

ANEXOS

ANEXO 1: Plan financiero a 3 años

PROYECCIONES

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

Costos Variables Unitarios				
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
Otros Costos de Fabricación				
Otros Costos de Fabricación		0	0	0
Costos Producción Inventariables				
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%
Gastos Operacionales				
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
Capital de Trabajo				
Cuentas por cobrar				
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		-	-	-
Inventarios				
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
Anticipos y Otras Cuentas por Cobrar				
Anticipos y Otras Cuentas por Cobrar	0	0	0	0
Anticipos y Otras Cuentas por Cobrar (Var.)		0	0	0
Gastos Anticipados				
Gastos Anticipados	0	0	0	0
Acreedores Gastos Anticipados(Var.)		0	0	0
Cuentas por Pagar				
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
Activos iniciales				
Terrenos				
Valor Ajustado	0	0	0	0
Axi		0	0	0
Construcciones y Edificios				
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
Maquinaria y Equipo				
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
Muebles y Enseres				
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
Equipo de Transporte				
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
Equipo de Oficina				
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
Semovientes pie de Cria				
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 Emprender	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
TOTAL PATRIMONIO			
Dividendos			
Utilidades Repartibles	-	10.958.981	18.848.272
Dividendos	50%	50%	50%
Dividendos	-	6.088.323	7.765.341

	2011	2012	2013
BALANCE GENERAL			
Activo Corriente			
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
Total Activo Corriente:	7.250.000	26.923.300	39.162.555
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
Total Activos Fijos:	2.750.000	2.310.000	1.819.125
Total Otros Activos Fijos	0	0	0
TOTAL ACTIVO	10.000.000	29.233.300	40.981.680
Pasivo			
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
TOTAL PASIVO	0	6.556.655	8.362.675
Patrimonio			
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
TOTAL PATRIMONIO	10.000.000	22.676.645	32.619.005
TOTAL PAS + PAT	10.000.000	29.233.300	40.981.680

	2012	2013	2014
ESTADO DE RESULTADOS			
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
FLUJO DE CAJA			
Flujo de Caja Operativo			
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
Neto Flujo de Caja Operativo	19.673.300	18.327.577	22.351.886
Flujo de Caja Inversión			
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
Neto Flujo de Caja Inversión	0	0	0
Flujo de Caja Financiamiento			
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
Neto Flujo de Caja Financiamiento	0	-6.088.323	-7.765.341

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?

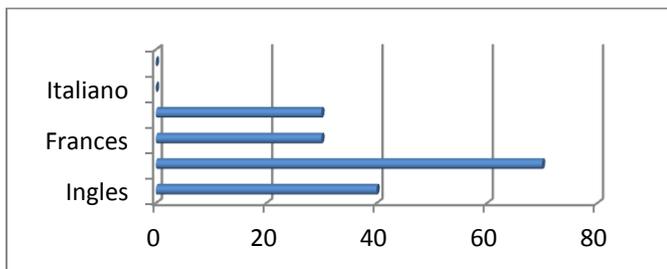
- Si
- No

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)

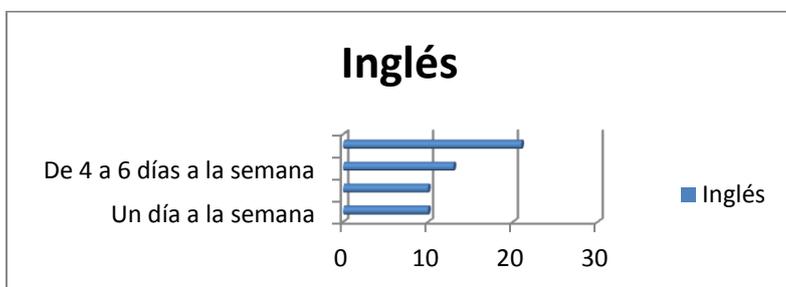
2. En orden de prioridad, siendo 1 el más importante y 6 el menos importante, indique que idiomas utiliza en su lugar de trabajo:



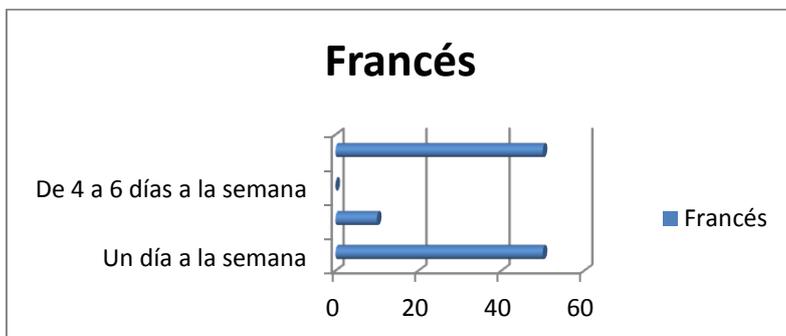
Fuente: Los autores

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.

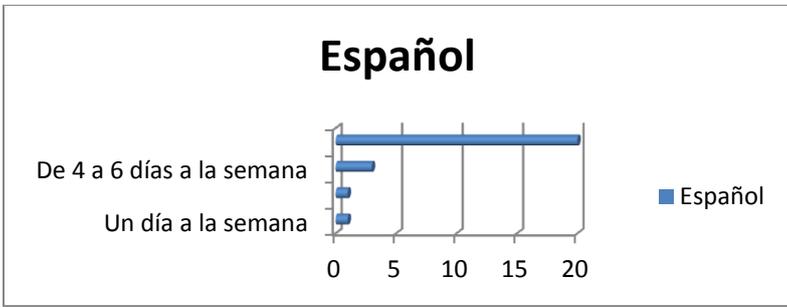
3. De acuerdo a los idiomas que marco en la pregunta1, indique su frecuencia de uso:



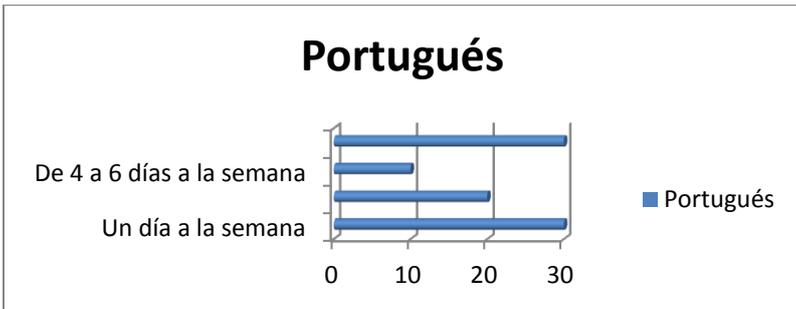
Fuente: Los autores



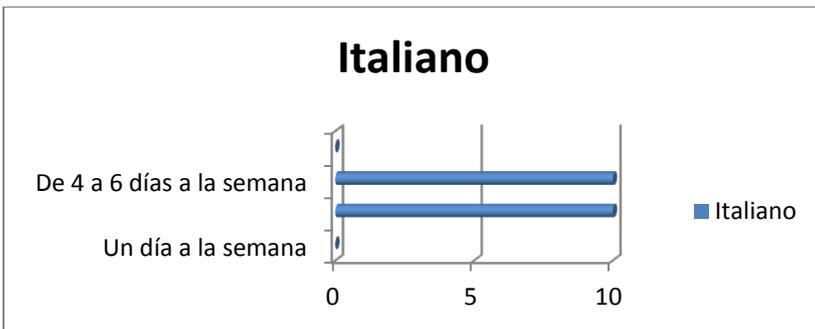
Fuente: Los autores



Fuente: Los autores



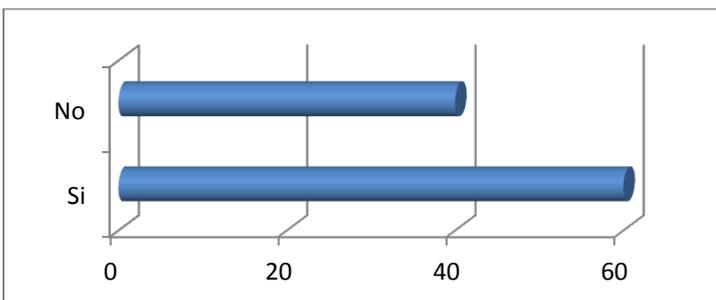
Fuente: Los autores



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.

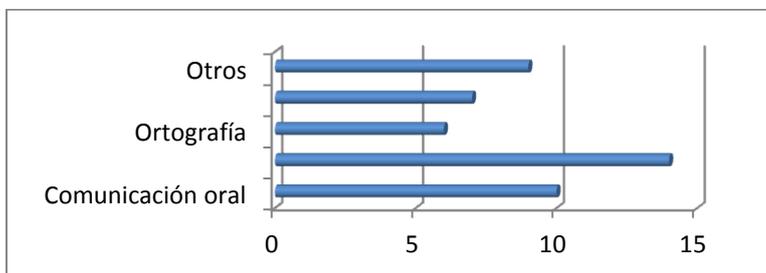
4. ¿Tiene usted algún tipo de falencias manejando una segunda lengua en su lugar de trabajo?



Fuente: Los autores

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

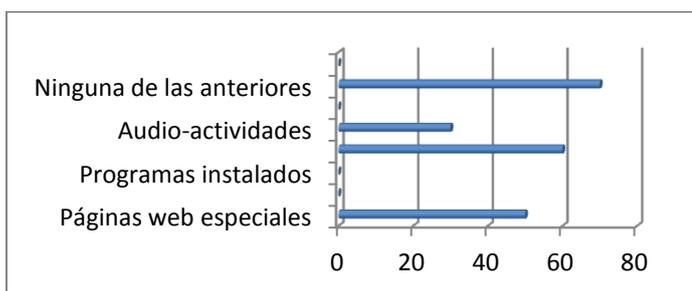
5. Si respondió SI a la pregunta 3, ¿Qué tipos de falencia presenta Ud. a la hora de utilizar una segunda lengua?



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.

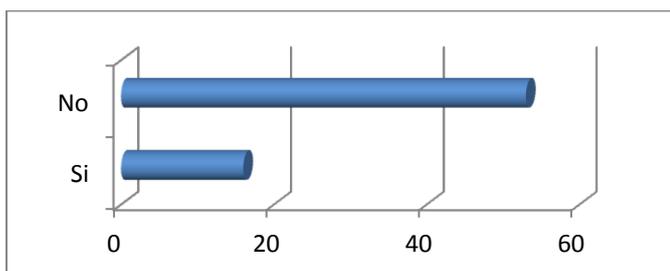
6. Señale que tipo de herramientas le brinda su lugar de trabajo para cubrir las:



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.

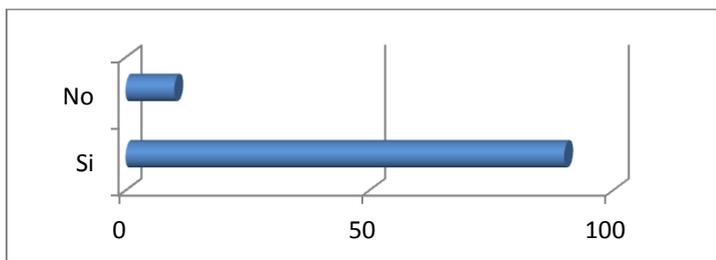
7. ¿Cree usted que estas herramientas son suficientes?



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 realizó (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