

**USO DEL EUSKERA EN LAS GRANDES
EMPRESAS DE LA C.A.V.**

Abril 2003.

SUMARIO.

Presentación y ficha técnica.....	1
1- Competencia lingüística.....	8
2- Uso global del euskera.....	15
3- Uso del euskera en los diferentes tipos de comunicación...	26
4- Medidas de normalización del uso del euskera.....	46
Resumen y conclusiones.....	57

ANEXO: Tablas.

PRESENTACIÓN Y FICHA TÉCNICA

El objetivo principal de este estudio es analizar el uso del euskera en las grandes empresas de la Comunidad Autónoma Vasca, a partir de los resultados obtenidos mediante una encuesta telefónica realizada a las empresas que tienen 100 o más empleados.

El informe que presentamos a continuación consta de cinco capítulos:

1. En el primer capítulo se va a describir a las grandes empresas de la C.A.V. en función de la competencia lingüística de sus empleados, es decir de la proporción de empleados que dominan el euskera, incluyendo un análisis por categorías (directivos, técnicos...).
2. En el segundo, se va a analizar el uso del euskera, globalmente considerado, en el conjunto de las actividades de las empresas, así como las opiniones de las personas entrevistadas sobre la importancia que tiene el uso del euskera para la empresa.
3. A continuación, se va a estudiar el uso del euskera en las empresas de forma más detallada, describiendo el uso en los diferentes tipos de comunicación: interna oral, interna escrita, externa oral y externa escrita. Además, en cada uno de los tipos de comunicación se va a describir el uso en varios ámbitos o actividades concretas.
4. En el cuarto y último capítulo se van a describir las medidas de normalización del uso del euskera adoptadas por aquellas empresas que las han implementado, si existe la previsión de adoptar algún tipo de medida en el futuro inmediato y cuáles serían los ámbitos o actividades en los que las empresas estarían más dispuestas a adoptarlas.

Los resultados se van a analizar tanto para el conjunto de las empresas como para los diferentes colectivos definidos en función del sector de actividad y del tamaño de las empresas. Además, se analizarán los resultados en función del territorio histórico, la zona sociolingüística, el destinatario final de los productos o servicios (otra empresa o el consumidor final), el mercado geográfico (País Vasco y/o resto) y el origen del capital (País Vasco y/o resto).

Como en el informe solamente se hará referencia a los resultados más relevantes, se remite al Anexo Tablas para obtener información más de detalle.

FICHA TÉCNICA.

El universo a analizar está integrado por las empresas o establecimientos de 100 ó más empleados que figuran en el Directorio de Empresas y Establecimientos proporcionado por el Instituto Vasco de Estadística (Eustat). Tras eliminar del mismo las administraciones públicas (Gobierno Vasco, diputaciones, ayuntamientos y delegaciones del Gobierno Central, así como los establecimientos hospitalarios y educativos de la red pública), el universo de partida lo constituyen 661 empresas o establecimientos de 100 o más empleados, de los cuales 82 tienen su sede social en Araba, 288 en Bizkaia, 180 en Gipuzkoa y 111 fuera de la C.A.V.

La recogida de la información para elaborar el estudio se realizó, entre los días 4 y 20 de febrero de 2003, mediante entrevista telefónica al Director / Responsable de Recursos Humanos de las empresas, a quien previamente la Viceconsejería de Política Lingüística había remitido una carta de presentación del estudio.

Con el fin de aprovechar la experiencia ya existente al respecto, el cuestionario empleado está basado, con las adaptaciones y modificaciones oportunas, en el utilizado por el Departamento de Cultura de la Generalitat de Catalunya en un estudio de similares características realizado el año pasado.

La tasa de respuesta obtenida ha sido elevada, pues de las 661 empresas que componían el universo de partida se consiguió entrevistar a 455, el 69% del total.

Las razones por las que no se pudo entrevistar al 31% restante, 206 empresas, fueron las siguientes:

1. La razón principal fue el rechazo, pues 123 empresas, el 19% del total, se negaron a contestar a la encuesta.
2. En 27 empresas, 4% del total, la persona que debía contestar a la encuesta estaba ausente por un amplio espacio de tiempo (por motivos laborales, baja, vacaciones...) y/o no existía en la empresa una persona con el conocimiento suficiente sobre el tema como para contestar a la encuesta.
3. Por último, fue imposible contactar con 55 empresas, el 8% del total. Algunas han desaparecido o se han fusionado, otras han cesado su actividad en la C.A.V. y el resto ha sido imposible localizarlas (tanto el teléfono como la dirección proporcionados por el Eustat ya no les correspondían), a pesar de que se "han rastreado" en diversos directorios.

La tasa de respuesta no ha variado de forma sustancial entre los diferentes colectivos de empresas, salvo en lo que respecta a las empresas cuya sede social se encuentra fuera de la C.A.V, entre las que la tasa de respuesta ha descendido al 29%. En este colectivo el rechazo ha sido sensiblemente mayor que en el resto y, además, ha sido especialmente importante el porcentaje de empresas con las

que no ha sido posible contactar o en las que no existía una persona con el conocimiento suficiente como para contestar a la encuesta.

Las variaciones de la tasa de respuesta entre los demás colectivos de empresas han sido menores. Así:

- En función del territorio, entre las que tienen su sede social en la C.A.V., ha sido algo mayor en Bizkaia (79%) y Gipuzkoa (78%) que en Araba (67%).
- En función del tamaño, ha sido algo mayor entre las empresas de más de 500 empleados (78%) que entre las que tienen de 100 a 250 (69%) y de 251 a 500 (64%).
- Y en función del sector de actividad, ha sido algo mayor en el sector industrial (75%) que en el de la construcción (67%) y en el de servicios (62%).

Debido a que no se ha podido entrevistar a todas las empresas del universo inicialmente considerado, es posible que exista cierto sesgo al asignar los resultados de las empresas entrevistadas al conjunto del universo. El sesgo tendría su origen principal en que la tasa de respuesta ha sido considerablemente menor entre las empresas que tienen su sede social fuera de la C.A.V. y, en principio, proporcionaría resultados más favorables al uso del euskera. Ahora bien, como la proporción de empresas que tienen su sede social fuera de la C.A.V. es pequeña, la sexta parte, y como el hecho de tener la sede social en la C.A.V. no implica necesariamente un mayor uso del euskera – si bien la tendencia general, aunque débil, es en ese sentido – probablemente el sesgo sea pequeño.

Más importante que la existencia o no de cierto sesgo en los resultados es el hecho de que la mayoría de los resultados de uso del euskera provienen de la apreciación personal de la persona entrevistada, es decir de su pura percepción, al no existir prácticamente en ninguna empresa datos objetivos que lo midan. Incluso los resultados sobre el porcentaje de empleados que dominan el euskera, provienen de la apreciación personal de la persona entrevistada, pues son muy pocas las empresas que tienen registrado ese dato.

Antes de pasar al primer capítulo del informe, vamos a describir las principales características de las empresas entrevistadas y de sus diferentes colectivos en función del sector de actividad, tamaño..., así como las de las personas entrevistadas, descripción que posibilitará una mejor interpretación de los resultados del estudio.

DESCRIPCIÓN DE LAS EMPRESAS ENTREVISTADAS.

La inmensa mayoría de las empresas entrevistadas, el 93%, tienen su sede social en la C.A.V. y, tras asignar el 7% que tienen su sede social fuera al municipio en el que se encuentra su delegación o planta principal en la C.A.V., la distribución por territorios históricos y zonas sociolingüísticas es similar a la de la población.

Así, más de la mitad, el 55%, se encuentran en Bizkaia, la tercera parte, el 32%, en Gipuzkoa y el 13% restante en Araba. El 41% están ubicadas en la 4ª zona sociolingüística (<20% de euskaldunes), el 21% en la 3ª (20-45%), el 32% en la 2ª (45-80%) y el 6% restante en la 1ª (>80%).

En función del tamaño, casi las dos terceras partes, el 64%, tienen de 100 a 250 empleados, la quinta parte, el 20%, de 251 a 500 y la sexta parte restante, el 16%, más de 500 empleados. Y en lo que se refiere al sector de actividad, más de la mitad, el 56%, pertenecen al sector industrial, el 6% al de la construcción y el 39% al de servicios.

Por último, más de la mitad, el 58%, venden sus productos o servicios a otra empresa y, aunque la cuarta parte no responden a las preguntas sobre el origen de su capital y el destino geográfico de sus ventas, el capital es mayoritariamente vasco en más de la mitad de las empresas y son más las que venden fuera de la C.A.V. sus productos o servicios que las que lo hacen en la C.A.V.

En lo que respecta a los diferentes colectivos de empresas considerados, comenzando por la clasificación según el sector de actividad, sus rasgos más característicos son los siguientes:

- Más de la mitad de las empresas industriales están en zonas euskaldunes (>45%) y la gran mayoría venden sus productos a otras empresas fuera de la C.A.V.
- La inmensa mayoría de las empresas de la construcción se encuentran en zonas erdaldunes (<45%) de Bizkaia, tienen de 100 a 250 empleados y venden a otras empresas, principalmente de la C.A.V.
- La mayoría de las empresas de servicios se encuentran en zonas erdaldunes, venden sus servicios principalmente en la C.A.V. al consumidor final y su capital es mayoritariamente vasco.

Ahora bien, entre las empresas de servicios se van a considerar varios sectores, que a su vez tienen sus características propias.

- Las que proporcionan servicios a otras empresas y en menor medida las de transportes – comunicaciones trabajan principalmente para otras empresas.
- Las de comercio – hostelería son las que tienen en mayor proporción capital foráneo y la sede social fuera de la C.A.V.

- Todas las de finanzas – seguros tienen más de 250 empleados.
- Todas las de la enseñanza – sanidad tienen su sede en la C.A.V. y capital vasco, venden sus servicios en la C.A.V. al consumidor final y están ubicadas en zonas más euskaldunes que las demás empresas de servicios.
- Casi todas las incluidas en la categoría otros servicios (asociativas, religiosas, culturales, medios de comunicación...) se encuentran en Bizkaia.

Por el contrario, apenas hay diferencias en las características de las empresas clasificadas según su tamaño. La mayor diferencia se da en lo que respecta al sector de actividad, pues con el tamaño aumenta el porcentaje de empresas del sector servicios, 35% entre las de 100 a 250 empleados, 40% entre las de 251 a 500 y 51% entre las que tienen más de 500 empleados.

Por territorios históricos:

- Las empresas de Bizkaia, al ser más de la mitad del total, tienen un perfil similar a la media, aunque se encuentran en zonas algo más erdaldunes.
- La mayoría de las empresas de Gipuzkoa se encuentran en zonas euskaldunes (>45%) y pertenecen al sector industrial.
- Todas las empresas de Araba se encuentran en zonas erdaldunes (<45%) y la mayoría pertenecen al sector industrial y venden sus productos a empresas de fuera de la C.A.V.

Por zonas sociolingüísticas:

- Las empresas de la 1ª zona (>80% euskaldunes) son las que tienen un perfil más diferenciado. Casi todas pertenecen al sector industrial y la mayoría están en Gipuzkoa y venden sus productos a empresas fuera de la C.A.V.
- En el polo opuesto, todas las empresas de la 4ª zona (<20% euskaldunes) están en Bizkaia y Araba, la gran mayoría en Bizkaia, y más de la mitad pertenecen al sector servicios.
- Aunque más suavizado, el perfil de las empresas de la 2ª zona se asemeja al de la 1ª y el de la 3ª zona al de la 4ª.

En lo que respecta al destinatario final de los productos o servicios:

- Las dos terceras partes de las empresas que los venden a otras empresas pertenecen al sector industrial y más de la mitad los venden fuera de la C.A.V.
- Por el contrario, las dos terceras de las que los venden al consumidor final pertenecen al sector servicios y más de la mitad los venden en la C.A.V.

En función del destino geográfico de sus ventas:

- Casi la totalidad de las que venden sus productos o servicios fuera de la C.A.V. pertenecen al sector industrial, la mayoría los venden a otras empresas y la mitad se encuentran en zonas euskaldunes (>45%).

- Por el contrario, más de las tres cuartas partes de las que venden sus productos o servicios en la C.A.V. pertenecen al sector servicios, son de capital vasco y se encuentran en zonas erdaldunes (<45%), y más de la mitad los venden al consumidor final.

Por último, en lo que respecta al origen del capital:

- Las dos terceras partes de las empresas cuyo capital es foráneo pertenecen al sector industrial y venden sus productos o servicios a empresas fuera de la C.A.V.
- Por su parte, la mitad de las empresas de capital vasco pertenecen al sector servicios y venden sus productos o servicios principalmente en la C.A.V.

Tras describir las características de los diferentes colectivos de empresas, es claro que el sector de actividad es la variable clave, pues condiciona en gran medida el destinatario final de los productos o servicios, el mercado geográfico y el origen del capital y también influye, aunque en menor medida, sobre la distribución por territorios y zonas sociolingüísticas e incluso por tamaño de las empresas.

Por tanto, a la hora de analizar los resultados, el sector de actividad va a ser la variable más utilizada.

DESCRIPCIÓN DE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS.

Para finalizar la introducción, vamos a describir brevemente las características de las personas entrevistadas:

- El 60% son directores de recursos humanos o jefes de personal, el 17% técnicos responsables de recursos humanos, el 8% directores o gerentes, el 11% directores o responsables de otros departamentos y el 5% técnicos de euskera.
- El 62% son hombres y el 38% mujeres.
- La mitad, el 50%, tienen menos de 40 años, siendo la edad media algo mayor en las empresas del sector industrial y algo menor en las de la construcción y servicios.
- El 40% son euskaldunes, el 17% hablan algo y el 43% nada. El porcentaje de euskaldunes en las empresas de Gipuzkoa asciende al 64% y supera el 50% en las empresas de finanzas – seguros y enseñanza – sanidad.
- La mitad de los euskaldunes, el 51%, hablan principalmente en euskera con su familia y la mitad de los erdaldunes, el 49%, tienen mucho o bastante interés por el euskera.
- El 21% han contestado al cuestionario en euskera, es decir la mitad de los euskaldunes, el 7% en euskera y castellano y el 72% restante en castellano.

Por último, indicar que al realizar las llamadas telefónicas atendieron de entrada en euskera el 18% de las telefonistas, el 25% de las secretarias y el 23% de las personas entrevistadas. Parte de las secretarias y la mayoría de las personas entrevistadas sabían antes de atender la llamada el motivo de la misma, la realización de una encuesta sobre el uso del euskera.

1.- COMPETENCIA LINGÜÍSTICA.

En este primer capítulo se va a describir a las grandes empresas de la C.A.V. en función de la competencia lingüística de sus empleados, es decir del porcentaje de los mismos que saben euskera.

Como ya se ha indicado en la introducción, son pocas las empresas que tienen registrado este dato y la respuesta recogida corresponde en la mayoría de las empresas a la apreciación que puede tener sobre el mismo la persona entrevistada. De hecho, para facilitar la respuesta se proporcionó a las personas entrevistadas una escala de intervalos de nueve tramos: <5%, 10-15%, 25%, 30-40%, 50% >95%. Aún así, el 5% de las personas entrevistadas no se atrevieron a dar una respuesta.

Tras este preámbulo, se puede pensar que los resultados obtenidos no van a ser muy rigurosos, pero no existe otra forma de recabar dicha información a través de este tipo de encuestas. Ahora bien, teniendo en cuenta que la persona entrevistada, el responsable de recursos humanos, es la que mejor información puede tener al respecto y que no se van a analizar casos individuales sino acumulados por colectivos, las tendencias que se manifiesten van a ser ciertas y los datos que se proporcionen bastante próximos a los datos reales.

Para comprobarlo, basta comparar el porcentaje medio de euskaldunes por empresa obtenido en la encuesta, el 35%, con el porcentaje de euskaldunes entre los trabajadores por cuenta ajena de la C.A.V., que según la III – Encuesta Sociolingüística realizada a finales de 2001 es del 31%. Es decir, que la diferencia es de 4 puntos, pero en esta diferencia, además de los posibles errores de apreciación de las personas entrevistadas, está incluido el sesgo producido por el hecho de que la tasa de respuesta ha sido considerablemente menor entre las empresas que tienen su sede social fuera de la C.A.V.

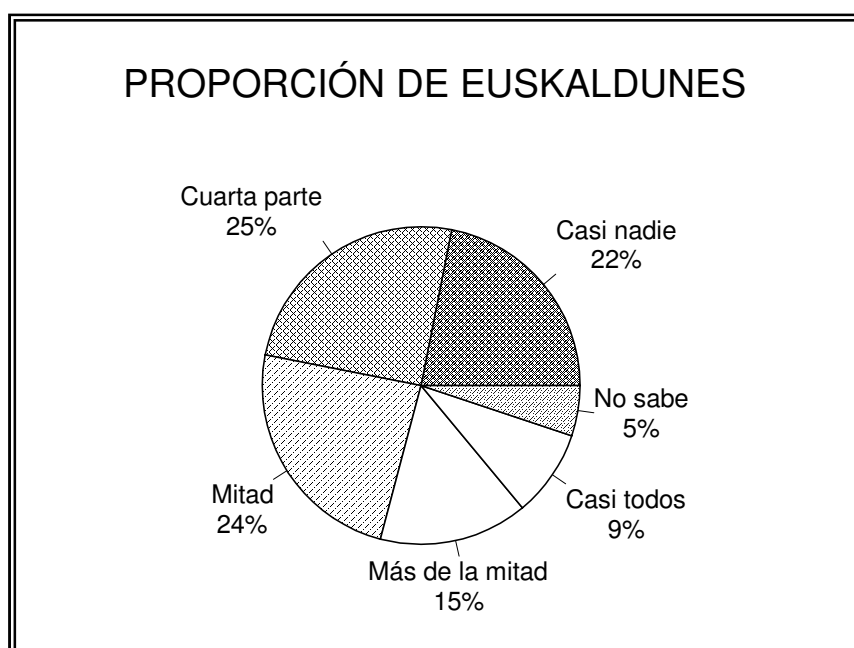
Por tanto, debido a que la diferencia entre ambos porcentajes es de tan solo 4 puntos, se pueden extraer dos importantes conclusiones:

- Aunque es cierto que existe una tendencia general a que las personas entrevistadas sean "algo optimistas" a la hora de evaluar el porcentaje de empleados de la empresa que saben euskera, la desviación sobre el dato real es pequeña.
- También es pequeño el sesgo ocasionado por no haberse podido entrevistar a todas las empresas incluidas en el universo de partida.

El porcentaje medio de euskaldunes en las grandes empresas de la C.A.V. es del 35%, pero tras ese porcentaje medio se esconden situaciones muy dispares. Así, se pueden considerar cuatro grupos diferentes de empresas en función de la proporción de euskaldunes que existen en ellas y cada uno de los grupos reúne a aproximadamente la cuarta parte de las empresas:

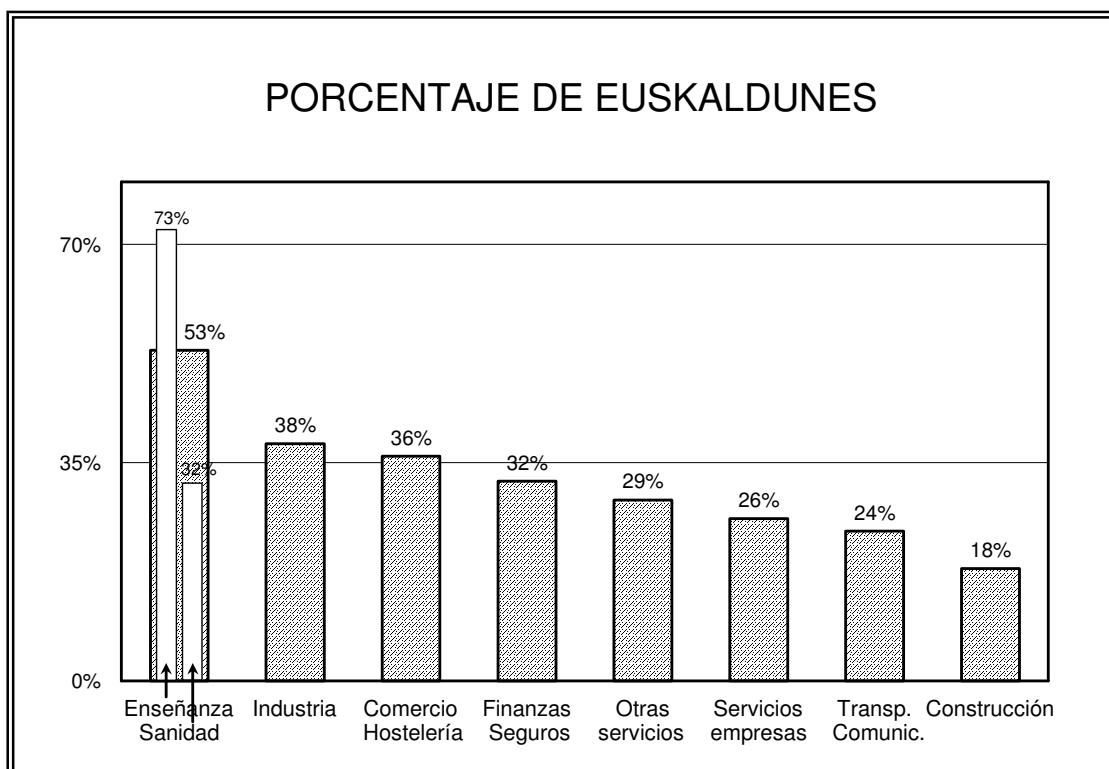
- No sabe casi nadie euskera (<5%) en el 22% de las empresas.
- Saben euskera la cuarta parte o menos (5-30%) en el 25%.
- Saben la mitad o menos (30-55%) en el 24%.
- Y saben más de la mitad (>55%) en el 24%, en el 15% de las empresas entre el 55% y el 80% del personal y en el 9% más del 80%.

El 5% restante de las empresas no han sido capaces de proporcionar este dato.



El porcentaje medio de euskaldunes por empresa varía de forma importante en función del sector de actividad.

- Supera el 50%, es del 53%, en las empresas de enseñanza – sanidad. En la mitad de ellas más de la mitad del personal es euskaldun y en la cuarta parte casi todos. Ahora bien, mientras el porcentaje es muy elevado en las empresas de la enseñanza, el 73%, en las de sanidad es inferior a la media, el 32%.
- Está en torno a la media en las empresas industriales, el 38%, las de comercio – hostelería, el 36%, y las de finanzas – seguros, el 32%.
- Es claramente inferior a la media en las empresas de otras actividades de servicios, el 29%, las de servicios a empresas, el 26%, y las de transportes – comunicaciones, el 24%.
- Por último, es la mitad que la media, el 18%, en las empresas de la construcción.



El siguiente cuadro muestra para cada sector de actividad, además del porcentaje medio de euskaldunes por empresa, el porcentaje de empresas en las que casi nadie sabe euskera y el de empresas en las que saben más de la mitad.

PORCENTAJE DE EUSKALDUNES EN LA EMPRESA

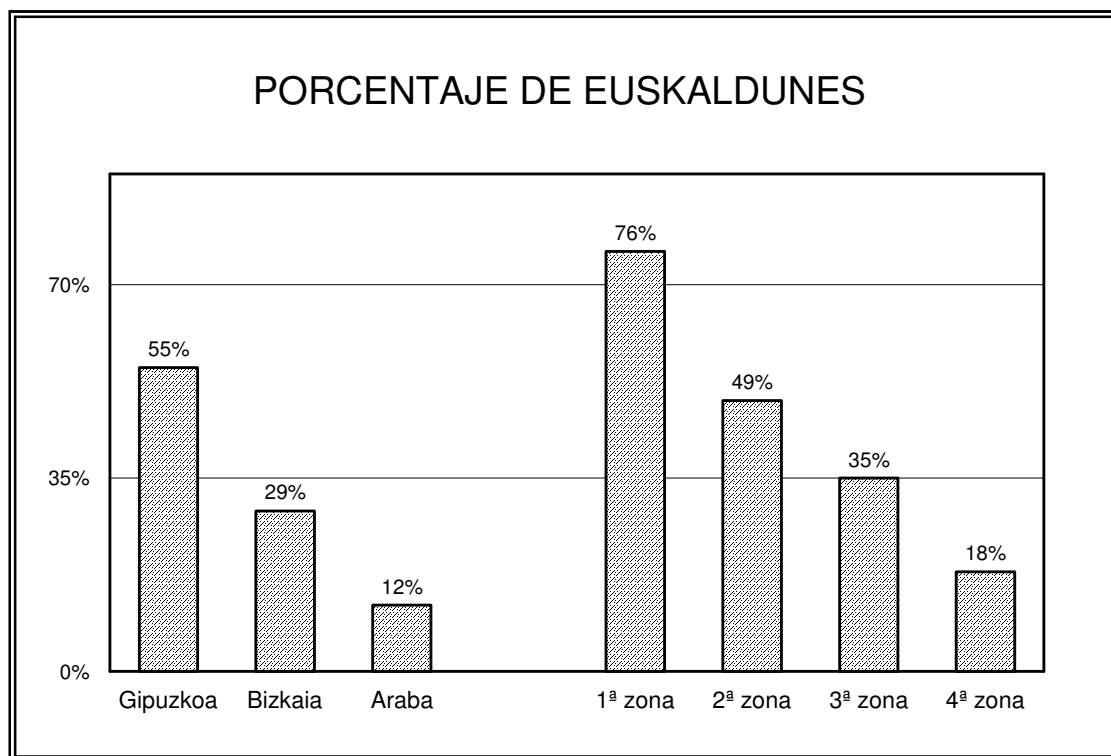
<i>Sector de actividad:</i>	<i>MEDIA</i>	<i>Casi nadie</i>	<i>Más de la mitad</i>
Enseñanza - Sanidad	53%	14%	46%
Enseñanza	73%	0%	68%
Sanidad	32%	28%	22%
Industria	38%	22%	28%
Comercio - Hostelería	36%	19%	28%
Finanzas - Seguros	32%	20%	14%
Otras de servicios	29%	20%	14%
Servicios a empresas	26%	18%	10%
Transporte - Comunicaciones	24%	35%	6%
Construcción	18%	46%	8%

Al contrario que por sector de actividad, el porcentaje medio de euskaldunes apenas varía con el tamaño de las empresas. Es del 34% en las de 100 a 250 empleados, del 36% en las de 251 a 500 y del 37% en las de más de 500.

Además, esta pequeña variación puede ser debida en parte a que cuanto mayor es la empresa mayor puede ser el desconocimiento de la persona entrevistada sobre el porcentaje de euskaldunes en la misma.

Lógicamente, las mayores diferencias en el porcentaje medio de euskaldunes por empresa se dan en función del territorio y de la zona sociolingüística.

- Es del 55% en las empresas de Gipuzkoa, del 29% en las de Bizkaia y del 12% en las de Araba.
- Y del 76% en las empresas de la 1ª zona sociolingüística, del 49% en las de la 2ª, del 35% en las de la 3ª y del 18% en las de la 4ª.



PORCENTAJE DE EUSKALDUNES EN LA EMPRESA

	<i>MEDIA</i>	<i>Casi nadie</i>	<i>Más de la mitad</i>
<i>Tamaño:</i>			
100 - 250 empleados	34%	27%	26%
251 - 500 empleados	36%	15%	21%
Más de 500 empleados	37%	14%	22%
<i>Territorio:</i>			
Gipuzkoa	55%	3%	45%
Bizkaia	29%	27%	17%
Araba	12%	53%	4%
<i>Zona sociolingüística:</i>			
1ª zona	76%	0%	86%
2ª zona	49%	8%	38%
3ª zona	35%	12%	17%
4ª zona	18%	42%	7%

Por último, no hay diferencias en el porcentaje medio de euskaldunes por empresa en función del destinatario final de los productos o servicios y del mercado geográfico de los mismos. Únicamente en función del origen del capital existen diferencias significativas. Así, en las empresas con capital mayoritariamente vasco el porcentaje de euskaldunes es del 39%, mientras que en las que el capital es mayoritariamente de fuera el porcentaje es del 31%.

PORCENTAJE DE EUSKALDUNES EN LA EMPRESA

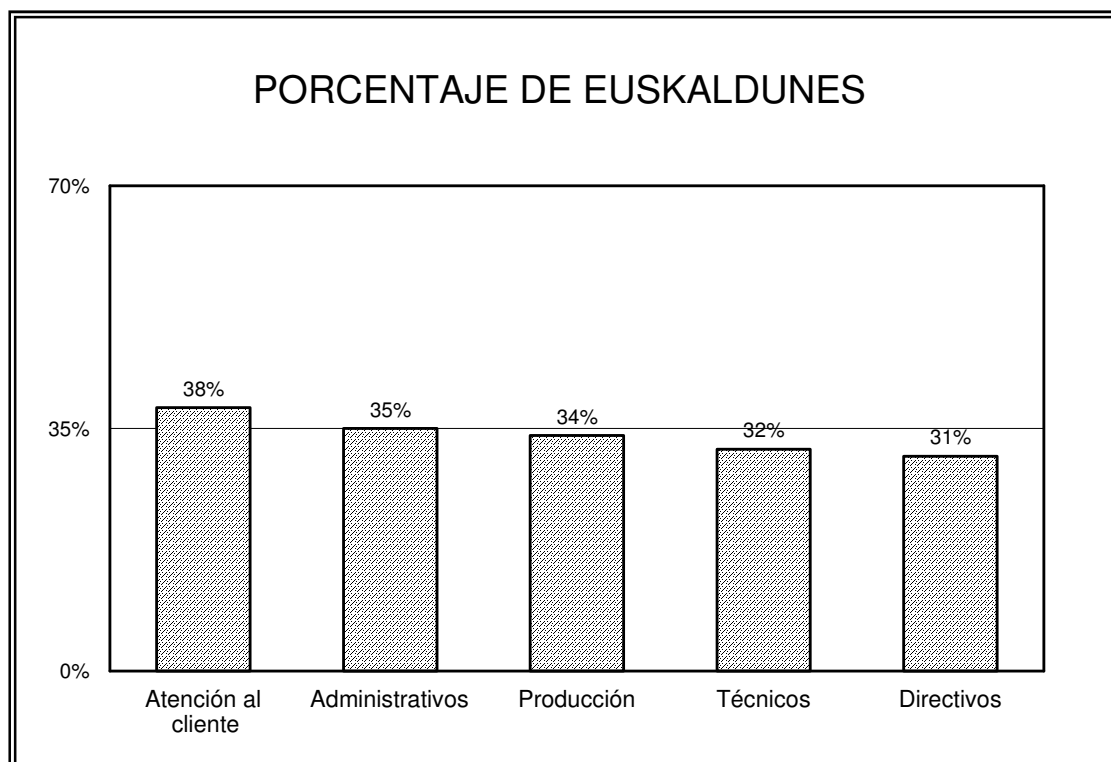
	<i>MEDIA</i>	<i>Casi nadie</i>	<i>Más de la mitad</i>
<i>Destinatario producto/servicio</i>			
Consumidor final	36%	23%	22%
Otra empresa	35%	22%	26%
<i>Mercado geográfico:</i>			
País Vasco	35%	18%	23%
Resto	35%	26%	27%
<i>Origen del capital:</i>			
Vasco	39%	22%	31%
Foráneo	31%	26%	21%

COMPETENCIA LINGÜÍSTICA POR CATEGORÍAS.

Tras preguntar por el porcentaje de euskaldunes en el conjunto de la plantilla de la empresa, se pidió a las personas entrevistadas que proporcionaran el mismo dato por categorías, desde directivos hasta el personal de producción.

Aunque existen diferencias en el porcentaje de euskaldunes en las diversas categorías de empleados, estas no son muy importantes.

- El porcentaje de euskaldunes es algo superior a la media entre el personal de atención al público, el 38%.
- Similar a la media entre el personal administrativo, el 35%, y el de producción, el 34%.
- Y ligeramente inferior a la media entre los técnicos y mandos intermedios, el 32%, y los directivos, el 31%.



En todos los colectivos de empresas considerados se mantiene la tendencia general, es decir que el porcentaje de euskaldunes es algo mayor que la media entre el personal de atención al público y algo menor entre los directivos y los técnicos, siendo los datos más relevantes los siguientes:

- En las empresas de otros servicios y de transportes – comunicaciones el porcentaje de euskaldunes entre el personal de atención al cliente, el 42% y el 38% respectivamente, es muy superior al de la media en dichos sectores, que es del 29% y el 24%.
- En las empresas alavesas el mayor porcentaje de euskaldunes se da entre los directivos, el 18%.

- En las empresas de la 4ª zona sociolingüística, apenas hay diferencias en el porcentaje de euskaldunes por categorías, en torno al 16%, salvo en lo que respecta al personal de atención al público, que es el 22%.
- Por último, en función del destinatario final de los productos o servicios y el mercado geográfico, el porcentaje de euskaldunes es similar en todas las categorías salvo entre el personal de atención al público, que es sensiblemente mayor entre las empresas que venden directamente al consumidor final y en el País Vasco.

PORCENTAJE DE EUSKALDUNES EN LA EMPRESA POR CATEGORÍAS

	<i>TOTAL</i>	<i>Directivos</i>	<i>Técnicos</i>	<i>Adminis- trativos</i>	<i>Atención al cliente</i>	<i>Producción</i>
<i>Sector de actividad:</i>						
Enseñanza - Sanidad	53%	50%	50%	53%	56%	50%
Enseñanza	73%	70%	72%	72%	74%	66%
Sanidad	32%	29%	30%	32%	38%	32%
Industria	38%	33%	35%	38%	40%	37%
Comercio - Hostelería	36%	24%	27%	29%	39%	30%
Finanzas - Seguros	32%	31%	31%	35%	33%	33%
Otras de servicios	29%	23%	24%	33%	42%	33%
Servicios a empresas	26%	21%	26%	24%	27%	24%
Transportes - Comunicaciones	24%	26%	20%	21%	38%	20%
Construcción	18%	16%	15%	18%	21%	19%
<i>Tamaño:</i>						
100 - 250 empleados	34%	31%	32%	34%	37%	34%
251 - 500 empleados	36%	30%	32%	35%	42%	35%
Más de 500 empleados	37%	31%	36%	37%	38%	37%
<i>Territorio:</i>						
Gipuzkoa	55%	50%	54%	56%	58%	52%
Bizkaia	29%	22%	25%	27%	31%	29%
Araba	12%	18%	13%	12%	16%	10%
<i>Zona sociolingüística:</i>						
1ª zona	76%	65%	74%	75%	78%	76%
2ª zona	49%	41%	47%	51%	53%	47%
3ª zona	35%	31%	30%	35%	36%	35%
4ª zona	18%	17%	16%	16%	22%	16%
<i>Destinatario producto/servicio:</i>						
Consumidor final	36%	29%	33%	35%	41%	36%
Otra empresa	35%	32%	33%	35%	37%	35%
<i>Mercado geográfico:</i>						
País Vasco	35%	30%	31%	34%	43%	32%
Resto	35%	31%	32%	35%	35%	35%
<i>Origen del capital:</i>						
Vasco	39%	35%	36%	38%	43%	38%
Foráneo	31%	24%	26%	30%	31%	30%

2.- USO GLOBAL DEL EUSKERA.

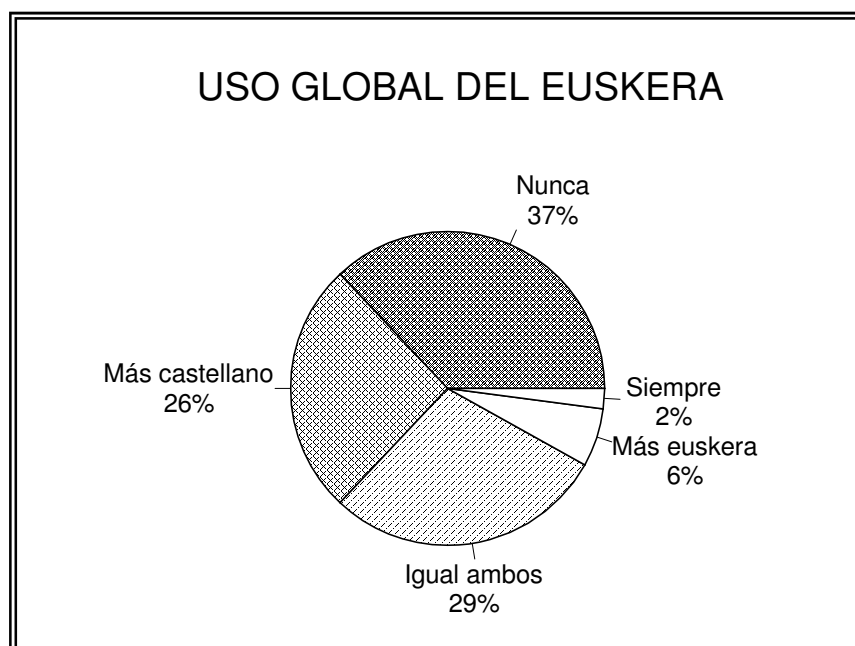
Este capítulo está dedicado a analizar el uso global del euskera en el conjunto de las actividades de la empresa y, como sucedía con el conocimiento, son pocas las empresas que han medido dicho uso y la respuesta recogida corresponde a la apreciación que tienen las personas entrevistadas sobre una escala de 0 a 10, en la que el 0 indica que no se usa nunca y el 10 que se usa siempre.

Aunque se va a analizar en primer lugar el uso global del euskera en la empresa y posteriormente el uso en los diferentes tipos de comunicación, es decir se va a ir de lo general a lo particular, al realizar las entrevistas, con el fin de facilitar las respuestas, se preguntó en primer lugar por el uso en los aspectos más concretos y a continuación por el uso global en el conjunto de la empresa.

Por último, al igual que con el conocimiento, existe cierta tendencia a que las personas entrevistadas sean "algo optimistas" a la hora de evaluar el uso del euskera y si a esto se añade el pequeño sesgo ocasionado por no haberse podido entrevistar a todas las empresas incluidas en el universo de partida, los datos de uso también van a estar algo sobrestimados. Si en el caso del conocimiento la desviación podría llegar a ser de 4 puntos sobre 100, de mantenerse la misma proporción, en el uso podría llegar a ser de 4 décimas en la escala de 0 a 10.

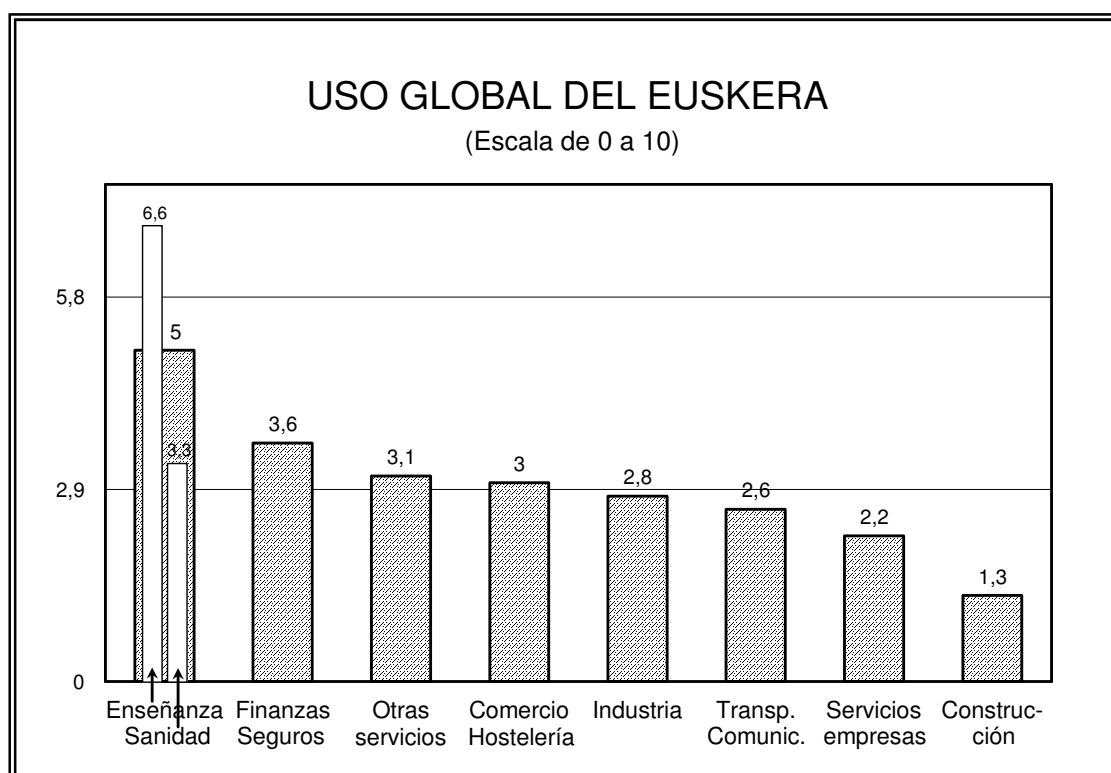
El uso global del euskera en las grandes empresas de la C.A.V. es de 2,9 puntos como media en la escala de 0 a 10, que se corresponde con que:

- Algo más de la tercera parte de las empresas, el 37%, no lo utilizan nunca o casi nunca (0-1 puntos en la escala).
- La cuarta parte, el 26%, lo usan en menor proporción que el castellano (2-3).
- Otra cuarta parte, el 29%, lo usan en igual proporción que el castellano (4-6).
- Y solamente el 8% lo utilizan en mayor proporción que el castellano (7-10), el 2% de ellas siempre o casi siempre (9-10).



Tal como sucedía con el porcentaje medio de euskaldunes por empresa, y en gran parte debido a ello, el uso del euskera varía de forma importante en función del sector de actividad.

- Casi se duplica el uso medio en las empresas del sector de la enseñanza – sanidad, alcanzando una puntuación media de 5 puntos (6,6 en las de enseñanza y 3,3 en las de sanidad), que en porcentajes significa que en el 14% de las empresas no se usa nunca el euskera y en el 30% más que el castellano.
- Es claramente superior a la media en las empresas de finanzas – seguros, con 3,6 puntos (el 20% no lo usan nunca y el 7% más que el castellano).
- Está en torno a la media en las empresas de otros servicios, 3,1 puntos, las de comercio – hostelería, 3,0, las industriales, 2,8, y las de transportes – comunicaciones, 2,6.
- Es claramente inferior a la media en las empresas de servicios a otras empresas, con 2,2 puntos (el 48% no lo usan nunca y el 5% más que el castellano).
- Y en especial en las de la construcción, con 1,3 puntos (el 62% no lo usan nunca y ninguna empresa lo usa más que el castellano).



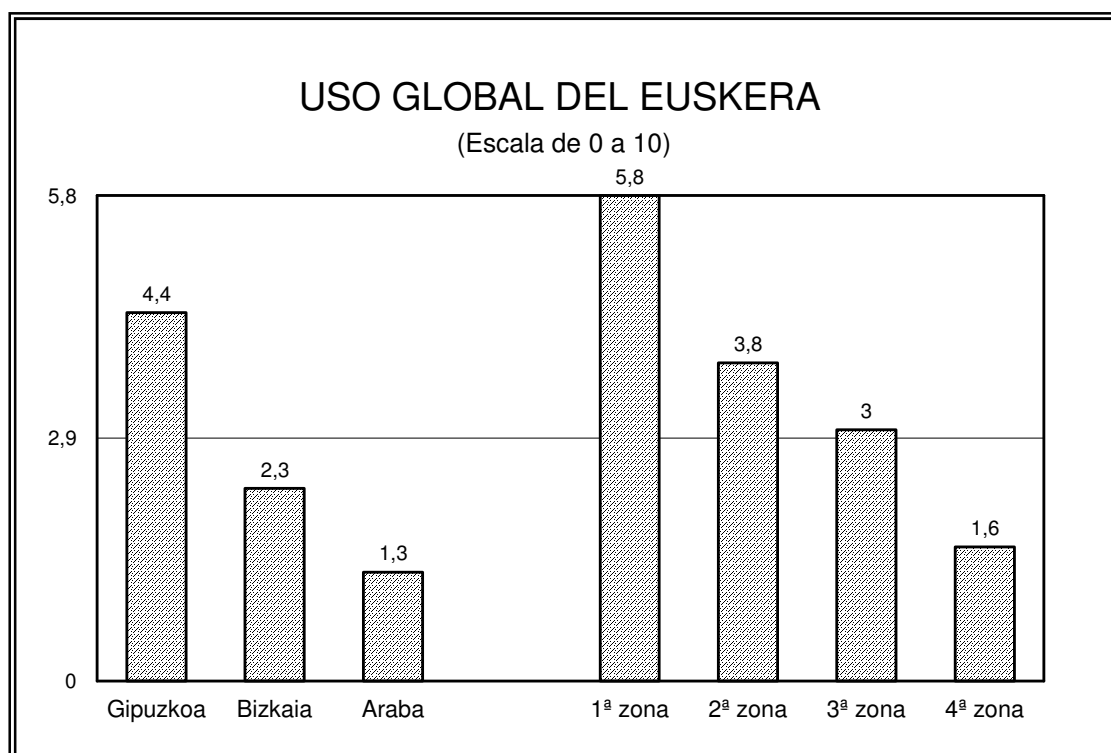
Por el contrario, el uso del euskera varía poco con el tamaño de las empresas, siendo algo mayor entre las empresas de mayor tamaño. Es ligeramente inferior a la media, 2,7 puntos, en las empresas de 100 a 250 empleados, y ligeramente superior en las de 251 a 500, 3,2 puntos, y en las de más de 500, 3,3 puntos.

USO GLOBAL DEL EUSKERA EN LA EMPRESA (Escala 0 a 10)

<i>Medias</i>	<i>MEDIA</i>	<i>Casi nunca</i>	<i>Más que el castellano</i>
<i>Sector de actividad:</i>			
Enseñanza - Sanidad	5,0	14%	30%
Enseñanza	6,6	0%	48%
Sanidad	3,3	28%	11%
Finanzas - Seguros	3,6	20%	7%
Otras de servicios	3,1	33%	7%
Comercio - Hostelería	3,0	38%	6%
Industria	2,8	36%	8%
Transporte - Comunicaciones	2,6	41%	0%
Servicios a empresas	2,2	48%	5%
Construcción	1,3	62%	0%
<i>Tamaño:</i>			
100 - 250 empleados	2,7	42%	8%
251 - 500 empleados	3,2	25%	9%
Más de 500 empleados	3,3	32%	9%

Las mayores diferencias en el uso global del euskera se dan en función del territorio y de la zona sociolingüística.

- Es de 4,4 puntos en las empresas de Gipuzkoa, de 2,3 en las de Bizkaia y de 1,3 en las de Araba.
- Y de 5,8 puntos en las empresas de la 1ª zona sociolingüística, de 3,8 en las de la 2ª, de 3,0 en las de la 3ª y de 1,6 en las de la 4ª.



USO GLOBAL DEL EUSKERA EN LA EMPRESA (Escala 0 a 10)

<i>Medias</i>	<i>MEDIA</i>	<i>Casi nunca</i>	<i>Más que el castellano</i>
<i>Territorio:</i>			
Gipuzkoa	4,4	11%	19%
Bizkaia	2,3	45%	3%
Araba	1,3	68%	2%
<i>Zona sociolingüística:</i>			
1ª zona	5,8	0%	29%
2ª zona	3,8	18%	13%
3ª zona	3,0	29%	8%
4ª zona	1,6	61%	2%

Por último, existen claras diferencias en el uso en función del destinatario final de los productos o servicios, el mercado geográfico y el origen del capital.

- Es de 3,3 puntos en las empresas que venden directamente al consumidor final y de 2,6 en las que venden a otra empresa.
- De 3,4 puntos en las empresas que venden mayoritariamente en el País Vasco y de 2,4 en las que venden mayoritariamente fuera.
- De 3,3 puntos en las empresas de capital mayoritariamente vasco y de 2,4 en las de capital mayoritariamente foráneo.

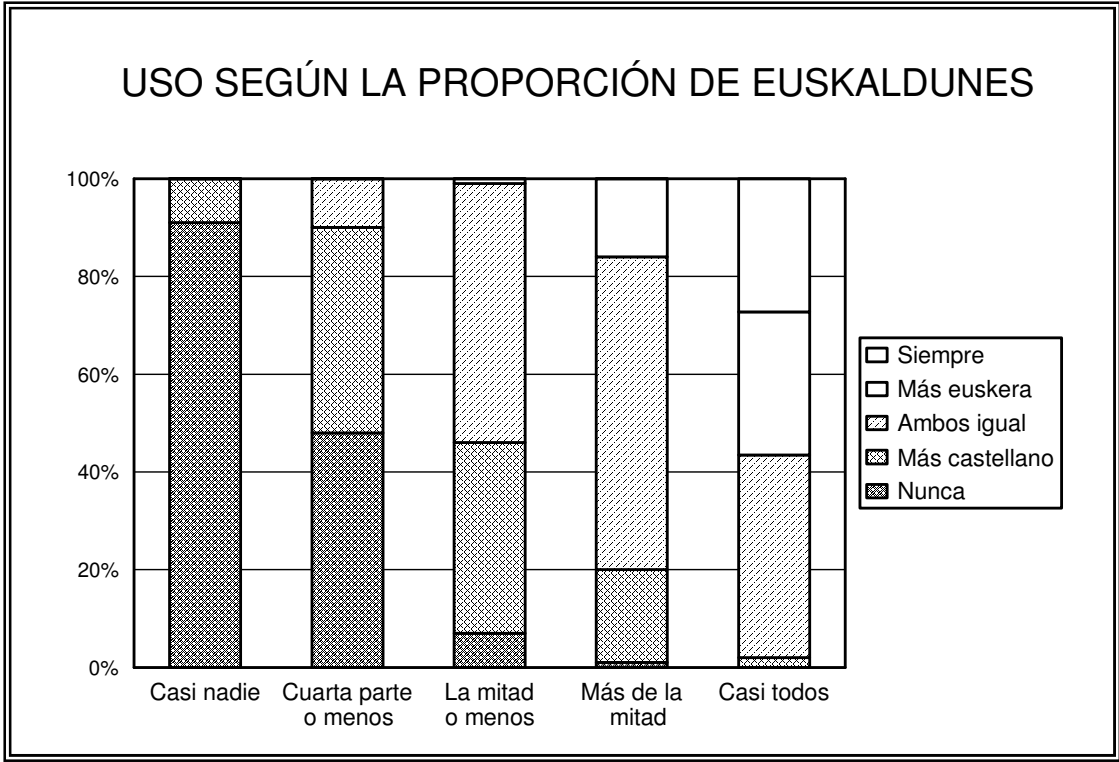
USO GLOBAL DEL EUSKERA EN LA EMPRESA (Escala 0 a 10)

<i>Medias</i>	<i>MEDIA</i>	<i>Casi nunca</i>	<i>Más que el castellano</i>
<i>Destinatario producto/servicio</i>			
Consumidor final	3,3	31%	11%
Otra empresa	2,6	40%	6%
<i>Mercado geográfico:</i>			
País Vasco	3,4	31%	11%
Resto	2,4	44%	4%
<i>Origen del capital:</i>			
Vasco	3,3	28%	10%
Foráneo	2,4	46%	5%

RELACIÓN ENTRE USO Y COMPETENCIA LINGÜÍSTICA.

Como era de esperar la relación entre el uso global del euskera y el porcentaje de euskaldunes en la empresa es muy estrecha, pues el coeficiente de correlación entre ambas variables es muy alto, el 0,85.

Ahora bien, como se puede observar en el gráfico, mientras la correlación es casi perfecta en una dirección – el porcentaje de uso no supera en general al porcentaje de euskaldunes en la empresa –, no lo es tanto en la otra dirección – no siempre se usa en la medida en que lo permite el porcentaje de euskaldunes en la empresa. Así por ejemplo, cuando casi todo el personal de la empresa es euskaldun, en el 2% de las empresas se usa más el castellano, en el 41% ambos por igual, en el 29% más el euskera y en el 27% siempre el euskera.



USO SEGÚN LA PROPORCIÓN DE EUSKALDUNES EN LA EMPRESA

% Verticales	Casi nadie	Cuarta parte o menos	La mitad o menos	Más de la mitad	Casi todos
Siempre en euskera	0%	0%	0%	0%	27%
Más en euskera	0%	0%	1%	16%	29%
En ambos igual	0%	10%	53%	64%	41%
Más en castellano	9%	42%	39%	19%	2%
Nunca en euskera	91%	48%	7%	1%	0%

Más interés puede tener analizar la relación entre el uso global del euskera y el porcentaje de euskaldunes en la empresa en los diferentes colectivos de empresas considerados.

La forma más sencilla de realizar dicho análisis es utilizando el siguiente indicador sintético:

$$U = \frac{10 \times \text{Uso en la escala 0 a 10}}{\% \text{ de euskaldunes}}$$

Para el conjunto de empresas dicho indicador es: $U = 10 \times 2,9 / 35 = 0,83$ y de alguna manera indica la utilidad o rentabilidad en términos de uso que se obtiene del porcentaje de euskaldunes en la empresa.

Por pura lógica, como norma general dicho indicador es mayor en aquellos colectivos en los que el porcentaje medio de euskaldunes por empresa es pequeño y se ve claramente al analizar el indicador por territorio y zona sociolingüística:

- En las empresas alavesas, 1,08, supera ampliamente a las de Gipuzkoa, 0,80, y a las de Bizkaia, 0,79.
- Y por zonas, aumenta al disminuir el porcentaje de euskaldunes: 0,76 en las empresas de la 1ª zona, 0,78 en las de la 2ª, 0,86 en las de la 3ª y 0,89 en las de la 4ª.

Sin embargo, al analizar el indicador por sectores de actividad no se cumple esa norma general y muestra que sectores obtienen un mayor rendimiento en términos de uso de su nivel de conocimiento. Así:

- Es considerablemente mayor que la media en la mayoría de los sectores de servicios: finanzas – seguros, 1,13, transportes – comunicaciones, 1,08, otras de servicios, 1,07, y enseñanza – sanidad, 0,94 (0,90 en las de enseñanza y 1,03 en las de sanidad).
- Es similar a la media en las de servicios a empresas, 0,85, y comercio – hostelería, 0,83.
- Y es sensiblemente inferior en las empresas del sector industrial, 0,74, y del de la construcción, 0,72.

Esas diferencias en el rendimiento en términos de uso por sector de actividad son debidas en gran parte a las diferencias que existen en función del destinatario de los productos o servicios y del mercado geográfico. A pesar de que el porcentaje de euskaldunes en función de estas últimas variables es prácticamente constante, en torno al 35%, las diferencias en el rendimiento en términos de uso son notables:

- 0,92 en las empresas que venden directamente al consumidor final frente a 0,74 en las que venden a otras empresas.
- 0,97 en las que venden principalmente en el País Vasco frente a 0,69 en las que venden principalmente fuera.

VALORACIONES SOBRE EL USO DEL EUSKERA.

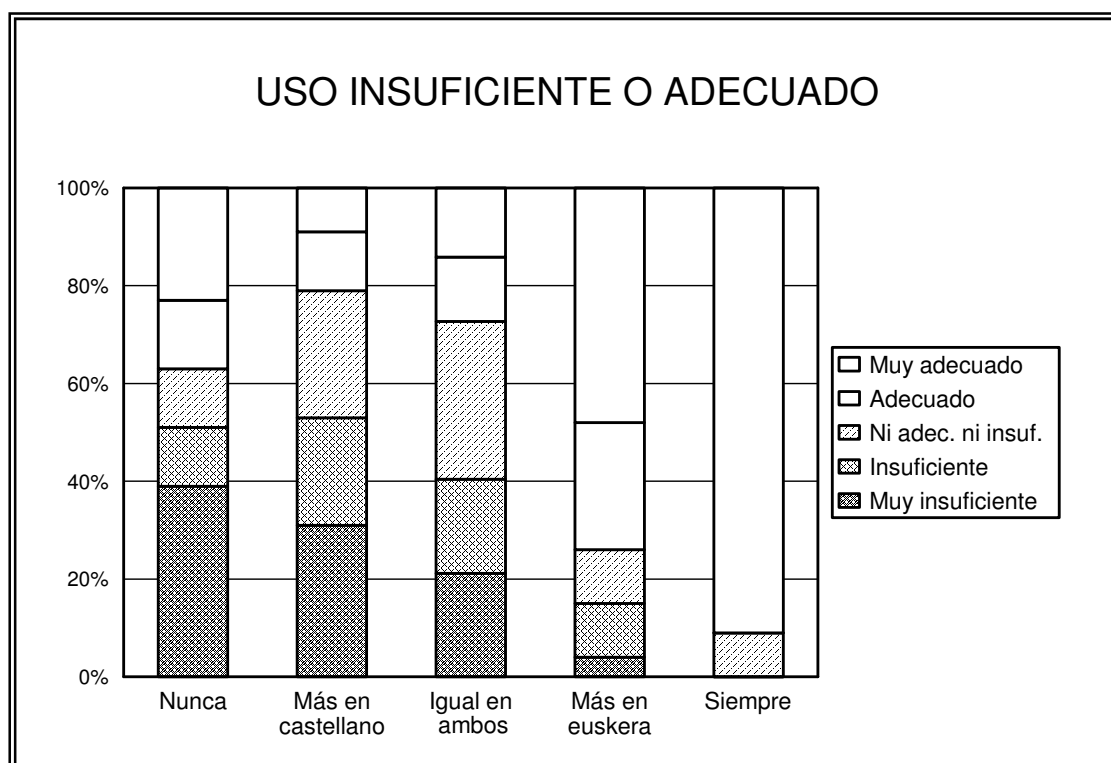
Al preguntar a las personas entrevistadas si consideran insuficiente o adecuado el uso del euskera en su empresa, la puntuación media obtenida en la escala de 0 (muy insuficiente) a 10 (muy adecuado) es de 4,6 puntos, que se corresponde con que el 20% lo consideran muy adecuado (9-10), el 14% adecuado (7-8), el 21% ni adecuado ni insuficiente (4-6), el 16% insuficiente (2-3) y el 29% muy insuficiente (0-1).

Es decir, que la tercera parte, el 34%, lo consideran adecuado y no llegan a la mitad, el 45%, quienes lo consideran insuficiente.

Sin embargo, los resultados no tienen mucha validez si no se analizan en función del uso del euskera en la empresa.

Lo más llamativo es que entre las empresas que no lo utilizan nunca, más de la tercera parte lo consideran adecuado, el 37%, frente a la mitad que lo consideran insuficiente, el 51%.

En los demás colectivos en función del uso, lo consideran adecuado el 21% en las empresas que lo utilizan menos que el castellano, el 27% en las que lo utilizan en similar proporción que el castellano, el 74% en las que lo utilizan más que el castellano y el 91% en las que lo utilizan casi siempre. Y lo consideran insuficiente el 53% en las empresas que lo utilizan menos que el castellano, el 40% en las que lo utilizan en similar proporción que el castellano y el 15% en las que lo utilizan más que el castellano.



USO DEL EUSKERA INSUFICIENTE O ADECUADO EN FUNCIÓN DEL USO

% Verticales	TOTAL	Nunca	Más en castellano	Igual en ambos	Más en euskera	Siempre
Muy adecuado	20%	23%	9%	14%	48%	91%
Adecuado	14%	14%	12%	13%	26%	0%
Ni adecuado ni insuf.	21%	12%	26%	32%	11%	9%
Insuficiente	16%	12%	22%	19%	11%	0%
Muy insuficiente	29%	39%	31%	21%	4%	0%

No hay grandes diferencias en las valoraciones que realizan las personas de los diferentes colectivos de empresas considerados y, en general, el porcentaje de los que piensan que el uso es adecuado es superior a la media, el 34%, en los colectivos que más lo usan.

- En los de enseñanza – sanidad, 43%, y finanzas – seguros, el 40%, pero también en los de la construcción, el 42%, a pesar de que estas últimas son las empresas que menos usan el euskera.
- En las empresas de la 1ª zona sociolingüística, el 44%, pero también en las de la 4ª, el 38%, a pesar de que son las que menos lo usan.
- En las empresas que venden al consumidor final, el 38%, y las que tienen su capital mayoritariamente vasco, el 46%.

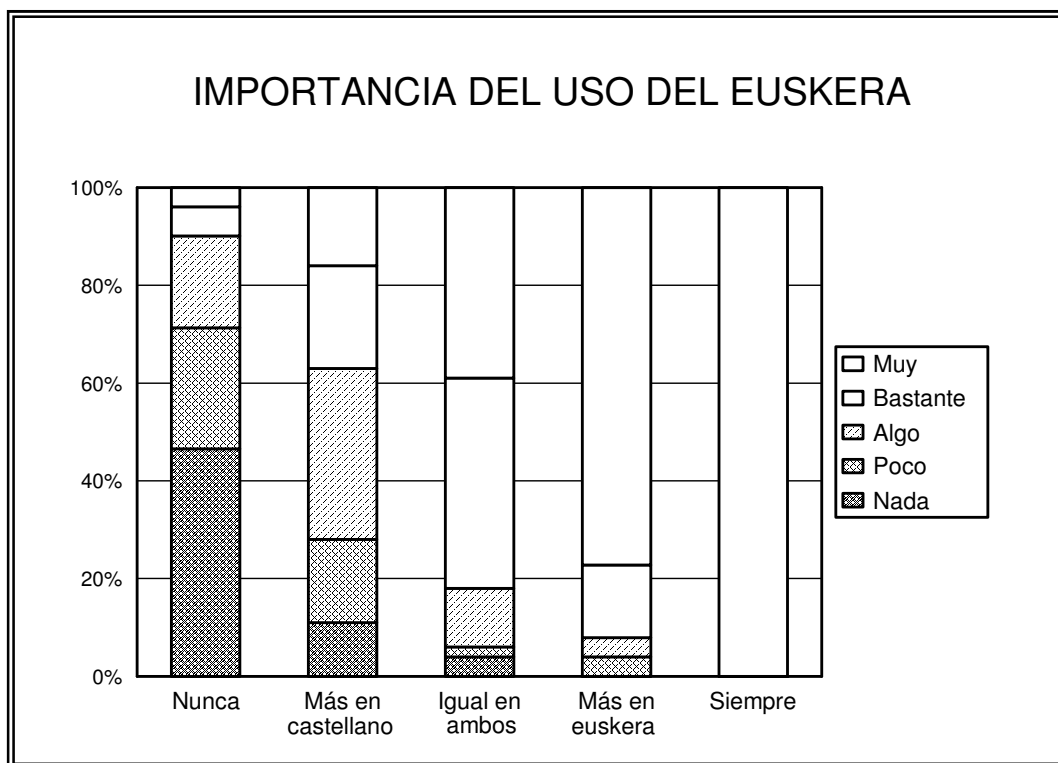
Y al preguntar a las personas entrevistadas si consideraban que el uso del euskera es importante para su empresa, la puntuación media obtenida en la escala de 0 (nada importante) a 10 (muy importante) es de 5,3 puntos, que se corresponde con que el 24% lo consideran muy importante (9-10), el 21% bastante importante (7-8), el 20% algo importante (4-6), el 15% poco importante (2-3) y el 21% nada importante (0-1).

Es decir, que casi la mitad, el 45%, lo consideran muy o bastante importante y más de la tercera parte, el 36%, poco o nada importante.

Entre las empresas que no lo utilizan nunca, solamente el 10% lo consideran muy o bastante importante, mientras las tres cuartas partes, el 72%, lo consideran poco o nada importante.

IMPORTANCIA DEL USO DEL EUSKERA EN FUNCIÓN DEL USO

% Verticales	TOTAL	Nunca	Más en castellano	Igual en ambos	Más en euskera	Siempre
Muy importante	24%	4%	16%	39%	78%	100%
Bastante importante	21%	6%	21%	43%	15%	0%
Algo importante	20%	19%	35%	12%	4%	0%
Poco importante	15%	25%	17%	2%	4%	0%
Nada importante	21%	47%	11%	4%	0%	0%



La importancia asignada al euskera sí varía de forma sustancial de unos colectivos de empresas a otros y, aquí sí como norma general, se valora más en aquellos colectivos de empresas que más lo usan.

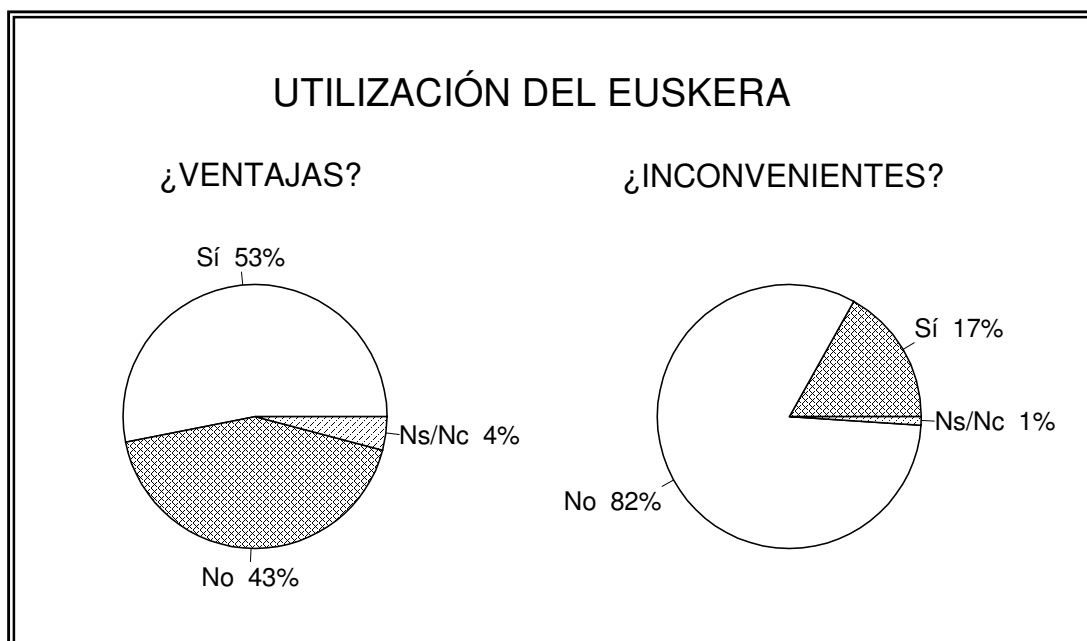
Por sectores de actividad, le asignan mayor importancia las empresas de enseñanza – sanidad (el 70% lo consideran muy / bastante importante), las de otros servicios (67%), las de finanzas – seguros (66%), las de transportes – comunicaciones (58%) y las de comercio – hostelería (55%). Y menor importancia las de servicios a empresas (36%) y en especial las de la construcción (19%).

En función del tamaño, le dan más importancia las empresas de más de 500 empleados (60%) y de 251 a 500 (55%) que las de menos de 250 (37%).

Por territorios, el porcentaje de quienes lo consideran importante es el 65% en Gipuzkoa, el 37% en Bizkaia y el 22% en Alava, y por zonas sociolingüísticas, el 77% en la 1ª, el 58% en la 2ª, el 42% en la 3ª y el 29% en la 4ª.

Por último, se asigna mayor importancia en las empresas que venden en el País Vasco (58%), las que venden al consumidor final (53%) y las de capital vasco (52%) que en las que venden fuera (33%), las que venden a otras empresas (38%) y las de capital foráneo (30%).

Para finalizar el capítulo, digamos que la mitad de las personas entrevistadas, el 53%, creen que utilizar el euskera tiene ventajas para su empresa, mientras que solamente la sexta parte, el 17%, creen que tiene inconvenientes.



Los colectivos de empresas que más creen en las ventajas del uso del euskera coinciden, en general, con aquellos que más importancia le asignan a su uso y que más lo usan en la práctica. En concreto:

- Las empresas de transportes – comunicaciones, el 76%, enseñanza – sanidad, el 73%, finanzas – seguros, el 73%, comercio – hostelería, el 69%, y otras de servicios, el 67%.
- Las que tienen más de 500 empleados, el 69%, y de 251 a 500, el 60%.
- Las situadas en Gipuzkoa, el 66%, y en las zonas sociolingüísticas 1ª, el 68%, y 2ª, el 60%.
- Las que venden en el País Vasco, el 67%, las que venden al consumidor final, el 59%, y las de capital vasco, el 58%.

Por el contrario, no hay grandes diferencias por colectivos en los porcentajes de quienes creen que el uso del euskera tiene inconvenientes. Los mayores porcentajes corresponden a las empresas de Alava, el 27%, a las de más de 500 empleados, el 25%, y a las de la construcción, el 23%.

Entre las ventajas que tienen el uso del euskera para la empresa, las personas entrevistadas destacaron las siguientes:

- Las relacionadas con la mejora de la comunicación: al ser la lengua de aquí (34%), con los clientes (42%), con los proveedores (5%), de los trabajadores entre sí (11%), con todos (11%).

- Crear un mejor clima laboral (10%).
- Por imagen (9%), mejorar el servicio (5%) o ampliar el mercado (3%).
- Conservar el idioma (16%).

Y entre los inconvenientes:

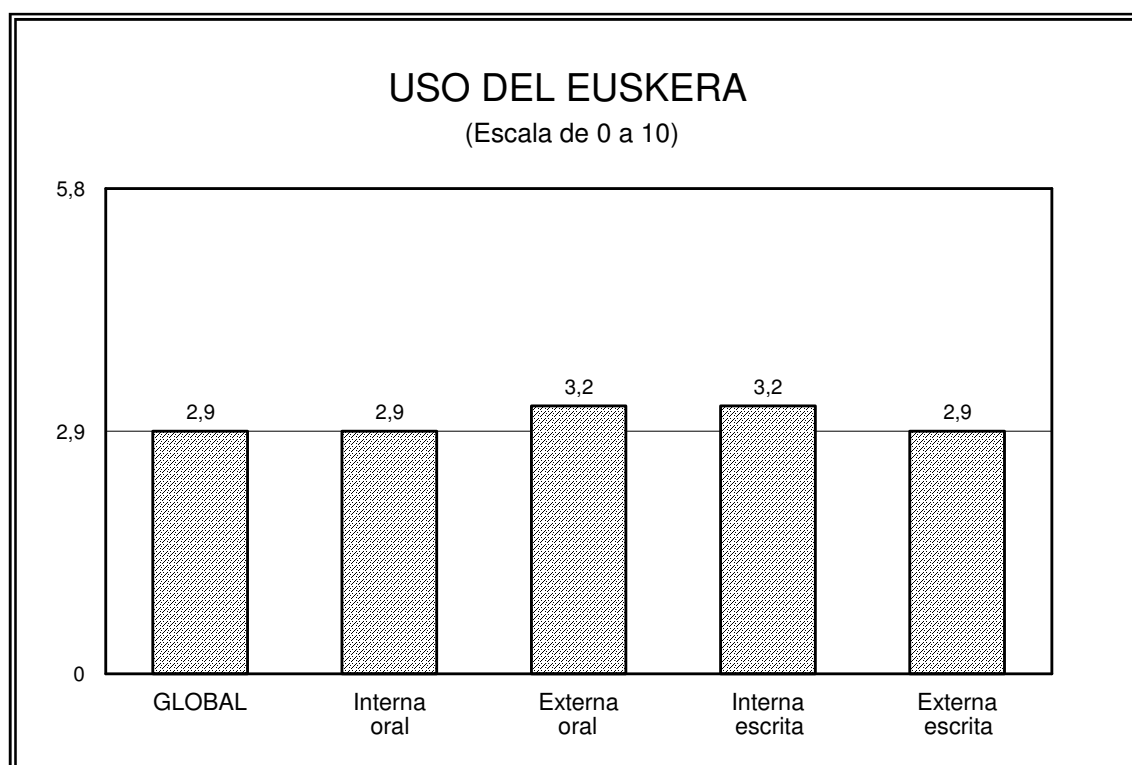
- El desconocimiento del idioma por parte del personal (44%) o de los clientes (20%).
- La necesidad de traducción – más trabajo (22%), que se requiere más tiempo (6%) y el elevado coste (16%)
- La necesidad de formación (6%).
- La discriminación (9%) y la politización del euskera (4%).

3.- USO DEL EUSKERA EN LOS DIFERENTES TIPOS DE COMUNICACIÓN.

Tras analizar el uso global del euskera en el conjunto de las actividades de la empresa, en este capítulo se va a analizar el uso del euskera en los diferentes tipos de comunicación: interna oral, interna escrita, externa oral y externa escrita.

Al igual que sucedía con el uso global, las respuestas recogidas se corresponden con la apreciación que tienen las personas entrevistadas sobre el uso en los diferentes tipos de comunicación y existe cierta tendencia a que las respuestas sean "algo optimistas". Además, hay que tener en cuenta el pequeño sesgo ocasionado por no haberse podido entrevistar a todas las empresas incluidas en el universo de partida. Por tanto, los resultados de uso van a estar algo sobrestimados, aunque la desviación con respecto a la realidad va a ser probablemente pequeña, de unas décimas.

El uso del euskera en los diferentes tipos de comunicación en las grandes empresas de la C.A.V. apenas difiere entre sí y es similar al uso global en el conjunto de las actividades de la empresa. Las puntuaciones medias en la escala de 0 a 10 coinciden con el uso global, que era de 2,9 puntos, en la comunicación interna oral y la externa escrita y es ligeramente superior, 3,2 puntos, en la comunicación interna escrita y la externa oral.



A la vista de esos resultados, es fácil deducir que existe una gran relación entre los usos en los diferentes tipos de comunicación y entre estos y el uso global en la empresa. En concreto la correlación entre el uso global y el uso en los diferentes tipos de comunicación es muy alta, de 0,91 con el uso en la comunicación interna oral, de 0,74 con el uso en la comunicación interna escrita y la externa oral y de 0,63 con el uso en la comunicación externa escrita.

Los usos en los diferentes tipos de comunicación explican el 95% de la varianza del uso global en la empresa. El uso en la comunicación interna oral explica por sí solo el 83% ($R^2=0,83$), aunque parte de esta explicación es compartida con los usos en los otros tres tipos de comunicación. Tras aplicar un análisis factorial para transformar los usos en los diferentes tipos de comunicación en variables independientes entre sí, se ha comprobado que el uso en la comunicación interna oral explica el 49% del uso global, el uso en la comunicación interna escrita el 19%, el uso en la comunicación externa oral el 18% y el uso en la comunicación externa escrita el 9%.

Esto significa que en la práctica, a la hora de evaluar el uso global, las personas entrevistadas han tenido en cuenta principalmente, consciente o inconscientemente, el uso en la comunicación interna oral.

Por otra parte, antes de continuar con el análisis, hay que explicar dos hechos que pueden ayudar a interpretar mejor los resultados:

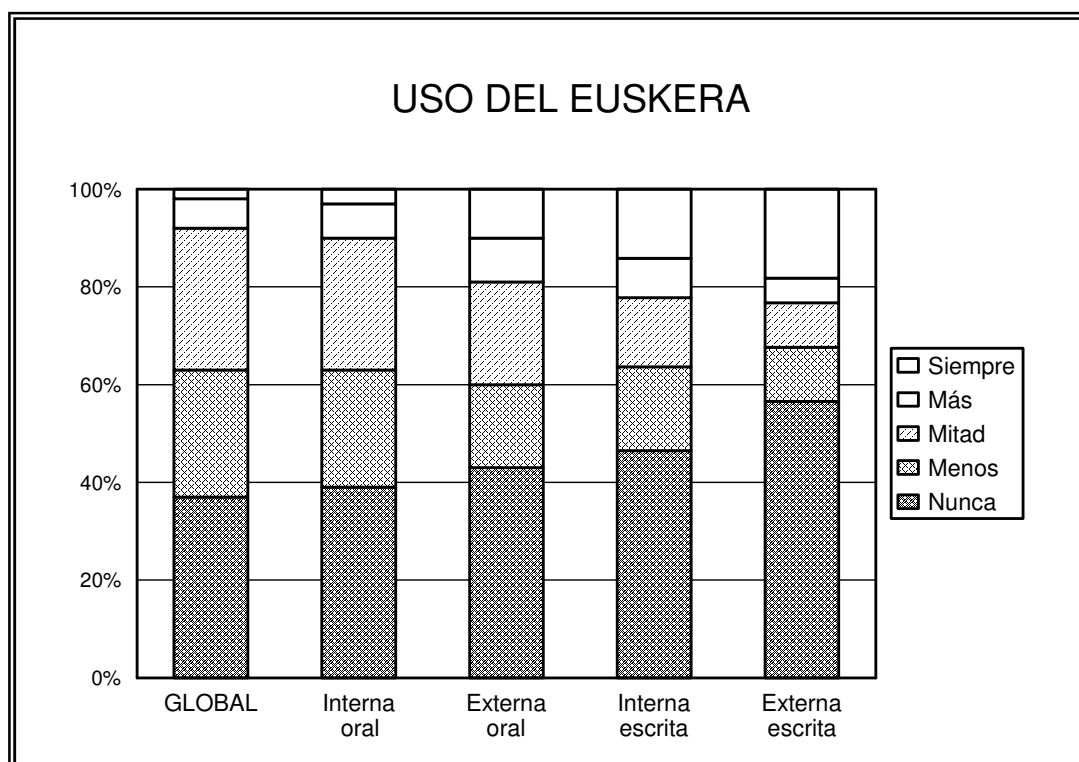
1. En primer lugar, que al evaluar el uso en la comunicación escrita, tanto interna como externa, no es excluyente el uso del euskera y el del castellano, es decir que la comunicación puede ser bilingüe, en cuyo caso se está utilizando siempre el euskera, aun cuando también se esté utilizando el castellano.
2. En segundo lugar, que ha habido problemas al recoger los datos sobre el uso del euskera en la comunicación externa oral en algunas de las empresas que lo usan habitualmente.

Este dato es el más difícil de evaluar y el procedimiento que han utilizado muchas de las personas entrevistadas ha sido el siguiente: evaluar el uso con los interlocutores euskaldunes y, a continuación, evaluar la proporción de interlocutores euskaldunes sobre el total y calcular una especie de media ponderada. Y todo esto realizado de forma rápida e intuitivamente.

Como la proporción de interlocutores euskaldunes entre clientes, proveedores, etc, solo se suele conocer de forma aproximada, el uso resultante no deja de ser una aproximación a la realidad, y siguiendo la norma constatada hasta ahora a lo largo del informe, probablemente algo mayor que en la realidad.

Las puntuaciones medias de uso obtenidas en la escala de 0 a 10 se corresponden con los siguientes porcentajes:

- En la comunicación interna oral (2,9 puntos de media), el 39% de las empresas no utilizan nunca o casi nunca el euskera y el 10% lo utilizan más que el castellano.
- En la comunicación externa oral (3,2 puntos), el 43% de las empresas no utilizan nunca o casi nunca el euskera y el 19% lo utilizan más que el castellano.
- En la comunicación interna escrita (3,2 puntos), el 46% de las empresas no utilizan nunca o casi nunca el euskera y el 22% en más de la mitad de las ocasiones (solo o junto con el castellano).
- En la comunicación externa escrita (2,9 puntos), el 56% de las empresas no utilizan nunca o casi nunca el euskera y el 23% en más de la mitad de las ocasiones (solo o junto con el castellano).



USO DEL EUSKERA EN LOS DIFERENTES TIPOS DE COMUNICACIÓN

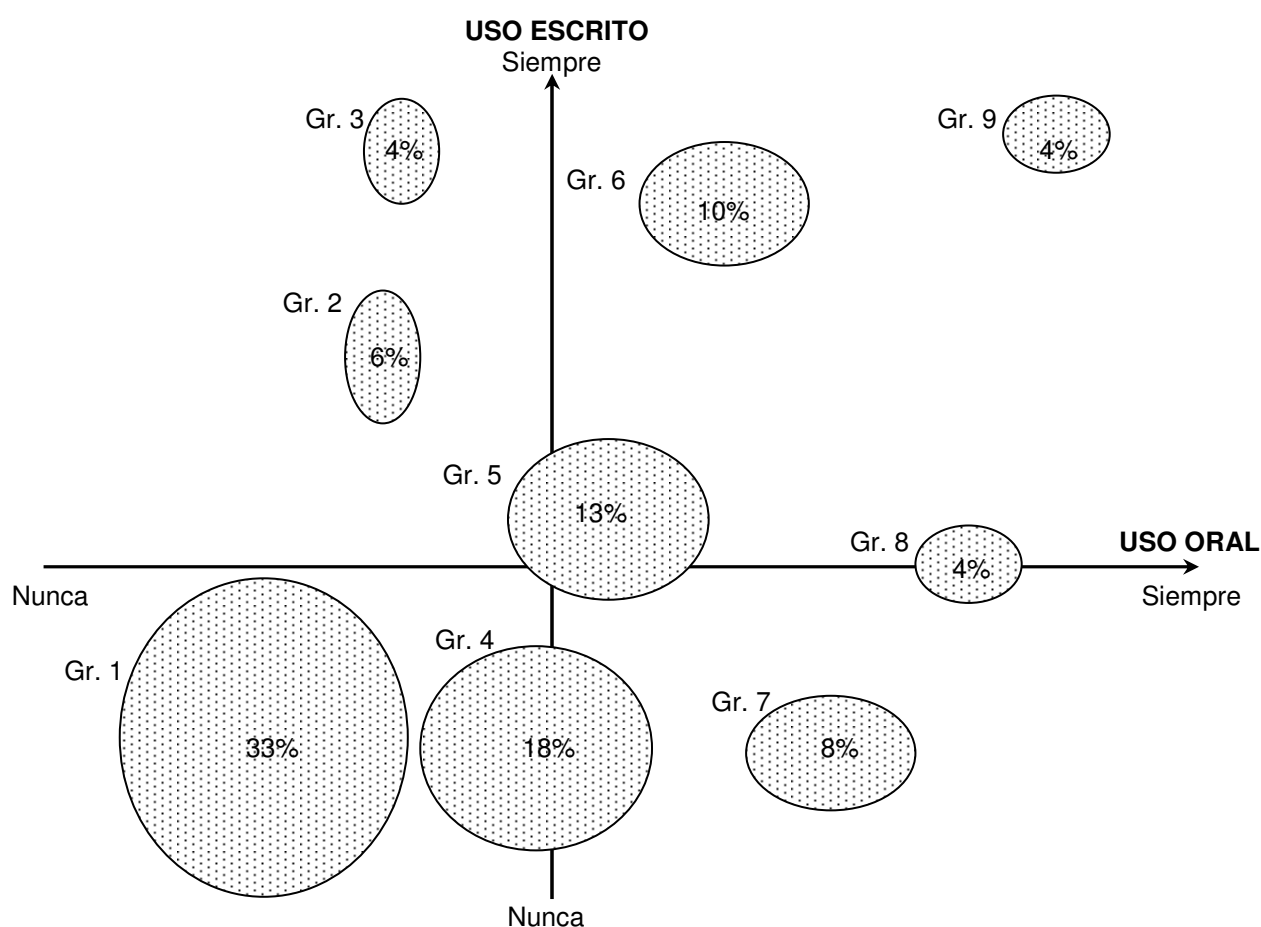
% Verticales	GLOBAL	Interna oral	Externa oral	Interna escrita	Externa escrita
Siempre en euskera	2%	3%	10%	14%	18%
Más de la mitad	6%	7%	9%	8%	5%
Mitad de las ocasiones	29%	27%	21%	14%	9%
Menos de la mitad	26%	24%	17%	17%	11%
Nunca en euskera	37%	39%	43%	46%	56%

Ahora bien, a pesar de que el uso medio en los diferentes tipos de comunicación es similar y de que existe bastante relación entre ellos, no es homogéneo y existen empresas que utilizan el euskera en la comunicación oral y no en la escrita o viceversa.

Con el fin de detectar las combinaciones que se dan en el uso del euskera se ha elaborado una tipología de uso en los diferentes tipos de comunicación.

En primer lugar se ha aplicado un análisis factorial a los cuatro tipos de uso y, tras comprobar que los dos primeros factores explican el 82% de la varianza, se ha elaborado la tipología a partir de esos dos factores, que representan el uso oral del euskera (en mayor proporción el interno que el externo) y el uso escrito (en mayor proporción el externo que el interno). La tipología resultante consta de nueve grupos de empresas, que explican el 90% de la varianza de los dos factores.

El gráfico muestra de forma esquemática los grupos de la tipología en el plano formado por los dos factores (en el eje horizontal el uso oral y en el vertical el uso escrito). El centro de coordenadas coincide con la empresa media, es decir con aquella que tuviese las siguientes puntuaciones: 2,9 en el uso interno oral, 3,2 en el uso externo oral, 3,2 en uso el interno escrito y 2,9 en el uso externo escrito.



TIPOLOGÍA SEGÚN EL USO EN LOS DIFERENTES TIPOS DE COMUNICACIÓN

<i>Medias</i>	TOTAL	Gr. 1	Gr. 2	Gr. 3	Gr. 4	Gr. 5	Gr. 6	Gr. 7	Gr. 8	Gr. 9
Porcentaje	100%	33%	6%	4%	18%	13%	10%	8%	4%	4%
Uso global	2,9	0,4	2,6	3,9	2,3	3,6	5,4	4,5	7,1	8,6
Oral interno	2,9	0,4	1,7	1,9	3,1	3,6	4,5	5,9	7,3	8,5
Oral externo	3,2	0,5	3,0	4,5	1,9	3,6	7,4	5,6	7,6	9,3
Escrito interno	3,2	0,7	4,5	8,3	1,2	4,3	7,7	1,3	7,4	9,5
Escrito externo	2,9	0,3	7,1	9,6	0,3	4,1	9,3	0,4	2,5	9,3

Los tres primeros grupos los forman las empresas que apenas utilizan el euskera en la comunicación oral (especialmente en la interna) y constituyen el 43% del total. La gran mayoría de estas empresas están ubicadas en zonas erdaldunes (<45% de euskaldunes) de Bizkaia y Araba.

1. **Grupo 1** (33% del total). Es el más numeroso y lo integran las empresas que no utilizan nunca el euskera, 0,4 puntos en el uso global (0,4 en el oral interno, 0,5 en el oral externo, 0,7 en el escrito interno y 0,3 en el escrito externo). Su distribución por sectores es similar al del conjunto de empresas, con el 55% del sector industrial, aunque hay una importante proporción de empresas de servicios a otras empresas, el 17%, y de la construcción, el 10%. La gran mayoría son empresas de 100 a 250 empleados que venden sus productos o servicios a otras empresas, principalmente fuera del País Vasco.
2. **Grupo 2** (6%). Utilizan muy poco el euskera en la comunicación oral interna (1,7), algo en la oral externa (3,0) y bastante o mucho en la comunicación escrita (4,5 en la interna y 7,1 en la externa). La gran mayoría pertenecen al sector servicios (casi la mitad a comercio – hostelería, transportes – comunicaciones y finanzas – seguros), y más de la tercera parte tienen más de 500 empleados. Son de capital vasco y venden sus productos o servicios principalmente en el País Vasco, tanto a otras empresas como al consumidor final.
3. **Grupo 3** (4%). Utilizan muy poco el euskera en la comunicación oral interna (1,9), bastante en la oral externa (4,5) y casi siempre en la comunicación escrita (8,3 en la interna y 9,6 en la externa). La gran mayoría pertenecen al sector servicios (la tercera parte a enseñanza – sanidad), y el 40% tienen más de 500 empleados. Son de capital vasco y venden sus productos o servicios en el País Vasco, principalmente al consumidor final.

Los tres siguientes grupos corresponden a empresas que utilizan el euskera menos (o en igual proporción) que el castellano en la comunicación oral y constituyen el 41% del total. La gran mayoría están ubicadas en las zonas sociolingüísticas 2ª y 3ª (20-80% de euskaldunes), más de la mitad en Gipuzkoa.

4. **Grupo 4** (18%). Utilizan algo o bastante el euskera en la comunicación oral interna (3,1), poco en la oral externa (1,9) y muy poco o nada en la comunicación escrita (1,2 en la interna y 0,3 en la externa).
La gran mayoría pertenecen al sector industrial y venden sus productos a otras empresas, principalmente fuera del País Vasco.
5. **Grupo 5** (13%). Aunque en menor proporción que el castellano, utilizan bastante el euskera, tanto en la comunicación oral (3,6 en la interna y 3,6 en la externa) como en la escrita (4,3 en la interna y 4,1 en la externa).
Su perfil es muy similar al de la media, salvo en lo que respecta a su ubicación geográfica (zonas sociolingüísticas 2ª y 3ª, más de la mitad en Gipuzkoa).
6. **Grupo 6** (10%). Utilizan bastante el euskera en la comunicación oral interna (4,5), mucho en la oral externa (7,4) y en la escrita interna (7,7) y siempre en la escrita externa (9,3).
La gran mayoría pertenecen al sector servicios en sus diferentes ramas de actividad, son de capital vasco y venden sus productos o servicios en el País Vasco, principalmente al consumidor final.

Los tres últimos grupos están formados por las empresas que utilizan el euskera en igual o mayor proporción que el castellano en la comunicación oral y constituyen el 16% del total. La gran mayoría están ubicadas en zonas euskaldunes (>40% de euskaldunes), más de la mitad en Gipuzkoa.

7. **Grupo 7** (8%). Utilizan el euskera en igual o mayor proporción que el castellano en la comunicación oral (5,9 en la interna y 5,6 en la externa) y muy poco o nada en la comunicación escrita (1,3 en la interna y 0,4 en la externa).
Casi todas pertenecen al sector industrial y tienen de 100 a 250 empleados.
La mayoría están ubicadas en Bizkaia y venden sus productos a otras empresas, principalmente fuera del País Vasco.
8. **Grupo 8** (4%). Utilizan el euskera en mayor proporción que el castellano tanto en la comunicación oral (7,3 en la interna y 7,6 en la externa) como en la escrita interna (7,4), pero bastante poco en la escrita externa (2,5).
Casi todas pertenecen al sector industrial, y la mayoría están ubicadas en Gipuzkoa y venden sus productos a otras empresas.
9. **Grupo 9** (4%). Utilizan casi siempre el euskera en todas sus actividades, 8,6 en el uso global (8,5 en el oral interno, 9,3 en el oral externo, 9,5 en el escrito interno y 9,3 en el externo escrito).
Las dos terceras partes pertenecen al sector servicios (casi la mitad al sector de la enseñanza) y la tercera parte restante al sector industrial.
La gran mayoría son empresas de 100 a 250 empleados situadas en las zonas 2ª y 3ª (20-80% de euskaldunes) de Gipuzkoa, de capital vasco y venden sus productos o servicios en el País Vasco, principalmente al consumidor final.

La correspondencia entre la tipología y la variable de uso global del euskera analizada en el anterior capítulo es muy buena: no utilizan nunca el euskera el grupo 1 y la mitad del 2; utilizan más el castellano la otra mitad del grupo 2, el 3,

gran parte del 4 y la mitad del 5; utilizan ambos idiomas por igual el resto de los grupos 4 y 5 y los grupos 6 y 7; y utilizan más el euskera los grupos 8 y 9.

TIPOLOGÍA SEGÚN EL USO EN LOS DIFERENTES TIPOS DE COMUNICACIÓN

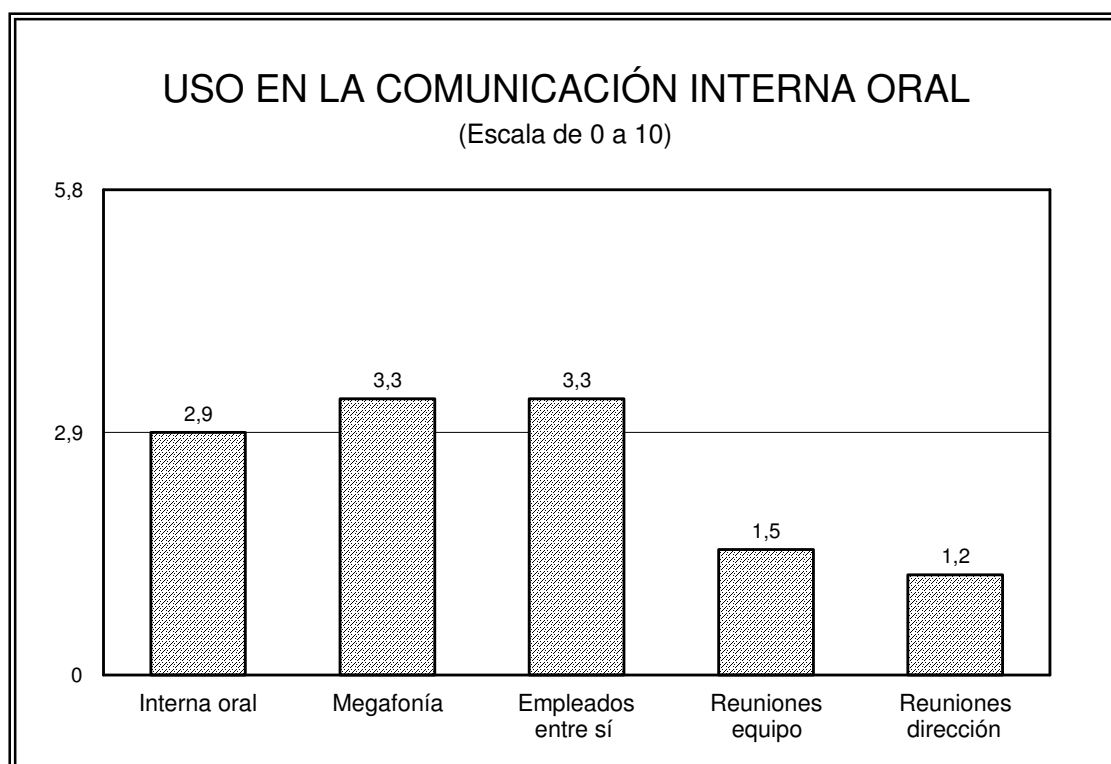
% Verticales	TOTAL	Gr. 1	Gr. 2	Gr. 3	Gr. 4	Gr. 5	Gr. 6	Gr. 7	Gr. 8	Gr. 9
Porcentaje sobre el total	100%	33%	6%	4%	18%	13%	10%	8%	4%	4%
Uso global medio	2,9	0,4	2,6	3,9	2,3	3,6	5,4	4,5	7,1	8,6
<i>Sector de actividad:</i>										
Industria	56%	55%	27%	25%	76%	53%	24%	86%	94%	35%
Construcción	6%	10%	4%	0%	7%	2%	0%	9%	0%	0%
Servicios a empresas	13%	17%	12%	15%	10%	21%	16%	0%	0%	5%
Transportes - Comunicaciones	4%	3%	15%	10%	1%	2%	9%	0%	0%	0%
Comercio - Hostelería	7%	6%	15%	5%	5%	9%	13%	3%	6%	5%
Otras de servicios	3%	4%	4%	5%	0%	2%	11%	0%	0%	5%
Finanzas - Seguros	3%	1%	15%	10%	1%	3%	7%	0%	0%	5%
Enseñanza - Sanidad	8%	3%	8%	30%	0%	9%	20%	3%	0%	45%
Enseñanza	4%	0%	4%	15%	0%	3%	11%	0%	0%	40%
Sanidad	4%	3%	4%	15%	0%	5%	9%	3%	0%	5%
<i>Tamaño:</i>										
100 a 250 empleados	67%	76%	42%	35%	61%	59%	64%	86%	56%	85%
251 a 500 empleados	20%	15%	23%	25%	28%	24%	16%	11%	39%	0%
Más de 500 empleados	14%	9%	35%	40%	11%	17%	20%	3%	6%	15%
<i>Territorio:</i>										
Gipuzkoa	32%	9%	19%	25%	35%	59%	51%	37%	61%	75%
Bizkaia	55%	66%	69%	60%	55%	34%	47%	63%	39%	20%
Araba	13%	26%	12%	15%	10%	7%	2%	0%	0%	5%
<i>Zona sociolingüística:</i>										
1ª zona	6%	0%	0%	0%	0%	10%	2%	31%	50%	5%
2ª zona	32%	13%	15%	25%	49%	43%	36%	49%	50%	50%
3ª zona	21%	16%	27%	10%	25%	29%	31%	6%	0%	35%
4ª zona	41%	71%	58%	65%	25%	17%	31%	14%	0%	10%
<i>Destinatario producto/servicio:</i>										
Consumidor final	34%	29%	50%	70%	22%	33%	56%	23%	28%	55%
Ambos	7%	9%	8%	5%	6%	9%	11%	3%	0%	10%
Otra empresa	58%	62%	42%	25%	72%	59%	33%	74%	72%	35%
<i>Mercado geográfico:</i>										
País Vasco	29%	22%	62%	75%	14%	24%	53%	14%	11%	50%
Ambos	14%	19%	4%	10%	10%	14%	7%	20%	28%	5%
Fuera del País Vasco	37%	44%	23%	10%	46%	38%	9%	54%	39%	10%
Ns/Nc	21%	15%	12%	5%	30%	24%	31%	11%	22%	35%
<i>Origen del capital:</i>										
País Vasco	47%	36%	62%	90%	33%	48%	64%	51%	46%	65%
Ambos	5%	7%	8%	0%	6%	5%	0%	0%	17%	0%
Fuera del País Vasco	19%	25%	8%	0%	24%	16%	9%	29%	6%	15%
Ns/Nc	29%	32%	23%	10%	37%	31%	27%	20%	22%	20%

USO DEL EUSKERA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA ORAL.

Ya se ha visto en el apartado anterior que el uso del euskera en la comunicación interna oral coincide en gran medida con el uso global en el conjunto de las actividades de la empresa.

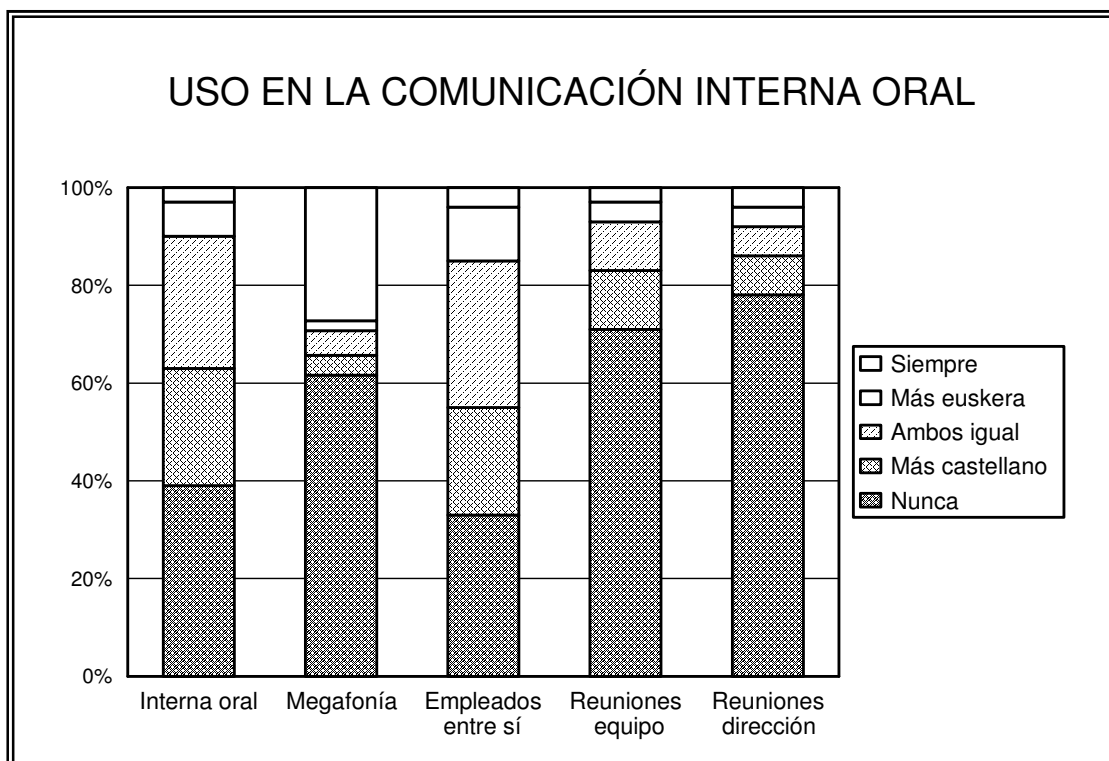
La puntuación media obtenida en la escala de 0 a 10 es de 2,9 puntos, pero esta puntuación varía considerablemente en función de los diferentes ámbitos o actividades considerados:

- Es ligeramente superior en el uso del euskera en los mensajes de megafonía, 3,3 puntos, y en el de los empleados al comunicarse entre sí, 3,3.
- Y considerablemente menor en el uso en las reuniones de equipo, 1,5 puntos, y en las reuniones de dirección, 1,2.



Esas puntuaciones medias se corresponden con que el 39% de las empresas no utilizan nunca o casi nunca el euskera en la comunicación interna oral y el 10% lo utilizan más que el castellano. Y por ámbitos o actividades:

- El 61% de las empresas no utilizan nunca el euskera en los mensajes de megafonía y el 29% lo utilizan más que el castellano.
- En el 33% no lo utilizan nunca los empleados entre sí y en el 15% más que el castellano.
- El 71% no lo utilizan nunca en las reuniones de equipo y el 7% más que el castellano.
- El 78% nunca en las reuniones de dirección y el 8% más que el castellano.



USO DEL EUSKERA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA ORAL

% Verticales	INTERNA ORAL	Megafonía	Empleados entre sí	Reuniones equipo	Reuniones dirección
Siempre en euskera	3%	27%	4%	3%	4%
Más en euskera	7%	2%	11%	4%	4%
Igual en ambos idiomas	27%	5%	30%	10%	6%
Más en castellano	24%	4%	22%	12%	8%
Nunca en euskera	39%	61%	33%	71%	78%

El uso del euskera en la comunicación interna oral varía de forma importante de unos colectivos de empresas a otros y, en general, se mantienen las tendencias descritas al analizar el uso global del euskera.

- Por sectores, el uso es muy superior a la media en las empresas de enseñanza – sanidad (4,4) (6,3 en las de enseñanza y 2,5 en las de sanidad) y muy inferior en las de transportes – comunicaciones (1,9), servicios a otras empresas (1,8) y construcción (1,6)
- Apenas hay diferencias en el uso en función del tamaño de las empresas.
- Las mayores diferencias se dan por territorio: Gipuzkoa (4,6), Bizkaia (2,3) y Araba (1,2), y zona sociolingüística: 1ª zona (6,8), 2ª zona (4,0), 3ª zona (2,9) y 4ª zona (1,3).
- Y apenas hay diferencias en función del destinatario final de los productos o servicios y el mercado geográfico, aunque sí en función del origen del capital, siendo algo mayor en las empresas de capital vasco (3,2) que en las que tienen capital foráneo (2,5).

Y en lo que respecta a los diferentes ámbitos o actividades considerados en la comunicación interna oral, se repiten las tendencias descritas, con alguna excepción en el uso del euskera en los mensajes de megafonía, que experimenta un aumento muy superior a la media en las empresas de finanzas – seguros (5,0) y transportes – comunicaciones (4,1), las de más de 500 empleados (5,4) y las de capital vasco (4,4).

USO DEL EUSKERA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA ORAL (Escala de 0 a 10)

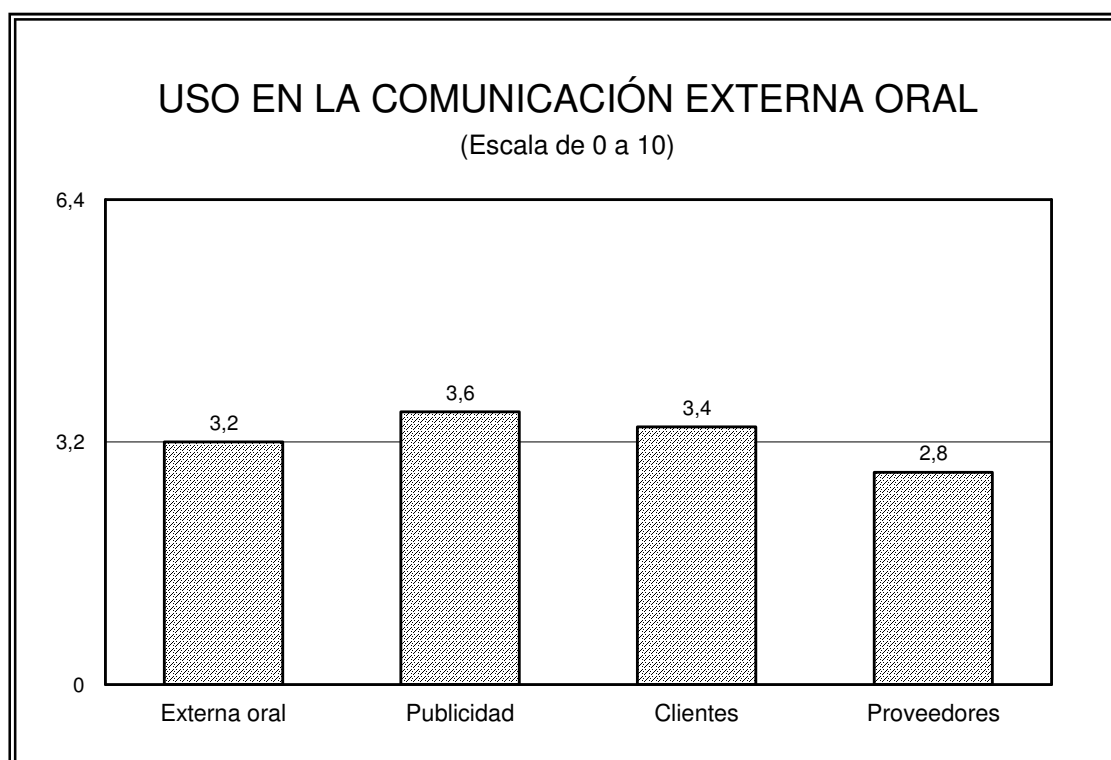
<i>Medias</i>	<i>INTERNA ORAL</i>	<i>Megafonía</i>	<i>Empleados entre sí</i>	<i>Reuniones equipo</i>	<i>Reuniones dirección</i>
<i>Sector de actividad:</i>					
Enseñanza - Sanidad	4,4	5,6	4,8	3,4	2,9
Enseñanza	6,3	8,8	6,6	5,6	4,6
Sanidad	2,5	2,5	2,9	1,1	1,2
Industria	3,1	3,2	3,6	1,6	1,2
Finanzas - Seguros	2,9	5,0	3,1	1,6	1,0
Comercio - Hostelería	2,8	3,2	3,4	1,1	1,0
Otras de servicios	2,5	3,3	2,7	0,9	0,7
Transportes - Comunicaciones	1,9	4,1	2,1	0,6	0,4
Servicios a empresas	1,8	2,5	2,2	1,0	0,8
Construcción	1,6	1,4	1,9	0,3	0,3
<i>Tamaño:</i>					
100 - 250 empleados	2,8	2,7	3,2	1,4	1,2
251 - 500 empleados	3,1	3,0	3,6	1,7	1,3
Más de 500 empleados	2,8	5,4	3,2	1,5	1,0
<i>Territorio:</i>					
Gipuzkoa	4,6	5,4	5,0	2,8	2,5
Bizkaia	2,3	2,5	2,8	1,0	0,5
Araba	1,2	0,3	1,4	0,3	0,6
<i>Zona sociolingüística:</i>					
1ª zona	6,8	7,6	7,1	5,4	3,5
2ª zona	4,0	4,8	4,6	2,0	1,5
3ª zona	2,9	3,9	3,4	1,5	1,3
4ª zona	1,3	0,9	1,6	0,5	0,5
<i>Destinatario producto/servicio:</i>					
Consumidor final	3,1	3,5	3,5	1,8	1,4
Otra empresa	2,8	3,2	3,2	1,3	1,1
<i>Mercado geográfico:</i>					
País Vasco	2,8	3,3	3,2	1,8	1,4
Resto	2,7	2,8	3,1	1,2	1,0
<i>Origen del capital:</i>					
Vasco	3,2	4,4	3,5	1,9	1,5
Foráneo	2,5	2,0	3,0	1,2	0,9

USO DEL EUSKERA EN LA COMUNICACIÓN EXTERNA ORAL.

El uso del euskera en la comunicación externa oral, 3,2 puntos, es algo mayor que el uso global en el conjunto de las actividades de la empresa, que es de 2,9 puntos. Ahora bien, tal como se ha explicado al inicio del capítulo, debido a los problemas surgidos al recoger la información referente a este apartado, el uso en la comunicación externa oral probablemente esté ligeramente sobrestimado, en concreto en algunas de las empresas que lo utilizan habitualmente.

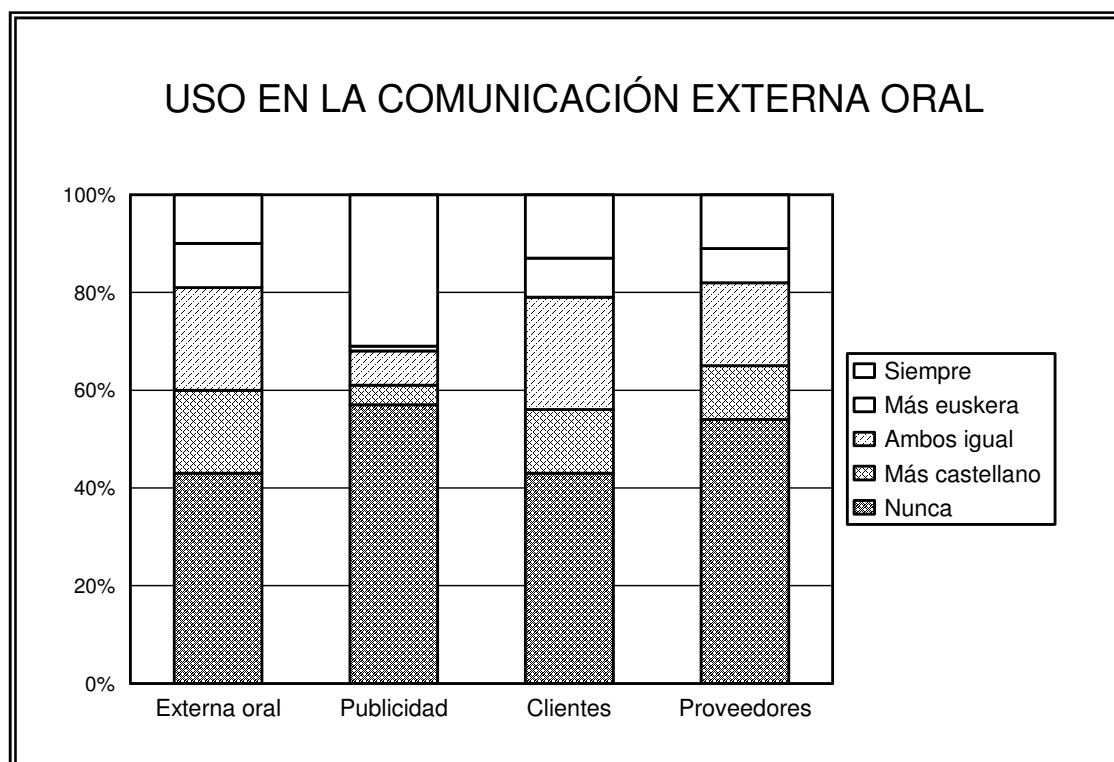
El uso del euskera varía en función de las diferentes actividades externas consideradas, siendo:

- Ligeramente superior en la publicidad, 3,6 puntos, y en la atención directa al cliente, 3,4.
- Y ligeramente inferior en la relación con los proveedores, 2,8 puntos.



Las puntuaciones medias se corresponden con que el 43% de las empresas no utilizan nunca o casi nunca el euskera en la comunicación externa oral y el 19% lo utilizan más que el castellano. Y por actividades:

- El 57% de las empresas no utilizan nunca el euskera en la publicidad y el 32% lo utilizan más que el castellano.
- El 43% no lo utilizan nunca con los clientes y el 21% más que el castellano.
- El 54% no lo utilizan nunca con los proveedores y el 18% más que el castellano.



USO DEL EUSKERA EN LA COMUNICACIÓN EXTERNA ORAL

<i>% Verticales</i>	<i>EXTERNA ORAL</i>	<i>Publicidad</i>	<i>Clientes</i>	<i>Proveedores</i>
Siempre en euskera	10%	31%	13%	11%
Más en euskera	9%	1%	8%	7%
Igual en ambos idiomas	21%	7%	23%	17%
Más en castellano	17%	4%	13%	11%
Nunca en euskera	43%	57%	43%	54%

El uso del euskera en la comunicación externa oral también varía de forma importante de unos colectivos de empresas a otros y, en general, se mantienen las tendencias descritas hasta ahora al analizar los diferentes usos.

- Es muy superior a la media en las empresas de enseñanza – sanidad (6,0) (7,6 en enseñanza y 4,4 en sanidad), finanzas – seguros (4,5), otras de servicios (4,5) y comercio – hostelería (4,2) y claramente inferior en las de la construcción (2,0).
- Aumenta ligeramente con el tamaño de las empresas, 3,0 en las de 100 a 250 empleados, 3,4 en las de 251 a 500 y 3,8 en las de más de 500.
- Las mayores diferencias se dan por territorio: Gipuzkoa (4,4), Bizkaia (3,0) y Araba (1,0), y zona sociolingüística: 1ª (5,1), 2ª (4,1), 3ª (3,6) y 4ª (2,1).
- Y es considerablemente mayor en las empresas que venden en el País Vasco (4,4), al consumidor final (4,1) y tienen capital vasco (4,0) que en las empresas que venden fuera (2,4), a otras empresas (2,6) y tienen capital foráneo (2,6).

Y en lo que respecta a las diferentes actividades, se repiten las tendencias descritas, aunque en el caso de la publicidad se dan algunas particularidades. En concreto, el uso es particularmente alto en las empresas de enseñanza – sanidad (7,7), finanzas – seguros (7,1), otras de servicios (6,9), comercio – hostelería (5,4) y transportes – comunicaciones (5,4), las de más de 500 empleados (5,7) y las que venden en el País Vasco (5,6) y al consumidor final (5,2). Por el contrario, es claramente inferior a la media en las empresas industriales (2,6) y de la construcción (1,8), las de 100 a 250 empleados (2,9), las de la 1ª zona sociolingüística (2,8) y las que venden fuera del País Vasco (2,0) y a otras empresas (2,5).

USO DEL EUSKERA EN LA COMUNICACIÓN EXTERNA ORAL (Escala de 0 a 10)

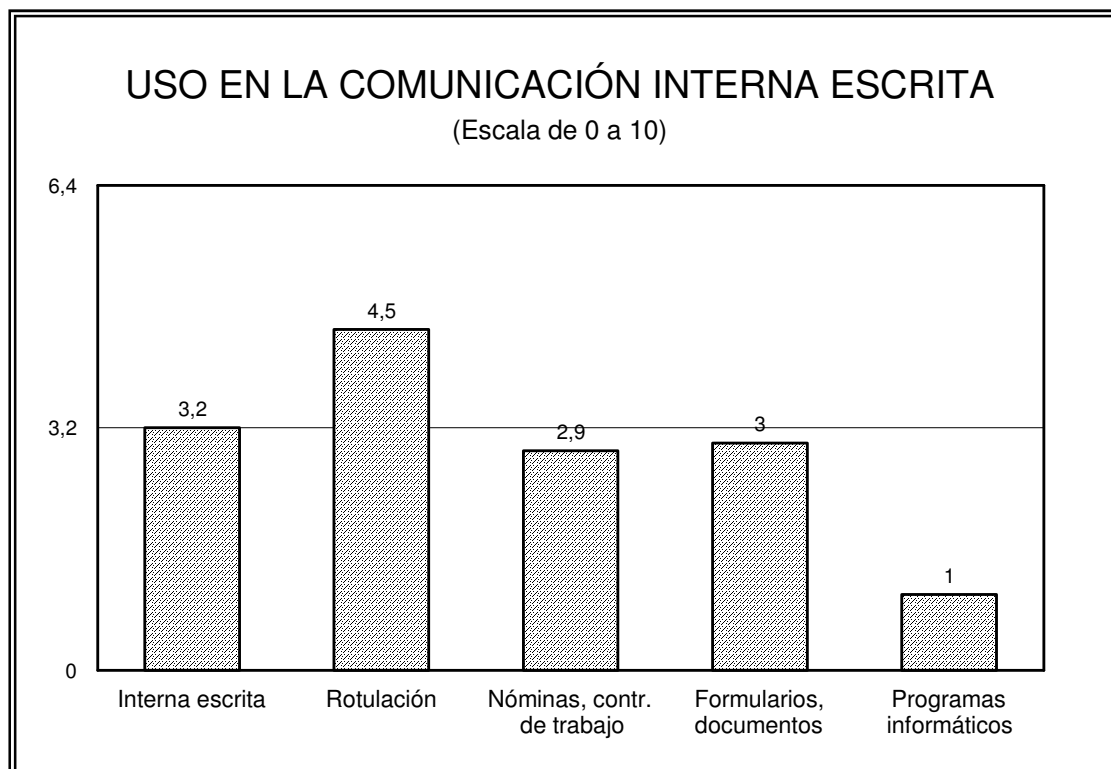
<i>Medias</i>	<i>EXTERNA ORAL</i>	<i>Publicidad</i>	<i>Clientes</i>	<i>Proveedo- res</i>
<i>Sector de actividad:</i>				
Enseñanza - Sanidad	6,0	7,7	6,3	4,6
Enseñanza	7,6	9,9	8,1	5,6
Sanidad	4,4	4,9	4,5	3,3
Otras de servicios	4,5	6,9	4,7	3,8
Finanzas - Seguros	4,5	7,1	4,8	2,6
Comercio - Hostelería	4,2	5,4	4,7	3,0
Transportes - Comunicaciones	3,2	5,4	3,6	2,4
Industria	2,8	2,6	2,9	2,7
Servicios a empresas	2,6	3,6	2,8	2,1
Construcción	2,0	1,8	2,0	2,0
<i>Tamaño:</i>				
100 - 250 empleados	3,0	2,9	3,2	2,7
251 - 500 empleados	3,4	4,2	3,6	2,8
Más de 500 empleados	3,8	5,7	4,2	3,0
<i>Territorio:</i>				
Gipuzkoa	4,4	5,0	4,5	3,9
Bizkaia	3,0	3,3	3,3	2,6
Araba	1,0	1,7	1,2	0,7
<i>Zona sociolingüística:</i>				
1ª zona	5,1	2,8	5,0	5,4
2ª zona	4,1	4,2	4,2	3,8
3ª zona	3,6	4,5	3,8	2,7
4ª zona	2,1	3,0	2,3	1,5
<i>Destinatario producto/servicio:</i>				
Consumidor final	4,1	5,2	4,2	3,2
Otra empresa	2,6	2,5	2,8	2,5
<i>Mercado geográfico:</i>				
País Vasco	4,4	5,6	4,7	3,5
Resto	2,4	2,0	2,5	2,3
<i>Origen del capital:</i>				
Vasco	4,0	4,4	4,1	3,4
Foráneo	2,6	2,4	3,0	2,4

USO DEL EUSKERA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA ESCRITA.

Como ya se ha indicado, al evaluar el uso en la comunicación escrita no se ha considerado excluyente el uso del euskera y el del castellano, es decir que la comunicación puede ser bilingüe, en cuyo caso se está utilizando el euskera, aun cuando también se esté utilizando el castellano.

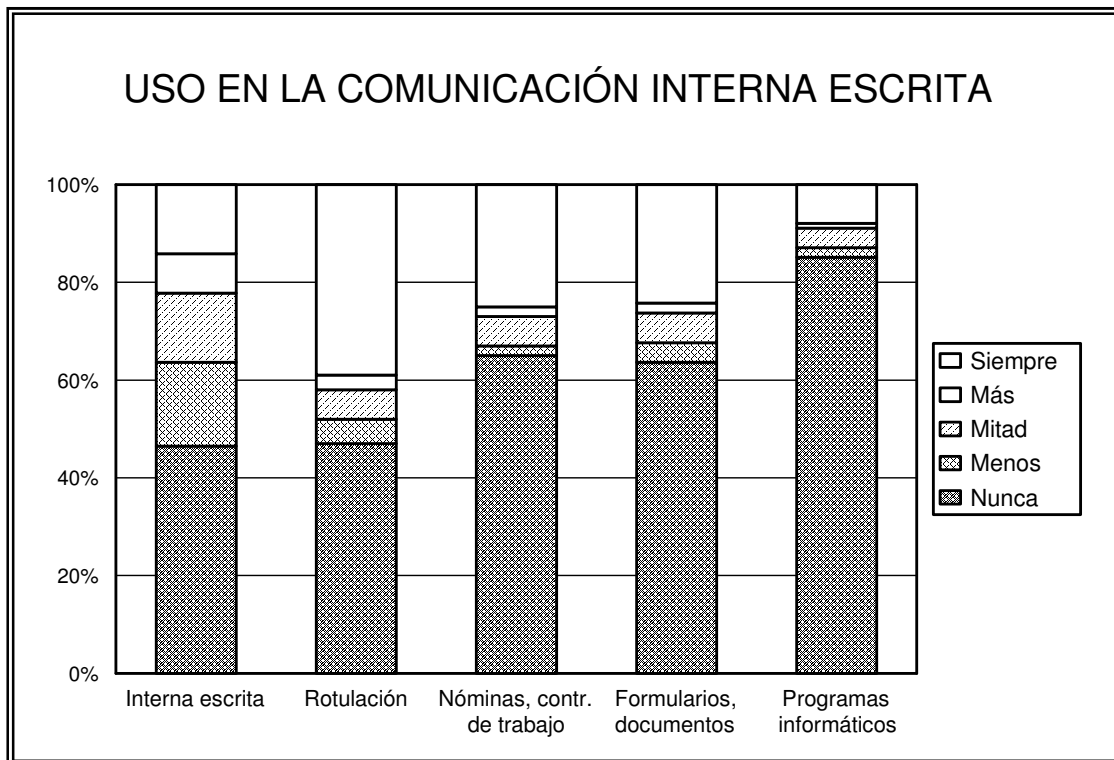
El uso del euskera en la comunicación interna escrita, 3,2 puntos, es algo mayor que el uso global en la empresa, que es de 2,9 puntos, y varía de forma importante en función de los diferentes ámbitos o actividades considerados:

- Es mucho mayor en la rotulación interna, 4,5 puntos.
- Ligeramente menor en lo que respecta a las nóminas y contratos de trabajo, 2,9 puntos, y los formularios y documentos internos, 3,0.
- Y mucho menor en los programas informáticos y bases de datos, 1,0 puntos.



En porcentajes, el 46% de las empresas no utilizan nunca o casi nunca el euskera en la comunicación interna escrita y el 22% lo utilizan en más de la mitad de los casos (solo o junto con el castellano). Y por actividades:

- El 47% de las empresas no utilizan nunca el euskera en la rotulación interna y el 42% lo utilizan casi siempre.
- El 65% no lo utilizan nunca en las nóminas y contratos de trabajo y el 27% casi siempre.
- El 63% no lo utilizan nunca en los formularios y documentos internos y el 26% casi siempre.
- El 86% no lo utilizan nunca en los programas informáticos y el 9% casi siempre.



USO DEL EUSKERA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA ESCRITA

% Verticales	INTERNA ESCRITA	Rotulación	Nóminas, contratos	Formularios, documentos	Programas informáticos
Siempre	14%	39%	25%	24%	8%
En más de la mitad	8%	3%	2%	2%	1%
En la mitad de los casos	14%	6%	6%	6%	4%
En menos de la mitad	17%	5%	2%	4%	2%
Nunca	46%	47%	65%	63%	86%

El uso del euskera en la comunicación interna escrita también varía de forma importante de unos colectivos de empresas a otros y, en general, se mantienen las tendencias descritas hasta ahora al analizar los diferentes usos.

- Es muy superior a la media en las empresas de enseñanza – sanidad (6,8) (8,3 en enseñanza y 5,3 en sanidad), finanzas – seguros (4,5), transportes – comunicaciones (4,3) y otras de servicios (3,9), y casi nulo en las de la construcción (0,9).
- Aumenta con el tamaño de las empresas, 2,7 en las de 100 a 250 empleados, 3,8 en las de 251 a 500 y 4,3 en las de más de 500.
- Las mayores diferencias se dan por territorio: Gipuzkoa (4,8), Bizkaia (2,5) y Araba (2,1), y zona sociolingüística: 1ª (5,3), 2ª (3,8), 3ª (3,3) y 4ª (2,3).
- Y es considerablemente mayor en las empresas que venden en el País Vasco (4,3), al consumidor final (3,8) y tienen capital vasco (3,8) que en las empresas que venden fuera (2,5), a otras empresas (2,8) y tienen capital foráneo (2,2).

Y en lo que respecta a los diferentes ámbitos o actividades, se repiten las tendencias descritas. Únicamente resaltar que el uso del euskera en las nóminas y contratos de trabajo es especialmente bajo en las empresas de Bizkaia (1,9), inferior incluso al de las empresas de Alava (2,2).

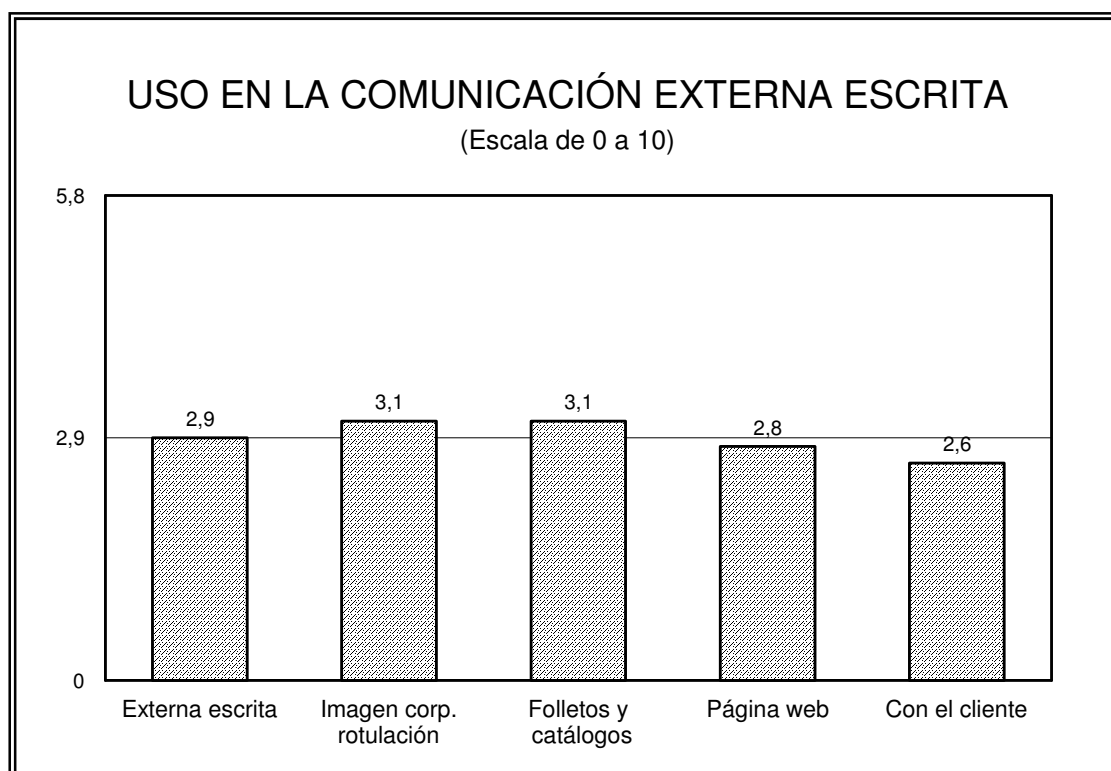
USO DEL EUSKERA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA ESCRITA (Escala de 0 a 10)

<i>Medias</i>	<i>INTERNA ESCRITA</i>	<i>Rotulación</i>	<i>Nóminas, contratos</i>	<i>Formularios, documentos</i>	<i>Programas informáticos</i>
<i>Sector de actividad:</i>					
Enseñanza - Sanidad	6,8	8,3	6,2	6,6	2,5
Enseñanza	8,3	9,5	7,3	8,4	3,8
Sanidad	5,3	7,1	5,0	4,8	1,2
Finanzas - Seguros	4,5	6,4	3,8	4,7	2,6
Transportes - Comunicaciones	4,3	5,9	3,0	4,6	1,3
Otras de servicios	3,9	5,7	3,5	3,6	1,9
Comercio - Hostelería	2,9	5,7	2,4	2,6	0,7
Industria	2,9	4,0	2,8	2,7	0,9
Servicios a empresas	2,6	4,3	2,4	2,1	0,9
Construcción	0,9	1,3	0,8	0,8	0,0
<i>Tamaño:</i>					
100 - 250 empleados	2,7	3,9	2,5	2,5	0,7
251 - 500 empleados	3,8	5,4	3,6	3,4	1,6
Más de 500 empleados	4,3	6,0	3,7	4,4	2,0
<i>Territorio:</i>					
Gipuzkoa	4,8	5,8	4,9	4,5	1,9
Bizkaia	2,5	4,0	1,9	2,4	0,7
Araba	2,1	3,5	2,2	1,5	0,4
<i>Zona sociolingüística:</i>					
1ª zona	5,3	7,2	4,3	5,4	1,8
2ª zona	3,8	5,1	3,8	3,5	1,4
3ª zona	3,3	4,8	3,0	3,2	0,8
4ª zona	2,3	3,5	2,0	2,1	0,8
<i>Destinatario producto/servicio:</i>					
Consumidor final	3,8	5,6	3,4	3,7	1,3
Otra empresa	2,8	3,9	2,6	2,6	0,8
<i>Mercado geográfico:</i>					
País Vasco	4,3	6,1	3,7	3,9	1,8
Resto	2,5	3,9	2,4	2,2	0,7
<i>Origen del capital:</i>					
Vasco	3,8	5,1	3,5	3,8	1,4
Foráneo	2,2	3,7	2,0	1,9	0,6

USO DEL EUSKERA EN LA COMUNICACIÓN EXTERNA ESCRITA.

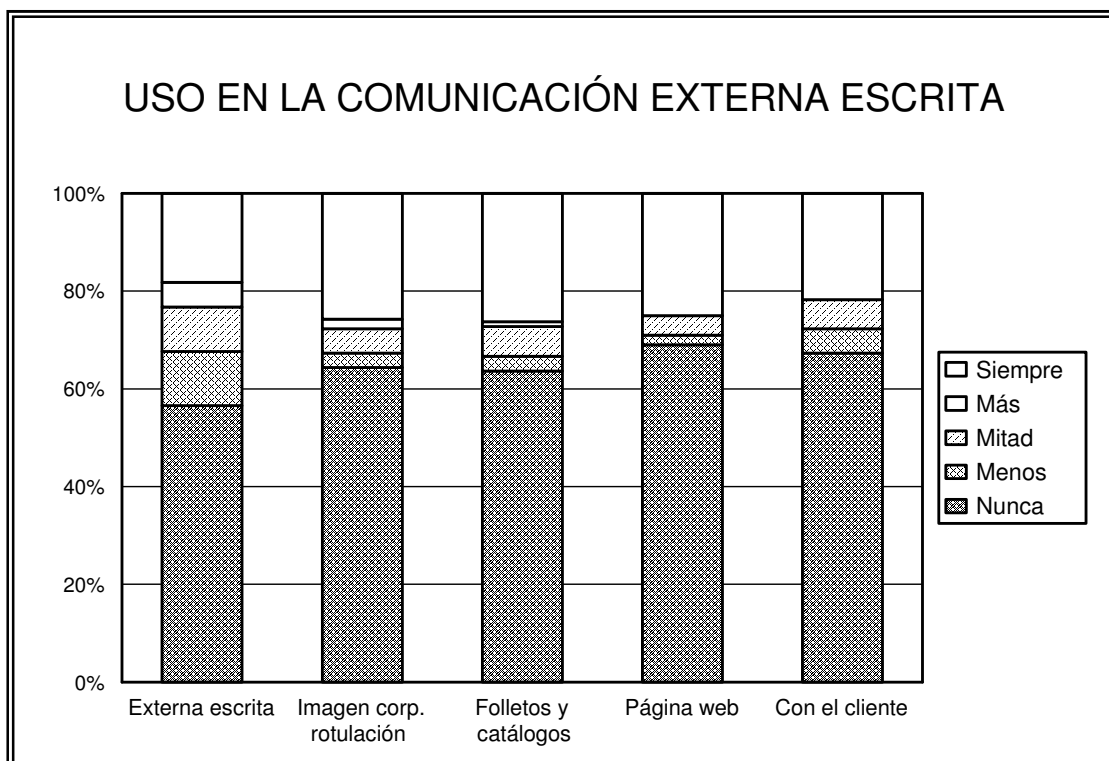
El uso del euskera en la comunicación externa escrita, 2,9 puntos, es igual al uso global en la empresa y apenas varía en función de los diferentes ámbitos o actividades considerados:

- 3,1 puntos en la imagen corporativa y la rotulación externa.
- 3,1 en los folletos y catálogos.
- 2,8 en la página web
- 2,6 en la comunicación escrita con el cliente.



En porcentajes, el 56% de las empresas no utilizan nunca o casi nunca el euskera en la comunicación externa escrita y el 23% lo utilizan en más de la mitad de los casos (solo o junto con el castellano). Y por actividades:

- El 65% de las empresas no utilizan nunca el euskera en la imagen corporativa y la rotulación externa y el 28% lo utilizan casi siempre.
- El 63% no lo utilizan nunca en los folletos y catálogos y el 27% casi siempre.
- El 69% no lo utilizan nunca en la página web y el 25% siempre.
- El 68% no lo utilizan nunca en la comunicación escrita con el cliente y el 22% siempre.



USO DEL EUSKERA EN LA COMUNICACIÓN EXTERNA ESCRITA

% Verticales	EXTERNA ESCRITA	Imag. corp. rotulación	Folletos, catálogos	Página web	Con el cliente
Siempre	18%	26%	26%	25%	22%
En menos de la mitad	5%	2%	1%	0%	0%
En la mitad de los casos	9%	5%	6%	4%	6%
En más de la mitad	11%	3%	3%	2%	5%
Nunca	56%	65%	63%	69%	68%

Por colectivos, las variaciones en el uso son importantes y, en general, se mantienen las tendencias descritas hasta ahora al analizar los diferentes usos.

- Es muy superior a la media en las empresas del sector servicios: enseñanza – sanidad (7,4) (9,5 en enseñanza y 5,3 en sanidad), finanzas – seguros (6,7), otras de servicios (5,5), transportes – comunicaciones (5,3) y comercio – hostelería (4,6), y muy inferior a la media en las empresas del sector industrial (1,7) y en las de la construcción (0,6).
- Aumenta de forma importante con el tamaño de las empresas, 2,3 en las de 100 a 250 empleados, 3,5 en las de 251 a 500 y 4,9 en las de más de 500.
- Hay diferencias importantes por territorio: Gipuzkoa (4,3), Bizkaia (2,5) y Araba (1,5), pero no tanto por zona sociolingüística, las empresas que más lo usan son las de la 3ª zona (3,9) y las que menos las de la 1ª (2,3) y la 4ª (5,1).
- Y es considerablemente mayor en las empresas que venden en el País Vasco (5,2), al consumidor final (4,6) y tienen capital vasco (4,1) que en las empresas que venden fuera (1,2), a otras empresas (1,9) y tienen capital foráneo (1,3).

Es llamativa la escasa incidencia que tiene en el uso escrito externo la zona sociolingüística y ellos es debido a que la mayoría de las empresas ubicadas en zonas euskaldunes son del sector industrial (venden fuera del País Vasco).

Y en los diferentes ámbitos o actividades, se repiten las tendencias descritas, si bien en la relación con el cliente son las empresas de finanzas – seguros las que más utilizan el euskera (7,1), por delante de las de enseñanza – sanidad.

USO DEL EUSKERA EN LA COMUNICACIÓN EXTERNA ESCRITA (Escala de 0 a 10)

<i>Medias</i>	<i>EXTERNA ESCRITA</i>	<i>Imag. corp. rotulación</i>	<i>Folletos, catálogos</i>	<i>Página web</i>	<i>Con el cliente</i>
<i>Sector de actividad:</i>					
Enseñanza - Sanidad	7,4	8,1	7,9	9,0	7,0
Enseñanza	9,5	10,0	9,4	10,0	9,0
Sanidad	5,3	6,0	5,7	6,8	4,9
Finanzas - Seguros	6,7	6,7	6,7	5,7	7,1
Otras de servicios	5,5	6,0	6,4	5,5	4,4
Transportes - Comunicaciones	5,3	5,5	5,8	5,9	4,3
Comercio - Hostelería	4,6	4,1	5,4	3,5	4,3
Servicios a empresas	3,2	3,2	3,4	3,2	2,9
Industria	1,7	1,9	1,8	1,5	1,4
Construcción	0,6	0,1	0,6	0,7	1,0
<i>Tamaño:</i>					
100 - 250 empleados	2,3	2,4	2,3	2,2	2,0
251 - 500 empleados	3,5	3,4	3,9	2,9	3,2
Más de 500 empleados	4,9	5,3	5,3	5,1	4,4
<i>Territorio:</i>					
Gipuzkoa	4,3	4,4	4,5	3,3	4,0
Bizkaia	2,5	2,7	2,8	2,6	2,1
Araba	1,5	1,6	1,4	1,9	1,3
<i>Zona sociolingüística:</i>					
1ª zona	2,3	3,0	3,0	1,9	2,1
2ª zona	3,2	3,4	3,4	2,7	2,7
3ª zona	3,9	4,0	3,9	3,5	3,7
4ª zona	2,3	2,4	2,6	2,6	2,1
<i>Destinatario producto/servicio:</i>					
Consumidor final	4,6	4,7	4,9	4,2	4,3
Otra empresa	1,9	2,0	2,1	1,9	1,5
<i>Mercado geográfico:</i>					
País Vasco	5,2	5,2	5,7	5,5	4,8
Resto	1,2	1,6	1,2	1,1	1,0
<i>Origen del capital:</i>					
Vasco	4,1	4,4	4,4	4,3	3,4
Foráneo	1,3	1,2	1,5	0,5	1,4

USO DEL EUSKERA EN LOS CURSOS INTERNOS DE FORMACIÓN.

Al finalizar este apartado del uso del euskera en los diferentes tipos de comunicación se preguntó a las personas encuestadas por el uso en los cursos internos de formación.

El uso del euskera en los cursos internos de formación es muy pequeño, 1,0 puntos de media en la escala de 0 a 10, ya que el 83% de las empresas no lo utilizan nunca, el 4% en menos de la mitad de los cursos, el 7% en la mitad de los cursos y el 6% en más de la mitad de los cursos.

Son las empresas de la enseñanza las que utilizan el euskera en los cursos internos de forma más significativa: el 35% realizan casi todos los cursos en euskera, el 18% la mitad de los cursos y el 12% menos de la mitad.

En los demás sectores cabe destacar que:

- En las empresas industriales, el 7% realizan más de la mitad de sus cursos en euskera y el 8% la mitad.
- En las de finanzas – seguros, el 13% realizan la mitad de sus cursos en euskera.

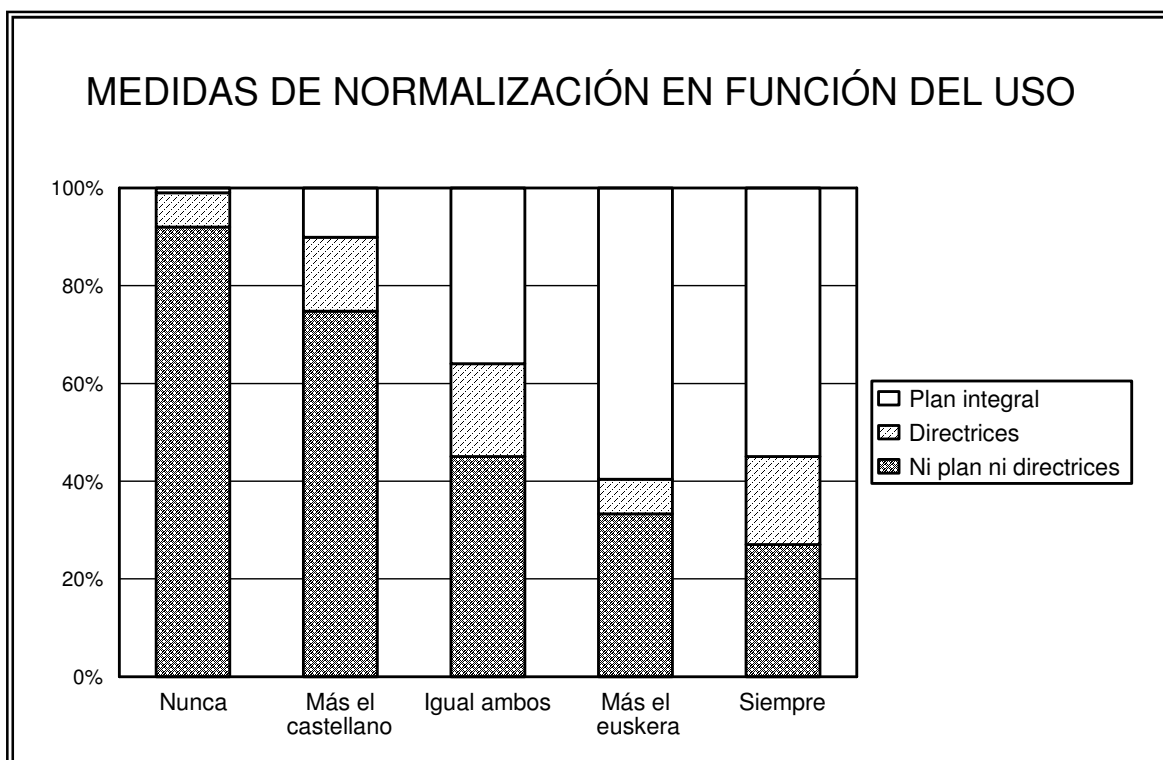
4.- MEDIDAS DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA.

En el 18% de las grandes empresas de la C.A.V. existe un plan integral de normalización del uso del euskera. Además, en el 13% existen directrices sobre el uso del euskera en aspectos concretos, principalmente en la rotulación y en menor proporción en los comunicados, formularios o documentos internos, en la atención al público y en los catálogos.

Por tanto, de acuerdo con lo manifestado por las personas entrevistadas, en aproximadamente la tercera parte de las empresas, el 31%, existen planes o directrices sobre el uso del euskera.

La existencia de un plan integral de uso del euskera no es condición necesaria, tampoco suficiente, para que se utilice de forma mayoritaria el euskera, aunque lógicamente existe relación entre planes y uso. Así, existe plan en el 1% de las empresas que no utilizan casi nunca el euskera, el 10% de las que utilizan más el castellano, el 36% de las que utilizan ambos idiomas por igual, el 59% de las que utilizan más el euskera y el 55% de las que utilizan siempre el euskera.

Por su parte, la existencia de directrices concretas es independiente del uso desde el punto de vista cuantitativo, pero no desde el punto cualitativo, pues en las empresas que lo utilizan poco se centran casi exclusivamente en la rotulación, mientras que en las que lo utilizan de forma mayoritaria se centran en la documentación, formularios, etc.



MEDIDAS DE NORMALIZACIÓN EN FUNCIÓN DEL USO DEL EUSKERA

% Verticales	TOTAL	Nunca	Más en castellano	Igual en ambos	Más en euskera	Siempre
Plan integral	18%	1%	10%	36%	59%	55%
Directrices concretas	13%	7%	15%	19%	7%	18%
Ni plan ni directrices	69%	92%	74%	45%	33%	27%

Con independencia de que dispongan o no de plan integral o de directrices concretas sobre el uso del euskera, en el 36% de las empresas se imparten o se subvencionan, en mayor o menor medida, cursos de euskera y el 20% recurren habitualmente a empresas externas para realizar traducciones al euskera.

Son las empresas de servicios las que en mayor proporción tienen planes o directrices de normalización del uso del euskera.

En lo que se refiere a planes, el 54% de las de enseñanza – sanidad (el 68% de las de enseñanza y el 39% de las de sanidad), el 33% de las de finanzas – seguros, el 29% de las de transportes – comunicaciones y el 27% de las de otros servicios.

Y en lo que respecta a directrices concretas, el 27% de las empresas de otros servicios, el 24% de las de transportes – comunicaciones y el 22% de las de comercio – hostelería.

Además, la existencia de planes de normalización está muy ligada al tamaño de las empresas, pues lo poseen el 41% de las empresas de más de 500 empleados, el 21% de las de 251 a 500 y solamente el 12% de las de 100 a 250.

PLAN O DIRECTRICES SOBRE EL USO DEL EUSKERA

% Horizontales	Plan integral	Directrices concretas
<i>Sector de actividad:</i>		
Enseñanza - Sanidad	54%	14%
Enseñanza	68%	16%
Sanidad	39%	11%
Finanzas - Seguros	33%	13%
Transporte - Comunicaciones	29%	24%
Otras de servicios	27%	27%
Comercio - Hostelería	16%	22%
Industria	14%	11%
Servicios a empresas	13%	13%
Construcción	0%	4%
<i>Tamaño:</i>		
100 - 250 empleados	12%	12%
251 - 500 empleados	21%	16%
Más de 500 empleados	41%	11%

Por territorios, existe plan de normalización en el 30% de las empresas de Gipuzkoa y solamente en el 12% de las de Bizkaia y el 14% de las de Araba. Y por zonas sociolingüísticas las diferencias quizás son menores de las que cabría esperar, pues existe plan en el 18% de las de la 1ª, el 27% de las de la 2ª, el 19% de las de la 3ª y el 11% de las de la 4ª.

PLAN O DIRECTRICES SOBRE EL USO DEL EUSKERA

<i>% Horizontales</i>	<i>Plan integral</i>	<i>Directrices concretas</i>
<i>Territorio:</i>		
Gipuzkoa	30%	9%
Bizkaia	12%	13%
Araba	14%	19%
<i>Zona sociolingüística:</i>		
1ª zona	18%	18%
2ª zona	27%	11%
3ª zona	19%	16%
4ª zona	11%	12%

Por último, también existen diferencias en función del destinatario de los productos o servicios, el mercado geográfico y el origen del capital. La mayor diferencia se da en función del mercado geográfico, pues entre las empresas que venden principalmente en el País Vasco el 25% tienen plan de normalización y el 21% directrices concretas, mientras que entre las que venden mayoritariamente fuera el 13% tienen plan y otro 13% directrices.

PLAN O DIRECTRICES SOBRE EL USO DEL EUSKERA

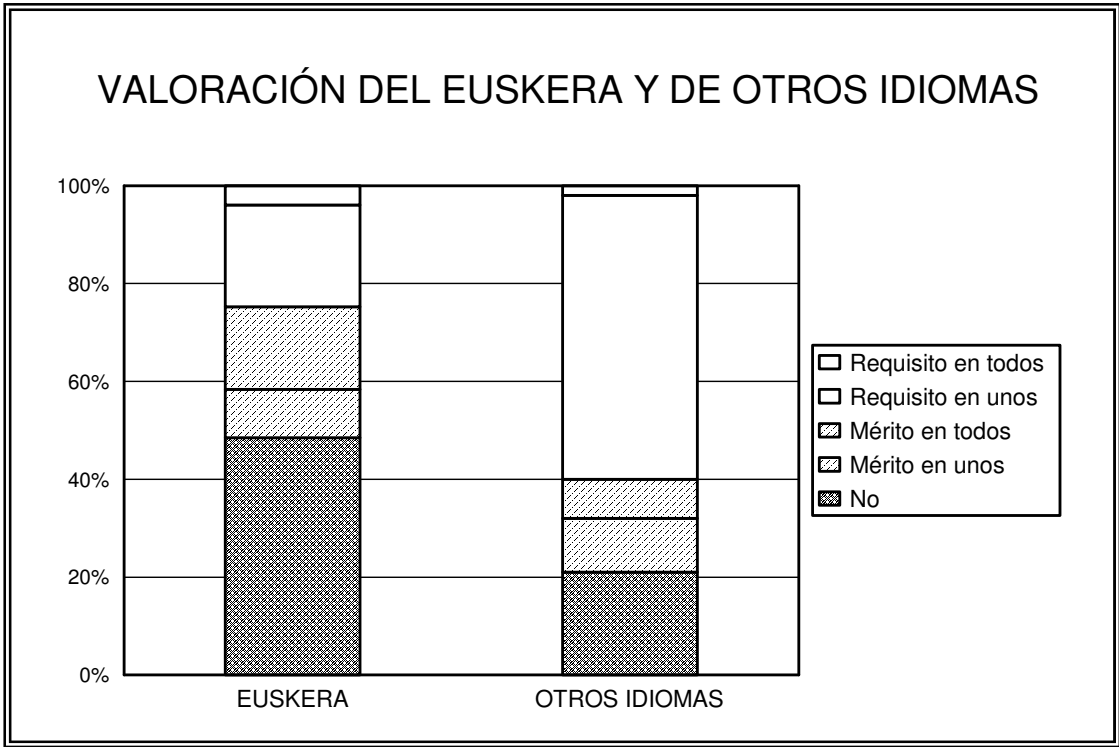
<i>% Horizontales</i>	<i>Plan integral</i>	<i>Directrices concretas</i>
<i>Destinatario producto/servicio</i>		
Consumidor final	20%	15%
Otra empresa	16%	11%
<i>Mercado geográfico:</i>		
País Vasco	25%	21%
Resto	13%	13%
<i>Origen del capital:</i>		
Vasco	23%	13%
Foráneo	8%	18%

VALORACIÓN DEL EUSKERA AL SELECCIONAR AL PERSONAL.

En la mitad de las empresas, el 49%, no se tienen en cuenta el conocimiento del euskera a la hora de seleccionar al personal. En la cuarta parte, el 27%, se tiene en cuenta como mérito (en el 10% en algunos puestos y en el 17% en todos) y en la cuarta parte restante, el 25%, se considera como requisito (en el 21% en algunos puestos y en el 4% en todos).

La importancia que se asigna al conocimiento del euskera contrasta con la que se asigna al conocimiento de otros idiomas, pues solamente en la quinta parte de las empresas, el 21%, no se valora el conocimiento de otros idiomas. En la quinta parte, el 19%, se valora como mérito y en las tres quintas partes restantes, el 60%, es considerado como requisito (en el 58% en algunos puestos y en el 2% en todos).

El idioma más requerido es el inglés, en la práctica totalidad de las empresas que valoran el conocimiento de otros idiomas, y en mucha menor proporción el francés, el alemán y otros idiomas.



VALORACIÓN DEL EUSKERA Y DE OTROS IDIOMAS

% Verticales	Euskera	Otros idiomas
Requisito en todos los puestos	4%	2%
Requisito en algunos puestos	21%	58%
Mérito en todos los puestos	17%	8%
Mérito en algunos puestos	10%	11%
No	49%	21%

Las empresas de servicios son las que más valoran el conocimiento del euskera al seleccionar al personal. Así, lo consideran como requisito en algunos (o todos) de sus puestos el 68% de las empresas de enseñanza – sanidad (el 95% de las de enseñanza y el 39% de las de sanidad), el 46% de las de finanzas – seguros, el 35% de las de comercio – hostelería y el 33% de las de otros servicios. En las empresas de enseñanza lo consideran como requisito en todos los puestos el 42% y en las de finanzas – seguros el 13%.

La valoración del conocimiento del euskera también está muy ligada con el tamaño de las empresas, pues lo consideran como requisito en algunos (o todos) de sus puestos el 47% de las empresas de más de 500 empleados, el 29% de las de 251 a 500 y el 18% de las de 100 a 250.

VALORACIÓN DEL EUSKERA AL SELECCIONAR AL PERSONAL

<i>% Horizontales</i>	<i>Requisito</i>	<i>Mérito</i>	<i>No</i>
<i>Sector de actividad:</i>			
Enseñanza - Sanidad	68%	16%	16%
Enseñanza	95%	5%	0%
Sanidad	39%	28%	33%
Finanzas - Seguros	46%	40%	13%
Comercio - Hostelería	35%	38%	28%
Otras de servicios	33%	20%	47%
Transporte - Comunicaciones	24%	36%	41%
Servicios a empresas	20%	35%	45%
Industria	18%	25%	57%
Construcción	12%	16%	73%
<i>Tamaño:</i>			
100 - 250 empleados	18%	24%	58%
251 - 500 empleados	29%	36%	35%
Más de 500 empleados	47%	26%	28%

Por territorios, se considera como requisito en algunos (o todos) de sus puestos en el 33% de las empresas de Gipuzkoa, el 22% de las de Bizkaia y el 11% de las de Araba.

Y por zonas sociolingüísticas, en el 39% de las de la 1ª zona, el 29% de las de la 2ª, el 28% de las de la 3ª y el 17% de las de la 4ª.

VALORACIÓN DEL EUSKERA AL SELECCIONAR AL PERSONAL

<i>% Horizontales</i>	<i>Requisito</i>	<i>Mérito</i>	<i>No</i>
<i>Territorio:</i>			
Gipuzkoa	33%	32%	34%
Bizkaia	22%	24%	53%
Araba	11%	22%	66%

VALORACIÓN DEL EUSKERA AL SELECCIONAR AL PERSONAL

<i>% Horizontales</i>	<i>Requisito</i>	<i>Mérito</i>	<i>No</i>
<i>Zona sociolingüística:</i>			
1ª zona	39%	21%	39%
2ª zona	29%	29%	41%
3ª zona	28%	29%	44%
4ª zona	17%	24%	59%

Por último, las diferencias también son importantes en función del destinatario de los productos o servicios, el mercado geográfico y el origen del capital. Las mayores diferencias se dan en función del mercado geográfico, pues el euskera es considerado como requisito en alguno (o todos) de los puestos en el 41% de las empresas que venden en el País Vasco y solamente en el 16% de las que venden fuera.

VALORACIÓN DEL EUSKERA AL SELECCIONAR AL PERSONAL

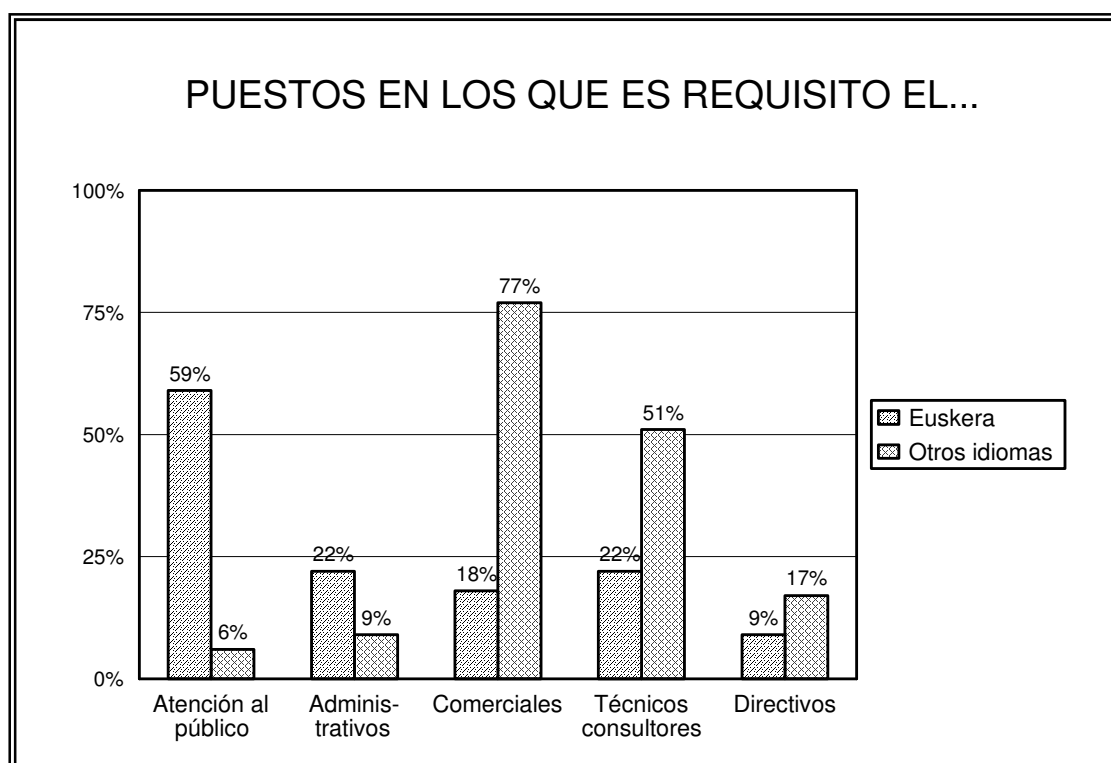
<i>% Horizontales</i>	<i>Requisito</i>	<i>Mérito</i>	<i>No</i>
<i>Destinatario producto/servicio:</i>			
Consumidor final	35%	27%	38%
Otra empresa	19%	25%	56%
<i>Mercado geográfico:</i>			
País Vasco	41%	27%	32%
Resto	16%	19%	65%
<i>Origen del capital:</i>			
Vasco	37%	24%	40%
Foráneo	16%	25%	59%

Y en lo que respecta a cuáles son los puestos en los el euskera es considerado como requisito al seleccionar al personal, estos son los siguientes:

- En más de la mitad de las empresas que lo exigen, el 59%, los puestos directamente relacionados con el público o los clientes: telefonistas, cara al público, atención al cliente.
- En el 22% los puestos administrativos.
- En el 18% los de comerciales o vendedores.
- En el 22% los de técnicos, principalmente docentes en la enseñanza y de recursos humanos en la industria.
- En el 9% los de directivos o jefes de departamentos.
- En el 10% restante otros puestos o todos los puestos.

Esa distribución contrasta con la de los puestos en los que se requieren otros idiomas:

- En más de la mitad de las empresas, el 58%, los de comerciales o vendedores y en el 19% los del departamento de exportación o de relaciones exteriores.
- En el 35% los de técnicos y en el 16% los de jefes de proyecto o consultores.
- En el 17% los de directivos.
- En el 9% los de administrativos.
- Y en el 6% los de atención al público o a los clientes.



Y en cuanto a los puestos en los que el euskera se valora como mérito:

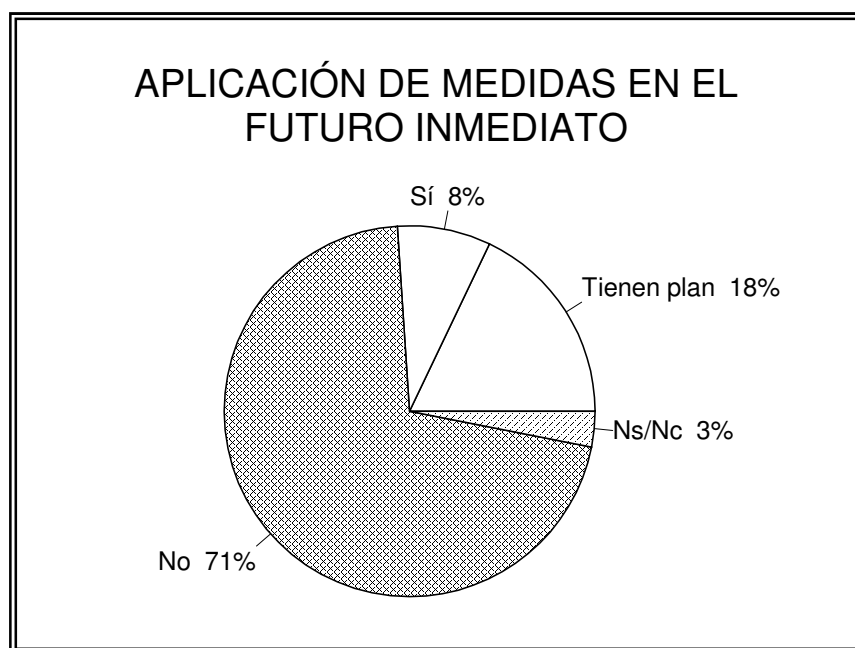
- En el 34% de las empresas los directamente relacionados con el público o los clientes.
- En el 21% los de administrativos.
- En el 14% los de comerciales.
- En el 12% los de mano de obra directa.
- En el 7% los de técnicos.
- En el 6% los de directivos o jefes de departamento.
- En el 25% todos los que no lo tienen como requisito (en muchas empresas hay algunos puestos que lo tienen como requisito y otros como mérito).

PREVISIÓN DE APLICACIÓN DE MEDIDAS DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA EN EL FUTURO INMEDIATO.

El 26% de las empresas entrevistadas tienen previsto adoptar medidas sobre la normalización del uso del euskera en el futuro inmediato, pero la mayoría de ellas, el 18%, son empresas que tienen elaborado su plan de normalización y que van a seguir aplicando las medidas contempladas en su plan. Por tanto, serían el 8% las empresas que tienen previsto adoptar medidas de normalización que actualmente no las están aplicando.

Entre las medidas a adoptar, se citan las siguientes:

- Cursos y planes de formación.
- Potenciar el uso del euskera entre los euskaldunes.
- Implantar el bilingüismo.
- Contratar personal euskaldun.
- La normalización lingüística de cada puesto de trabajo.
- Firmar convenios que reflejen su apoyo al euskera.



El porcentaje de empresas que piensan adoptar medidas que actualmente no las están aplicando es superior a la media, 8%, en los siguientes colectivos:

- Las empresas de transportes – comunicaciones (18%), comercio – hostelería (13%), educación – sanidad (11%) y servicios a empresas (10%).
- Las que tienen de 251 a 500 empleados (12%).
- Las situadas en Araba (12%) y en zonas erdaldunes (10%).
- Las que venden sus productos o servicios al consumidor final (12%) y las que venden en el País Vasco (12%).

DISPOSICIÓN A UTILIZAR EL EUSKERA EN DIFERENTES ÁMBITOS O ACTIVIDADES.

Al finalizar el cuestionario, se preguntó a las personas entrevistadas si, en su opinión, creían que la empresa estaría dispuesta a utilizar también el euskera en diferentes ámbitos o actividades de la empresa.

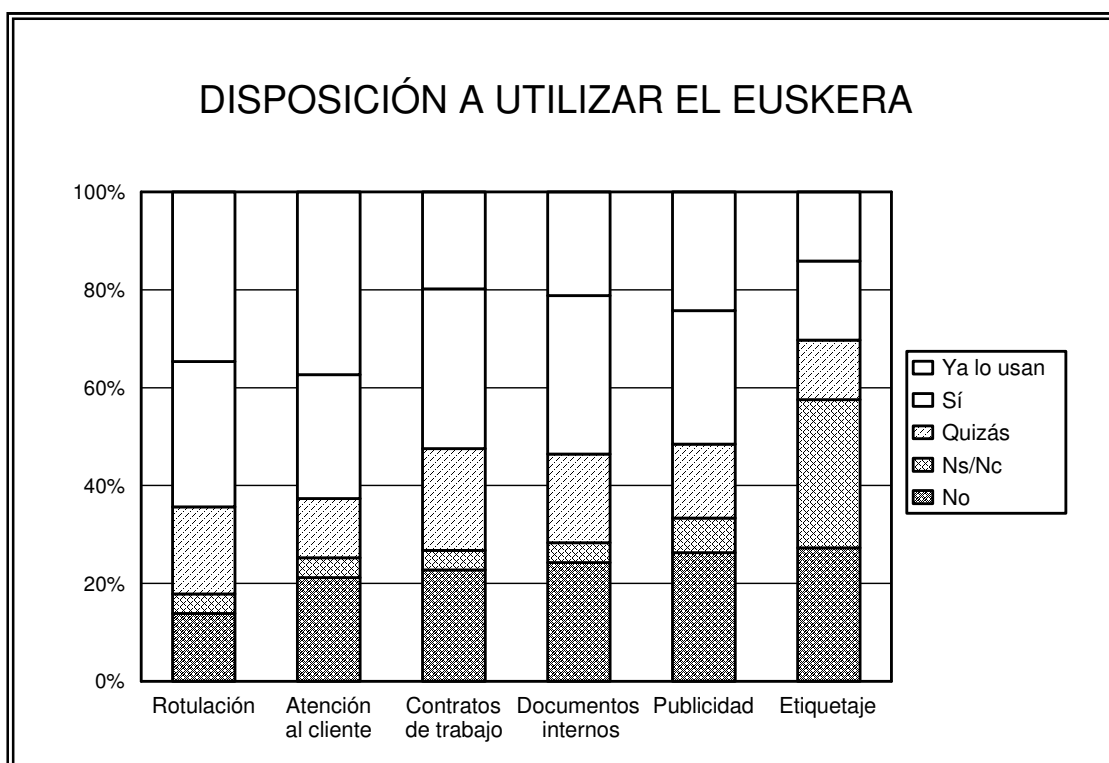
La mayor aceptación a utilizar el euskera corresponde a:

- La rotulación, la señalización y los carteles informativos, pues el 35% de las empresas ya lo usan, el 30% estarían dispuestas a usarlo y el 18% quizás.
- La atención al cliente, el 37% ya lo usan, el 25% estarían dispuestas y el 12% quizás.

A continuación a:

- Los contratos de trabajo, el 20% de las empresas ya usan el euskera, el 33% estarían dispuestas a usarlo y el 21% quizás.
- Otros documentos internos, el 21% ya lo usan, el 32% estarían dispuestas y el 18% quizás.
- La publicidad, los folletos, los catálogos y las ofertas, el 24% ya lo usan, el 27% estarían dispuestas y el 15% quizás.

Las mayores reticencias corresponden al etiquetaje y embalaje de los productos destinados al público, pues solo el 14% usan el euskera, el 16% estarían dispuestas a usarlo y el 12% quizás. Ahora bien, el 30% de las empresas, en su mayoría de servicios, no responden porque no utilizan etiquetas o embalajes.



DISPOSICIÓN A UTILIZAR TAMBIÉN EL EUSKERA

<i>% Verticales</i>	<i>Rotulación</i>	<i>Atención al cliente</i>	<i>Contratos de trabajo</i>	<i>Documentos internos</i>	<i>Publicidad</i>	<i>Etiquetas y embalaje</i>
Ya lo usan	35%	37%	20%	21%	24%	14%
Sí	30%	25%	33%	32%	27%	16%
Quizás	18%	12%	21%	18%	15%	12%
Ns/Nc	4%	4%	4%	4%	7%	30%
No	14%	21%	23%	24%	26%	27%

La disposición a utilizar también el euskera en diferentes ámbitos o actividades varía de forma importante de unos colectivos de empresas a otros.

Sin tener en cuenta el etiquetaje y embalaje de los productos, pues muchas empresas de servicios no responden al no utilizarlo, y considerando la suma de las empresas que ya usan el euskera y las que estarían dispuestas a usarlo:

- Por sector de actividad, están dispuestas a utilizar el euskera casi la totalidad de las empresas de enseñanza – sanidad, la inmensa mayoría de las de transportes – comunicaciones y finanzas – seguros, más de las dos terceras partes de las de comercio – hostelería y servicios a empresas, más de la mitad de las de otros servicios, en torno a la mitad de las del sector industrial y más de la tercera parte de las de la construcción.
- La disposición a utilizar el euskera aumenta claramente con el tamaño de las empresas.
- La disposición es considerablemente mayor en las empresas de Gipuzkoa que en las de Bizkaia y Araba.
- No hay grandes diferencias por zona sociolingüística, salvo en lo que respecta a la 4ª zona, donde la disposición es menor.
- Y la disposición a utilizar el euskera es bastante mayor en las empresas que venden en el País Vasco, al consumidor final y las que tienen capital vasco.

Y en lo que respecta al etiquetaje de los productos, la mayor disposición se da en las empresas de finanzas – seguros por una parte y en las que están ubicadas en la 1ª zona sociolingüística (en su mayoría del sector industrial) por otra.

DISPOSICIÓN A UTILIZAR TAMBIÉN EL EUSKERA (Ya lo usan + Sí están dispuestas)

	<i>Rotulación</i>	<i>Atención al cliente</i>	<i>Contratos de trabajo</i>	<i>Documentos internos</i>	<i>Publicidad</i>	<i>Etiquetas y embalajes</i>
<i>Sector de actividad:</i>						
Enseñanza - Sanidad	95%	97%	84%	92%	81%	38%
Enseñanza	95%	100%	90%	95%	89%	52%
Sanidad	95%	94%	77%	89%	72%	22%
Transportes - Comunicaciones	83%	82%	76%	70%	71%	35%
Finanzas - Seguros	80%	86%	60%	62%	73%	60%
Comercio - Hostelería	81%	78%	73%	50%	63%	47%
Servicios a empresas	70%	72%	55%	62%	66%	20%
Otras de servicios	60%	67%	47%	40%	60%	33%
Industria	58%	53%	48%	49%	40%	30%
Construcción	39%	42%	31%	31%	39%	8%
<i>Tamaño:</i>						
100 - 250 empleados	60%	57%	47%	48%	46%	25%
251 - 500 empleados	69%	71%	59%	59%	57%	39%
Más de 500 empleados	81%	74%	68%	75%	66%	44%
<i>Territorio:</i>						
Gipuzkoa	82%	78%	77%	77%	72%	47%
Bizkaia	56%	59%	43%	45%	46%	26%
Araba	56%	39%	32%	37%	24%	10%
<i>Zona sociolingüística:</i>						
1ª zona	75%	72%	68%	75%	57%	61%
2ª zona	66%	68%	61%	60%	57%	39%
3ª zona	79%	70%	63%	64%	59%	27%
4ª zona	55%	53%	38%	41%	42%	21%
<i>Destinatario producto/servicio:</i>						
Consumidor final	75%	75%	61%	63%	66%	42%
Otra empresa	59%	55%	50%	49%	44%	24%
<i>Mercado geográfico:</i>						
País Vasco	79%	84%	66%	67%	76%	36%
Resto	53%	43%	41%	41%	28%	20%
<i>Origen del capital:</i>						
Vasco	69%	73%	63%	65%	63%	33%
Foráneo	58%	51%	41%	38%	37%	19%

RESUMEN Y CONCLUSIONES.

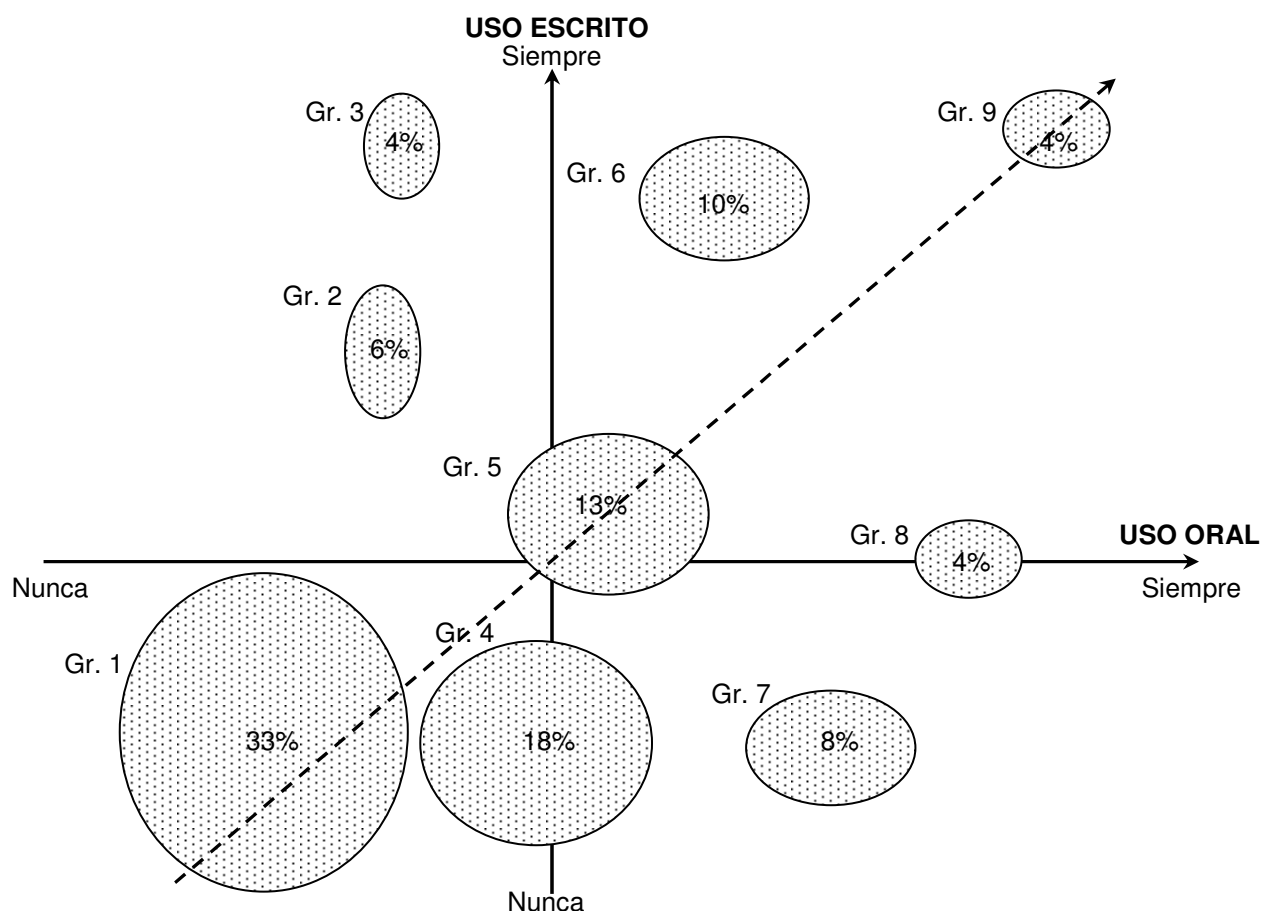
El uso medio del euskera en el conjunto de actividades de las empresas y en cada uno de los diferentes tipos de comunicación en las grandes empresas de la C.A.V. oscila en torno a los 3 puntos en una escala de 0 a 10.

Ahora bien, tras ese valor medio existen situaciones muy diversas y el gráfico que representa la tipología de empresas en función del uso del euskera en los diferentes tipos de comunicación refleja muy bien toda esa diversidad.

En el vértice superior derecho del plano se encuentran el Grupo 9, formado por una pequeña minoría de empresas, el 4%, la mitad de las cuales pertenecen al sector de la enseñanza, que utilizan siempre o casi siempre el euskera en todos los tipos de comunicación.

En el vértice opuesto, inferior izquierdo, el Grupo 9 agrupa a la tercera parte de las empresas, el 33%, y lo componen las empresas que no utilizan nunca o casi nunca el euskera, entre las que se encuentran empresas de todo tipo según la actividad, el tamaño, etc.

Por debajo de la recta que une ambos vértices, se encuentra los Grupos 4, 7 y 8, 30% del total, integrados principalmente por empresas del sector industrial, que utilizan más o menos el euskera en su comunicación oral (más en la interna que en la externa) en función de la zona sociolingüística en la que se encuentran ubicadas y que lo utilizan poco en su comunicación escrita.



Por encima de dicha recta, los Grupos 2, 3 y 6, 20% del total, integrados principalmente por empresas del sector servicios, que utilizan el euskera en su comunicación escrita, más o menos según presten o no sus servicios en el País Vasco y al consumidor final y/o tengan o no planes o directrices sobre la normalización del uso del euskera, y que utilizan en mucha menor proporción el euskera en su comunicación oral, salvo en lo que se refiere a la atención directa al cliente.

A la vista de estos datos y teniendo en cuenta que existe la percepción bastante generalizada de que en el ámbito socio – económico se utiliza poco el euskera, cabe hacer dos interpretaciones:

- La primera, que efectivamente se usa poco el euskera en dicho ámbito, salvo en casos excepcionales muy concretos.
- La segunda, que a pesar de que en aproximadamente la mitad de las empresas el uso es muy pequeño o nulo, en la otra mitad se usa en mayor o menor medida y probablemente más de lo que cabría esperar.

Ambas interpretaciones pueden ser igualmente válidas, todo depende del carácter más o menos pesimista u optimista del observador.

El factor que más incide en el uso del euskera es la zona sociolingüística en la que se encuentra situada la empresa, que explica en gran medida el uso en la comunicación oral, especialmente en la interna.

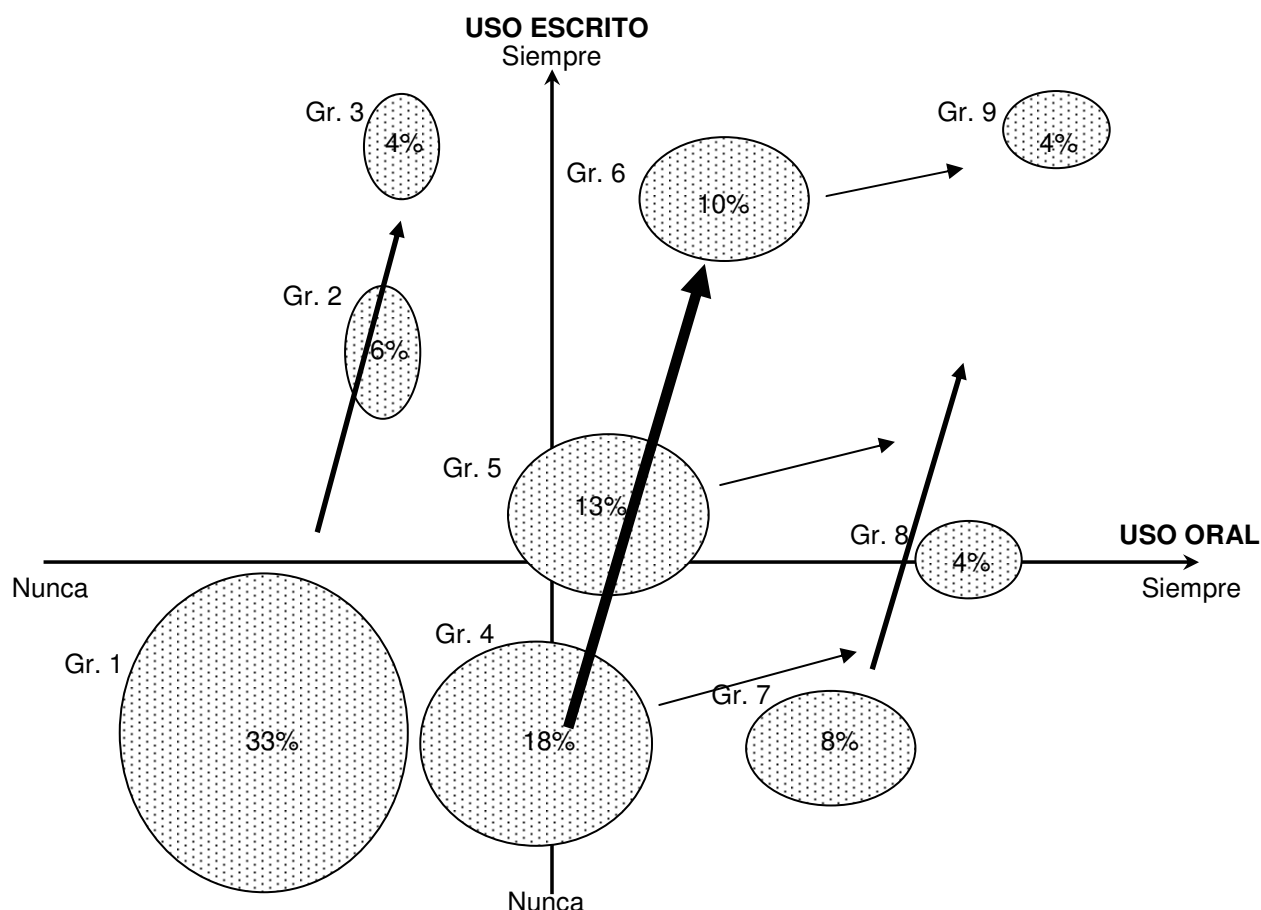
A continuación, el sector de actividad y el mercado geográfico – destinatario final de los productos o servicios, que explica gran parte del uso en la comunicación externa, especialmente en la escrita. Al margen del sector de la enseñanza, que es un caso excepcional, el uso es en general algo mayor en aquellos sectores que venden sus servicios en el País Vasco y al consumidor final, como finanzas – seguros, comercio - hostelería y otras empresas de servicios.

Por último, la existencia de planes o directrices sobre la normalización del uso del euskera (ligada al tamaño de las empresas), que a igualdad de condiciones en los otros factores hace que en unas empresas el uso sea mayor que en otras.

Ante la adopción de medidas para aumentar el uso del euskera en las empresas, como está todo prácticamente inventado y los milagros ya no existen (en todo caso existen excepciones a la norma), la receta ha de ser que más empresas hagan lo que algunas ya están haciendo en la actualidad obteniendo resultados.

Siguiendo ese criterio y recurriendo de nuevo al gráfico que representa la tipología de empresas en función del uso en los diferentes tipos de comunicación, se pueden definir dos grandes líneas de actuación, cada una con sus variantes de acuerdo con la ubicación de las empresas en el plano:

1. Promover el uso en la comunicación escrita en general y en la comunicación oral con los clientes, criterio válido en principio para todo tipo de empresas.
2. Promover el uso entre los empleados euskaldunes en aquellas empresas cuyo porcentaje de euskaldunes supera un umbral mínimo.



La primera línea de actuación es más fácil, o menos difícil, de aplicar en la práctica obteniendo resultados, de hecho las empresas que se encuentran en la parte superior del plano lo han conseguido, tras recorrer una de las tres vías señaladas en el plano:

- La primera: Gr. 1 → Gr. 2 → Gr. 3, tiene en principio la gran ventaja de que el potencial de partida es enorme al haber gran número de empresas y de todo tipo en el Grupo 1, pero como se ha visto en el informe solamente el 10% de ellas consideran importante el uso del euskera en la empresa y más de la tercera parte creen que es adecuado el euskera que utilizan.
- En la segunda: Gr. 4 → Gr. 5 → Gr. 6, también es grande el número de empresas y, además, tienen un importante porcentaje de empleados euskaldunes, pero la mayoría de las empresas de los Grupos 4 y 5 pertenecen al sector industrial (venden sus productos a otras empresas fuera del País Vasco). No obstante, es la vía con mejores perspectivas de éxito, el hecho de que el Grupo 6 sea el más numeroso en la parte superior del plano lo confirma en la práctica.
- La tercera: Gr. 7 → Gr. 8 → Gr. 9, tiene la ventaja de que la gran mayoría de los empleados de las empresas de los grupos 7 y 8 son euskaldunes y el inconveniente de que son pocas las empresas y la gran mayoría del sector industrial.

La segunda línea de actuación es más difícil aplicar en la práctica con resultados. En principio solo sería válida para las empresas que tienen un porcentaje mínimo de euskaldunes entre sus empleados, del Grupo 4 en adelante, y aun en el mejor de los casos los resultados obtenidos serían parciales, es decir que se podría conseguir que se trabajase en euskera en unidades o departamentos concretos, pero difícilmente en el conjunto de la empresa, debido a la limitación que supone el hecho de que no todos o casi todos los empleados sepan euskera.

Esto supondría un desplazamiento hacia la derecha de las empresas que consiguiesen resultados, pero difícilmente se podría el salto del Grupo 6 al Grupo 9 por ejemplo. Para conseguir este objetivo, salvo en casos excepcionales, es preciso que se dé el cambio generacional entre los empleados de la empresa.

Poder implicar en este proceso a unas cuantas empresas de las que en la actualidad no tienen ni plan ni directrices sobre la normalización del uso del euskera ya sería todo un éxito y este es el papel fundamental que debería jugar la Viceconsejería de Política Lingüística.

De la información recogida al realizar la encuesta se deduce que hay cuando menos cierto interés en muchas empresas, pues casi la mitad de las empresas encuestadas han proporcionado el nombre de una persona de contacto para que la Viceconsejería pueda ofrecer los servicios que presta. En total más de 200 empresas de todos los grupos de la tipología, que en su mayoría no tienen ni planes ni directrices de normalización.

Ahora se trata de ponerse en contacto con ellas y tras analizar su disposición real y su situación desde el punto de vista sociolingüístico, comenzar a trabajar con aquellas que estén interesadas en el proceso, colaborando en la elaboración de planes o directrices sobre la normalización del uso del euskera adaptados a las características de sus empresas.