

**COMPETENCIAS EN LENGUA INGLESA PARA OPERARIOS DE CALL  
CENTER (CONVERGYS)**

**JUAN DAVID CAITA CUBIDES  
DANIEL STEVEN HERNANDEZ RODRIGUEZ**

**ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
PROGRAMA DE LENGUAS MODERNAS  
BOGOTA  
2013**

COMPETENCIAS EN LENGUA INGLÉSA PARA OPERARIOS DE CALL CENTER  
(CONVERGYS)

JUAN DAVID CAITA CUBIDES  
DANIEL STEVEN HERNANDEZ RODRIGUEZ

Proyecto de grado para optar al título de Técnicos profesionales en Lenguas  
Modernas

Asesora  
MARIA VIRGINIA MUÑOZ ROJAS

ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
PROGRAMA DE LENGUAS MODERNAS  
BOGOTÁ  
2013

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Jurado**

---

**Tutora**

---

**Coordinador**

---

## AGRADECIMIENTOS

---

Queremos agradecer a nuestros padres, docentes y todas las personas que contribuyeron de forma directa o indirecta a nuestra formación académica y humana, ya que sus aportes fueron esenciales para la construcción de los valores y las aptitudes que hemos obtenido durante nuestro proceso de formación.

También es preciso agradecer a los empleados de la empresa Convergys, su constante colaboración y ayuda fueron vitales para la elaboración del presente proyecto.

Además agradecemos a las personas encuestadas, ya que fueron serviciales y colaborativas, y su aporte fue esencial para llevar a cabo al proyecto de forma exitosa.

Queremos dedicar el presente trabajo a todas aquellas personas quienes han contribuido con nuestra formación académica y humana a lo largo de nuestras vidas, las cuales no serían las mismas sin las constantes enseñanzas y atenciones provistas por ellos; a nuestros padres, familiares, amigos y profesores quienes aportaron de una u otra manera, un apoyo incondicional para la completa realización de este proyecto.

## **RESUMEN**

La elaboración de este proyecto de investigación tiene como objetivo principal, determinar el nivel de competencias en lengua inglesa de los aspirantes a desempeñar un cargo dentro de Convergys, compañía que se desempeña en el área de BPO (Subcontratación de Proceso de Negocios).

Dentro del proyecto, se desarrolla la pregunta de investigación en base a dos componentes principales, uno teórico donde se explica toda la teoría referente a los orígenes de la compañía, el sector de los contact center el cual está estrechamente ligado a la naturaleza de la compañía, también se desarrollan los instrumentos de recolección de datos en base a un enfoque cuantitativo, ya que el tipo de información que se obtiene es de carácter numérico y por consiguiente, contable.

Además se abordan las teorías de la comunicación y su relación con las actividades que realiza un operario dentro de la compañía.

## **ABSTRACT**

The making of this project has as the main objective to find out the level of competences in English language of the candidates that are applying to work for Convergys, company that develops its functions in the area of BPO (Business Process Outsourcing).

Within the project, the investigation question is developed in base of two main components, a theoretic one which explains everything referring to the origin of the company, the contact center area which is narrowly linked to the nature of the company, also the instruments of data recollection are developed in base of a quantitative focus due to the kind of information that is obtained, which is numeric and subsequently, countable.

Also the theories of communication are treated due to its relation with the activities that the worker do in the company.

## Tabla de Contenido

Pg

INTRODUCCIÓN	
ANTECEDENTES	
LISTA DE ANEXOS	
1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	10
2.PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	10
3.JUSTIFICACION .....	11
4.OBJETIVOS .....	12
4.1. OBJETIVO GENERAL .....	12
4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	12
5.MARCO TEÓRICO.....	13
5.1.ANTECEDENTES.....	13
5.2.MARCO HISTORICO.....	39
6.METODOLOGIA.....	40
6.1.TIPO DE INVESTIGACION .....	40
6.1.1 Enfoque investigativo.....	40
6.2.TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	42
6.3.POBLACIÓN Y MUESTRA.....	43
7. ANALISIS DE DATOS.....	44
8. CONCLUSIONES.....	57
ANEXOS	
GLOSARIO	
BIBLIOGRAFIA	

## **LISTA DE ANEXOS**

1. Formato del test realizado a los aspirantes.
2. Respuesta de las entrevistas.

## INTRODUCCIÓN

En la presente época, la inclusión al mundo laboral se ha convertido en una tarea de extrema dificultad para la población en general, sin distinción alguna de nivel educativo. Básicamente para los recién graduados, adquirir un empleo en un área relacionada con su carrera supone una meta utópica debido a múltiples razones, entre ellas la falta de experiencia por parte de los aspirantes, la visible problemática en conjunto del deseo por profundizar conocimientos referentes a las compañías call-center conllevaron a la realización de este proyecto de grado.

Se propuso como objetivo principal, la identificación de los niveles de competencias en idioma inglés requeridos por la compañía Convergys para así brindar posteriormente pautas que faciliten la obtención del puesto, compensando en ciertos aspectos el déficit de experiencia presentado por los aspirantes. El tipo de investigación sugerido para el proyecto fue evaluativo con enfoque cuantitativo y el test como técnica seleccionada, siendo aplicado a 10 aspirantes a operador de Convergys.

El siguiente trabajo contiene 2 componentes principales, uno teórico y uno práctico. El teórico se compone de todos los marcos, el práctico de la información obtenida por los instrumentos de recolección, el análisis de datos y la conclusión. Profundizando aún más, se divide en 5 partes principales, la primera es introductoria y comprende desde los antecedentes hasta los objetivos, la segunda parte es el cuerpo y contiene la totalidad de los marcos, la tercera es de planeación y engloba todos los aspectos de la metodología abordada, la cuarta parte abarca el análisis de datos y la conclusión y finalmente en la quinta parte se encuentran todos los anexos pertinentes al proyecto.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el año 1998, a partir de la tercerización de procesos por parte de las empresas colombianas, el ámbito del contact center se convirtió en una fuente de producción de empleos bastante importante para profesionales de lenguas modernas

A partir de octubre de 2011 Convergys inicia operaciones en Colombia, y desde la inclusión de esta y otras compañías del mismo ámbito se han presentado varias dificultades al momento de aspirar a un cargo en aquellos call-center que requieren el manejo de una segunda lengua debido a la naturaleza de los procesos de selección y al desconocimiento de las competencias lingüísticas necesarias para aplicar de forma competente al puesto de operador. Este es un problema que afecta a los estudiantes de lenguas modernas de la universidad ECCI, ya que este tipo de compañías representan un sector altamente priorizado por los estudiantes a la hora de ingresar al mundo laboral.

## **2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuál es el nivel de competencia en inglés requerido en la compañía Convergys para desempeñar un puesto en el cargo de operador?

### 3. JUSTIFICACION

En el contexto de los estudiantes de lenguas modernas de la ECCI, identificar las competencias requeridas para el desempeño de funciones que precisen el conocimiento y las competencias adquiridas en la carrera, es de suma importancia para la inclusión del estudiantado al mundo laboral

Cada vez se presentan más dificultades al momento de aspirar a un cargo que requiera el dominio de una segunda lengua debido al desconocimiento de las competencias lingüísticas necesarias para aplicar de una forma competente al puesto de operario en una empresa de contact center.

Soportados en la urgencia y el deseo de aportar a esta problemática los realizadores se vieron en el compromiso de hacer un aporte a los aspirantes que quieran ocupar un cargo en la empresa Convergys, además de profundizar en el conocimiento de la misma y de definir un estándar para medir el nivel de comprensión escrita del idioma Inglés y su aplicación en el método evaluativo de la empresa Convergys.

La realización de este proyecto genera un beneficio de suma relevancia para los estudiantes de lenguas modernas quienes busquen un empleo en el área específica de los contact center, debido a que ofrecerá pautas que ayuden a determinar los niveles requeridos en competencias idiomáticas de la empresa Convergys, de esta forma los aspirantes conocerán a cuales competencias deben prestar más atención al momento de solicitar un cargo en la compañía y si su perfil encaja con el requerido por la empresa.

Por otra parte, en cuanto a su alcance, esta investigación podrá ser una herramienta útil, no solo para estudiantes de Lenguas modernas de la Escuela Colombiana de Carreras Industriales, sino también para estudiantes de otras carreras y otras universidades quienes tengan el deseo de desempeñar un cargo como operador u operario en la compañía Convergys.

El aporte que este proyecto generará hacia los investigadores es de tipo académico ya que será presentado como proyecto de grado y de este depende la adquisición del título de Técnicos en Lenguas modernas.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. OBJETIVO GENERAL**

Identificar el nivel de competencia en lengua Inglesa requerido por la empresa Convergys (a través de los resultados obtenidos en las pruebas realizadas) para la obtención de un puesto dentro de la empresa y posteriormente sugerir pautas que faciliten la adquisición de este.

### **4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ⊙ Diagnosticar las competencias referentes al idioma inglés de un grupo de 10 personas aleatoriamente seleccionadas.
- ⊙ Clasificar el nivel de ingles de los aspirantes tomando como referencia el marco común europeo, desde el nivel A1 al B2
- ⊙ Establecer una reciprocidad entre los resultados y la obtención del cargo.
- ⊙ Sugerir pautas que contribuyan a la realización exitosa del proceso de selección de una empresa BPO.

## 5. MARCO TEÓRICO

### 5.1. ANTECEDENTES

- Según la investigación realizada por Pereira<sup>1</sup> sobre el proceso de selección de personal en un call center, cuyo propósito es el de dar a conocer pautas que faciliten la labor de contratación de operarios. Se comprenden dos instancias de evaluación:

La de las cualidades básicas para el telemarketing y la de las cualidades propias o inherentes a la campaña o programa a desarrollar. La segunda instancia se refleja, en que una de las cualidades propias de la campaña a desarrollar, es el dominio del idioma Inglés en el caso de la empresa Convergys. La autora de la investigación sugiere la evaluación de las competencias de expresión oral y escrita que poseen los aspirantes ya que estas competencias son vitales para el desempeño de la labor, entre las competencias a evaluar se destacan, la voz, la escucha y la riqueza de vocabulario (del idioma Inglés). Al poner en práctica las pautas dadas por la autora, se pueden lograr resultados positivos en el proceso de selección de personal. Asegurando la contratación de personal idóneo para los cargos requeridos.

- De acuerdo a Salamanca<sup>2</sup>: sobre los métodos de evaluación para un call center y su aplicación en el campo de la empresa ManPower para una óptima elección de personal y ofrecer un servicio de calidad al cliente, se poseen 4 tendencias principales sobre el personal:

---

<sup>1</sup> Pereyra Angélica, Como seleccionar teleoperadores para call center, PUBLICADO: 21 de julio de 2003

<sup>2</sup> Manpower Herramientas y métodos de evaluación para un call center (pagina web) 11 DE Agosto 2009

- Capacitación
- Integración de personal permanente junto con personal suplementario
- Educación mínima secundaria
- Bilingüismo (Ingles)

Salamanca<sup>3</sup>: afirma en su investigación que unos de los factores de éxito más importantes en una compañía son los referentes al manejo del cliente y la maximización del valor de cada contacto con ellos, así mismo la ejecución completa y eficaz de las tareas más comunes, las cuales se mencionan a continuación.

- Resolución de problemas
- Responder preguntas
- Procesar órdenes
- Tomar órdenes por teléfono
- Hacer preguntas y recopilar información
- Acceder a archivos de cuentas
- Procesar datos numéricos
- Editar/Actualizar cuentas
- Procesar información
- Utilizar materiales de referencia

En adición se mencionan las 5 habilidades telefónicas primordiales que un excelente operador debe poseer y la importancia de la medición de estas características en un candidato, tomando en cuenta que hay algunas en las que se puede ofrecer capacitación y otras en las cuales es en extremo difícil (manejo del lenguaje):

---

<sup>3</sup> Manpower Herramientas y métodos de evaluación para un call center (pagina web) 11 DE Agosto 2009

Habilidades telefónicas por prioridad (cómo suena en el teléfono):

1. Tono
2. Enunciación
3. Ritmo
4. Nivel
5. Inflexión

De acuerdo a salamanca hay ciertas características a tomar en cuenta en el reclutamiento del personal, las cuales son enfocadas hacia dos categorías de habilidades: Habilidades blandas y habilidades duras.

Las habilidades blandas pueden ser adquiridas a lo largo de la experiencia o pueden ser inherentes a la personalidad del trabajador, dichas habilidades comprenden el profesionalismo, la cortesía, la atención, la habilidad de escucha e incluso de pensar, hablar y teclear al mismo tiempo, estas pueden ser difíciles de desarrollar por medio de capacitación, pero no imposibles.

En cuanto a las habilidades duras, se puede decir que son aquellas tales como tecleado de datos alfa numéricos o seguimiento de políticas y procedimientos y se requieren medir por medio de procedimientos bien diseñados, si no se poseen o se encuentran en un estado débil la capacitación es necesaria.

**3.** En el capítulo 3.3 del libro *Atendiendo a los clientes de los clientes* se hace referencia a las habilidades requeridas por un teleoperador, se menciona que son habilidades bastante básicas exceptuando a la dicción, la redacción y la ortografía y las denominadas habilidades blandas las cuales comprenden la empatía, la capacidad de manejar y resolver conflictos, y otras habilidades que generalmente se entrenan o son aprendidas en el desempeño del trabajo mismo.

En la investigación realizada para el libro previamente mencionado, tres de las diez empresas encuestadas, (un call center de casi 1.300 trabajadores, otro de cerca 500 y uno más pequeño de 250 empleados) fue posible observar que, a pesar de las variaciones referentes a la composición del personal según su nivel educacional, en los tres casos los ejecutivos de nivel universitario componen una menor parte, en comparación con aquellos que poseen sólo educación media o técnico profesional, que alcanzan en conjunto

casi el 70% de los teleoperadores, al considerar las tres empresas como se muestra en la siguiente tabla:

Nivel educacional de los teleoperadores de los <i>call center</i> encuestados	Porcentaje de teleoperadores			
	Caso 1	Caso 2	Caso 3	Total
Educación básica	0,0	0,0	0,0	0,0
Educación media	27,8	58,3	60,6	38,9
Educación técnica profesional	36,8	25,9	0,0	29,7
Educación universitaria incompleta	11,2	0,0	39,4	12,2
Educación universitaria completa	24,2	15,7	0,0	19,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Nº de trabajadores del <i>call center</i>	1.287	451	254	1.992

Más adelante un experto y consultor de empresas explica que en teoría debería haber mucha capacitación en el rubro pero sin embargo en la practica la situación es distinta, debido a ello algunas empresas invierten tiempo y recursos en la capacitación de personal próximo a ingresar a la empresa y posterior a ello las personas son sometidas a un test, el cual tienen que aprobar para luego ingresar a trabajar.

Uno de los gerentes encuestados en la investigación asegura que aunque la mayoría de las personas cumple con los requisitos básicos para postular a este tipo de trabajo, muchas de ellas se van perdiendo en los diversos procesos de selección y durante el trabajo mismo. Es difícil mantener una reserva de trabajadores que cumpla, y he ahí la importancia de la creación de una manera de evaluar las habilidades requeridas para el puesto a desempeñar.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> ATENDIENDO A LOS CLIENTES DE LOS CLIENTES: La industria del call center y sus condiciones laborales, Santiago de Chile, diciembre 2010

El nivel de inglés requerido por la empresa Convergys es como mínimo de B2 de acuerdo al marco común europeo, a continuación se explicará lo que éste significa:

La División de Lengua Modernas del Consejo de Europa diseño estándares internacionalmente reconocidos que proporcionan una base común para la elaboración de currículos de programas de lenguas, exámenes, e indicadores de logro. Dichos estándares describen lo que los estudiantes de lenguas tienen que aprender a hacer para comunicarse en una lengua de manera eficaz. Este Marco de Referencia define niveles de dominio de la lengua que permiten comprobar el progreso de los alumnos en cada escala del aprendizaje de manera que se puedan describir con exactitud dichas habilidades. El Marco Común Europeo explica que los distintos actos de uso de la lengua se inscriben en una situación específica que, a su vez, hacen parte de un ámbito en que se organiza la vida social.<sup>5</sup> Los ámbitos identificados dentro del marco son personal, el público, el académico, y el laboral. Este marco de referencia se divide en varios niveles de acuerdo al grado de competencias del estudiante y en este proyecto se describe a través de un sistema de bloques.

**Bloque A: Usuario básico En el nivel Inglés A1:**

Funciones comunicativas	Contenidos gramaticales	Vocabulario	Pronunciación y ortografía
Saludar, presentarse y despedirse. Aportar información personal: nombre, edad. Identificar y nombrar objetos comunes (what's this in English?). Contar en inglés. Deletrear.	Imperativos para expresar acciones habituales: go, come, show, point, give, touch, stand up. Interrogativos: what? Howmany? how old, who?, when, where?, how? Fórmulas decortesía:	Nombre de las habitaciones de la Casa. Mobiliario y objetos domésticos. La familia y los Amigos, Mascotas y Pertenencias. Días de las semana y meses del año	Pronunciación correcta de las palabras incluidas en los campos léxicos indicados. Pautas básicas de entonación en preguntas sencillas, p.e. How are you, What's your name, How old are you, etc... Contracciones, p.e. I've, I'm, he's, she's, it's.

<sup>5</sup> Universidad EAFIT, Marco común Europeo (pagina web) 12 de agosto de 2013

<p>Conocer vocabulario básico: nombres de países, parentesco, deportes, comidas, bebidas, días de la semana, hobbies, Colores, ropa, lugares). Indicar la posición de personas Y objetos. Describir personas, animales, Objetos y lugares de forma.</p>	<p>Please, thank you, sorry. Estructura de las oraciones negativas en inglés. Demostrativos: this, that, these, those. Presente simple del verbo to Be y to have. Modal can Want/would like</p>	<p>Números cardinales Hasta 50. Frases y expresiones relacionadas con las funciones correspondientes a este nivel</p>	
---	---	---	--

En el nivel Inglés A2

Funciones comunicativas	Contenidos gramaticales	Vocabulario	Pronunciación y ortografía
<p>Saludar y despedirse. Aportar información personal. Describir personas, objetos y Lugares. Describir hábitos y horarios. Dar fechas. Expresar capacidad/habilidad e incapacidad/falta de habilidad para realizar determinadas Actividades. Dar órdenes simples.</p>	<p>Todas las estructuras Presentes en A1. Presente simple Presente continuo Pasado simple de verbos regulares y de los irregulares más Comunes. Futuro con "going to" Sustantivos (singulares y plurales, regulares e irregulares, contables e</p>	<p>Trabajos Lugares de la ciudad. Lugar de estudio Vida doméstica El tiempo meteorológico Actividades de tiempo libre Horas y fechas Número ordinales hasta 31º para expresar las Fechas en inglés. Vocabulario sobre los</p>	<p>Pronunciación correcta de las palabras incluidas en los campos léxicos indicados Uso de contracciones en el contexto apropiado Pautas básicas del acento tónico y entonación de palabras, frases cortas y preguntas Sencillas. Formas débiles y entonación en la cadena hablada</p>

<p>Describir hechos y actividades en presente. Plantear preguntas simples Sobre la vida cotidiana. Describir hechos pasados. Describir planes futuros.</p>	<p>Incontables). Pronombres (incluyendo Los posesivos). Adjetivo(incluyendo los comparativos y Superlativos). Adverbios de modo y Frecuencia. Preposiciones de lugar.</p>	<p>siguientes temas: vacaciones, ir de compras, trabajo y escuela, aficiones, deportes, comida, actividades de fin de Semana y vacaciones. Adverbios de frecuencia como sometimes, often, never.</p>	<p>Las tres formas de pronunciar el morfema del pasado "Ed.</p>
--	---	--	---

**Bloque B:** Usuario independiente.

**Nivel B1:** *Umbral.*

Funciones comunicativas	Contenidos gramaticales	Vocabulario	Pronunciación y ortografía
<p>Describir acciones futuras, predecir, informar sobre el Futuro. Expresar preferencias. Describir hechos en pasado Reciente e indefinido. Argumentar e intercambiar Opiniones. Expresar duración. Contar.</p>	<p>Todas las estructuras presentes en A1 y A2 Present perfect incluyendo el empleo de for, since, ever, never, Just. Introducir subordinadas con Because. Uso de will para informar y expresar</p>	<p>Vocabulario sobre los siguientes temas: fiestas, medios de transporte, Celebraciones (p.e. cumpleaños), ocio (cine, televisión, clubs), música y experiencias personales recientes. Vocabulario sobre los siguientes temas: viajes, dinero, moda, reglas y</p>	<p>Pronunciación correcta de las palabras incluidas en los campos léxicos Indicados. Combinación de formas débiles y contracciones , p.e. I've been to... Énfasis en la frase para clarificar sentido Entonación de interrogativas más</p>

Expresar y preguntar Opiniones e impresiones. Expresar y intenciones y objetivos. Expresar obligación u Necesidad. Expresar certeza o duda. Describir acciones pasadas que transcurren a lo largo de Un período de tiempo.	predicciones en Futuro. Adjetivos y adverbios de cantidad como: a Lot (of), not very much, many.	normas, salud y forma física; y aprender una Lengua extranjera. Expresiones relacionadas con el tiempo pasado y futuro: two days ago, the day before yesterday, in the future, the day after tomorrow, in a year's time, etc.	complejas La pronunciación será perfectamente inteligible aunque se cometan errores en algunas ocasiones y se note que el acento no es nativo.
---	---	--	---

**Nivel B2: Avanzado.**

Funciones comunicativas	Contenidos gramaticales	Vocabulario	Pronunciación y ortografía
Dar consejos y señalar Ventajas y desventajas. Sugerir. Describir hábitos del Pasado. Expresar posibilidad y duda. Pedir más información sobre Cualquier tema así como más detalles sobre ideas y opiniones. Expresar acuerdo y Desacuerdo.	Todas las estructuras presentes en A1, A2 B1 Second conditional y third conditional. Pasiva simple. Used to Subordinadas de relativo. Modales y locuciones para expresar consejos y sugerencias: should/ought To, could, you'd better. Modales y locuciones para expresar	Vocabulario sobre los siguientes temas: educación, costumbres nacionales, vida en la ciudad o en el pueblo, productos nacionales, primeros recuerdos, Contaminación y reciclaje. Vocabulario sobre los siguientes temas: costumbres sociales y	Pronunciación correcta de las palabras incluidas en los campos léxicos indicados El tonema ascendente para expresar sorpresa o interés El tonema ascendente y descendente para indicar que el turno de palabra ha finalizado Entonación y otros elementos fonológicos en la cadena hablada Énfasis en la frase y

<p>Expresar sentimientos y Emociones. Expresar imposibilidad. Relatar conversaciones Ajenas. Especular.</p>	<p>posibilidad y duda: may, might, I'm not Sure. Conectores del discurso: because of, due to even though, in spite of, although.</p>	<p>vitales, ideales y valores personales, el mundo del trabajo, fenómenos inexplicables, preocupación medioambiental, personajes públicos Históricos y actuales. Palabras y expresiones adecuadas para que el orador indique interés: really?, oh dear! , did you?</p>	<p>entonación para indicar emoción Énfasis y ritmo para enfatizar las ideas y los puntos más importantes Entonación y tono para expresar actitudes Pronunciación entonación clara y natural</p>
---	--	--	---

**Bloque C:** Usuario competente

**Nivel C1:** *Dominio operativo eficaz.*

Funciones comunicativas	Contenidos gramaticales	Vocabulario	Pronunciación y ortografía
<p>Expresar ideas abstractas. Expresar arrepentimiento, Deseos e ilusiones. Expresa suposiciones. Parfrasear. Evaluar opciones. Expresar hipótesis. Valorar acciones pasadas o</p>	<p>Alto grado de corrección gramatical; los errores son escasos y es complicado identificarlos. Amplio espectro de estructuras complejas que se emplean con soltura y efectividad de manera combinada y en contraste. Mixed Conditionals. Should/must/might/could +perfect infinitive.</p>	<p>Vocabulario sobre los siguientes temas: relaciones familiares, comunicación, currículum escolar, hábitos juveniles, uso de Internet, artículos de diseño, acontecimientos internacionales, igualdad de oportunidades, asuntos sociales, el futuro del planeta, progresos científicos y gestión del Estrés. Vocabulario sobre los</p>	<p>Pronunciación correcta de las palabras incluidas en los campos léxicos Indicados. Pronunciación de sonidos del segundo idioma con interferencia mínima del idioma materno Variedad en las pautas</p>

<p>El desarrollo de ciertos hechos. Argumentar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Defender una postura.</li> <li><input type="checkbox"/> Expresar creencias.</li> <li><input type="checkbox"/> Expresar opiniones de manera vacilante.</li> <li><input type="checkbox"/> Resumir información, ideas y argumentos.</li> </ul>	<p>Uso correcto de los verbos Tras wish y hope. Verbos seguidos por infinitivo o gerundio (forget, stop, go on, remember). Formas más complejas de pasiva con modales.</p>	<p>siguientes temas: independencia, ambiciones, estereotipos, modelos de conducta, competitividad, derechos individuales y de los jóvenes y de los individuos, medios de comunicación, anuncios, modos de vida, arte, temas económicos</p>	<p>de entonación, tono y volumen para captar y mantener el interés del interlocutor, señalar información nueva e indicar la estructura del discurso. Variación en las pautas de entonación, énfasis y tono y volumen para expresar cambios de significado y actitud.</p>
---	--	--	--

**Nivel C2: Maestría.**

**Nivel C2:** Se adquiere cuando el estudiante es capaz de comprender con facilidad prácticamente todo lo que oye o lee; cuando sabe reconstruir la información y los argumentos procedentes de diversas fuentes, ya sean en lengua hablada o escrita, y presentarlos de manera coherente y resumida y cuando puede expresarse espontáneamente, con gran fluidez y con un grado de precisión que le permite diferenciar pequeños matices de significado incluso en situaciones de mayor complejidad.

6

---

6 Consejo de Europa para la publicación en inglés y francés, Common European Framework for Languages: Learning, Teaching, Assessment, Strasbourg, 2001.

Al ofrecer una base común para la descripción explícita de los objetivos, los contenidos y la metodología, el Marco de referencia favorece la transparencia de los cursos, los programas y las titulaciones, fomentando de esta forma la cooperación internacional en el campo de las Lenguas modernas.

Se consideró de gran importancia la inclusión a temas relacionados con diferentes competencias y procesos comunicativos, además de todo lo concerniente a ellos, debido a esto, la información que se presenta a continuación se considera relevante para una mejor comprensión de todos los fenómenos comunicativos a los que debe estar sujeto un trabajador de la compañía Convergys en su ambiente laboral.

## **Capacidad de comunicación**

La competencia comunicativa es el conjunto de habilidades que posibilita la participación apropiada en situaciones comunicativas específicas. Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas de forma efectiva, exponer aspectos positivos, la habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito.

Esta habilidad se relaciona con la capacidad básica para expresar pensamientos o contenidos internos de manera comprensible para el interlocutor. Entraña generar y mantener un flujo de comunicación adecuado entre los miembros del grupo, utilizando los distintos canales que en cada caso se requieran y favorecer el establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas.

Comunicar eficazmente supone:

- Ser capaces de decir lo que queremos decir (y no otra cosa).
- Ser coherentes en lo que decimos y en cómo lo decimos (ajuste entre la comunicación verbal y la no verbal).
- Adaptar la comunicación a la situación y características de la otra persona.
- Asegurarnos de que quien escucha comprende y acepta el mensaje.
- Saber interpretar la posible respuesta de la otra persona.

La comunicación como competencia desarrolla la capacidad de transmitir un mensaje eficazmente, basándose en los pilares básicos de la expresión: claridad, precisión y adecuación al contexto y al objetivo de la comunicación

## **Conductas específicas de la comunicación**

- Preparar sus instrucciones antes de transmitir las.
- Organizar la información brindada por su interlocutor.
- Destacar los aspectos importantes de los mensajes que se emiten por escrito.
- Precisar el mensaje escrito y no permitir sobreentendidos a la vez que escribir ideas con lenguaje claro, conciso.
- Realizar preguntas y tratar de expresar lo que entiende que los demás están diciendo con sus propias palabras.
- Exponer propias opiniones, teniendo en cuenta la de los demás interlocutores.
- Mantener informado a sus colaboradores de los objetivos, responsabilidades y avances de las tareas asignadas.
- Escribir ideas con lenguaje claro, conciso.
- Estructurar los mensajes orales y escritos.

### **Teoría del proceso comunicativo**

Fuente:

Es el lugar de donde emana la información, los datos, el contenido que se enviará, en conclusión: de donde nace el mensaje primario.

Emisor o codificador:

Es el punto (persona, organización) que elige y selecciona los signos adecuados para transmitir su mensaje; es decir, los codifica para poder enviarlo de manera entendible -siempre que se maneje el mismo código entre el emisor y el receptor- al receptor. No existe un iniciador en el proceso comunicativo, a lo sumo existe una instancia primaria de emisión verbal -que se confunde con el que "habló primero"- pero la comunicación debe ser entendida como un proceso dinámico y circular, sin principio ni fin. Podemos iniciar el acto comunicativo preguntando la hora a alguien, pero inevitablemente la comunicación comenzó mucho antes, al ver a la persona, al acercarse prudentemente a la distancia mínima -Proxémica- de dos personas desconocidas, al mirar a la persona a los ojos o al insinuar que se quiere hablar. Como se puede ver, la comunicación no se limita al habla o a la escritura: es un complejo proceso interminable de interacción mutua.

Receptor o decodificador:

Es el punto (persona, organización) al que se destina el mensaje, realiza un proceso inverso al del emisor ya que en él está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer. Existen dos tipos de receptor, el pasivo que es el que sólo recibe el mensaje, y el receptor activo o perceptor ya que es la persona que no sólo recibe el mensaje sino que lo percibe, lo almacena, e incluso da una respuesta, intercambiando los roles. En este caso, donde un receptor o perceptor se transforma en emisor al producir y codificar un nuevo mensaje para ser enviado al ente emisor

-ahora devenido en receptor- es donde se produce el feed-back o retroalimentación; y es lo que comúnmente sucede en cualquier comunicación interpersonal.

**Código:**

Es el conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos de un lenguaje que el emisor utilizará para transmitir su mensaje, para combinarlos de manera arbitraria y socialmente convenida ya que debe estar codificado de una manera adecuada para que el receptor pueda captarlo. Un ejemplo claro es el código que utilizan los marinos para poder comunicarse; la gramática de algún idioma; los algoritmos en la informática, todo lo que nos rodea son signos codificados.

**Mensaje:**

Es el contenido de la información (contenido enviado): el conjunto de ideas, sentimientos, acontecimientos expresados por el emisor y que desea transmitir al receptor para que sean captados de la manera que desea el emisor. El mensaje es la información debidamente codificada.

**Canal:**

Es por donde se transmite la información-comunicación, estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor. Mejor conocido como el soporte material o espacial por el que circula el mensaje. Ejemplos: el aire, en el caso de la voz; el hilo telefónico, en el caso de una conversación telefónica. Cuando la comunicación es interpersonal -entre personas y sin ningún medio electrónico de por medio, como una conversación cara cara (de ahí "interpersonal")- se le denomina Canal. Pero cuando la comunicación se realiza por medio de artefactos o instancias electrónicas o artificiales, se le denomina Medio. Por ejemplo: Una charla de café, Canal; Una llamada telefónica o un mensaje de texto, un Medio. Los medios de comunicación masiva -TV, Radio, Periódicos, Internet, etc.- tienen por canal a un Medio.

**Referente:**

Realidad que es percibida gracias al mensaje. Comprende todo aquello que es descrito por el mensaje.

**Situación:**

Es el tiempo y el lugar en que se realiza el acto comunicativo.

Interferencia, barrera o ruido: Cualquier perturbación que sufre la señal en el proceso comunicativo, se puede dar en cualquiera de sus elementos. Son las distorsiones del sonido en la conversación, o la distorsión de la imagen de la televisión, la alteración de la escritura en un viaje, la afonía del hablante, la sordera del oyente, la ortografía defectuosa, la distracción del receptor, el alumno que no atiende aunque esté en silencio, también suele llamarse ruido

**Retroalimentación o realimentación (mensaje de retorno):**

Es la condición necesaria para la interactividad del proceso comunicativo, siempre y cuando se reciba una respuesta (actitud, conducta) sea deseada o no. Logrando

la interacción entre el emisor y el receptor. Puede ser positiva (cuando fomenta la comunicación) o negativa (cuando se busca cambiar el tema o terminar la comunicación). Si no hay realimentación, entonces sólo hay información mas no comunicación.<sup>7</sup>

## **La escucha**

La gente en su mayoría oye, pero no escucha, lo cual es un proceso completamente distinto.

Escuchar, no oír, es la función primaria del oído. Oír es un proceso pasivo; escuchar es un proceso activo que requiere el deseo de poner el oído a buen uso. Se puede tener un oído excelente pero ser malos al escuchar. Muchos niños que tienen problemas de aprendizaje o déficit de atención, tienen un oído excelente, pero aun así, no pueden leer bien, o concentrarse, su problema es de escucha. Como resultado, no pueden concentrarse y tienen dificultades al leer. Escuchar no es tanto la habilidad de captar información, como la habilidad de filtrar la información irrelevante. Cuando las sensaciones son procesadas de forma fluida, los estímulos irrelevantes son bloqueados y se puede concentrar y enfocar sin sentirse molestos o bombardeados por toda la información proveniente del entorno; se puede organizar y jerarquizar esta información en vez de sentirse abrumados. Cuando este proceso es distorsionado, surgen problemas de escucha, trayendo dificultades académicas y sociales.

El saber escuchar no es escuchar solamente datos, hechos, sucesos, acontecimientos, sino estar atentos también a los gestos, la mímica, el tono, es decir, la situación comunicativa integradora.

Varias investigaciones dieron como resultado que nos gusta oír la información que más se adapta a nuestro propio estilo de escucha.

Los directivos y empleados tienen que comprender los diferentes estilos de escucha y que respondan de forma coherente con los mismos. Los estilos que no mantienen dicha congruencia aparecen en las barreras comunicativas. Hay varias clasificaciones de los estilos de escucha.

También la escucha puede clasificarse:

- La escucha superficial: cuando aparece algo de interés que el receptor quisiera escuchar.

---

<sup>7</sup> Littlejohn, S. W., Theories of human communication. 7th edition, Belmont, CA: Wadsworth, 2002.

- Escucha centrada: se está pendiente de lo que dice la persona quien habla pero se está modificando lo que se escucha con sus percepciones, pensamientos, ideas, sentimientos, deseos, valores y voluntad, de acuerdo su personalidad, además de reflexionar en lo que, por su parte, va a responder.
- la escucha proyectiva: es cuando el receptor escucha tratando de pensar anticipadamente en lo que el otro va a decir, cree e intenta pensar lo que está pensando el otro, es quien se pone en el lugar del que está hablando e intenta imaginar lo que este piensa y siente mientras habla. Este tipo de escucha es necesaria y útil en entrevistas, despachos, reuniones, convenios o cualquier clase de relaciones de negocio, y le son favorables las palabras con carga emotiva, y que sugieren intenciones.

### **El proceso de saber escuchar**

Una de las competencias comunicativas es saber escuchar. El saber escuchar no es la exposición pasiva a los sonidos, es un proceso activo, consciente, que requiere la recepción comprensible de la comunicación cuya base es la atención, requiere también pensamientos, ideas, emociones, sentimientos, deseos, valores y voluntad pero además exige calma y respeto por los demás.

La actitud del saber escuchar en las personas admite:

- Que las personas se expresen libremente.
- Dar la razón cuando se tiene
- Excusarse cuando se comete un error,
- Supone la tolerancia
- El reconocimiento al otro.

Las competencias de saber escuchar suponen:

- La atención
- La paciencia
- La receptividad
- Capacidad de escuchar
- Interés en atender las aclaraciones
- Explicar las vivencias del otro.
- No descalificar las ideas de los demás.

El saber escuchar tiene los siguientes pasos:

- Percepción: es cuando el receptor escucha las palabras, números, frases, oraciones, integradas en una idea completa que trasmite el emisor.
- Interpretación: es cuando el receptor trata de entender lo que emisor le dice.
- Evaluación: es cuando el receptor realiza una valoración de lo escuchado.
- Respuesta: es cuando el receptor responde a lo escuchado.

El saber escuchar posibilita conocer como piensa el emisor y brinda también la posibilidad de retroalimentarse para comprobar que el mensaje se ha transmitido según los objetivos.

La percepción, interpretación, valoración y la respuesta son señales que indican tanto al emisor como al receptor que se está escuchando y comprendiendo el mensaje.

L. Fernández (1995) plantea que “La capacidad para escuchar, está muy relacionada con la empatía, constituye su condición, pues supone atender de modo

activo y sensible, los sentimientos, ideas y conflictos del otro sin anticipar ni evaluar, desprendiéndose de los propios referentes sin perder la propia identidad.”

En la actividad laboral el directivo desempeña un importante papel en la comunicación interpersonal.

Al escuchar, debe brindarle una especial atención a lo que piensan y dicen los demás, no se trata de hablar y hablar, el saber escuchar, es no sólo oír íntegramente las palabras del interlocutor, sino también entender lo que se dice, captar tonos, gestos, mímicas, ritmos, pausas e incluso silencios, pues son signos no verbales que complementan la comunicación.

Desarrollar la competencia comunicativa interpersonal, saber escuchar, es recibir los criterios del emisor sin cambiarle el sentido a su mensaje, es permitir más entrada de información que puede ser útil para la consecución de metas y objetivos.

Hay costumbres negativas cuando uno escucha, dentro estas se encuentran:

- Ir con una idea preconcebida o adaptar todo a los conocimientos y a la conveniencia.
- Demostrar falta de interés sobre el tema a tratar.
- Fijarse demasiado en el medio ambiente.
- Prestar demasiada atención a la imagen de interlocutor.
- Enfatizar en exceso el interior de la persona (emociones, sentimientos, deseos)
- Descuidar el contenido
- Interrumpir a quien habla por medio de tartamudeo, muletillas o dificultades
- Concentrarse en los detalles
- Perderse lo principal

- Mostrar una actitud pasiva
- Crear o tolerar las distracciones
- Relegar la escucha de lo que resulta difícil
- Permitir ensoñaciones

Keith Davis (1991) formula las conocidas 10 normas para mantener una buena escucha

1. ¡Deje de hablar!
2. Ponga cómodo a quien habla.
3. Demuestre que usted quiere oír
4. Elimine las distracciones.
5. Establezca una simpatía con su interlocutor
6. Sea paciente.
7. Domine su temperamento.
8. Sea prudente con sus argumentos y críticas.
9. Haga preguntas.
10. ¡Pare de hablar!

La aserción de las funciones que un operador de Convergys debe desempeñar en su respectivo cargo se juzgó como menester e imprescindible para el desarrollo de este proyecto, estas se mencionan a continuación.

### **Funciones a cargo del operador**

Como representante de ventas y servicio es imprescindible actuar como intermediario entre los clientes y la empresa, a través de llamadas entrantes o por internet para vender productos y servicios. Las responsabilidades incluyen procesar los pedidos y las ventas de los clientes, proveer y recibir información variada, “consulta de ventas” o productos del cliente, y manejar diversos tipos de servicios al cliente y llamadas de información general.

Para desempeñar funciones en el cargo de operador, se sugiere revisar el siguiente perfil laboral. El cual es aplicado por la empresa Convergys en el proceso de selección de personal:

### **Perfil requerido**

- Formación Bachiller

### **Otras aptitudes y/o conocimientos**

- Liderazgo
- Compromiso
- Manejo de conflictos
- Adaptación al cambio
- Orientación a resultados
- Capacidad en toma de decisiones
- Experiencia en atención al usuario
- Manejo de tecnologías de la información
- Habilidad para manejo de herramientas ofimáticas
- Experiencia en manejo de sistema operativo Windows
- Habilidad para comprender, usar sistemas y herramientas en inglés.

## **Desarrollo de competencias en lengua inglesa.<sup>8</sup>**

Al tratar las habilidades desde esta concepción se puede plantear que no se adquieren sólo por la sistematización de las operaciones como los hábitos sino por la asimilación y el dominio de estas y la sistematización de las acciones encaminadas a determinada finalidad. Es a través de las habilidades que se regula racionalmente la actividad, desde un plano consciente.

Si se trata pues de definir las habilidades comunicativas se puede decir que son los niveles de competencias y destrezas que adquieren los individuos por la sistematización de determinadas acciones a través de las experiencias y la educación que obtienen en el transcurso de sus vidas que les permiten el desempeño y la regulación de la actividad comunicativa.

El desarrollo de habilidades comunicativas tiene además, como otra nota característica, la posibilidad de transferencia en el sentido en que una habilidad comunicativa no se desarrolla para un momento o acción determinados, sino que se convierte en una cualidad, en una forma de respuesta aplicable a múltiples situaciones que comparten esencialmente la misma naturaleza; de allí que se hable de que las habilidades comunicativas desarrolladas por un individuo configuran una forma peculiar de resolver tareas o resolver problemas en áreas de actividad determinadas.

La determinación de las habilidades para la comunicación es objeto de polémicas actualmente en la Psicología. La literatura evidencia bastante incongruencia e imprecisión en el tema: no todos los autores señalan las mismas habilidades; estas, si se encuentran declaradas, no aparecen operacionalizadas; en ocasiones se trabajan como habilidades, rasgos del carácter, cualidades emocionales, actitudes, etc. También la polémica se extiende hacia sus posibilidades de desarrollo o no y a través de qué vías.

Como se sabe el aprendizaje del lenguaje es un proceso a largo plazo, colmado de dificultades, por lo que debemos enseñar a nuestros estudiantes en la forma más realística posible, (Donn Byrne 1989 P.P 4 y 5) ellos necesitan el lenguaje con el propósito de comunicación, el cual puede ser alcanzado de la siguiente manera.

1. Aprender el sistema del lenguaje no es un fin en sí, sólo una vía al fin.  
Los estudiantes no necesitan trabajar todo el sistema, porque hay aspectos innecesarios para ser usuarios adecuados del lenguaje.  
Lo que necesitamos son vías de darle a los estudiantes aspectos esenciales del lenguaje económicamente disfrutables.
2. Deben manejar el sistema del lenguaje tanto como sea posible, o sea su gramática, su vocabulario y su fonología, al mismo tiempo debemos recordar que:
3. Los que aprenden necesitan oportunidades para usar el lenguaje por sí mismo, por lo que se debe atender a ciertos puntos importantes.

La comunicación en el aula no es lo mismo que en la vida real.

---

<sup>8</sup> Vigotski, L. 1988: Pensamiento y lenguaje. Editorial Progreso, Moscú.

La comunicación a menudo refleja un poco menos que lo adecuado. Los estudiantes están todo el tiempo aprendiendo el idioma, por lo que no podemos posponer estas actividades, las cuales son esenciales en construir las habilidades de comunicación. Estos aspectos resumidos nos dicen que los estudiantes deben estar dispuestos a usar el lenguaje tanto con corrección (Accuracy), que depende del dominio del sistema del lenguaje, como con fluidez (Fluency) que se deriva de la experiencia del uso del lenguaje por sí mismo, por lo que nuestra tarea es encontrar las **necesidades** de los que aprenden particularmente en condiciones de habla no privilegiada, es además crear un balance entre estos aspectos, que al final harán que los estudiantes estén aptos para comunicarse adecuadamente.

Teniendo en cuenta que los que aprenden se sitúan al frente del sistema enseñanza ? aprendizaje, sus necesidades deben tomar precedencia cuando se organizan sus actividades de aprendizaje, en los adultos se aprecian dos tipos de necesidades:

Objetivas, las que pueden ser deducidas del análisis del trabajo, o del estudio de una persona comprometida con las obligaciones de su profesión.

Subjetivas, que dependen de la gente que conoce o de los eventos que ocurren en una situación inesperada.

Todos los individuos tienen similares necesidades socio ? culturales, la necesidad de vivir y sobrevivir en una comunidad no familiar, y por otra parte tienen que reconocer los signos que salvan sus vidas (Finocchiaro & Brumfit, 1989 p. 60).

Adentrarse en la adquisición de una lengua extranjera implica la búsqueda de la competencia comunicativa considerada como el conocimiento no sólo del código lingüístico, sino también saber qué decir a quién y cómo decirlo de forma apropiada en una situación determinada, es decir, percibir los enunciados no sólo como realidades lingüísticas sino también como realidades socialmente apropiadas. En la enseñanza comunicativa no existe una teoría unificada y por eso no se puede analizar un manual que sirva como ejemplo típico, su enseñanza se basa en principios que caracterizan este enfoque:

Tiene que ver con el uso de la lengua.

Las lenguas se aprenden para poder entenderse con otras personas, para orientarse en otro país, para comprender un libro que se consulte, es decir, para usar la lengua extranjera en situaciones comunicativas de la vida cotidiana.

Este principio se refleja en la elección de los temas y textos de un manual de programa de estudio, en los ejercicios, en la progresión del aprendizaje.

Con relación al aprendizaje, el uso de la lengua en situaciones reales hace que este sea más eficaz, hasta este momento a los docentes les interesaba más, qué enseñar que cómo enseñar, por otra parte les preocupaba más los contenidos, que los procedimientos de enseñanza de estos contenidos.

Estos dos principios básicos se han visto complementado por un aporte posterior: la consideración del estudiante como eje central de su proceso de aprendizaje.

Las necesidades y expectativas de la persona que adquiere la lengua, así como las diferentes formas de aprender y sus experiencias previas en su lengua materna, son fundamentales en el proceso de aprendizaje. La enseñanza se centra en el estudiante y por eso el docente debe ceder su posición central en beneficio de una mayor autonomía en el aprendizaje.

El concepto metodológico de la enseñanza comunicativa ha de ser abierto y flexible, porque las situaciones en que se desarrolla la enseñanza de una lengua extranjera, los modos de aprender, las expectativas, las condiciones, son muy diferentes.

La enseñanza comunicativa tiene muchas versiones e interpretaciones y todas tienen en común un enfoque: los materiales, las actividades de aprendizaje, las técnicas. Es decir, la manera en la que se lleva el enfoque a la práctica podrá variar en las diferentes versiones.

El enfoque de la enseñanza parte de diferentes teorías, todas ellas ven la lengua como instrumento de comunicación. Desde sus presupuestos lingüísticos la enseñanza de una lengua extranjera tiene como objetivo que el estudiante alcance lo que (Hymes 1972 ? 1979) denominó competencia lingüística, identificada en cuatro dimensiones de la competencia comunicativa:

Competencia gramatical: Se refiere al dominio del sistema de la lengua, la morfología, la sintaxis, la fonética y la fonología.

Competencia socio lingüística: Es el conocimiento de los patrones psicosociales que caracterizan a la cultura.

Competencia discursiva: Es la posibilidad de establecer mensajes más allá de la oración con coherencia y cohesión.

Competencia estratégica: Es la capacidad de solicitar y mantener el mensaje deseado.

Para lograr esta competencia lingüística en una clase de lenguas extranjeras que se fundamente el enfoque comunicativo se debe tener en cuenta los siguientes principios:

- Clara orientación del proceso de aprendizaje hacia los contenidos que sean significativos para el estudiante, que le ayuden a orientarse en un nuevo mundo y a desarrollar una nueva perspectiva sobre este.

- Papel activo del estudiante en su propio aprendizaje.

- Desarrollo de estrategias de aprendizaje y de criterios para la autoevaluación que le proporcione una mayor autonomía.

- Variación en las formas sociales de trabajo: trabajo individual, en pareja, en pequeños o grandes grupos, dependiendo de las posibilidades del grupo, de los objetivos y del proceso de aprendizaje.

-El papel del docente ya no es protagónico en el proceso de enseñanza ? aprendizaje, sino que es el docente el que facilita el aprendizaje y estimula la cooperación entre los estudiantes y / o entre los estudiantes y el docente.

-Los materiales de enseñanza, que son bastante abiertos, flexibles, y se pueden usar añadiendo, omitiendo o modificando todo lo que no sea conveniente, teniendo en cuenta los objetivos y necesidades de las personas que aprenden.

Por lo tanto se puede decir que con el enfoque comunicativo se puede fomentar la competencia comunicativa en un idioma, por lo que hay que buscar actividades que se parezcan al tipo de actividades que el alumno tendrá que realizar en su vida fuera del aula, estas serán realizadas entre grupos de estudiantes bajo la supervisión del profesor, y el alumno tendrá la posibilidad de utilizar la lengua en clase de forma real, e interactuar en dependencia de sus posibilidades y capacidades para intercambiar.

En este intercambio se pondrá en marcha el léxico o la gramática de cada uno de los alumnos, además de las estrategias necesarias para la comunicación, no sólo cuando se escucha o se lee, sino cuando se habla o se escribe, integrando las cuatro habilidades fundamentales de la lengua, hablar, escuchar, leer y escribir, esta interacción ayuda a hacer más competente la comunicación.

Esta debe estar relacionada a situaciones de la vida real y debe estar dada en contextos auténticos (Finocchiaro y Brumfit 1989 p. 192) y puede ser evaluada a través de ejercicios reales que pueden ser simulados en el aula, puede además ser evaluada en niveles receptivos (interpretativos) y de ejecución.

#### **- La competencia comunicativa en la didáctica de las lenguas.**

Acerca de la competencia comunicativa en la didáctica de las lenguas existen múltiples criterios, así se puede encontrar ideas como las aportadas en 1960, D. Hymes y J.J. Gumperz cuando valoran la teoría del psicolingüista norteamericano N. Chomsky y expresa que su teoría lingüística era en rigor, una teoría de sintaxis, estos lingüistas sostenían que se necesitaba un concepto más amplio para estudiar el lenguaje entendiendo como una facultad de la persona, que se articula además de su estructura fonética y morfosintáctica, alrededor de normas de uso que cambian según el contexto en que se produce la expresión lingüística, nació así el concepto de competencia comunicativa, según el cual el hablante no sólo utiliza estructuras formalmente correctas, sino que estas deben adecuarse al concepto lingüístico y extra lingüístico, adaptándose a las limitaciones imperantes, de memoria, fatiga, ruido ambiental y formularse tal como lo hacen los hablantes nativos sin eventos paradigmáticos, la perspectiva socio-lingüística de D. Hymes fue de gran trascendencia puesto que el docente dispuso desde entonces de una manera mucho más clara de clasificar expresiones diferentes a las que utilizaría un hablante "norma" en un entorno preciso, sin tener que recurrir a la concebida sin razón estilística.

A partir de 1972 en que H, G. Widdowson publicó su obra "The teaching of English as a communication", aparecieron multitud de trabajos sobre didáctica de las lenguas referidos a la comunicación o a la competencia comunicativa. En 1975 salió a la luz "The threshold level" un trabajo de J. Van, E K realizado por el Consejo de Europa, que supuso la primera formulación explícita de objetivos pedagógicos dependientes de la adecuación socio - lingüística. La obra consiste en un listado de actos de habla que el alumno debe ser capaz de llevar a cabo para alcanzar el nivel umbral de competencia en la lengua que aprende.

En 1978 H, G. Widdowson enriqueció el debate lingüístico con el concepto de discurso y sus componentes, de los que habló en su obra "Teaching Languages as communication". En 1978 J, Mumby en "Communicative Syllabus Design", estableció de manera casi decisiva la orientación comunicativa en la enseñanza de lenguas. En 1997 C.J Brumfit y K. Jonhson pusieron definitivamente una recopilación de las obras de D. Hymes en "The Communicative Approach to Language Teaching", el poder catalizador de este concepto ha enriquecido desde su aparición la didáctica de las lenguas extranjeras. La gramática del texto, la pragmática y el análisis del discurso han ido modificando el concepto de lenguaje de tal manera que la enseñanza de una segunda lengua permite numerosos enfoques para ser adaptados a diferentes necesidades y circunstancias. También ha influido en los conceptos de adquisición de una lengua, de lo que fue precursor D. Slabin quien ya en 1967 habló de la adquisición de la competencia comunicativa de manera intercultural.

Esta competencia en los estudiantes, se alcanzará mediante actividades que mejoren la comunicación en el aprendizaje del inglés.

## **Empleo para los aprendices del SENA**

Convergys posee convenios con el SENA y dos programas de formación cien por ciento bilingües para personas interesadas en ingresar a su compañía.

Los dos programas de formación son:

- El Curso Básico de Estudio, está dirigido a personas que manejan el idioma en su totalidad, estos reciben una formación entre 10 y 15 días, con una intensidad de 8 horas diarias, aprenden la multiculturalidad del desarrollo del negocio en la industria BPO (que quiere decir por su sigla en inglés, Tercerización de Procesos de Negocios), con el cliente estadounidense.
- El segundo programa se trata de inglés para el Trabajo, este está dirigido para las personas que tienen un nivel intermedio del idioma, se forman grupos por niveles y su duración está entre 8 y 12 semanas, su intensidad horaria es de 4 horas diarias, cabe señalar que los aprendices son evaluados para iniciar el proceso de entrevista con “Convergys” para luego ocupar un puesto de trabajo.

## **PROGRAMA NACIONAL DE BILINGUISMO 2004-2019<sup>9</sup>**

Proyectos estratégicos para la competitividad (PEC)

---

<sup>9</sup> Programa Nacional de bilingüismo Colombia 2004-2019, Ministerio de Educación Nacional 2004

- Uso de medios y nuevas tecnologías
- Competencias laborales
- Bilingüismo: Mejoramiento: Mejoramiento de las competencias comunicativas en inglés como lengua extranjera en todos los sectores educativos

Visión Colombia 2019

Dominio del inglés como lengua extranjera:

- Dominar una lengua extranjera representa una ventaja comparativa, un atributo de su competencia y competitividad
- Convertir esta competencia
- Es necesario crear estrategias para el desarrollo de competencias comunicativas en inglés

## **5.2. MARCO HISTÓRICO**

La compañía Convergys surgió de los sistemas de información del Cincinnati Bell y Matrixx, ambas subsidiarias de Cincinnati Bell y At&t Solutions Customer Care la cual fue vendida a Cincinnati Bell en 1998; una oferta pública de venta en agosto de 1998 la hizo una compañía totalmente independiente, desde entonces se estableció en Ohio, Cincinnati. Ha adquirido numerosas empresas en su proceso de

expansión, convirtiéndola en una de las compañías de mayor crecimiento en el sector.

El jueves 20 de octubre de 2011, la multinacional Convergys Corporation hizo el lanzamiento público de la sede de sus operaciones y su primer contact center en Bogotá, en los alrededores del Parque de la 93.

Convergys inició operaciones de Business Process Outsourcing (BPO) en Bogotá en febrero de 2011. La materialización de esta inversión es muy importante para la región, ya que es uno de los casos de nueva inversión de un líder mundial de BPO, cuyas operaciones son en su totalidad bilingües y de exportación.

## 6. METODOLOGÍA

### 6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

- ⊙ **Evaluativa:** será evaluativa debido a que en la primera fase de la investigación se pretende medir y evaluar el nivel de inglés de los aspirantes a los cargos previamente mencionados.
- ⊙ El enfoque será cuantitativo ya que evaluaremos los resultados y su incidencia

#### 6.1.1. Enfoque Investigativo

De acuerdo con el problema estudiado " Competencias en lengua Inglesa para operarios de call center (convergys)" La investigación será de tipo cuantitativo.

Eladio Zacarías Ortiz<sup>10</sup> afirma que "La metodología cuantitativa es aquella que permite examinar los datos de manera científica, o más específicamente en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística. "

En este modelo de investigación, se incluyeron 2 fases para su estudio, con el fin de cumplir con los requisitos necesarios en un proyecto cualitativo y cuantitativo.

En la primera de ellas se desarrolló una evaluación del nivel de inglés de los aspirantes, con el propósito de determinar el dominio del idioma idóneo para el puesto de trabajo al cual aspiran.

En la segunda fase del proyecto y atendiendo a los resultados de la evaluación se presentan las propuestas de mejoras en los métodos de aprendizaje y capacitación de los aspirantes con la finalidad de que en el proceso de selección y evaluación sean más competitivos.

---

<sup>10</sup> Eladio Zacarías Ortiz. Así se Investiga, Pasos para hacer una Investigación. Clásicos Roxsil. 2000.

En el estudio que se realiza se emplean una serie de instrumentos y técnicas de recolección de información. Para ello se tiene que cumplir con tres etapas, la primera está referida a la delimitación del objeto de estudio y la elaboración del marco teórico, la segunda etapa implicó la adaptación y realización de un test y la tercera etapa correspondió a proponer mejoras para las debilidades encontradas a los aspirantes.

El puesto de trabajo analizado fue el de un agente de call center, el cual debe realizar actividades de atención al cliente para empresas extranjeras tales como atyt.

## 6.2. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACION

Se adapta, en su mayoría, un test del examen de estado (ICFES) del año 2013 (**VER ANEXO 1**), con la intención de adquirir conocimiento sobre el nivel de competencias del idioma Inglés que el aspirante posee para poder ingresar al puesto de trabajo como agente call center en la empresa convergys.

La adaptación y elaboración de un test como herramienta de recolección de información, se da como la técnica más idónea, debido a que a través de este se puede medir y clasificar el nivel de inglés de los aspirantes y será un instrumento usado como método de evaluación del grado de conocimiento, basándose en el marco común europeo, además se determinan tres niveles de manejo de competencias (Bajo, Medio y Alto).

Adicionalmente se realiza una serie de entrevistas a 2 docentes de inglés (**VER ANEXO 2**) con el propósito de brindar otro punto de vista sobre los elementos más complejos y los que más se dificultan al momento de enseñar y aprender el idioma Inglés.

### **6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población que servirá como objeto de investigación comprenderá 10 personas (hombres y mujeres) con edades entre 18 y 50 años con un nivel de educación mínimo de bachillerato, trabajadores y aspirantes (en su mayoría estudiantes universitarios) que laboran o pretenden laborar en la empresa Convergys en el sector de asesoría al cliente bilingüe, además se realizarán entrevistas a dos docentes especializados en idioma inglés de la Escuela Colombiana de Carreras Industriales.

## 7. ANÁLISIS DE DATOS

Los resultados de la tarea de recolección de información sobre los niveles de competencias en lengua inglesa, que se llevaron a cabo en un entorno virtual desde principios del segundo periodo de 2013, arrojaron los siguientes resultados:

La cantidad de personas que respondieron de manera correcta cada pregunta fue:

1. 9 de 10
2. 9 de 10
3. 8 de 10
4. 7 de 10
5. 7 de 10
6. 9 de 10
7. 10 de 10
8. 8 de 10
9. 5 de 10
10. 7 de 10
11. 6 de 10
12. 9 de 10
13. 9 de 10
14. 6 de 10
15. 4 de 10
16. 6 de 10
17. 7 de 10

18. 9 de 10

19. 6 de 10

Se puede determinar, con respecto a los resultados que las personas encuestadas obtuvieron un promedio global de 7,50.

#### Parte 1

El aspirante encuentra una lista de ocho palabras clasificadas de A a H. se encuentran 4 preguntas, las cuales describen 4 de las ocho palabras y el estudiante debe buscar la relación entre las dos y marcar la letra correcta (A a H). Hay más palabras (A a H) de las que el estudiante necesita.

- 8.25 es el promedio de personas que respondieron de manera correcta las preguntas de la primer parte, la cual consiste en medir las habilidades del aspirante para relacionar palabras y enunciados

#### Parte 2

El aspirante encuentra cuatro conversaciones cortas. Se debe completar la conversación seleccionando la respuesta correcta entre las tres opciones A, B ó C.

- 8.50 es el promedio de personas que respondieron de manera adecuada las preguntas de la segunda parte, la cual mide la capacidad del aspirante para establecer la respuesta adecuada en una situación comunicativa específica.

#### Parte 3

El aspirante encuentra un texto, y a continuación una serie de preguntas, las cuales deberá solucionar seleccionando la respuesta correcta, para cada espacio, entre las cuatro opciones A, B, C ó D.

- 6.00 es el promedio obtenido por los aspirantes en la tercer parte del test, la cual mide la comprensión lectora del aspirante.

#### Parte 4

El aspirante encuentra un texto con 3 espacios, los cuales debe llenar seleccionando la palabra correcta, para cada espacio, entre las tres opciones A, B ó C.

- 7.00 es el promedio de la cantidad de aspirantes que obtuvieron la respuesta correcta en la parte #4, la cual mide la capacidad de inferencia dentro de un contexto.

## Parte 5

El aspirante encuentra, 5 enunciados los cuales debe responder escogiendo entre las cuatro opciones A, B, C ó D.

- 7.40 es el promedio logrado por los aspirantes en la quinta parte del test, la cual mide el nivel de conocimiento de la gramática inglesa que el aspirante posee.

Entrevistados y su calificación según el marco común europeo:

1. A2 (8 respuestas correctas)
2. B1 (17 respuestas correctas)
3. B1 (17 respuestas correctas)
4. B2 (19 respuestas correctas)
5. B1 (17 respuestas correctas)
6. A2 (10 respuestas correctas)
7. B1 (17 respuestas correctas)
8. B1 (16 respuestas correctas)
9. A2 (11 respuestas correctas)
10. A2 (13 respuestas correctas)

## TABULACIÓN

**1. All members of the same team wear this. [¿Cuál palabra (A – H) concuerda con la descripción de cada frase de la izquierda (1 – 4)?]**

A. Ball.	0	0%
B. Bike.	0	0%
C. Competition	0	0%
D. Field	0	0%
E. Player	0	0%
F. Prize	0	0%
G. Stadium	1	10%
<b>H. Uniform</b>	<b>9</b>	<b>90%</b>

**2. You need this if you want to play tennis. [¿Cuál palabra (A – H) concuerda con la descripción de cada frase de la izquierda (1 – 4)?]**

<b>A. Ball.</b>	<b>9</b>	<b>90%</b>
B. Bike.	0	0%
C. Competition	0	0%
D. Field	1	10%
E. Player	0	0%
F. Prize	0	0%
G. Stadium	0	0%
H. Uniform	0	0%

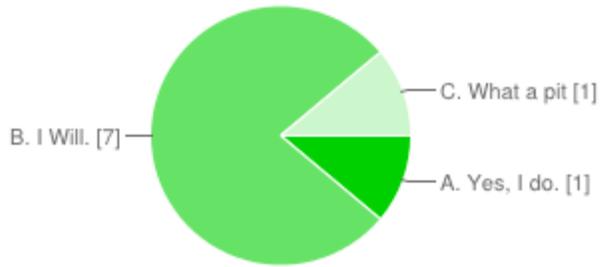
**3. At the end of this there is usually a winner. [¿Cuál palabra (A – H) concuerda con la descripción de cada frase de la izquierda (1 – 4)?]**

A. Ball.	0	0%
B. Bike.	1	10%
<b>C. Competition</b>	<b>8</b>	<b>80%</b>
D. Field	0	0%
E. Player	0	0%
F. Prize	1	10%
G. Stadium	0	0%
H. Uniform	0	0%

**4. This is a place outdoors where you can play sports. [¿Cuál palabra (A – H) concuerda con la descripción de cada frase de la izquierda (1 – 4)?]**

A. Ball.	0	0%
B. Bike.	0	0%
C. Competition	0	0%
<b>D. Field</b>	<b>7</b>	<b>70%</b>
E. Player	0	0%
F. Prize	0	0%
G. Stadium	3	30%
H. Uniform	0	0%

## Complete las 4 conversaciones: 1. Be Careful

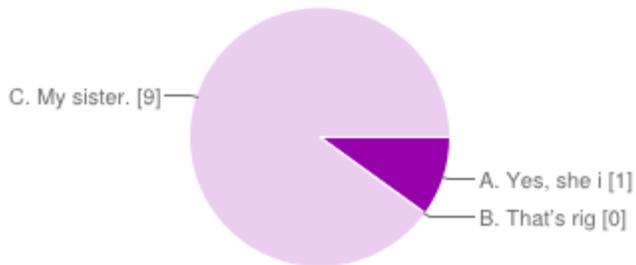


A. Yes, I do.      **1**    11%

**B. I Will.**      **7**    **78%**

C. What a pity!    **2**    9%

## 2. Who's that girl?

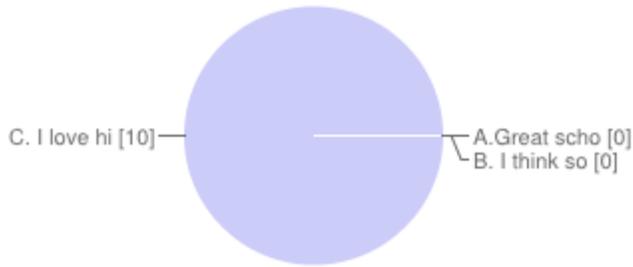


A. Yes, she is.      **1**    10%

B. That's right.    **0**    0%

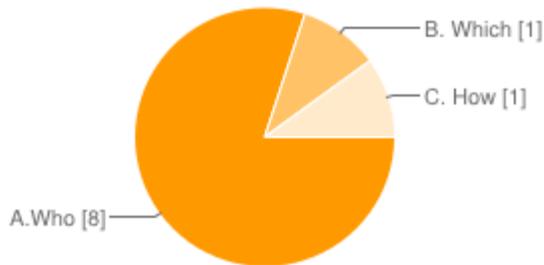
**C. My sister.**      **9**    **90%**

### 3. What do you think of the teacher?



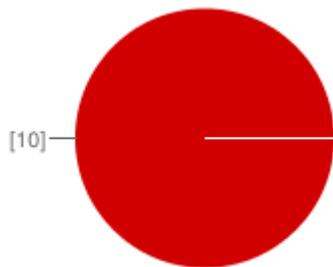
A. Great school!	0	0%
B. I think so	0	0%
C. I love his class	10	100%

### 4. Do you know Martha?



A. Who	8	80%
B. Which	1	10%
C. How	1	10%

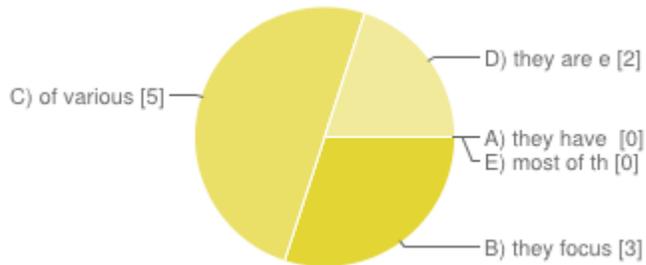
### Answer the questions according to the reading



10 100%

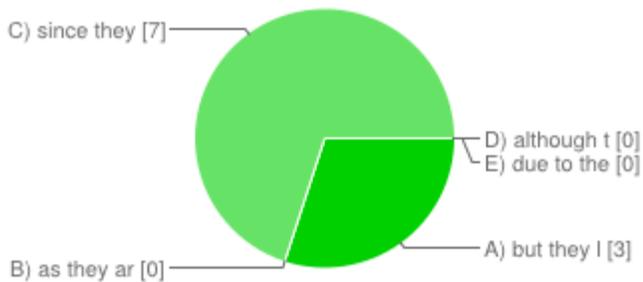
## 1. Some very intelligent people can have failures because

\_\_\_\_\_.



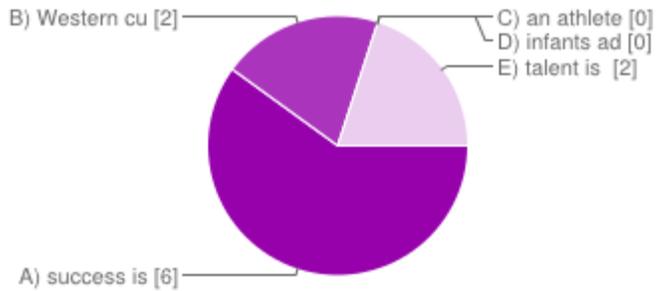
A) they have short life span	<b>0</b>	0%
B) they focus on details too much	<b>3</b>	30%
<b>C) of various factors</b>	<b>5</b>	50%
D) they are expected to do so by the society	<b>2</b>	20%
E) most of them have no analytic intelligence at all	<b>0</b>	0%

## 2. People with low IQ scores may sometimes be very successful



A) but they lack motivation and personality	<b>3</b>	30%
B) as they are praised by their teachers	<b>0</b>	0%
<b>C) since they devote themselves to their tasks and perform a great effort</b>	<b>7</b>	70%
D) although they have great abilities and intelligence	<b>0</b>	0%
E) due to the encouragement of their close mates	<b>0</b>	0%

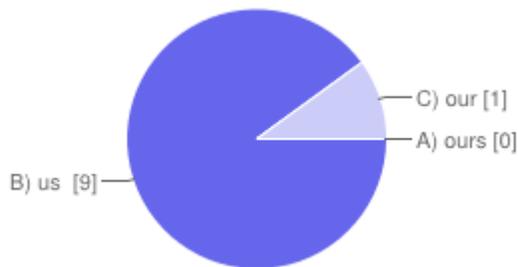
### 3. We can infer from the passage that



A) success is not always an indicator of intelligence	6	60%
B) Western cultures focus on ability as the major determinant of success	2	20%
C) an athlete can be successful in every sports if he has high IQ scores	0	0%
D) infants adopted by privileged tent to have higher IQ's	0	0%
E) talent is the key to a succesful career	2	20%

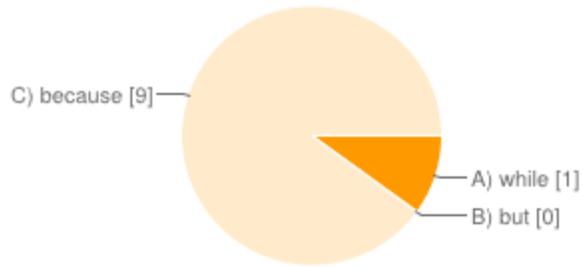
A continuación usted encontrará un link que le llevará a una imagen la cual contiene un texto con unos espacios en blanco, señale la respuesta que sea correcta.

11.



A) ours	0	0%
B) us	9	90%
C) our	1	10%

12.

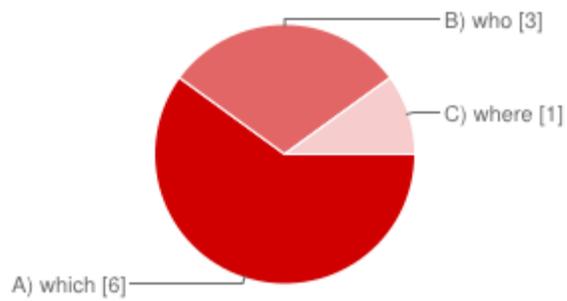


A) while      **1**    10%

B) but        **0**    0%

**C) because**    **9**    90%

13.

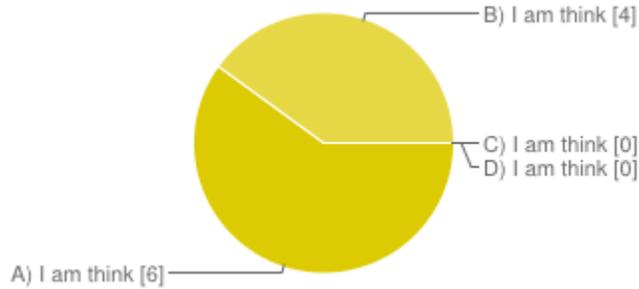


**A) which**      **6**    60%

B) who        **3**    30%

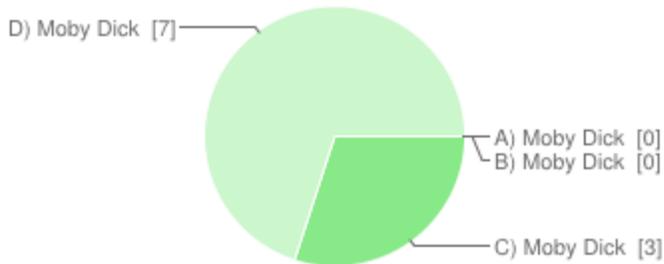
C) where      **1**    10%

1. Paul and Carol ran into each other in the park. While they are talking, Carol asks him where he is going this summer.



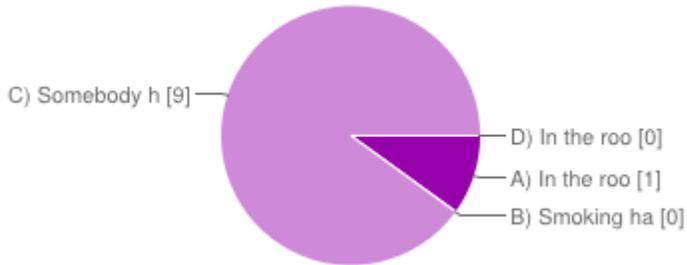
- A) I am thinking to go to Germany.      **6**    60%
- B) I am thinking of going to Germany.      4    40%**
- C) I am thinking to going to Germany.      **0**    0%
- D) I am thinking of go to Germany.      **0**    0%

2. Carol is doing research on the book Moby Dick. She asks her literature teacher about the author of this book.



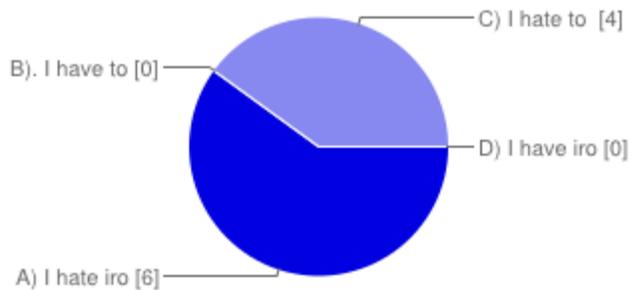
- A) Moby Dick was writing by Herman Melville.      **0**    0%
- B) Moby Dick was write by Herman Melville.      **0**    0%
- C) Moby Dick was wrote by Herman Melville.      **3**    30%
- D) Moby Dick was written by Herman Melville.      7    70%**

### 3. Peter's room smelled like cigarettes yesterday.



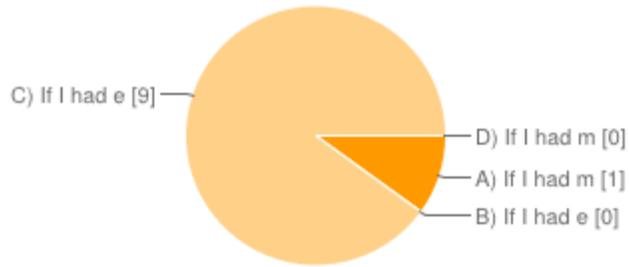
A) In the room somebody had been smoking	<b>1</b>	10%
B) Smoking had been somebody in the room.	<b>0</b>	0%
<b>C) Somebody had been smoking in the room.</b>	<b>9</b>	<b>90%</b>
D) In the room smoking had been somebody.	<b>0</b>	0%

### 4. Two boys are talking about their duties at home.



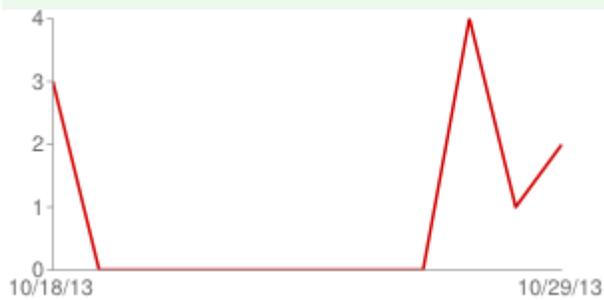
<b>A) I hate ironing, but I have to do it once a week.</b>	<b>6</b>	<b>60%</b>
B). I have to iron, but I hate once a week to do it.	<b>0</b>	0%
C) I hate to ironing, but I have to do it a week once.	<b>4</b>	40%
D) I have iron but, I hate to do it a week once.	<b>0</b>	0%

## 5. Tom is talking about his dreams.



A) If I had money enough, I would buy a car.	1	10%
B) If I had enough money, I would bought a car.	0	0%
<b>C) If I had enough money, I would buy a car.</b>	<b>9</b>	<b>90%</b>
D) If I had money enough, I would bought a car.	0	0%

## NUMERO DE RESPUESTAS DIARIAS



## 8. CONCLUSIONES

- De acuerdo a las opiniones de dos docentes especializados en la enseñanza de idioma inglés, se determinó que las dos competencias más complejas de instruir son el habla y la escucha, ambas por un común denominador: El entorno. Camila Chaves Barrera y Edilson Vargas concuerdan en que un ambiente propicio para la enseñanza de idioma inglés es de suma importancia para la adquisición de las competencias de habla y escucha debido a que al estar constantemente inmersos en un entorno en el que el inglés se escuche y se hable continuamente se facilita su comprensión y a su vez su producción.
- La docente Camila Chaves Barrera considera que todo estudiante debe poseer una afinación y una motivación personal intrínseca para aprender el idioma inglés de manera correcta, de otra forma se crearán barreras de aprendizaje en ciertas habilidades o en la adquisición del idioma como tal, mientras que el profesor Edilson Vargas afirma que la escucha es la competencia más difícil de adquirir debido a que el docente no puede realizar un completo seguimiento de dicha competencia y difícilmente se puede establecer un entorno que rodee de manera constante al estudiante de conocimientos en idioma inglés.
- Con respecto a la opinión de los docentes entrevistados se puede afirmar que un estudiante debe poseer motivación personal intrínseca y deseos de instruirse en el idioma que aspira aprender, además de un ambiente adecuado que lo rodee y lo nutra constantemente de conocimientos relacionados con el idioma inglés. Los aspirantes a operarios de la empresa Convergys deben, por obligación, poseer bases sólidas (las cuales son más fáciles de aprender teniendo la motivación personal a la que se hace alusión) en las competencias a las que hacen referencia los dos docentes entrevistados, el habla y la escucha, conociendo esto se sugiere a todo aspirante que trate de prestar una mayor atención a las competencias de habla y escucha ya que son las dos más complejas. La inclusión a un entorno propicio para el idioma inglés puede ser una de las consecuencias de adquirir el cargo de operario, ya que al momento de desempeñar sus labores cotidianas se encontrará rodeado de dicho idioma y de esta manera se encontrará en un estado de perfeccionamiento de sus conocimientos y competencias constante.

- Los resultados encontrados en la investigación realizada, afirman que, en promedio, los aspirantes obtuvieron una efectividad del 7,50% al momento de responder el test provisto por los investigadores, lo cual se interpreta en términos del Marco Común Europeo como la obtención de un nivel B1 en idioma inglés.
- La primer parte del test, es en la que los aspirantes se desempeñaron de una manera más prolífica, obteniendo un puntaje alto, ya que la mayoría de respuestas fueron correctas, en conclusión, la capacidad de relacionar conceptos con su significado es la competencia que los aspirantes han desarrollado a un mayor grado. En contraste la comprensión lectora es la competencia que presentó una mayor deficiencia por parte de los aspirantes.
- El nivel registrado por la gran mayoría de estudiantes en la prueba, da como resultado B1, el cual no es suficiente para ocupar el cargo de operador dentro de la empresa, ya que el perfil requerido sugiere B2 como nivel mínimo del manejo del idioma ingles por parte del aspirante, sin embargo hubo un sólo individuo que obtuvo un puntaje perfecto, adquirió de acuerdo al marco común europeo un nivel B2 y es el único que actualmente se está desempeñando como operario en la compañía Convergys.
- Tomando como referencia los resultados del test y las opiniones de los docentes, se sugiere que los aspirantes enfoquen su proceso de aprendizaje, priorizando las competencias de escucha y comprensión lectora ya que estas son vitales para completar con éxito el proceso de selección. Adicional a la mejora constante de las competencias y los conocimientos lingüísticos previamente adquiridos por los aspirantes.

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### PARTE 1

##### PREGUNTA 1

¿Cuál palabra (A – H) concuerda con la descripción de cada frase de la izquierda (1 – 4)?

<b>A. Ball B. Bike C. Competition D. Field E. Player F. Prize G. Stadium H. Uniform</b>
---

1. All members of the same team wear this.
2. You need this if you want to play tennis.
3. At the end of this there is usually a winner.
4. This is a place outdoors where you can play sports.

#### PARTE 2

##### PREGUNTA 2

Complete las 4 conversaciones.

<p><b>1.</b> Be careful!</p>	<p><b>A.</b> Yes, I do. <b>B.</b> I Will. <b>C.</b> What a pity!</p>
<p><b>2.</b> Who's that girl?</p>	<p><b>A.</b> Yes, she is. <b>B.</b> That's right. <b>C.</b> My sister.</p>
<p><b>3.</b> What do you think of the teacher?</p>	<p><b>A.</b> Great school! <b>B.</b> I think so. <b>C.</b> I love his class.</p>
<p><b>4.</b> Do you know Martha?</p>	<p><b>A.</b> Who? <b>B.</b> Which? <b>C.</b> How?</p>

### PARTE 3

#### IQ, EFFORT And SUCCESS

Answer the questions according to the reading

Many people with high IQ scores fail to become successful due to a lack of motivation, personality, laziness, or short attention span. In contrast, some people with low IQ results succeed due to personal dedication, vision, systematic effort, and motivation. A low IQ score can be changed through conscious choice and effort. As an analogy, consider a gifted athlete. Some athletes have special talents for a particular sport. However, they fail to perform as well as those even if they are pretty much good at it, for doing that sport depends on a systematic effort. Readers familiar with sports can name several specific examples of this phenomenon.

1. Some very intelligent people can have failures because \_\_\_\_\_.

- A) They have short life span
- B) They focus on details too much
- C) Of various factors
- D) They are expected to do so by the society
- E) Most of them have no analytic intelligence at all

2. People with low IQ scores may sometimes be very successful \_\_\_\_\_.

- A) but they lack motivation and personality
- B) as they are praised by their teachers
- C) since they devote themselves to their tasks and perform a great effort
- D) although they have great abilities and intelligence
- E) due to the encouragement of their close mates

3. We can infer from the passage that \_\_\_\_\_

- A) success is not always an indicator of intelligence
- B) Western cultures focus on ability as the major determinant of success
- C) an athlete can be successful in every sports if he has high IQ scores
- D) infants adopted by privileged families tend to have higher IQs
- E) talent is the key to a successful career

## PARTE 4



### The Ozone Hole

The Ozone Layer is a 'blanket' (0) \_\_\_\_\_ the earth. It protects (11) \_\_\_\_\_ from the sun's ultraviolet (UV) rays. The problem is that there is a hole in the Ozone layer over Antarctica. Humans made that hole (12) \_\_\_\_\_ people use some products (13) \_\_\_\_\_ have terrible effects on the ozone.

#### Ejemplo:

0.    A. around            B. through            C. between

Respuesta:

0

A

B

C

11.    A. ours                B. us                    C. our

12.    A. while                B. but                    C. because

13.    A. which                B. who                    C. where

## PARTE 5

1. Paul and Carol ran into each other in the park. While they are talking, Carol asks him where he is going this summer.

Paul says:

- A. I am thinking to go to Germany.
- B. I am thinking of going to Germany.
- C. I am thinking to going to Germany.
- D. I am thinking of go to Germany.

2. Carol is doing research on the book Moby Dick. She asks her literature teacher about the author of this book. The

teacher answers:

- A. Moby Dick was writing by Herman Melville.
- B. Moby Dick was write by Herman Melville.
- C. Moby Dick was wrote by Herman Melville.
- D. Moby Dick was written by Herman Melville.

3. Peter's room smelled like cigarettes yesterday.

- A. In the room somebody had been smoking.
- B. Smoking had been somebody in the room.
- C. Somebody had been smoking in the room.
- D. In the room smoking had been somebody.

**4.** Two boys are talking about their duties at home. Aurelio says:

- A.** I hate ironing, but I have to do it once a week.
- B.** I have to iron, but I hate once a week to do it.
- C.** I hate to ironing, but I have to do it a week once.
- D.** I have iron but, I hate to do it a week once.

**5.** Tom is talking about his dreams.

- A.** If I had money enough, I would buy a car.
- B.** If I had enough money, I would bought a car.
- C.** If I had enough money, I would buy a car.
- D.** If I had money enough, I would bought a car.

## **ANEXO 2**

Se realizaron dos preguntas simples a docentes especializados en la enseñanza del idioma inglés, ellos nos dieron su opinión acerca de las competencias más complejas al momento de enseñar (Por parte del profesor) y al momento de aprender (Por parte del estudiante), estas fueron sus respuestas:

### **Camila Chaves Barrera**

#### **RTA:**

Antes de hablar de competencias, se habla primero de motivación personal, de ella depende en gran parte el hecho de que un individuo aprenda el idioma que se le está enseñando, y esto, en su mayoría, depende solo de él. Hay estudiantes que poseen una afinación intrínseca al aprender un idioma, a dichos estudiantes se les facilita la adquisición de las competencias necesarias para aprender un idioma, los que no poseen una motivación o interés de por medio presentan muchas más dificultades en varios aspectos y eso conlleva a que en repetidas ocasiones una habilidad esté más desarrollada.

Las habilidades de producción, de output, son más difíciles de enseñar debido a que dependen de varios factores, especialmente del entorno y el contexto ya que los estudiantes no están rodeados constantemente de un ambiente que posibilite la adquisición de dichas competencias, aunque también la escritura académica es muy complicada de adquirir ya que es bastante compleja.

### **Edilson Vargas**

#### **RTA:**

La competencia más difícil de enseñar por parte del docente es la de "listening", ya que el proceso de enseñanza es muy complejo debido a la inexistencia de un mecanismo adecuado que pueda medir el desarrollo de la competencia por parte del estudiante. También es la más difícil de aprender, debido a que para un proceso de aprendizaje completo, el estudiante debe de estar en un contexto idóneo para el aprendizaje del idioma, el cual muchas veces no puede ser facilitado en el aula de clase.



## GLOSARIO

A continuación se realiza la definición de términos acordes al contexto que encierra este proyecto.

El concepto de **competencia** utilizado en repetidas ocasiones en este proyecto se definirá como el talento, la pericia o la aptitud para desarrollar habilidades lingüísticas en el idioma inglés.

El lugar de trabajo del operador, conocido como **Call-center** será definido como la empresa que se encarga de proporcionar herramientas y facilitar la comunicación entre una empresa y sus clientes.

Dentro del Call-center se encuentran trabajadores que desempeñan diversas funciones, entre ellos se destacan en este proyecto los **Operarios** quienes son definidos como las persona encargadas de brindar servicio al cliente.

El tipo de compañía al cual pertenece Convergys se denomina como BPO (Business Process Outsourcing) el cual se define como la contratación de un tercero, particular o empresa, para desarrollar actividades que debería realizar un negocio, pero por razones económicas o técnicas no las realiza y prefiere subcontratarlas.

El término de **Investigación**, usado en varias ocasiones en este proyecto, se define como la práctica que tiene por fin ampliar el conocimiento.

En el segmento de Marco metodológico, se hace alusión a la palabra **Herramienta** la cual se define como aquello que sirve de medio para hacer algo o conseguir un fin.

El conjunto de procedimientos y recursos del que se sirve una ciencia o un arte serán definidos, en este proyecto, como **Técnica**.

El concepto de **Cargo**, al que se hace referencia en repetidas ocasiones en esta investigación, se define como la obligación de hacer o cumplir algo, también como empleo, u oficio.

El uso innovador de equipos y sistemas de telecomunicaciones como parte de la categoría de ventas personales que va al cliente, será encerrado en el concepto de **Telemercadeo**.

El término **Capacitación**, se utiliza en diversas partes de la presente investigación, y es definida como el proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales.

En esta investigación se hace alusión a la palabra **Estándar**, la cual se define como un modelo o patrón.

El concepto de **Selección de personal** es un proceso de previsión que procura pronosticar cuáles solicitantes tendrán éxito si se les contrata; es al mismo tiempo, una comparación y una elección, dicho concepto se utiliza en los segmentos de Antecedentes y en Marco referencial.

**Comunicación** es un concepto al que se hace referencia en varias ocasiones en el presente proyecto y se define como un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen y el cual permite el intercambio libre de información.

En el presente proyecto, a la prueba para medir las diversas facultades mentales o la capacidad individual de una persona, se le dio el nombre de **Test**.

## BIBLIOGRAFÍA

1. ATENDIENDO A LOS CLIENTES DE LOS CLIENTES: La industria del call center y sus condiciones laborales Verónica Uribe-Echevarría Gabriela Morales. 2010
2. Colectivo de autores. Programas y Orientaciones Metodológicas del primer ciclo de la escuela primaria. Editorial Pueblo y Educación. 1999.
3. Curso /Entrenamiento (Virtual o Presencial)” Comunicación efectiva. El Arte de Conversar y Relacionarnos”.
4. Stutt, H.A. The Tomatis method: A review of current research. Montreal: Mc Gill University. 1993.
5. Consejo de Europa para la publicación en inglés y francés, Common European Framework for Languages: Learning, Teaching, Assessment, Strasbourg, 2001.
6. Vigotski, L. 1988: Pensamiento y lenguaje. Editorial Progreso, Moscú.

## CIBERGRAFIA

1. Manpower Herramientas y métodos de evaluación para un call center (pagina web) 11 DE Agosto 2009  
<http://tutorialsibusach.pbworks.com/w/page/22541896/P%C3%A1ginas%20Web>. Fecha de consulta: 27-05-13
2. Universidad EAFIT, Marco común Europeo (pagina web) 12 de agosto de 2013
3. <http://www.eafit.edu.co/idiomas/centro-idiomas/Paginas/marco-comun-europeo-centro-de-idiomas.aspx#.UjNNmdJRWSp>.  
Fecha de consulta: 17-09-13
4. UNIVERSIDAD DE CADIZ, Competencias Comunicativas (pagina web) 11 de febrero de 2011  
[http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com\\_content&view=article&id=145:capacidad-de-comunicacion&catid=55:competencias](http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=145:capacidad-de-comunicacion&catid=55:competencias). Fecha de consulta: 16-09-13
5. Littlejohn, S. W., Theories of human communication. 7th edition, Belmont, CA: Wadsworth, 2002.  
<http://www.eumed.net/librosgratis/2010f/879/competencias%20y%20la%20comunicacion%20interpersonal.htm> Fecha de consulta: 8-10-13
6. Language Policy Division, Strasbourg. Consejo de Europa para la publicación en inglés y francés. 2001  
[http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/marco/cvc\\_mer.pdf](http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/cvc_mer.pdf)  
Fecha de consulta: 30-09-2013