

**ANEXOS**

**ANEXO 1: Plan financiero a 3 años**

PROYECCIONES

	2011	2012	2013	2014
<b>Variables Macroeconómicas</b>				
Inflación	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%
Devaluación	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%
PAGG	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%
IPP	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%
Crecimiento PIB	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
DTF T.A.	7,00%	7,00%	7,00%	7,00%
<b>Ventas, Costos y Gastos</b>				
<b>Precio Por Producto</b>				
Precio Producto 1	10.000.000	10.500.000	11.025.000	
Precio Producto 2	0	0	0	
Precio Producto 3	0	0	0	
Precio Producto 4	0	0	0	
Precio Producto 5	0	0	0	
<b>Unidades Vendidas por Producto</b>				
Ventas Producto 1	24	25	26	
Ventas Producto 2	0	0	0	
Ventas Producto 3	0	0	0	
Ventas Producto 4	0	0	0	
Ventas Producto 5	0	0	0	
<b>Total Ventas</b>				
Precio Promedio	10.000.000,0	10.500.000,0	11.025.000,0	
Ventas	24	25	26	
Ventas	#####	#####	#####	
<b>Rebajas en Ventas</b>				
Rebaja	0,0%	0,0%	0,0%	
Pronto pago	0	0	0	
<b>Costos Unitarios Materia Prima</b>				
Costo Materia Prima Producto 1	0	0	0	
Costo Materia Prima Producto 2	0	0	0	
Costo Materia Prima Producto 3	0	0	0	
Costo Materia Prima Producto 4	0	0	0	
Costo Materia Prima Producto 5	0	0	0	
<b>Costos Unitarios Mano de Obra</b>				
Costo Mano de Obra Producto 1	8.150.000	8.476.000	8.815.040	
Costo Mano de Obra Producto 2	0	0	0	
Costo Mano de Obra Producto 3	0	0	0	
Costo Mano de Obra Producto 4	0	0	0	
Costo Mano de Obra Producto 5	0	0	0	

<b>Costos Variables Unitarios</b>				
Materia Prima (Costo Promedio)		0,0	0,0	0,0
Mano de Obra (Costo Promedio)		8.150.000,0	8.476.000,0	8.815.040,0
Materia Prima y M.O.		8.150.000,0	8.476.000,0	8.815.040,0
<b>Otros Costos de Fabricación</b>				
Otros Costos de Fabricación		0	0	0
<b>Costos Producción Inventariables</b>				
Materia Prima		0	0	0
Mano de Obra		195.600.000	211.900.000	229.191.040
Materia Prima y M.O.		195.600.000	211.900.000	229.191.040
Depreciación		577.500	606.375	636.694
Agotamiento		0	0	0
Total		196.177.500	212.506.375	229.827.734
Margen Bruto		18,26%	19,05%	19,82%
<b>Gastos Operacionales</b>				
Gastos de Ventas		740.000	769.600	800.384
Gastos Administración		23.986.700	24.946.168	25.944.015
Total Gastos		24.726.700	25.715.768	26.744.399
<b>Capital de Trabajo</b>				
<b>Cuentas por cobrar</b>				
Rotación Cartera Clientes		0	0	0
Cartera Clientes	0	0	0	0
Cartera Clientes (Var.)		0	0	0
Provisión Cuentas por Cobrar		2%	2%	2%
Provisión Cuentas por Cobrar		-	-	-
Provisión Período		-	-	-
<b>Inventarios</b>				
Invent. Prod. Final Rotación		0	0	0
Invent. Prod. Final	0	0	0	0
Invent. Prod. Final Variación		0	0	0
Invent. Prod. en Proceso Rotación		0	0	0
Invent. Prod. Proceso	0	0	0	0
Invent. Prod. Proceso Variación		0	0	0
Invent. Materia Prima Rotación		0	0	0
Invent. Materia Prima	0	0	0	0
Invent. Materia Prima Variación		0	0	0
Total Inventario		0	0	0
<b>Anticipos y Otras Cuentas por Cobrar</b>				
Anticipos y Otras Cuentas por Cobrar	0	0	0	0
Anticipos y Otras Cuentas por Cobrar (Var.)		0	0	0
<b>Gastos Anticipados</b>				
Gastos Anticipados	0	0	0	0
Acreedores Gastos Anticipados(Var.)		0	0	0
<b>Cuentas por Pagar</b>				
Cuentas por Pagar Proveedores		0	0	0
Cuentas por Pagar Proveedores	0	0	0	0

Cuentas por Pagar Proveedores (Var.)		0	0	0
Acreeedores Varios		0	0	0
Acreeedores Varios (Var.)		0	0	0
Otros Pasivos		0	0	0
Otros Pasivos (Var.)		0	0	0
<b>Activos iniciales</b>				
<b>Terrenos</b>				
Valor Ajustado	0	0	0	0
Axi		0	0	0
<b>Construcciones y Edificios</b>				
Valor Ajustado	0	0	0	0
Axi		0	0	0
Depreciación Período		0	0	0
Axi Depreciación acumulada		0	0	0
Depreciación acumulada		0	0	0
Valor neto		0	0	0
<b>Maquinaria y Equipo</b>				
Valor Ajustado	2.750.000	2.887.500	3.031.875	3.183.469
Axi		137.500	144.375	151.594
Depreciación Período		577.500	606.375	636.694
Axi Depreciación acumulada		0	28.875	60.638
Depreciación acum.		577.500	1.212.750	1.910.081
Valor neto		2.310.000	1.819.125	1.273.388
<b>Muebles y Enseres</b>				
Valor Ajustado	0	0	0	0
Axi		0	0	0
Depreciación Período		0	0	0
Axi Depreciación acumulada		0	0	0
Depreciación acum.		0	0	0
Valor neto		0	0	0
<b>Equipo de Transporte</b>				
Valor Ajustado	0	0	0	0
Axi		0	0	0
Depreciación Período		0	0	0
Axi Depreciación acumulada		0	0	0
Depreciación acum.		0	0	0
Valor neto		0	0	0
<b>Equipo de Oficina</b>				
Valor Ajustado	0	0	0	0
Axi		0	0	0
Depreciación Período		0	0	0
Axi Depreciación acumulada		0	0	0
Depreciación acum.		0	0	0
Valor neto		0	0	0
<b>Semovientes pie de Cria</b>				
Valor Ajustado	0	0	0	0
Axi		0	0	0

Amortización Período		0	0	0
Axi Amortización acumulada		0	0	0
Amortización acum.		0	0	0
Valor neto		0	0	0

#### Cultivos Permanentes

Valor Ajustado	0	0	0	0
Axi		0	0	0
Amortización Período		0	0	0
Axi Amortización acumulada		0	0	0
Amortización acum.		0	0	0
Valor neto		0	0	0

#### Inversiones (Inicio Período)

Terrenos	0	0	0	0
Construcciones y Edificios	0	0	0	0
Maquinaria y Equipo	2.750.000	0	0	0
Muebles y Enseres	0	0	0	0
Equipo de Transporte	0	0	0	0
Equipos de Oficina	0	0	0	0
Semovientes pie de Cria	0	0	0	0
Cultivos Permanentes	0	0	0	0
Total Inversiones		0	0	0

#### Otros Activos

Valor Ajustado	0	0	0	0
Variación		0	0	0

#### Impuestos

##### Renta

Patrimonio	10.000.000	22.676.645	32.619.005	44.744.945
Renta Presuntiva sobre patrimonio Líquido		6,00%	6,00%	6,00%
Renta Presuntiva		600.000	1.360.599	1.957.140
Renta Líquida		18.733.300	23.893.357	29.364.408
Renta Presuntiva		35,00%	35,00%	35,00%
Impuesto Renta		6.556.655	8.362.675	10.277.543
Impuestos por Pagar		6.556.655	8.362.675	10.277.543
Pago de Impuesto Renta		0	6.556.655	8.362.675

#### Estructura de Capital

Capital Socios	10.000.000	10.000.000	10.000.000	10.000.000
Capital Adicional Socios		0	0	0
Obligaciones Fondo Empreder	0	0	0	0
Obligaciones Financieras	0	0	0	0

#### Patrimonio

Capital Social	10.000.000	10.000.000	10.000.000	10.000.000
Reserva Legal Período		0	1.217.665	1.553.068
Reserva Legal Acumulada		0	1.217.665	2.770.733
Utilidades Retenidas		0	4.870.658	11.082.931
Utilidades del Ejercicio		12.176.645	15.530.682	19.086.865
Base Revalorización	10.000.000	10.000.000	16.088.323	23.853.664
Revalorización patrimonio período		500.000	500.000	804.416

Revalorizacion patrimonio acumulado	500.000	1.000.000	1.804.416
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>			
<b>Dividendos</b>			
Utilidades Repartibles	-	10.958.981	18.848.272
Dividendos	50%	50%	50%
Dividendos	-	6.088.323	7.765.341

	2011	2012	2013
<b>BALANCE GENERAL</b>			
<b>Activo Corriente</b>			
Efectivo	7.250.000	26.923.300	39.162.555
Cuentas X Cobrar	0	0	0
Provisión Cuentas por Cobrar		0	0
Inventarios Materias Primas e Insumos	0	0	0
Inventarios de Producto en Proceso	0	0	0
Inventarios Producto Terminado	0	0	0
Anticipos y Otras Cuentas por Cobrar	0	0	0
Gastos Anticipados Neto	0	0	0
<b>Total Activo Corriente:</b>	<b>7.250.000</b>	<b>26.923.300</b>	<b>39.162.555</b>
Terrenos	0	0	0
Construcciones y Edificios Neto	0	0	0
Maquinaria y Equipo de Operación Neto	2.750.000	2.310.000	1.819.125
Muebles y Enseres Neto	0	0	0
Equipo de Transporte Neto	0	0	0
Equipo de Oficina Neto	0	0	0
Semovientes pie de cria	0	0	0
Cultivos Permanentes	0	0	0
<b>Total Activos Fijos:</b>	<b>2.750.000</b>	<b>2.310.000</b>	<b>1.819.125</b>
Total Otros Activos Fijos	0	0	0
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>10.000.000</b>	<b>29.233.300</b>	<b>40.981.680</b>
<b>Pasivo</b>			
Cuentas X Pagar Proveedores	0	0	0
Impuestos X Pagar	0	6.556.655	8.362.675
Acreedores Varios		0	0
Obligaciones Financieras	0	0	0
Otros pasivos a LP		0	0
Obligacion Fondo Emprender (Contingente)	0	0	0
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>0</b>	<b>6.556.655</b>	<b>8.362.675</b>
<b>Patrimonio</b>			
Capital Social	10.000.000	10.000.000	10.000.000
Reserva Legal Acumulada	0	0	1.217.665
Utilidades Retenidas	0	0	4.870.658
Utilidades del Ejercicio	0	12.176.645	15.530.682
Revalorizacion patrimonio	0	500.000	1.000.000
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>10.000.000</b>	<b>22.676.645</b>	<b>32.619.005</b>
<b>TOTAL PAS + PAT</b>	<b>10.000.000</b>	<b>29.233.300</b>	<b>40.981.680</b>

	2012	2013	2014
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>			
Ventas	240.000.000	262.500.000	286.650.000
Devoluciones y rebajas en ventas	0	0	0
Materia Prima, Mano de Obra	195.600.000	211.900.000	229.191.040
Depreciación	577.500	606.375	636.694
Agotamiento	0	0	0
Otros Costos	0	0	0
Utilidad Bruta	43.822.500	49.993.625	56.822.266
Gasto de Ventas	740.000	769.600	800.384
Gastos de Administracion	23.986.700	24.946.168	25.944.015
Provisiones	0	0	0
Amortización Gastos	0	0	0
Utilidad Operativa	19.095.800	24.277.857	30.077.868
Otros ingresos			
Intereses	0	0	0
Otros ingresos y egresos	0	0	0
Revalorización de Patrimonio	-500.000	-500.000	-804.416
Ajuste Activos no Monetarios	137.500	144.375	151.594
Ajuste Depreciación Acumulada	0	-28.875	-60.638
Ajuste Amortización Acumulada	0	0	0
Ajuste Agotamiento Acumulada	0	0	0
Total Corrección Monetaria	-362.500	-384.500	-713.460
Utilidad antes de impuestos	18.733.300	23.893.357	29.364.408
Impuestos (35%)	6.556.655	8.362.675	10.277.543
Utilidad Neta Final	12.176.645	15.530.682	19.086.865

	2012	2013	2014
<b>FLUJO DE CAJA</b>			
<b>Flujo de Caja Operativo</b>			
Utilidad Operacional	19.095.800	24.277.857	30.077.868
Depreciaciones	577.500	606.375	636.694
Amortización Gastos	0	0	0
Agotamiento	0	0	0
Provisiones	0	0	0
Impuestos	0	-6.556.655	-8.362.675
<b>Neto Flujo de Caja Operativo</b>	<b>19.673.300</b>	<b>18.327.577</b>	<b>22.351.886</b>
<b>Flujo de Caja Inversión</b>			
Variación Cuentas por Cobrar	0	0	0
Variación Inv. Materias Primas e insumos3	0	0	0
Variación Inv. Prod. En Proceso	0	0	0
Variación Inv. Prod. Terminados	0	0	0
Var. Anticipos y Otros Cuentas por Cobrar	0	0	0
Otros Activos	0	0	0
Variación Cuentas por Pagar	0	0	0
Variación Acreedores Varios	0	0	0
Variación Otros Pasivos	0	0	0
Variación del Capital de Trabajo	0	0	0
Inversión en Terrenos	0	0	0
Inversión en Construcciones	0	0	0
Inversión en Maquinaria y Equipo	0	0	0
Inversión en Muebles	0	0	0

Inversión en Equipo de Transporte	0	0	0
Inversión en Equipos de Oficina	0	0	0
Inversión en Semovientes	0	0	0
Inversión Cultivos Permanentes	0	0	0
Inversión Otros Activos	0	0	0
Inversión Activos Fijos	0	0	0
<b>Neto Flujo de Caja Inversión</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Flujo de Caja Financiamiento</b>			
Desembolsos Pasivo Largo Plazo	0	0	0
Amortizaciones Pasivos Largo Plazo	0	0	0
Intereses Pagados	0	0	0
Dividendos Pagados	0	-6.088.323	-7.765.341
Capital	0	0	0
<b>Neto Flujo de Caja Financiamiento</b>	<b>0</b>	<b>-6.088.323</b>	<b>-7.765.341</b>

Neto Periodo	19.673.300	12.239.255	14.586.545
Saldo anterior	7.250.000	26.923.300	39.162.555
Saldo siguiente	26.923.300	39.162.555	53.749.100

## SALIDAS

### Supuestos Macroeconómicos

Variación Anual IPC	5,00%	5,00%	5,00%
Devaluación	4,00%	4,00%	4,00%
Variación PIB	2,00%	2,00%	2,00%
DTF ATA	7,00%	7,00%	7,00%

### Supuestos Operativos

Variación precios	5,0%	5,0%
Variación Cantidades vendidas	4,2%	4,0%
Variación costos de producción	8,3%	8,2%
Variación Gastos Administrativos	4,0%	4,0%
Rotación Cartera (días)	0	0
Rotación Proveedores (días)	0	0
Rotación inventarios (días)	0	0

### Indicadores Financieros Proyectados

Liquidez - Razón Corriente	4,11	4,68	5,23
Prueba Acida	4	5	5
Rotacion cartera (días),	0,00	0,00	0,00
Rotación Inventarios (días)	0,0	0,0	0,0
Rotacion Proveedores (días)	0,0	0,0	0,0
Nivel de Endeudamiento Total	22,4%	20,4%	18,7%
Concentración Corto Plazo	0	1	1
Ebitda / Gastos Financieros	N.A.	N.A.	N.A.
Ebitda / Servicio de Deuda	N.A.	N.A.	N.A.

Rentabilidad Operacional	8,0%	9,2%	10,5%
Rentabilidad Neta	5,1%	5,9%	6,7%
Rentabilidad Patrimonio	53,7%	47,6%	42,7%
Rentabilidad del Activo	41,7%	37,9%	34,7%

### Flujo de Caja y Rentabilidad

Flujo de Caja Proyectado y rentabilidad. Cifras en Miles de Pesos

Flujo de Operación		19.673.300	18.327.577
Flujo de Inversión	- 10.000.000	0	0
Flujo de Financiación		0	-6.088.323
Flujo de caja para evaluación	- 10.000.000	19.673.300	18.327.577
Tasa de descuento Utilizada		18%	15%
Flujo de caja descontado	- 10.000.000	16.672.288	13.505.952

### Criterios de Decisión

Tasa mínima de rendimiento a la que aspira el emprendedor	20%
TIR (Tasa Interna de Retorno)	184,36%
VAN (Valor actual neto)	27.100.643
PRI (Periodo de recuperación de la inversión)	0,80
Duración de la etapa improductiva del negocio ( fase de implementación).en meses	8 mes
Nivel de endeudamiento inicial del negocio, teniendo en cuenta los recursos del fondo emprender. ( AFE/AT)	0,00%
Periodo en el cual se plantea la primera expansión del negocio ( Indique el mes )	15 mes
Periodo en el cual se plantea la segunda expansión del negocio ( Indique el mes )	16 mes



## ANEXO 2: ENCUESTAS Y ANÁLISIS

### Encuesta 1

Nombre de la empresa: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Esta encuesta tiene como fin realizar un análisis de mercado que nos permita obtener datos para el desarrollo de nuestra tesis, la cual busca mejorar el desempeño, servicio y uso de una segunda lengua de agentes de call y contact centers bilingües por medio de capacitaciones. La encuesta es de carácter confidencial cuyo uso será exclusivo para el análisis e investigación de la tesis.

El propósito de la capacitación es evitar que la empresa prescindiera de personal, o que se genere la deserción y rotación de este mismo, que aunque cuentan con conocimientos en una segunda lengua, presentan algún tipo de falencias comunicativas, ya sea en la parte oral, escrita, comprensión auditiva o porque no han acoplado sus conocimientos del idioma a este tipo de trabajo.

1. Su grupo de trabajo, está conformado por :

- Estudiantes \_\_\_\_
- Docentes del idioma \_\_\_\_
- Profesionales \_\_\_\_
- Personal con conocimiento empírico del idioma \_\_\_\_
- Todos los anteriores \_\_\_\_
- Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

2. ¿Ha tenido que prescindir de agentes o cambiarlos de labor por tener dificultades con el manejo del idioma?

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

3. ¿Considera usted que un mal manejo del idioma afecta la imagen de su empresa ante el usuario ó la relación con el cliente directo del call center?

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

4. ¿Estaría dispuesto a pagar por capacitar agentes que aunque tienen conocimiento en el idioma presentan algún tipo de falencia oral, escrita, de comprensión auditiva, si esto permitiera mejorar dichas falencias?

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

5. ¿Estaría dispuesto a contratar un outsourcing que ayude a sus agentes a mejorar el servicio prestado y el uso del idioma?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

6. ¿Permitiría que sus agentes se capaciten en tiempo laboral?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

7. Si respondió sí, y suponiendo que la capacitación contaría con una duración de 40 horas ¿En qué horario escogería dicha capacitación?

- Lunes a viernes, dos horas diarias durante 20 días \_\_\_\_\_
- 8 sábados, cinco horas diarias \_\_\_\_\_
- 1 hora diaria de lunes a viernes durante un mes y una semana \_\_\_\_\_
- Otro, ¿Cuál? \_\_\_\_\_

8. ¿Estaría dispuesto a proveer una sala de capacitación?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

9. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por hora de capacitación? Tenga en cuenta que esta tendría una duración de 40 horas y su cobro se haría por un grupo de 10 personas.

- Entre 20 y 30 mil pesos. \_\_\_\_\_
  - Entre 30 y 40 mil pesos \_\_\_\_\_
  - Entre 50 y 60 mil pesos \_\_\_\_\_
  - Más de 60 mil pesos \_\_\_\_\_
  - Otro, ¿Cuál? \_\_\_\_\_
- Teniendo en cuenta el flujo de personal anual que maneja su empresa o línea de trabajo ¿Cuántas veces estaría dispuesto a contratar el servicio de dichas capacitaciones?
- De una a dos veces al año \_\_\_\_\_
  - De dos a tres veces al año \_\_\_\_\_
  - De cuatro a cinco veces al año \_\_\_\_\_
  - De cinco a seis veces al año \_\_\_\_\_
  - Una vez al mes \_\_\_\_\_

## ENCUESTA 2

Nombre de la empresa:

Cargo:

Esta encuesta permitirá obtener un análisis de mercado con el fin de obtener datos para el desarrollo de nuestra tesis, la cual está relacionada con el uso y mejoramiento de los idiomas en call centers y empresas en Bogotá que manejen una segunda lengua. Esta encuesta tiene carácter confidencial cuyo uso será exclusivo para el análisis e investigación de la tesis.

1. En orden de prioridad, siendo 1 el más importante y 6 el menos importante, indique que idiomas utiliza en su lugar de trabajo:

En caso de solamente hacer uso de dos o tres idiomas indique de la siguiente forma:

Ejemplo

3. Inglés
1. Español
2. Francés

\_Inglés    \_Español    \_Francés    \_Portugués    \_Italiano    \_Alemán

2. De acuerdo a los idiomas que marcó en la pregunta1, indique su frecuencia de uso:

Idioma/Frecuencia	Inglés	Español	Francés	Portugués	Italiano	Alemán
Una día a la semana						
Dos días a la semana						
De cuatro a seis días a la semana						
Todos los días						

3. ¿Tiene usted algún tipo de dificultades manejando una segunda lengua en su lugar de trabajo?

- Si
- No

Si respondió Sí a la pregunta 3 continúe en la pregunta 4, si no continúe en la pregunta número 7.

4. ¿Qué tipo de dificultades presenta usted a la hora de utilizar una segunda lengua?

- Comunicación oral
- Redacción
- Ortografía
- Gramática
- Otros,

¿Cuáles?

---

---

5. Señale qué tipo de herramientas le brinda su lugar de trabajo para cubrirlas:

- Páginas web especiales
- Libros
- Programas instalados
- Diccionarios
- Audio-actividades
- Tutorías con personal capacitado en el idioma
- Ninguna de las anteriores
- Otras,

¿Cuáles?

---

---

6. ¿Cree usted que estas herramientas son suficientes?

- Si
- No

7. ¿Cree que por medio de algunas capacitaciones en la parte oral o escrita ayudaría a mejorar su rendimiento laboral?

- Si
- No

8. Si su respuesta fue SI ¿Qué tipo de capacitaciones le gustaría que la empresa le ofreciera?

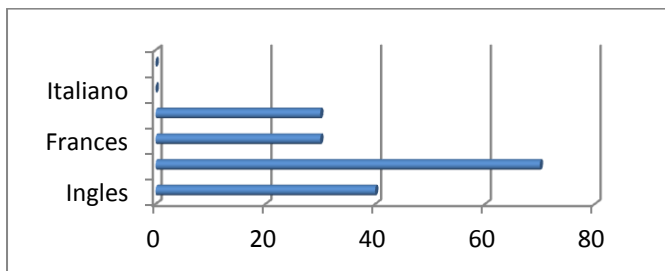
---

---

## APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS E INTERPRETACION DE LA ENCUESTA 2

### Análisis del instrumento (Gráficas)

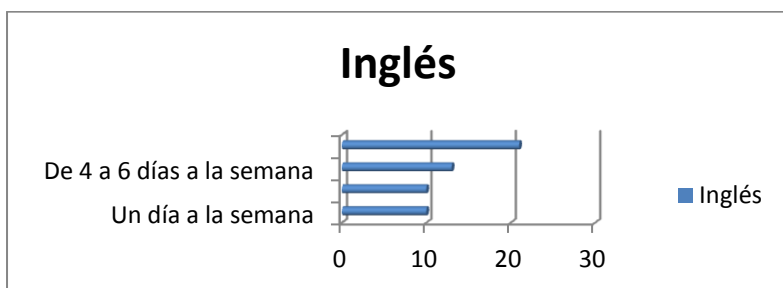
2. En orden de prioridad, siendo 1 el más importante y 6 el menos importante, indique que idiomas utiliza en su lugar de trabajo:



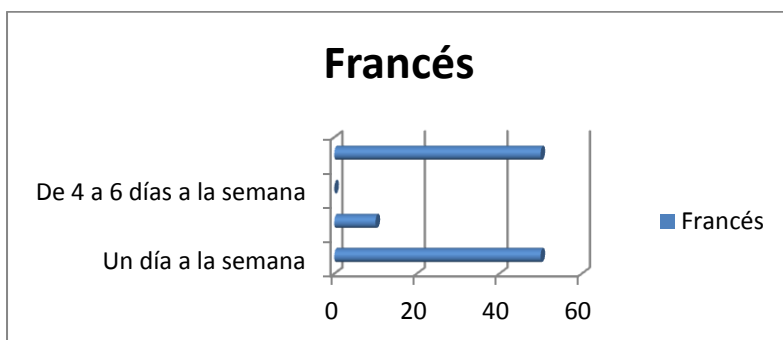
Fuente: Los autores

El 70 % de empelados manejan el español, ya que esta es su lengua madre, seguido de un 40% manejan en sus lugares de trabajo el inglés y un 30% portugués y francés.

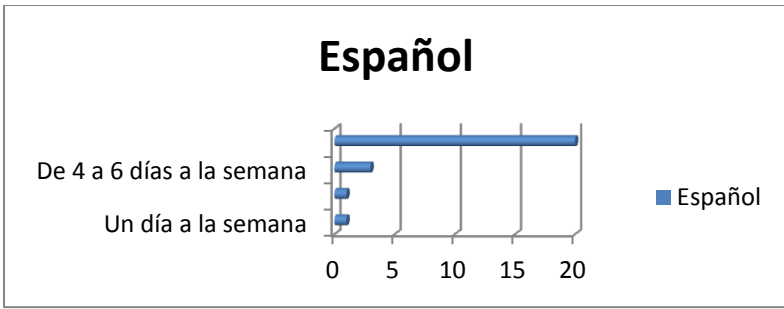
3. De acuerdo a los idiomas que marco en la pregunta1, indique su frecuencia de uso:



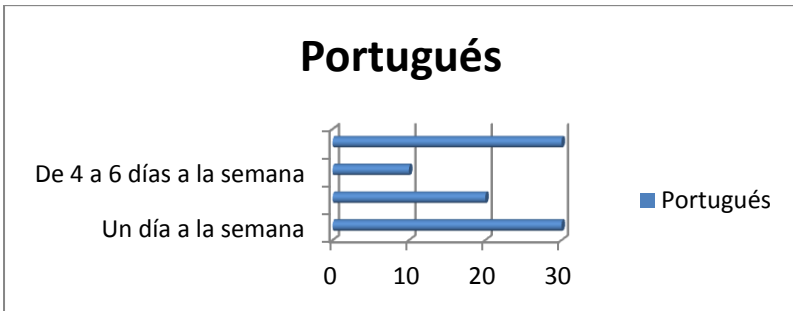
Fuente: Los autores



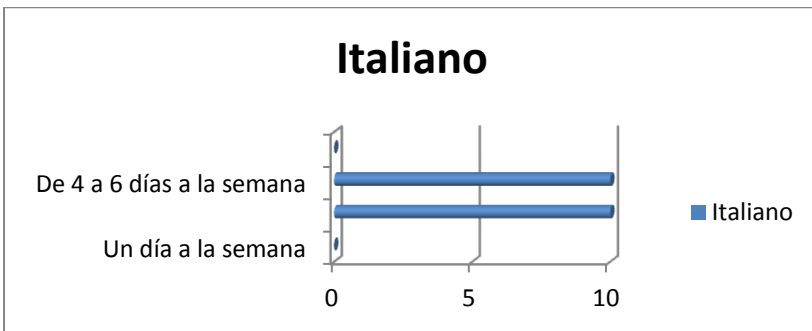
Fuente: Los autores



Fuente: Los autores



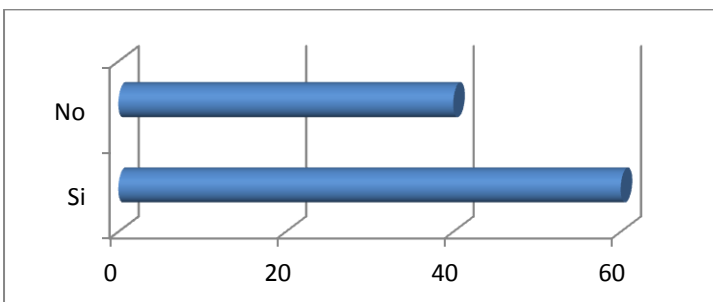
Fuente: Los autores



Fuente: Los autores

EL uso de una segunda lengua es muy común en las empresas donde fue aplicada la encuesta. El 21% utiliza el inglés todos los días, el español (lengua materna) un 20%, un 30% el portugués, y el italiano es un idioma de poco mercado en Bogotá.

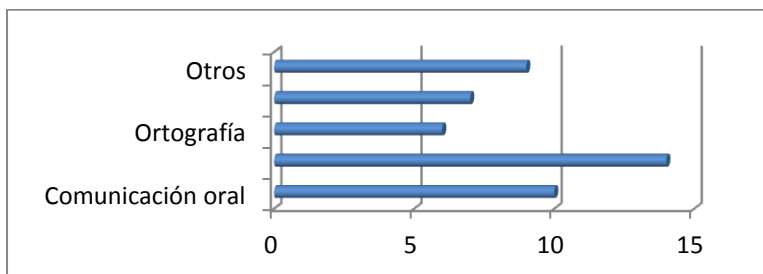
4. ¿Tiene usted algún tipo de falencias manejando una segunda lengua en su lugar de trabajo?



Fuente: Los autores

El 60% de los encuestados presentan problemas y/o falencias respecto al manejo de una segunda lengua.

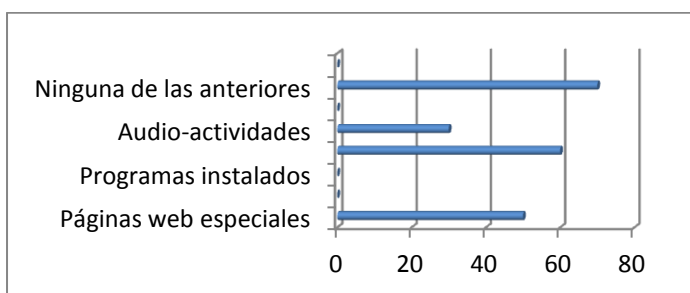
5. Si respondió SI a la pregunta 3, ¿Qué tipos de falencia presenta Ud. a la hora de utilizar una segunda lengua?



Fuente: Los autores

Del 60% de los encuestados que respondió SI a la pregunta 4, el 14 % presenta problemas de redacción, un 10% problemas orales, un 7% problemas de gramática y un 6% problemas de ortografía.

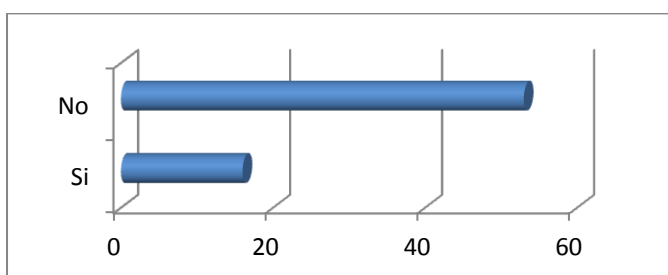
6. Señale que tipo de herramientas le brinda su lugar de trabajo para cubrir las:



Fuente: Los autores

El 70% de los encuestados no cuenta con ninguna herramienta para mejorar sus falencias, un 60% tiene soporte de diccionarios virtuales, un 50% con páginas web especiales y un 30% con se apoya con audio-actividades.

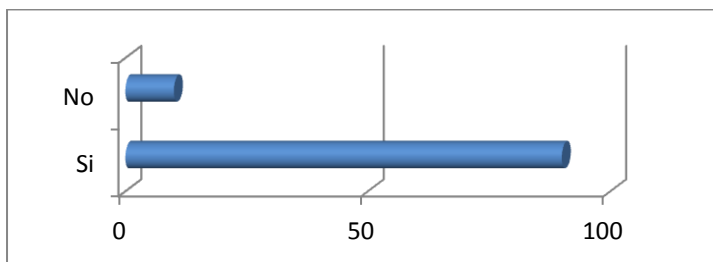
7. ¿Cree usted que estas herramientas son suficientes?



Fuente: Los autores

Los empleados que cuentan o no con alguna herramienta para ayudarse con sus diferentes problemas con el manejo de una segunda lengua, el 53% cree q las herramientas nombradas en la pregunta 5 no son suficientes para ayudar a mejorar su falencias, mientras q un 16% cree que si.

8. ¿Cree que por medio de algunas capacitaciones en la parte oral o escrita ayudaría a mejorar su rendimiento laboral?



Fuente: Los autores

El 90% de los encuestados afirman que por medio de capacitaciones orales y escritas mejoraría su rendimiento laboral.



## **FICHA TECNICA**

SOLICITADA POR: Lina Rodríguez y Carlos Andrés Yopasá

REALIZADA POR: Estudiantes de la Universidad EAN

UNIVERSO (Mercado potencial, contexto del mercado): Personas con dominio de una segunda lengua localizados en Bogotá.

UNIDAD DE MUESTREO: Call Centers y empresas que utilicen una segunda lengua

FECHA: 23 de Agosto de 2011

AREA DE COBERTURA: Bogotá, Colombia

TIPO DE MUESTREO (No Probabilístico, probabilístico, estratificado, M.A, S, etc.): Probabilístico

TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS: Grupos foco, encuesta, encuesta correo electrónico

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 30 personas encuestadas

TRABAJO PILOTO: Del 17 de agosto al 23 de agosto del 2011 – 11 encuestas realizadas

OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Identificar las falencias y problemas que tienen los trabajadores con dominio de una segunda lengua en sus lugares de trabajo; y obtener ideas sobre posibles resultados para mejora de las mismas.

Nº DE PREGUNTAS FORMULADAS: 8 preguntas

Fuente: <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010039/Lecciones/CAPITULO%20II/ftecnic.htm>

## CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DEL INSTRUMENTO

- Todos los encuestados afirmaron que presenta algún tipo de falencia en el uso de una segunda lengua.
- La encuesta arrojó que los idiomas más utilizados son:
  - a. Inglés
  - b. Español
  - c. Francés
  - d. Portugués
  - e. Italiano

Afirmando así que el mercado está teniendo un crecimiento favorable extendiéndose hacia otras lenguas, lo que permitirá a Multilingual Solutions cumplir su objetivo a largo plazo de incursionar en mercados con dominio de una lengua diferente a inglés.

- La respuesta No. 2 nos arrojó como conclusión que los idiomas tienen un manejo diario y se identificó el manejo de un tercer idioma, al menos una vez a la semana.
- Con base a la respuesta 4, nos indica que las capacitaciones deben ser enfocadas tanto en la parte oral como escrita, agregando a estos dos campos ejercicios de audio y mejora del vocabulario manejado en la compañía.
- La 5ta pregunta nos muestra que un 23 % de los encuestados no tiene ninguna ayuda o soporte en su empresa, aunque el 30 % respondió que se les permite el uso de un diccionario, pero el diccionario que les permiten utilizar son diccionarios online básicos que no manejan un vocabulario técnico y no se les explica el uso correcto del término buscado.
- El 90% de los encuestados afirmó que por medio de capacitaciones enfocadas al manejo de una segunda lengua, basados en el área de trabajo de cada empresa, mejorarían su productividad y rendimiento laboral.
- Algunos de los encuestados sugirieron que aparte del entrenamiento que les brinda la empresa, mejorar las pequeñas falencias que tengan en el idioma.

### ANEXO 3. CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS

Nro: \_\_\_\_\_

ENTRE MULTILINGUAL SOLUTIONS Y \_\_\_\_\_

Entre los suscritos a saber, por una parte (nombre de la empresa) con NIT \_\_\_\_\_ empresa legalmente constituida, con domicilio en Bogotá, D.C., representada legalmente por (persona jurídica y/o persona natural) identificado con cedula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ y quien para efectos del presente contrato en adelante se denominará el **CONTRATANTE**, y por la otra parte \_\_\_\_\_, mayor de edad, identificado con C.C No. \_\_\_\_\_, quien para efectos de este contrato se denominará **CONTRATISTA**, se ha celebrado el siguiente contrato de prestación de servicios que se regirá por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: OBJETO.** El objeto del presente contrato es la prestación del **CONTRATISTA** a favor del **CONTRATANTE** de servicios de capacitación para el mejoramiento del funcionamiento de los Call Centers, función que responde íntegramente a las obligaciones adquiridas por el contratante con sus clientes y que el contratista declara conocer y aceptar a cabalidad. Los términos descritos sólo podrán ser modificados mediante convenio escrito celebrado entre **CONTRATISTA** y el **CONTRATANTE**.

**SEGUNDA: VIGENCIA.** Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula octava, el presente contrato tiene una vigencia de seis (6) meses contados a partir de la fecha de la firma del presente contrato. No obstante, si antes de la fecha de vencimiento del término estipulado, ninguna de las partes avisara por escrito a la otra determinación de no prorrogar el contrato, con una antelación no inferior a quince (15) días, este se entenderá renovado por un periodo igual al inicialmente pactado. Para estos efectos este contrato podrá prorrogarse hasta por un (1) periodo igual.

**TERCERA: LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO.** – EL **CONTRATISTA** prestara sus servicios en las diferentes instalaciones por las que sean contratados en la ciudad de Bogotá.

**CUARTA: VALOR DE LOS SERVICIOS Y FORMA DE PAGO.**

**PARAGRAFO: IMPUESTOS.** – El **CONTRATISTA** asume los impuestos que por ley generan la suma devengada a titulo de pago de servicios y bonificaciones recibidos.

**QUINTA: OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE.-** 1) Facilitar al **CONTRATISTA** la información necesaria para la debida prestación de los servicios; 2) Cancelar cumplidamente el valor que genere la liquidación de horas de los servicios prestados.

**SEXTA: OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.** Realizaran en tiempo y en forma las actividades que le sean encomendadas cumpliendo las exigencias de calidad y de cantidad convenidas con el **CONTRATANTE** y cumplirá cabalmente con las demás obligaciones que contrae en virtud del presente contrato.

**SEPTIMA: TERMINACION ANTICIPADA.** El **CONTRATANTE** se reserva la facultad de dar por terminado el presente contrato por su naturaleza antes del plazo previsto en la cláusula segunda, sin que ello de lugar a indemnización alguna, para lo cual bastare con la previa notificación de su decisión por escrito sin plazo ni condición, por el no cumplimiento de las metas y labores asignadas.

**PARAGRAFO:** Sera justa causa para terminar este contrato de trabajo, sin lugar a indemnización alguna, el que el **CONTRATISTA** incumpla cualquiera de sus funciones u obligaciones encomendadas por el **CONTRATANTE**.

**OCTAVA: INDEPENDENCIA DEL CONTRATISTA.** Por esta razón de la naturaleza del contrato, el **CONTRATISTA**, actuara por su propia cuenta, con absoluta autonomía y por lo mismo no estará sometido a ninguna clase de subordinación con el **CONTRATANTE**.

**NOVENA: EXCLUSION DE RELACION LABORAL.** Queda claramente entendido por las partes y en oposición a terceros que no existirá relación laboral alguna entre el **CONTRATANTE** y el **CONTRATISTA**.

**PARAGRAFO:** El **CONTRATISTA** manifiesta que será el único responsable de su vinculación a empresa de Riesgos Profesionales (ARP), a un fondo de pensiones y a una EPS y que no exigirá al **CONTRATANTE** ningún derecho o reclamación concerniente a este asunto.

**DECIMA: CLAUSULA PENAL.** En caso de incumplimiento de alguna de las partes de alguna de las obligaciones previstas en este contrato no corresponderá derecho alguno a la parte ofendida a exigir ningún pago.

**DECIMAPRIMERA. –CESION DEL CONTRATO.** El **CONTRATISTA** faculta al **CONTRATANTE** a ceder total o parcialmente este contrato y declara al cedente del contrato, es decir al **CONTRATANTE**, libre de cualquier responsabilidad como consecuencia de la cesión que haga este contrato.

**DECIMASEGUNDA.-CONFIDENCIALIDAD.** El **CONTRATISTA** se obliga a mantener absoluta confidencialidad sobre los diferentes procedimientos de la empresa, lo mismo sobre información que llegare a conocer u obtener como motivo o desarrollo de la prestación del servicio acá establecido.

Lo anterior so pena de dar por terminado el contrato de manera automática sin dar uso a los requerimientos previstos en la cláusula SEPTIMA.

**DECIMATERCERA.-DERECHO DE AUTOR SOBRE INVESTIGACIONES REALIZADAS.** El **CONTRATISTA** reconoce y acepta expresamente que sus investigaciones se adecuaran a las necesidades del **CONTRATANTE** y se llevaran a cabo bajo cuenta y riesgo de este, por lo anterior reconoce y acepta expresamente que los derechos de autor sobre las investigaciones realizadas durante la vigencia del contrato son de exclusiva propiedad del **CONTRATANTE**, como lo dispone el artículo 92 de la Ley 23 de 1982, y demás normas concordantes.

Adicionalmente, el **CONTRATISTA**, reconoce y acepta que el **CONTRATANTE** tiene sobre dichas investigaciones los siguientes derechos de autor consagrados a su favor de acuerdo con la Ley 23 de 1982, Dcto. 1360 De 1989 y la demás normas aplicables que comprenden entre otros (i) los derechos patrimoniales; y (ii) el derecho exclusivo de realizar, autorizar o prohibir enajenación o arrendamiento; edición o cualquier forma de reproducción de todos los

procedimientos inventados o a inventarse; la divulgación pública por cualquier medio conocido o por conocerse; la distribución pública de ejemplares o copia mediante venta, arrendamiento o alquiler, adaptación o cualquier otra transformación.

**DECIMACUARTA. –DOMICILIO CONTRACTUAL.** Para todos los efectos legales, el domicilio contractual será la ciudad de Bogotá D.C. y las notificaciones serán recibidas por las partes en la siguiente dirección:

\_\_\_\_\_

**DECIMAQUINTA. –ESTIPULACIONES ANTERIORES Y MODIFICACIONES.** Las partes manifiestan que no reconocerán validez a estipulaciones verbales relacionadas con el presente contrato, el cual constituye un acuerdo total o completo sobre su objeto. Así mismo, convienen que cualquier modificación, adición o aclaración al mismo deberá constar por escrito firmado por ellas.

Por constancia se firma en Bogotá a los \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

\_\_\_\_\_

EL CONTRATANTE

C.C. No.

Representante legal

\_\_\_\_\_

EL CONTRATISTA

C.C. No.

## LICENCIA DE USO - AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo Lina Paola Rodríguez Rodríguez

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: 1.016.010.183

Nombre Completo Carlos Andrés Yopasa Florián

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: 1.019.024.699

Nombre Completo \_\_\_\_\_

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: \_\_\_\_\_

Nombre Completo \_\_\_\_\_

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: \_\_\_\_\_

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

Tesis de grado: Creación de empresa - Multilingual Solutions

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI  NO   
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio



Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizo (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: Lina Paola Rodríguez R.  
FIRMA: [Firma]  
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 1.016.010.183  
FACULTAD: Humanidades y Ciencias Sociales  
PROGRAMA ACADÉMICO: Lenguas Modernas

NOMBRE COMPLETO: Carlos Andrés Ypasó Florián  
FIRMA: [Firma]  
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 1.019.024.699  
FACULTAD: Humanidades y Ciencias Sociales  
PROGRAMA ACADÉMICO: Lenguas Modernas

NOMBRE COMPLETO: \_\_\_\_\_  
FIRMA: \_\_\_\_\_  
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: \_\_\_\_\_  
FACULTAD: \_\_\_\_\_  
PROGRAMA ACADÉMICO: \_\_\_\_\_

NOMBRE COMPLETO: \_\_\_\_\_  
FIRMA: \_\_\_\_\_  
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: \_\_\_\_\_  
FACULTAD: \_\_\_\_\_  
PROGRAMA ACADÉMICO: \_\_\_\_\_

Fecha de firma: 28-Enero-2012