proporcionar a los trabajadores y trabajadoras la formación que puedan necesitar a lo largo de su vida laboral, con la finalidad de que obtengan los conocimientos y prácticas adecuadas a los requerimientos y a los procesos de cambio, tanto tecnológico, como económico y social que se producen en el ámbito laboral.

Entre los cursos programados a trabajadores ocupados de empresas navarras están:

- Inglés Nivel I, Nivel II y Nivel III (A1, A2, B1 marco europeo de referencia) con 100 horas de duración.

3.2.4 FOREM (Fundación Formación y Empleo)

Es una fundación de carácter privado y sin ánimo de lucro promovida por la Confederación Sindical de Comisiones Obreras (CCOO) para la promoción de la formación para el empleo en España.

Sus profesionales detectan y analizan las necesidades formativas de las empresas, teniendo en cuenta su proyecto empresarial y sus características.

Además tutorizan y realizan orientación pedagógica sobre itinerarios formativos y ayudan a planificar, organizar y gestionar la formación que necesitan los trabajadores y gestionan la bonificación para beneficiarse de una formación a coste cero.

Colabora con diferentes empresas para ejecutar sus planes de formación intentando mejorar la competitividad de las mismas, adaptándose a los cambios y recualificando a los trabajadores.

Dispone de las instalaciones y el personal para impartir y desarrollar los cursos que sean necesarios.

Uno de los cursos programados para el mes de junio de este año es de inglés avanzado con una duración de 30 horas y está dirigido a trabajadores.

3.2.5 AIN (Asociación de la Industria Navarra)

Es una entidad privada sin ánimo de lucro, propiedad de sus empresas asociadas, que se autofinancia mediante la prestación de servicios especializados en diferentes áreas de conocimiento clave para la gestión y desarrollo de empresas y organizaciones.

Surge como iniciativa de un grupo de empresarios navarros comprometidos con el desarrollo empresarial y económico de Navarra.

Proporciona servicios profesionales avanzados con reconocimiento científico y empresarial internacional y actúa como agente socioeconómico traspasando los límites de la Comunidad Foral.

Funciona como un centro de formación (aula empresa) para directivos profesionales y realiza acciones formativas que responden a las necesidades de quienes tienen responsabilidades ejecutivas o funcionales.

Realiza acciones de formación a medida de la empresa que lo solicite, definiendo los objetivos de cada acción en función de las necesidades específicas, desarrollando y adaptando contenidos y evaluando resultados.

Algunos de los cursos de próxima realización son:

- *"Good morning, can I help you?"*
- *"Socializing business communication skills":*
- *"La enseñanza de idiomas desde las competencias"*

3.2.6 INAP (Instituto Navarro de Administración Pública).

Es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, a través de la Dirección General de la Fundación Pública.

Tiene entre sus funciones potenciar los desarrollos profesionales, competencias y habilidades de los trabajadores públicos.

Su área de formación realiza, entre otros, programas formativos específicos dirigidos a colectivos o grupos profesionales determinados.

Además de todas estas organizaciones, fundaciones, asociaciones y organismos, también existen otras instituciones y entidades en la Comunidad Foral de Navarra que participan en la formación continua de trabajadores, tanto asociados al ámbito empresarial; AER (Asociación de Empresarios de la Ribera), como al ámbito educativo; CIP. ETI (Centro Integrado Politécnico. Escuela Técnico Industrial) y UNED (Universidad de Educación a Distancia).

4.- Formación en idiomas

4.1.- Importancia de los idiomas en el mercado laboral

En la actualidad, conocer o hablar idiomas es una más de las exigencias para encontrar empleo. Según de Fuentes Ruiz y Muñoz Subiaga (2009), para entrar en el mercado laboral y tener ventaja respecto a otros competidores es ya fundamental utilizar adecuadamente al menos dos idiomas, sobre todo en determinados ámbitos.

Según Sereno (2012), el inglés es el más solicitado por las empresas; el francés ocuparía el segundo lugar en cuanto ofertas laborales en Europa. De momento, el alemán ocupa el tercer lugar en la demanda de empleo, pero no hay que olvidar que se están introduciendo en el mercado laboral otras lenguas como el chino, el portugués o el italiano. También algunas lenguas de países de Europa del Este como el polaco y el rumano. Como esta coyuntura de globalización es compleja, se va demandando el conocimiento de un segundo idioma y de un tercero, o incluso, el dominio de alguna de las lenguas autonómicas como el catalán²⁹.

Indudablemente no todos los puestos de trabajo requieren saber idiomas y se puede acceder al mercado laboral sin esta capacidad; pero saber alguna lengua extranjera permite acceder a más ofertas de trabajo. Si una persona no conoce ninguno, se le reducen las posibilidades de encontrar empleo o de mejorar el que tiene o de aspirar a un trabajo en otra empresa, porque las empresas cada vez demandan trabajadores con perfil de idiomas para no tener que formarlos ellas.

Según *Ranstad Professionals* (2011), más del 75 % de las ofertas de trabajo dirigidas para personal directivo o para puestos que presentan perfiles

²⁹ <http://www.aprendemas.com/Guias/Especial-Idiomas-Noviembre-2011-2012/P3.asp> "¿Qué idiomas me conviene saber para encontrar empleo?" por Eva Sereno.

especiales o perfiles altos de gestión, se demandan con el dominio del idioma. Actualmente, las demandas de las empresas dirigidas a graduados universitarios les exigen un determinado conocimiento del idioma (*First Certificate-equivalente a B2*); también se les exige a las personas que vayan a ocupar puestos intermedios dentro del nivel ejecutivo de gestión y al cien por cien de los cargos de alta dirección³⁰.

M^a José Martín (2011), Directora de la empresa *Manpower*, señala que “existe un aumento creciente de la petición de idiomas en los empleos. En nuestro país, hablar un segundo idioma con fluidez todavía no es lo habitual y es por ello que este conocimiento enriquece el currículum y puede hacer decantar una selección”. Es lógico pensar y parece convincente que el requisito del idioma puede diferenciar a una persona de otra a la hora de ser seleccionado para un puesto de trabajo.

Dado que la economía actual es muy competitiva, la formación de los trabajadores resulta imprescindible y aún más la formación en idiomas. Por eso el aumento de solicitudes con perfil de idiomas es una realidad, ya que las empresas españolas se han abierto a nuevos mercados y su tendencia es trabajar fuera del país. Esto hace que se necesiten profesionales que hablen y se desenvuelvan muy bien en otras lenguas, preferentemente en inglés, según Patricia Castañeda, directora comercial de Adecco³¹.

El idioma que facilita más puestos de trabajo es el inglés; es la lengua extranjera, por excelencia, para el ascenso al mercado laboral. Los datos que ofrecen las empresas de contratación así lo manifiestan. El 72 % de las ofertas de empleo registradas en Adecco solicitan el inglés, el 32 % de las de *Manpower* y el 21 % de las ofertas de la bolsa de empleo estatal “Quiero empleo” de las Cámaras de Comercio. La tendencia es que el inglés siga siendo

³⁰ Según datos ofrecidos por *Ranstad Professionals*

³¹ <http://www.aprendemas.com/Guias/Especial-Idiomas-Noviembre-2011-2012/P3.asp>

el idioma más demandado, puesto que es el que se utiliza como lengua de comunicación entre la mayoría de los países. Sereno (2012)³².

Otros idiomas como el francés van ganado en porcentaje de solicitudes de demandas, según los resultados de las ofertas de empleo analizadas por Infoempleo. (Sereno, 2102).

Detrás del francés, el alemán es otro de los idiomas que más se solicitan; concretamente el 5 % de las ofertas de *Manpower* y más del 3 % de las ofertas de Adecco (2012). Este incremento responde a que Alemania ha hecho una campaña para que gente de otros países europeos vayan a dicho país a trabajar, y esta circunstancia ha aumentado la demanda.

En la clasificación sigue el chino que, según se supone, irá en progresión porque China es una gran potencia económica mundial en cuanto a producción y mercado. Las empresas están mirando muy de cerca al gigante chino tanto en lo relacionado con la exportación como con la importación. Incluso ven la posibilidad de instalarse en ese país. El chino es un idioma difícil y de aprendizaje costoso. Para tener una conversación fluida en chino se requiere mucho tiempo de formación en el que se incluya mucha práctica. Si el currículo de un trabajador está enriquecido con este idioma, éste tiene más ventaja que otros porque hay muy poca gente que lo tenga integrado.

Otras lenguas como el portugués están en auge por el crecimiento y desarrollo de Brasil y la celebración de acontecimientos deportivos internacionales como el Mundial de este año 2014 y las Olimpiadas de 2016. Este idioma también ha crecido en solicitudes pasando del 0,36 % al 0,75 %, según datos de Adecco (2013). Influye también que las empresas desean ahorrar costes en la producción y como la mano de obra en este país es mucho

³² Datos ofrecidos por Eva Sereno en un artículo escrito titulado: ¿Qué idiomas me conviene saber? Y aparecido en aprendemas.com

más barata se trasladan allí. La ventaja que tiene el portugués para una persona de habla española es que se aprende con relativa facilidad.

El italiano va en alza y es solicitado por el 0,70 de las ofertas, según Adecco. Significa un ligero incremento en el porcentaje en relación con el año anterior. (Serenio, 2012).

Es necesario comentar que, poco a poco, van adquiriendo importancia los idiomas de los países del Este de Europa como el rumano y el polaco, el ruso o el checo. Esta situación se ha producido por la creciente externalización de las empresas hacia estos países. Rusia es uno de los países BRIC (Brasil, Rusia, India, China y Sudáfrica) y su economía presenta un gran potencial de desarrollo. El ciudadano ruso medio no habla inglés y por ello si una empresa española quiere activar su negocio en este país, será conveniente que aprenda el idioma, aunque los altos directivos rusos utilizan el inglés para trabajar. Aprender ruso no parece sencillo y cuesta mucho esfuerzo.

Las demás lenguas son muy minoritarias. Éstas son el árabe, el estonio, el danés, el sueco, el eslavo, el neerlandés y el finés. Todas ellas con un escasísimo porcentaje en las ofertas de empleo.

4.2.- Formación en inglés como inversión estratégica

Una economía globalizada necesita de una lengua global para el desarrollo de la misma. Según David Crystal (2005), este idioma es el inglés y no otro por dos razones fundamentales: una razón socio-cultural y una razón histórica.

El inglés es la lengua vehicular o lengua franca en el mundo de los negocios. Se entiende como lengua franca el idioma que se adopta para que se entiendan personas que no tienen la misma lengua materna. Este papel es el

que desempeña el inglés en esta sociedad y economía globalizada de la época actual. Su manejo tiene implicaciones en el mundo laboral, de los negocios, en el mundo de la información y la comunicación, en la vida política y en la educación. Esta es la razón socio-cultural de la que habla David Crystal (2005).

Es el inglés por la influencia histórica de Gran Bretaña a lo largo de la historia ya que su expansión colonial permitió la expansión del idioma. Si a esto se añade el liderazgo que Estados Unidos ha ejercido en la economía (primera economía a nivel mundial) y en las nuevas tecnologías, entonces se comprende fácilmente que sea el inglés y no otro idioma el que tenga esta función vehicular. El predominio político que Estados Unidos ha tenido en el mundo desde el final de la Primera Guerra Mundial, consolidado después de la Segunda Guerra Mundial, es otro factor que explica este fenómeno.

Tanto Gran Bretaña como Estados Unidos son dos de las grandes potencias mundiales desde hace varias décadas. Pero no sólo se han impuesto en lo económico sino que los modelos culturales que representan también han ido penetrando en otras naciones. Además, la superioridad en el ámbito militar, político y científico de Estados Unidos aclara, aún más, cómo el inglés se ha consolidado, poco a poco, como lengua global o lengua franca de la era moderna.

Desde principios del siglo XX Gran Bretaña y Norteamérica tenían muchas inversiones en el resto de países que equivalían a más de 10.000 millones de dólares. De alguna manera, este imperialismo económico hizo que el inglés fuera la lengua principal de los negocios³³.

Para que una lengua tenga la categoría de global es necesario que se le considere un rol especial en todos los países. Para obtener esta condición tiene que ser aceptada en países donde no la tengan como lengua materna. En más

³³ Criystal David. La Revolución del lenguaje, Alianza Editorial, 2005

de 100 países tienen al inglés como la primera lengua extranjera en la educación escolar³⁴.

En la actualidad hay más de 350 millones de personas que hablan inglés como lengua materna³⁵. El número se incrementa si se toma a aquellos países que mantienen el inglés como segunda lengua. El inglés se utiliza en el ámbito público y privado en más de 100 países. Es la lengua más estudiada como idioma extranjero y la lengua más utilizada en las comunicaciones aéreas y marítimas, según los tratados internacionales, y en la mayoría de las organizaciones deportivas. Ya en el año 2005, según David Crystal, el British Council estimaba que unos 1.000 millones de personas estaban estudiándolo el idioma en todo el mundo. En ella se publica el 95% de los artículos científicos, el 80% de los contenidos de internet. Muchas de las canciones que se escuchan en radio o televisión están en inglés, así como la documentación de todos los aparatos electrónicos que se utilizan en el hogar³⁶ (2013).

Desde principios del siglo XX el inglés ha tenido mucha importancia en el mundo de los negocios y de la economía y en la actualidad se considera el idioma internacional. Cuando las empresas desean realizar negocios con otras de otro país, la lengua vehicular suele ser el inglés. Es más, hoy en día, para poder acceder a ciertos puestos laborales, es imprescindible hablar inglés. Incluso hay estudios que señalan que las personas que saben hablar inglés llegan a ganar un 30%, que aquéllas que no lo manejan³⁷. (Eyzaguirre, 2013).

Las empresas necesitan utilizar el mundo de la informática y la programación, y el conocimiento de este idioma se hace indispensable ya que

³⁴ Crystal, David. La Revolución del lenguaje, Alianza Editorial, 2005

³⁵ <http://bibliotecadeinvestigaciones.wordpress.com/ingles/>

³⁶ <http://edu.jccm.es/cp/angelandradepuertollano/Importancia%20del%20ingles.html>

³⁷ <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=110652>

para comprender todos los comandos y la jerga informática, el habla inglesa es indispensable³⁸.

Para hacer frente a la actual crisis económica, las empresas intentan su expansión buscando nuevos mercados fuera de su país (internacionalización) y se ven en la necesidad de orientar sus movimientos realizando distintas operaciones internacionales. En estos tiempos de globalización, las relaciones comerciales y los negocios entre países son bastante frecuentes. La existencia de esta presión competitiva obliga a las empresas a comunicarse con un amplio conjunto de actores para que el negocio funcione. La capacidad para comunicarse de forma efectiva en inglés puede marcar la diferencia entre ganar posibilidades de negocio o perderlas³⁹.

La globalización de tareas y recursos implica que las empresas intenten situarse o tener algún tipo de relación comercial en cualquier país de la Unión Europea o fuera de ella, así pues, éstas necesitan que sus trabajadores desarrollen su trabajo desde diferentes regiones y en diferentes idiomas.

Esta simple circunstancia que se da frecuentemente en el mundo de los negocios, permite entender la importancia del inglés como el idioma empresarial por excelencia, por ser el más común y por tanto más práctico. El conocimiento del inglés es fundamental, en este momento, para bastantes empleados porque su trabajo lo requiere y lo precisa. Algunos de ellos lo están practicando durante gran parte de su jornada laboral. Además, las nuevas tecnologías facilitan la comunicación entre empleados, sin importar el lugar donde se encuentren unos y otros. Nunca la comunicación ha sido tan inmediata y tan fluida como en la actualidad.

³⁸ Crystal, David. English as a global language, Cambridge University Press, 1997

³⁹ "El mundo de los negocios habla inglés: la clave del éxito en la estrategia de la internacionalización". Conferencia en Barcelona y Madrid, octubre de 2012.
<http://noticias.universia.es/en-portada/noticia/2012/10/24/976749/ingles-mundo-negocios.html>

Si una empresa quiere hacer una transacción comercial con otra de otro país, lo normal es que ambas tengan distintos idiomas. Por lo tanto, es natural que se utilice un idioma común para entenderse, y éste suele ser el inglés.

Las empresas que han conseguido internacionalizarse han podido comprobar que si sus empleados no hablan inglés o tienen escasos conocimientos de este idioma, este hecho repercute negativamente en ellas, por muchas razones. Para una empresa, el hecho de que sus empleados hablen inglés puede suponer lanzarse a abrir negocio fuera de su país y, por tanto, mejorar su productividad al extender su espacio de negocio.

La formación en idiomas, hoy por hoy, es una inversión estratégica que no se debe descuidar. Para las empresas es importante contar entre sus trabajadores a personas que mantengan una conversación fluida con directivos extranjeros y viajar a países de habla inglesa u otra para acordar sobre asuntos laborales, sin que el idioma sea un problema. Muchas empresas prefieren formar a equipos de trabajo bilingües porque a corto y medio plazo se ahorran dinero puesto que así no necesitan contratar ni traductores ni intérpretes.

Parece entendible que las empresas con proyección internacional están viendo que la falta de conocimientos de inglés les puede repercutir negativamente porque pierden oportunidades de negocios, pueden tener dificultades que afecten al rendimiento económico y suelen estropearse las relaciones con clientes al existir problemas de comunicación. Si hay menos productividad en la empresa, esto afectará a los costes.

La formación en idiomas, pues, es una inversión estratégica que las empresas no deben olvidar. Es imprescindible emprender una enseñanza en inglés eficiente, que dote a los trabajadores de estrategias y herramientas con las que superen situaciones reales de negociación, con las que sean capaces de

llevar a cabo la presentación de la empresa, así como la exposición de los productos al mercado internacional⁴⁰.

⁴⁰ "El mundo de los negocios habla inglés: la clave del éxito en la estrategia de la internacionalización". Conferencia en Barcelona y Madrid, octubre de 2012.
<http://noticias.universia.es/en-portada/noticia/2012/10/24/976749/ingles-mundo-negocios.html>

5.- Plan Integral de Formación

5.1.- Características Generales

Para que una empresa pueda guiarse en el diseño, desarrollo, gestión y evaluación de cualquier actuación formativa que quiera llevar a cabo, deberá tener en cuenta una serie de fases que completen un plan integral de formación.

Un plan de formación es un documento que detalla todas y cada una de las acciones formativas programadas y secuenciadas. Tiene que ser dinámico y flexible, realista y debe ajustarse a las necesidades y exigencias del grupo al que está destinado⁴¹. Pretende mejorar el rendimiento presente o futuro de la empresa, aumentando la capacidad de los trabajadores a través de la mejora de sus conocimientos para que desarrollen sus funciones de manera eficaz y eficiente. Y eso le hace ser un elemento estratégico.

El proceso de planificación de la formación comprende las siguientes etapas⁴²:

- Análisis de la situación de partida:

Para llegar a un objetivo final, en primer lugar se tiene que realizar un diagnóstico de situación de la empresa, es decir, analizar los factores tanto externos como internos para ver el grado de competitividad de la empresa y analizar los obstáculos (problemas relevantes) y oportunidades (proyectos y cambios) que se interponen para el desarrollo de un plan formativo.

- Detectar las necesidades de formación:

⁴¹ Jaime de Pablo Valenciano, La elaboración de un plan de formación e innovación, Universidad de Oviedo, 2007

⁴² Ma Paz Andrés reina, Gestión de la Formación de la Empresa, Pirámide, 2005

Es necesario identificar las necesidades formativas, es decir, diferenciar entre cómo se desempeña el trabajo y cómo debería ser desempeñado para ganar en eficacia y eficiencia. De esta manera, mediante la propia observación se detectan carencias o disfunciones en la forma de realizar el trabajo y se podrán prever cambios para mantener y mejorar los niveles de producción y rentabilidad.

Otros procesos de identificación pueden ser los cuestionarios estandarizados y las entrevistas tanto individuales como en grupo, que hacen referencia a la empresa en su conjunto, a los puestos de trabajo y las personas que forman parte de ella.

- Diseño y elaboración y gestión del plan de formación:

Una vez analizada la situación de partida e identificadas las necesidades ya se puede diseñar el plan de formación que transforme las necesidades identificadas en formación, que genere las capacidades necesarias en la plantilla para solucionar los problemas detectados.

Para ello es necesario seguir una serie de pautas:

- . Establecer unos objetivos formativos que sean similares a los objetivos generales de la empresa y que hagan referencia a las capacidades a desarrollar para alcanzar el nivel de cualificación deseado y afrontar los retos futuros.
- . Determinar las competencias a desarrollar: conocimientos (saber), habilidades (saber ser), destrezas y actitudes (saber hacer) necesarias para el desarrollo de un trabajo efectivo y de calidad. Una vez conseguidas, estas competencias establecerán el nivel de cualificación deseado.
- . Especificar los contenidos formativos: conocimientos teóricos y prácticos que se deben impartir para superar las necesidades detectadas y adquirir las capacidades señaladas.

- . Determinar el personal destinatario: a qué trabajadores/as de la empresa interesa formar.
- . Precisar el número de personas: cuántas personas serán objeto de formación.
- . Delimitar el cronograma: qué periodo del año es el más conveniente para que el personal destinatario asista a las actividades formativas
- . Fijar la duración: qué tiempo máximo deben tener los cursos según las necesidades de producción y de conciliación de la vida profesional y personal de los/as trabajadores/as.
- . Acordar la jornada: qué horario es el más adecuado.
- . Concretar la modalidad: cuál es la más adecuada teniendo en cuenta las características del personal.
- . Señalar el lugar de impartición: dónde es más conveniente impartir la formación.
- . Comunicar el plan de formación tanto a los representantes legales de los trabajadores/as como a los propios trabajadores/as.

- Evaluación y valoración de la formación:

Esta evaluación pretende medir el grado de adecuación entre los objetivos formativos y los resultados obtenidos de la gestión e impartición de la formación.

Para ello se tienen en cuenta varios factores:

- . La satisfacción: Esta evaluación trata de apreciar el grado de disfrute de los participantes, basada en las opiniones de éstos sobre aspectos relacionados con la acción formativa en cuanto a materiales, contenidos impartidos, comportamiento del formador, metodología aplicada, utilidad para su puesto de trabajo y condiciones ambientales.
- . El aprendizaje: Esta evaluación trata de medir el grado en que se han asimilado y desarrollado los conocimientos, habilidades y actitudes perseguidas con la impartición de un programa de formación.

. La transferibilidad: Permite valorar en qué grado la persona formada pone en práctica lo adquirido en el puesto de trabajo, es decir, el cambio de comportamiento que ha manifestado el asistente tras su incorporación efectiva al trabajo.

. Los resultados: Trata de comprobar las repercusiones o efectos que han contribuido a mejorar indicadores de rendimiento empresarial tales como la producción, calidad del servicio prestado y ahorro en tiempos.

. El retorno de la inversión: Trata de estimar la rentabilidad económica de la formación a través de la comparación entre el importe invertido en la acción formativa y el aumento del beneficio de la empresa como consecuencia de dicha formación.

Para valorar la satisfacción y el aprendizaje es conveniente realizar un test o cuestionario tanto al formador como a los asistentes y así evaluar la calidad del curso. La transferibilidad se valora con la realización de casos prácticos y aplicaciones prácticas en el puesto de trabajo.

Todo este proceso de evaluación tendrá lugar al término de las acciones formativas, y en él participarán tanto el alumnado como el profesorado.

- Acciones de mejora y seguimiento:

Una vez analizado todo el proceso de evaluación es preciso determinar en qué aspectos se puede mejorar proporcionando la información necesaria para revisar y mejorar futuros planes y acciones formativas para que sean eficientes.

El análisis realizado pone de manifiesto las diferencias, disfunciones y contradicciones con relación a objetivos previamente fijados. Asimismo, este análisis conduce a la emisión de recomendaciones y propuestas operativas en forma de informe final, en el que se exponen los puntos fuertes y débiles, las

causas y las acciones a adoptar para superar las limitaciones detectadas y elaborar estrategias de futuro.

5.2.- Caso práctico

A continuación se realiza el estudio de una empresa ubicada en Tudela (Navarra) que está formando a sus trabajadores en idioma inglés, acogiéndose al plan de formación continua que rige en la Comunidad Foral de Navarra.

Descripción de la empresa:

Empresa implantada en Tudela (Navarra) en el año 2009. Su labor es la fabricación de componentes para la automoción, ofreciendo el mejor producto para los clientes y proveedores. Su objetivo es crear un entorno de trabajo satisfactorio en el que se reconoce el esfuerzo y se valoran las ideas, a la vez que se respetan los derechos laborales e individuales.

Esta empresa tiene como fundamento la expansión e internacionalización y para ello apuesta por la formación continua de sus trabajadores, así como por la innovación, calidad y rentabilidad dentro de un marco de sostenibilidad.

Ente sus valores destaca el trabajo en equipo, el fomento de un clima de respeto a las personas, ideas y opiniones que permiten las buenas relaciones en el trabajo y la convivencia. Solidaridad, compañerismo, responsabilidad son otras actitudes que la empresa persigue.

Pertenecen a ella 95 trabajadores, incluidos un Director General y un Jefe de Producción, formando parte de una PYME. De ellos, cincuenta y cinco son operarios, puesto que realizan actividades de fabricación; cinco son de mantenimiento, especialistas en el montaje y funcionamiento de la maquinaria; tres son de calidad, ya que supervisan los componentes

elaborados; otros tres están en el almacén clasificando el material; hay tres carretilleros que transportan el producto llevándolo al lugar que corresponde. Además de todos ellos hay veinticuatro empleados de oficina divididos en seis departamentos diferentes y cada uno de ellos cuenta con cuatro trabajadores.

Los departamentos que existen son los siguientes:

- Departamento de Ingeniería, que se dedica a tareas de diseño del producto, al desarrollo y mantenimiento técnico, a las actualizaciones y homologaciones del mismo y a la instalación de maquinaria nueva.
- Departamento de Recursos Humanos, del que depende la selección de personal, planifica la plantilla, programa el plan integral de formación, tramita la documentación del trabajador y los despidos, entre otras funciones.
- Departamento de compras, que hace una previsión de pedidos de materiales, se encarga de elaborar los presupuestos y pagos que hay que realizar.
- Departamento de producción, que se dedica a la fabricación del producto en tiempo, cantidad y calidad.
- Departamento financiero, que gestiona los sistemas de pago que más le convienen a la empresa, busca los recursos necesarios para financiarlos y supervisa la viabilidad económica de la empresa y controla los pagos a los proveedores.
- Departamento de Mantenimiento, sustenta la operatividad de las herramientas para garantizar la producción en calidad, es decir, procura que las máquinas y herramientas estén siempre en perfecto funcionamiento para que la productividad sea la adecuada y con los parámetros de calidad.

Los cargos directivos de esta empresa son fundamentalmente dos: el Director General, que supervisa el funcionamiento de la empresa y resuelve las relaciones exteriores de la misma, y el Jefe de producción, que está en

estrecha colaboración con el anterior y su misión es la supervisión de las distintas líneas de producción, el control del plan de trabajo y la evaluación del desempeño de los trabajadores.

Plan Integral de Formación:

Desde hace tres años la empresa elabora un Plan Integral de Formación con el objeto de desarrollar acciones formativas que respondan a la mejora de las competencias de sus trabajadores.

Concretamente el año pasado lo hizo mediante el siguiente proceso:

- Detección de necesidades:

El método que escogió la empresa para llevar a cabo este proceso fue el de cumplimentar dos cuestionarios. Uno de ellos dirigido a los responsables de equipo y a los directivos; el otro fue para los trabajadores.

Los responsables de equipo y directivos rellenaron las casillas de un cuestionario siguiendo un modelo tipificado. (Ver anexo 2).

Los trabajadores cumplimentaron otro cuestionario que respondía a este otro modelo. (Ver anexo 3)

A continuación pusieron en común el contenido de ambos cuestionarios con el objetivo de conocer las necesidades que cada grupo había detectado. El análisis de los cuestionarios dio como resultado que una de las necesidades era la adquisición de competencias lingüísticas en el idioma inglés.

Después de varias reuniones, se llegó a la conclusión de que necesitaban al menos dos cursos de inglés. Uno de ellos para operarios y otro para el personal de oficina.

Así pues, desde el Departamento de Recursos Humanos comenzaron a planificar el diseño del que sería el plan integral para las acciones formativas.

- Diseño y elaboración y gestión del plan de formación:

- Establecieron unos objetivos formativos que se adecuaban a los objetivos generales de la empresa.

El primero era que los operarios fueran capaces de leer y entender instrucciones de las máquinas y conocer el funcionamiento de las mismas, ya que el sistema operativo aparece en inglés y que fueran capaces de desenvolverse en el caso de que tuvieran que viajar a otro país para montaje o mantenimiento de maquinaria.

El segundo objetivo, que iba dirigido al personal de oficina, era que obtuvieran las capacidades lingüísticas necesarias para poder comunicarse con otras empresas situadas en Europa, bien fuera de manera escrita mediante e-mails o conversaciones telefónicas o posibles viajes de negocios. Las cuestiones relativas a dicha comunicación hacían referencia a aspectos de compras, ventas, promoción y publicidad.

- Para llevar a cabo estos objetivos, determinaron las competencias a desarrollar y la empresa contrató los servicios de Lingua Empresa, ya que ésta dispone de un listado de competencias profesionales lingüísticas mencionadas en un capítulo anterior, que versaba sobre los organismos de formación en Navarra.

Este servicio de diagnóstico de necesidades fue subvencionado en un 70% por el Servicio Navarro de Empleo al considerarse una PYME, según la

Resolución 55E/2012 del 27 de marzo del Director Gerente del Servicio Navarro de Empleo por la que aprueba la concesión de subvenciones públicas para la financiación de planes de formación en idiomas.

- Respecto al mencionado listado, las competencias lingüísticas profesionales para el grupo de operarios fueron la número 4 (Interpretar correspondencia y documentos básicos) y la 20 (Desenvolverse en actividades cotidianas en viajes de trabajo). Para ambas situaciones se requería un B1 (nivel intermedio) en lectura, en comprensión auditiva y también en conversación.

Mientras que para el personal de oficina fueron la 1 (Atender y guiar a las visitas en el entorno laboral), 2 (Interpretar documentos e informes técnicos complejos), 3 (Elaborar documentos e informes técnicos complejos), 6 (Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa), 13 (Intervenir en conferencias, reuniones, encuentros, etc.), 14 (Participar como oyente en conferencias, reuniones, encuentros, etc.), 21 (Gestionar llamadas en un servicio de atención telefónica), 22 (Gestionar acuerdos y negociar con clientes, proveedores o colaboradores), 23 (Realizar sugerencias, quejas y reclamaciones en un servicio de atención al cliente) y 25 (Ofrecer y vender productos y/o servicios a través de transacciones comerciales inmediatas). Para todas estas competencias se requería un nivel de B2 (avanzado) o de C1 (competencial) en lectura, comprensión auditiva, conversación y escritura.

- El siguiente paso fue indicar el personal destinatario concreto precisando el número de personas que iba recibir la formación. Para ajustarse al presupuesto de las acciones formativas, solamente podían recibirla 14 operarios y 11 del personal administrativo. Después de unas entrevistas personalizadas, la empresa eligió a los participantes valorando la motivación, la capacidad de trabajo y la disponibilidad.

- Posteriormente se organizó el cronograma determinando un calendario que se estableció de enero a junio y con una frecuencia de dos horas

semanales para los operarios, es decir, cuarenta y cuatro horas totales y de dos para el personal de oficina, que corresponden a otras cuarenta y cuatro horas programadas.

Se acordó también el horario más adecuado para dicha formación y la modalidad más conveniente, decidiendo que fueran ambos cursos presenciales y que se impartieran durante dos días alternos de la semana al final de la jornada laboral correspondiente al turno de mañana.

Se consideró, también por último, que los cursos se realizaran en las propias instalaciones de la empresa para facilitar que tanto los operarios como el personal de oficina no se tuvieran que trasladar a ningún otro lugar y así no añadir más inconvenientes a la acción formativa.

-Llegado a este punto, la empresa se planteó el presupuesto de estas acciones formativas y valoró diferentes opciones de actuación antes de formalizar cualquier contratación.

Lo primero que hizo fue afiliarse a la Fundación Tripartita ya que ésta bonifica acciones formativas en proporción a lo cotizado el año anterior en concepto de formación profesional. Esta empresa aportó 23.003,85€ en concepto de formación profesional. Como su plantilla tenía entre 50 y 249 trabajadores, la Fundación Tripartita bonificaba el 60%. Así pues dispuso de 13.802,31€ para la realización de los cursos programados.

El coste de los dos cursos programados ascendía a 11.836€ y se dividía de la siguiente manera, según el criterio que establece la Fundación Tripartita:

- Curso de operarios: 5.544€. Esta cantidad es la resultante de multiplicar los 14 participantes por 9€ (coste por hora de nivel intermedio) y por 44 horas asignadas al grupo.

- Curso de personal de oficina: 6.292€. Esta cantidad es la resultante de multiplicar los 11 participantes por 13€ (coste por hora de nivel superior) y por 44 horas asignadas al grupo.

Al disponer de dinero suficiente para asumir los gastos de los dos cursos no vio la necesidad de recurrir a otros organismos oficiales de formación de Navarra que pudieran ofrecer subvenciones y decidió contratar los servicios de una empresa privada que impartió la formación a través de un profesor nativo, previamente acreditado por Lingua Empresa.

Con los 1.966€ sobrantes, la empresa organizó otro curso de distinta índole formativa.

Acordadas todas las gestiones relacionadas con la formación, la empresa comunicó a la Fundación Tripartita todos los datos referidos al proceso formativo, cumplimentando la tabla telemática que la Fundación utiliza para el conocimiento de las acciones formativas de las empresas. (Ver anexo 4)

Los requisitos que la empresa debió cumplir para recibir la bonificación por formación fueron informar de todos estos datos tanto a la Fundación Tripartita, así como a la Representación Legal de los Trabajadores, siete días antes de la fecha de inicio del curso.

- Evaluación y valoración de la formación:

Esta evaluación midió el grado de adecuación entre los objetivos formativos y los resultados obtenidos de la gestión e impartición de la formación. Para ello se repartió un cuestionario entre los participantes de los cursos. (Ver anexo 5)

Los resultados de dichos cuestionarios reflejaron una satisfacción general de los participantes, así como un aprendizaje notorio en la aplicación práctica en sus puestos de trabajo. Así pues el curso resultó rentable para la empresa al

mejorar la producción y la calidad del servicio prestado. Sin embargo, se observó que había deficiencias en cuanto a equipos informáticos y descontento por la escasa duración del curso.

- Acciones de mejora y seguimiento:

Analizado el proceso de evaluación, la empresa determinó que sería conveniente desarrollar este tipo de acciones formativas todos los años. Ahora bien, se habría de tener en cuenta las recomendaciones y deficiencias señaladas en el cuestionario como la necesidad de invertir en equipos informáticos puesto que facilitan el aprendizaje y la propuesta de un aumento significativo de la duración de los cursos.

6.- Conclusiones

Después de la elaboración de este estudio sobre la formación en inglés en empresas, se pueden sacar tres conclusiones:

1.- La base de la competitividad es la internacionalización.

Es evidente que las relaciones económicas están en permanente cambio por el proceso irreversible de expansión e internacionalización. Dentro de este sistema económico globalizado, las empresas se ven obligadas a adaptarse a los nuevos cambios. Así pues, éstas están modificando sus orientaciones y expectativas laborales.

La entrada de España en la Unión Europea supuso una serie de ventajas y retos en su proceso de crecimiento económico. La gran ventaja fue la ampliación de un mercado para los productos españoles; el reto fue entrar en ese mercado tan competitivo.

Sobrevivir en este tipo de mercado es difícil. Por lo tanto, las empresas españolas han tenido que ir evolucionando y adaptándose a las exigencias del mercado.

Priorizar en la innovación y en la internacionalización se ha convertido en un pilar fundamental para que las empresas españolas logren sus objetivos de competitividad y, por lo tanto, de rentabilidad.

Todos los planes que se han elaborado desde el Gobierno y con el apoyo de las organizaciones empresariales y sindicales han intentado solventar los problemas relacionados con dicha competitividad. En el futuro, los agentes económicos seguirán apostando por lo mismo, ya que queda mucho por hacer.

Una empresa es competitiva cuando alcanza un desarrollo de negocio a nivel internacional. Para conseguirlo necesita realizar operaciones internacionales y es entonces cuando el idioma alcanza su importancia.

2.- La base de la internacionalización es la competencia lingüística.

Adquirir la competencia lingüística del idioma inglés es una herramienta imprescindible para lograr estos objetivos, ya que en este momento, el conocimiento de este idioma en el mundo laboral ya no es solo deseable sino que se ha convertido en una necesidad.

Una razón más por la que el inglés tiene tanta relevancia es porque las empresas van dejando de ser locales y se están convirtiendo en empresas que forman parte de la globalización; su producción no va encaminada solamente para abastecer el mercado interior sino que aspiran a negocios internacionales donde el inglés se ha convertido en la lengua común y de entendimiento entre empresas de diferentes países⁴³.

De esta manera, las empresas se ven obligadas a tener personal cualificado que domine las diversas competencias del idioma.

Ante la escasez de trabajadores preparados en estas competencias, las empresas tienen la necesidad de formarlos y, en ellas, está creciendo el interés por invertir en formación de idiomas. Esto se puede comprobar observando el aumento de cursos que ofertan e imparten las academias en los últimos años.

Esta formación se denomina formación continua y es el camino elegido por las empresas para la formación de sus trabajadores. Una de las ventajas que tienen las empresas, es que esta formación la pueden financiar a través de bonificaciones producidas por las aportaciones de los trabajadores a la seguridad social, en concepto de formación profesional.

⁴³ Plan de internacionalización de la Empresa Navarra 2013-2016, junio 2012.

3.- La base de la competencia lingüística es un sistema educativo eficiente.

Una de las causas por las que las empresas se han visto obligadas a recurrir a acciones formativas para sus trabajadores es que el nivel de competencia lingüística de éstos es todavía deficiente a pesar de que el estudio del inglés está presente desde hace tiempo dentro de la formación reglada.

La formación en idiomas del sistema educativo español no ha sido eficaz hasta el momento, porque no se le ha dado la importancia necesaria, ya que no ha tenido un peso significativo en las etapas educativas.

Además, han fallado los planes de estudio y la metodología, puesto que se han basado en un conocimiento más teórico que práctico. En este asunto ha influido la escasa formación y preparación del profesorado que ha utilizado unas metodologías tradicionales que han dado resultados negativos⁴⁴.

Sin embargo, desde hace poco tiempo, se están introduciendo cambios en las metodologías y planes formativos del idioma. El más importante de ellos es el bilingüismo, que pretende que el alumnado domine las materias educativas en otro idioma. Otras metodologías están inspiradas en la aplicación de materiales multimedia que facilitan la comprensión auditiva y la expresión oral⁴⁵.

Estos cambios son favorables para que el alumnado del futuro adquiera mejores competencias lingüísticas. De este modo, se supone que cuando los trabajadores lleguen a la empresa, se habrá reducido la problemática que

⁴⁴ Laura Martínez, ¿Qué hacemos mal al enseñar inglés en España?, octubre 2013
http://www.teinteresa.es/educa/problemas-ingles-espanoles-aprendizaje_0_1017499870.html

Verónica Ramírez, ¿Por qué somos torpes con el inglés y lo hablamos tan mal?, febrero 2013,
<http://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013/02/14/por-que-somos-torpes-con-el-ingles-y-lo-hablamos-tan-mal-114883>

⁴⁵ Francisco Luis Hernández Reinoso, Los métodos de enseñanza de lenguas y las teorías de aprendizaje, pp. 141-153, Encuentro. Revista de investigación e innovación en la clase de idiomas, 11, 1999.

existe hoy en día para la inversión en formación en el que están inmersas las empresas.

Por otra parte, parece ser que el futuro empresarial continuará en el camino de la internacionalización. La empresa necesitará más personal con una elevada cualificación lingüística y tendrá que invertir en formación de idiomas, aunque el trabajador tendrá conocimientos previos significativos que permitirán que el aprendizaje del idioma sea más rápido.

Anexo 1

	escuchar	leer	Interaccionar oralmente	hablar	escribir
	Nivel idóneo				
1.- Atender y guiar a las visitas en el entorno laboral Acciones relacionadas con el acompañamiento de una visita externa: recibir y despedir, acompañar por las instalaciones, presentar productos ...			B2	B2	
2.- Interpretar documentos e informes técnicos complejos Leer y comprender tales como informes, memorias, artículos, manuales, etc.		C1			
3.- Elaborar documentos e informes técnicos complejos. Redactar documentos tales como informes, memorias, artículos, manuales, etc.		C1			C1
4.- Interpretar y redactar correspondencia y documentos básicos. Comprender y redactar diferentes tipologías de correspondencia(cartas, faxes...) y documentos sencillos habituales en el entorno laboral (facturas, pedidos. Agradecimientos...)		B1			B2
5.- Dinamizar grupos en situaciones de ocio Organizar actividades (visitas, recorridos...) que conlleven la guía o información sobre el contenido de la actividad y la realización de otro tipo de tareas, juegos o proyectos que conlleven a la animación...			B2	B1	
6.- Buscar y analizar información técnica de relevancia para la empresa Obtención y procesamiento de información proveniente de diferentes vías.		B2			
7.- Diseñar e impartir talleres o programas de formación Diseño e impartición de acciones formativas a otros profesionales sobre materia relacionada con el desempeño profesional.		B2	B2	C1	C1
8.- Participar como alumnos en talleres o programas de formación. Participación activa como asistente a acciones formativas organizadas por la empresa, relacionadas con la actividad, servicios, , procesos, productos...	B2	B2	B1		
9.- Elaborar presentaciones profesionales Elaborar presentaciones en diferentes formatos (multimedia, diapositivas...) teniendo en cuenta el objetivo final de la misma.		B2			B2
10.- Realizar presentaciones orales profesionales Presentar oralmente de productos o servicios de la Organización, proyectos, planes estratégicos, procesos de trabajo...			B2	C1	
11.- Organizar recursos necesarios para reuniones, ferias y eventos corporativos Organizar de eventos corporativos, preparar programación, asegurar recursos materiales (documentos, equipos...) y humanos (participantes...)		B1	B2		B1
12.- Dirigir reuniones de trabajo Presentar el orden del día, exponer ideas fundamentales, dinamizar la participación de asistentes, asegurar la toma de decisiones...			C1	C1	
13.- Intervenir en conferencias, reuniones, encuentros, etc.			C1	B2	

Participación activa en reunión mediante argumentaciones relacionadas con el tema a tratar, el planteamiento de preguntas y aportaciones.					
14.- Participar como oyente en conferencias, reuniones, encuentros etc. Comprensión de aportaciones y temas que se tratan en reunión o encuentro profesional.	B2				
15.- Entender instrucciones técnicas orales sencillas Comprender instrucciones relacionadas con procesos de trabajo, procedimientos, pautas...	B1				
16.- Comunicar oralmente instrucciones sencillas Explicar oralmente procesos de trabajo, procedimientos...				B1	
17.- Tutorizar el aprendizaje de otro trabajador en el puesto de trabajo Guiar a otro trabajador sobre el trabajo a realizar, resolver dudas...			B2		
18.- Comunicarse oralmente en un equipo de trabajo para realizar tareas comunes Coordinarse para realizar tareas comunes, plantear dudas y sugerencias, ofrecer ayuda...			C1		
19.- Relacionarse socialmente con personas del entorno profesional en contextos informales Hablar sobre cultura, costumbres, temas de actualidad, familia...			B1		
20.- Desenvolverse en actividades cotidianas en viajes de trabajo Utilizar transporte, preguntar por direcciones, pedir en restaurante... durante una estancia en el extranjero	B1	A2	B1		
21.- Gestionar llamadas en servicio de atención telefónica Emisión y recepción de llamadas, realización de filtros y derivaciones...			B2		
22.- Gestionar acuerdos y negociar con clientes, proveedores o colaboradores Realizar contactos, llegar acuerdos y resolver problemas...		B2	C1		C1
23.- Realizar sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con clientes, proveedores o la empresa Realizar sugerencias, quejas y reclamaciones.			B2		B2
24.- Gestionar sugerencias, quejas y reclamaciones en un servicio de atención al cliente Atender y responder a sugerencias, quejas y reclamaciones de clientes.		B2	C1		C1
25.- Ofrecer y vender productos y servicios a través de transacciones comerciales inmediatas Vender y comprar productos o servicios, sin negociación, en un comercio, negocio de hostelería... a través de la venta presencial o directa			B2	B1	

Anexo 2

Nivel	Subnivel	Descripción
A= Básico	A1	Capaz de comunicarse en situaciones muy cotidianas con vocabulario y gramática básica.
	A2	
B= Independiente	B1	Capaz de desenvolverse en situaciones que pueden surgir en lugares donde se habla la lengua objeto de estudio.
	B2	Capaz de relacionarse con hablantes nativos. Tiene fluidez y la comunicación la realiza sin esfuerzo.
C= Competente	C1	Nivel avanzado. Tiene competencias para desarrollar tareas más complejas de trabajo y estudio.
	C2	Caracteriza el grado de precisión, propiedad y facilidad en el uso de la lengua.

Anexo 3

Apellidos y nombre	
Puesto de trabajo	
Responsabilidad del puesto que ocupan	
Identificación del grupo detectado	
Especificación de la acción formativa necesaria	
Objeto de dicha acción.	

Anexo 4

Apellidos y nombre	
Puesto de trabajo	
Descripción del puesto que ocupan	
Preparación, experiencia y formación	
Obstáculos y carencias en su desempeño	

Anexo 5

	Curso 1: Inglés Intermedio	Curso 2: Inglés Avanzado
Modalidad	Presencial	Presencial
Horas	44	44
Participantes	14	11
Fecha inicio	07-01-2013	08-01-2013
Fecha fin	12-06-2013	13-06-2013
Horario	14:00-15:00	14:00-15:00
Días impartición	Lunes y miércoles	Martes y jueves
Centro formador	Academia X	Academia X
Lugar impartición	Locales de la empresa	Locales de la empresa
Tipo de curso	Bonificado	Bonificado
Objetivos	<p>Leer e interpretar documentos básicos.</p> <p>Desenvolverse en actividades cotidianas en viajes de trabajo.</p>	<p>Mejorar el nivel comunicativo oral y escrito.</p> <p>Desarrollar las habilidades necesarias para la buena</p>

		práctica de negocios en inglés.
Contenidos	<i>Company structure.</i> <i>Job descriptions.</i> <i>Company culture.</i> <i>Technical vocabulary.</i> <i>Business vocabulary.</i> <i>Grammar basic.</i>	<i>Telephoning; enquiries, orders and complaints.</i> <i>Visitors; dealing with visitors, social expressions.</i> <i>Meetings; general expressions and discussion techniques.</i>

Anexo 6

Valoración de las acciones formativas	
Valore los siguientes aspectos del curso utilizando una escala de puntuación del 1 al 4.	
1.- Completamente en desacuerdo / 2 En desacuerdo / 3 De acuerdo, / Completamente de acuerdo	
1.- Organización del curso	
1.1.- El curso ha estado bien organizado (información, cumplimiento fechas y horarios, entrega de material)	
1.2.- El número de alumnos del grupo ha sido adecuado para el desarrollo del curso	
2.- Contenidos y metodología de impartición	
2.1.- Los contenidos del curso han respondido a mis necesidades formativas	
2.- Ha habido una combinación adecuada de teoría y aplicación práctica	
3.- Duración y Horario	
3.1.- La duración del curso ha sido suficiente según los objetivos y contenidos del mismo	
3.2.- El horario ha favorecido la asistencia al curso	
4.- Formadores	
4.1.- La forma de impartir el curso ha facilitado el aprendizaje	
4.2.- Conocen los temas impartidos en profundidad	
5.- Medios didácticos (guías, manuales, fichas...)	
5.1.- La documentación y materiales entregados son comprensibles y adecuados	
5.2.- Los medios didácticos están actualizados	
6.- Instalaciones y medios técnicos (pizarra, pantalla, proyector, TV, vídeo, ordenador, máquinas, herramientas...)	
6.1.- El aula, el taller o las instalaciones han sido apropiadas para el desarrollo del curso	
6.2.- Los medios técnicos han sido adecuados para desarrollar el contenido del curso (ordenadores, pizarra, proyector...)	
7.- Con cursos en la modalidad a distancia, tele formación o mixta	

7.1.- Las guías tutoriales y los materiales didácticos han permitido realizar fácilmente el curso (impresos, aplicaciones...)	
7.2.- Se ha contado con medios de apoyo suficientes (tutorías individualizadas, correo, biblioteca virtual...)	
8.- Mecanismos para la evaluación del aprendizaje	
8.1.- Se ha dispuesto de pruebas de evaluación y autoevaluación que permiten conocer el nivel de aprendizaje alcanzado	
8.2.- El curso me permite obtener una acreditación donde se reconoce mi cualificación	
9.- Valoración general del curso	
9.1.- Puedo contribuir a mi incorporación al mercado de trabajo	
9.2.- Me he permitido adquirir nuevas habilidades/capacidades que puedo aplicar al puesto de trabajo	
9.3.- Han mejorado mis posibilidades para cambiar de puesto de trabajo en la empresa o fuera de ella	
9.4.- He ampliado conocimientos para progresar en mi carrera profesional	
9.5.- Ha favorecido mi desarrollo personal	
10.- Grado de satisfacción general con el curso	
11.- Si desea realizar cualquier sugerencia u observación, por favor, utilice el espacio reservado a continuación	
Fecha de cumplimentación del cuestionario	

Bibliografía:

- .- ACEFIN. (www.acefin.net), mayo 2014
- .- AIN (www.ain.es), mayo 2014
- .- Antonia Eyzaguirre, Ejecutivos que hablan inglés ganan un 30% más que el resto, Economía y negocios *online*, julio 2013. www.economiaynegocios.cl
<http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=110652>, mayo 2014
- .- Biblioteca de Investigaciones. Ciencias de la Tierra, El idioma inglés, Blog dirigido a jóvenes. www.bibliotecadeinvestigaciones.wordpress.com,
<http://bibliotecadeinvestigaciones.wordpress.com/ingles/>, abril 2014
- .- CEN. (www.cenavarra.es), mayo 2014
- .- Centro de Investigaciones Sociológicas. Barómetro de febrero de 2010. Estudio número 2830. www.cis.es,
http://www.cis.es/cis/opencm/ES/1_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=10082, marzo 2014.
- .- Comunicación del Presidente Barroso y del Vicepresidente Verheugen al Consejo Europeo. Relanzamiento de la Estrategia de Lisboa. SEC (2005) 192 – SEC (2005) 193. www.eur-lex.europa.eu > EUROPA > EU law and publications > EUR-Lex, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:52005DC0024>, marzo de 2014.
- .- Consejo de Ministros el 27 de enero de 2006. Página Web de La Moncloa, sobre fomento empresarial. www.lamoncloa.gob.es, http://www.lamoncloa.gob.es/ConsejodeMinistros/Referencias/_2006/Referencia+Consejo+270106.htm
- .- Colegio Público Ángel de Andrade de Puertollano, Junta de Castilla la Mancha, La importancia del inglés en el mundo actual,
<http://edu.jccm.es/cp/angelandradepuertollano/Importancia%20del%20ingles.html>,
- .- David Crystal, La Revolución del lenguaje, Alianza Editorial, Madrid, 2005, pp. 19-59
- .- David Crystal, English as a global language, Cambridge University Press, Cambridge, 1997, pp.24-55.
- .- Declaración para el Diálogo Social. 2004. Competitividad, Empleo Estable y Cohesión Social, 8 de julio de 2004, www.empleo.gob.es/es/sec_trabajo/formacion/.../acuerdo-fp.pdf
<http://personal.us.es/jesusacruz/declaraciondsocial.pdf>, marzo 2014

- .- *Education First*, España, EPI Resultados 55.89. Perfil del país, España. www.ef.com.es, <http://www.ef.com.es/epi/archive/v2/europe/spain/> marzo 20014
- .- Eva Sereno, ¿Qué idiomas me conviene saber para encontrar empleo?", Especial idiomas, Redacción: aprendemás.com, noviembre 2011. www.aprendemas.com, <http://www.aprendemas.com/Guias/Especial-Idiomas-Noviembre-2011-2012/P3.asp>
- .- Evento, Barcelona y Madrid, octubre 2012, "El mundo de los negocios habla inglés: la clave del éxito en la estrategia de la internacionalización", Cambridge ESOL Examinatios, <http://noticias.universia.es/en-portada/noticia/2012/10/24/976749/ingles-mundo-negocios.html> , mayo 2014
- .- FOREM. (www.foremnavarra.org), mayo 2014
- .- Francisco Luis Hernández Reinoso, Los métodos de enseñanza de lenguas y las teorías de aprendizaje, pp. 141-153, Encuentro. Revista de investigación e innovación en la clase de idiomas, 11, 1999. Junio 2014
- .- Fundación Tripartita. (www.fundaciontripartita.org), mayo 2014.
- .- Gobierno de España. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Acuerdo de Formación Profesional para el Empleo. Febrero de 2006, www.empleo.gob.es, <http://www.boe.es/boe/dias/2006/03/27/pdfs/A11773-11775.pdf>, marzo 2014
- .- Gobierno de España. Ministerio de Empleo y Seguridad Social. II Acuerdo para el Empleo y la Negociación Colectiva 2012, 2013 y 2014, www.empleo.gob.es, http://www.empleo.gob.es/es/sec_Trabajo/ccncc/D_AspectosNormativos/AcuerdosInterconfederales/index.htm, marzo 2014
- .- IFES. (www.ifes.es), mayo 2014
- .- INAP (www.inap.es), mayo 2014
- .- Jaime de Pablo Valenciano, La elaboración de un plan de formación e innovación, Universidad de Oviedo. *Powerpoint*, 2007, 19 diapositivas, mayo 2014
- .- José María Barroso, España a la cola de Europa en idiomas extranjeros, ABC, Sociedad, 23/03/2011, www.abc.es, <http://www.abc.es/20110322/sociedad/abci-nivel-ingles-201103221826.html>, marzo 20014.
- .- Josep-Andoni Ybarra Pérez, La política industrial y la Pyme en España: La relevancia del territorio, Revista de Estudios Empresariales, Revistas electrónicas, Universidad de Jaén,

Segunda época. Número 1 (2012), pp. 27-39,
<http://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/viewFile/657/656>, marzo 2014.

.- Laura Martínez, ¿Qué hacemos mal al enseñar inglés en España?, octubre 2013
http://www.teinteresa.es/educa/problemas-ingles-espanoles-aprendizaje_0_1017499870.html
junio 2014.

.- Ley Orgánica 5/2002 de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, BOE número 147
de 20 de junio de 2002. Pags.: 22437-22442

.- María Paz Andrés Reina, Gestión de la formación de la Empresa, Pirámide, Grupo Anaya,
Madrid, 2005 (2ª Edición), pp. 85-142

.- Oficina Europea de Estadística *Eurostat*, 2013, www.europa.eu > EUROPA > Publicaciones,
[http://euroefe.efe.com/3789_cultura-y-educacion/2229164_espana-a-la-cola-en-](http://euroefe.efe.com/3789_cultura-y-educacion/2229164_espana-a-la-cola-en-conocimiento-de-idiomas-entre-los-miembros-de-la-ue.html)
[conocimiento-de-idiomas-entre-los-miembros-de-la-ue.html](http://euroefe.efe.com/3789_cultura-y-educacion/2229164_espana-a-la-cola-en-conocimiento-de-idiomas-entre-los-miembros-de-la-ue.html), marzo de 2014

.- Orden 2307/2007 de 27 de julio del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, BOE número
182 de julio de 2007. Pags: 33036-33049

.- Organismo Autónomo de Programas Educativos Europeos (OAPEE). Niveles de competencia
lingüística, <http://www.oapee.es/oapee/inicio/iniciativas/portfolio/niveles-de-competencia.html>,
marzo 2014

.- Pilar de Fuentes Ruiz y Arancha Muñoz Usabiaga, El idioma inglés y su importancia en la
incorporación al mercado laboral: El caso de las prácticas en empresas, Docencia en Lengua
Inglesa en la Escuela de Estudios Empresariales de la Universidad de Sevilla: Implantación y
resultados / coord. por José Luis Jiménez Caballero, Macarena Sacristán Díaz, Grupo Editorial
Universitario, 2009, pp. 3-14

.- PIPE. Programa conjunto de las Cámaras de Comercio con el Instituto Español de Comercio
Exterior (ICEX) y en colaboración con las Comunidades Autónomas.
www.portalpipe.com,
http://www.camaras.org/publicado/comext/acciones_complementarias/folleto_general_pipe.pdf,
marzo 2014

.- Plan Avanza. Gobierno de España. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. (2006-2015)
www.planavanza.es, www.planavanza.es/herramientas/faqs/paginas/quees.aspx, marzo 2014.

.- Plan de Formación organizados por los Centros de Apoyo al Profesorado. CAP de Tudela.

· Plan Ingenio. Gobierno de España. Presidencia del Gobierno. 2010.

www.ingenio2010.es, www.mec.es/files/presentacion_ingenio.ppt, marzo 2014

· Plan de Internacionalización de la Empresa Navarra 2013-2016, junio de 2012, http://www.navarra.es/home_es/Gobierno+de+Navarra/Organigrama/Los+departamentos/Economia+y+Hacienda/Organigrama/El+departamento/Internacionalizacion/Default.htm, junio 2014.

· Plan Nacional de I+D+I. Gobierno de España. Ministerio de Economía y Competitividad. Secretaría de Estado de Investigación, Desarrollo e Innovación. 2008-2011.

<http://www.idi.mineco.gob.es/portal/site/MICINN/menuitem.7eeac5cd345b4f34f09dfd1001432ea0/?vgnextoid=abf192b9036c2210VgnVCM1000001d04140aRCRD>, marzo 2014

· Programa Cenit (2006-2010). Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial. www.cdti.es, <http://www.cdti.es/index.asp?MP=7&MS=23&MN=3>, marzo 2014

· Programa Eureka. 1985-2010. Centro para el Desarrollo Tecnológico industrial. Iniciativa Europea de Colaboración en el campo de la Investigación y Desarrollo Tecnológico, www.cdti.es, <http://www.cdti.es/index.asp?MP=7&MS=563&MN=3&TR=C&IDR=77>, marzo 2014.

· Programa "Severo Ochoa". Gobierno de España. Ministerio de Ciencia e Innovación. 2011, www.mineco.gob.es, <http://www.idi.mineco.gob.es/portal/site/MICINN/menuitem.7eeac5cd345b4f34f09dfd1001432ea0/?vgnextoid=cba733a6368c2310VgnVCM1000001d04140aRCRD>, marzo 2014.

· Real Decreto del 22/12/2006. BON 02-02-2007, pp. 4816-4820.

· Real Decreto 395/2007, BOE Número 87 del 11 de abril de 2007, Referencia: BOE-A-2007-7573 /pags: 15582-15598

· Resolución 224/2014 de 28 de mayo. BON 107, tres de junio de 2014.

· Resolución de 26 de enero de 2009, de la Secretaría de Estado de Educación y Formación. BOE 37 de febrero de 2009. Pags. 15159-15162.

· Resolución 134/2013 del Director General de Educación y F.P. y Universidades. BON número 67 de 10 de abril de 2013. Comunidad Foral de Navarra.

· Verónica Ramírez, ¿Por qué somos torpes con el inglés y lo hablamos tan mal?, febrero 2013,

<http://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013/02/14/por-que-somos-torpes-con-el-ingles-y-lo-hablamos-tan-mal-114883>, junio 2014

.- Vicent Soler i Marco (coord.), "Los distritos industriales", Vol. 13 Mediterráneo Económico, en Vicent Soler i Marco (comp.), Los distritos industriales como una oportunidad competitiva para las Pymes, Fundación Cajamar, 2008, Preámbulo pp. 1-20.