

Servicio de Asistencia Virtual

*Acela Muñoz Marín, ULACIT*

2014

### **Palabras Clave**

Producto Nuevo, Responsabilidad Social, Sostenibilidad, Teletrabajo, Asistente Virtual, Pymes, Tecnología IP, Computación en la Nube, Grupo Telectro, Autoempleados.

### **Abstract**

Grupo Telectro through a new virtual service, directed to small business, aims to achieve a social entrepreneurship, related to social responsibility and sustainable development. From this came the question: What features should the Virtual Assistance Service of Grupo Telectro have to become a social entrepreneurship? The social entrepreneurship is crucial for the society since it is a big driver for the Costa Rican economy now days, this is why the efforts on this investigation were oriented to identify what features should this service have to fulfill the requirements mentioned. The recollection was performing through a poll sent by email to the customers of Grupo Telectro, whose businesses are located on the Central Valley, on the month of March 2014. Samples of 50 effective polls were obtained. Taking the knowledge acquired during my career, the results were enough to identify the market and their needs, the conclusions allowed resolving the present problem. The investigation provides enough features so the service can be integrated to the market and

meets the fundamental and acceptable requirements. Besides, it can be used on future investigations about sustainable development, social responsibility, cloud technologies and telework.

## **Resumen**

Grupo Telectro por medio de un servicio nuevo virtual, dirigido a pequeños empresarios pretende lograr un emprendedurismo social, afin con la responsabilidad social y el desarrollo sostenible. De esto surgió la interrogante: ¿Qué características debe tener el Servicio de Asistencia Virtual de Grupo Telectro para convertirse en un emprendimiento social? El emprendedurismo social es primordial para la sociedad debido a que actualmente es un gran impulsor de la economía costarricense, por esto los esfuerzos de la investigación se orientaron en identificar qué características debe tener este servicio para cumplir con los requisitos mencionados. La recolección se realizó por medio de una encuesta enviada por mail a clientes de Grupo Telectro, cuyas empresas están ubicadas en el Valle Central, en el mes de marzo del 2014. Se obtuvo una muestra de 50 encuestas efectivas. Concentrando los conocimientos adquiridos durante mi carrera, los resultados fueron suficientes para identificar el mercado y sus necesidades, las conclusiones permitieron resolver el problema en gestión. La investigación brinda características suficientes para que el servicio pueda integrarse al mercado y cumpla con los requisitos fundamentales y aceptables. Además que puede ser utilizada para futuras investigaciones orientadas en desarrollo sostenible, responsabilidad social, tecnologías en la nube y Teletrabajo.

## **Introducción**

La investigación busca evaluar las características y condiciones que debe tener un servicio ofrecido como parte de un emprendedurismo social desarrollado por Grupo Telectro.

Con más de 25 años en el mercado Grupo Telectro es una compañía que se encarga de planificar, diseñar, construir y administrar sistemas y redes de telecomunicaciones para diferentes tipos de clientes, una compañía que ha desarrollado proyectos para el gobierno, Centroamérica y el Caribe. Cuenta con personal técnico altamente calificado que se desplaza por toda Costa Rica brindando sus servicios.

El propósito de la investigación es demostrar si los autoempleados y pequeños empresarios pueden considerar como una opción el servicio de asistencia virtual en sus compañías, tomando en cuenta los múltiples beneficios que trae consigo.

Asimismo conocer las necesidades de nuestro mercado meta, en el que se encuentran pequeños empresarios con limitaciones en infraestructura, recursos o tiempo. Esto debido a que actualmente emplean recursos que podrían utilizar en las funciones primordiales de sus empresas por lo cual se quiere identificar las características específicas que debe tener el servicio para dar soluciones a esas deficiencias.

En cuanto a la tecnología que se desea implementar, esta es utilizada actualmente. Sin embargo para otro tipo de fines y con otros procedimientos, lleva por nombre tecnología IP, la cual permitirá que nuestros colaboradores transfieran las llamadas de la central telefónica por medio del software A vaya a la casa u oficina de cada cliente además de implementar también la tecnología en la nube desde donde se desea controlar y manipular la información de los servicios que se brindarán a la empresas y de esta manera lograr que exista

comunicación entre Grupo Telectro y cada cliente. Esto se va realizar por medio de aplicaciones como Google Drive o DropBox, SkyDrive, iCloud, entre otras, dependiendo de las necesidades y facilidades de cada cliente.

Lo que se quiere lograr con el servicio es un emprendedurismo social que vaya de la mano con la responsabilidad social, lo cual se va a realizar por medio de la implementación del teletrabajo tomando en cuenta para esto madres solteras y personas con limitaciones físicas, con esto beneficiar a sectores de la sociedad que se encuentran marginados en el área laboral, esto sin excluir a personas sin estas limitaciones para que puedan desempeñar estas funciones.

El teletrabajo promueve el ahorro en cuanto a lo que es alquiler de instalaciones, pago de servicios públicos, salarios y lo más importante contribuye en la disminución de la huella de carbono debido a que muchas de las funciones administrativas de las diferentes empresas no van a requerir el traslado de la persona, ya sea en bus o en sus automóviles, generando ahorro en el consumo de combustible y de esta manera promover el desarrollo de la mano con el medio ambiente.

Actualmente, en el país se encuentran varias empresas brindando servicios sustitutos a la asistencia virtual. Estas empresas, al igual que el Grupo Telectro, compiten en el mismo giro de negocios. Grupo Telectro desea competir brindando un servicio más completo y no solamente servicios independientes. Estas empresas brindan asistencia en servicios secretariales, contables, de recepción de llamadas, bienes raíces, además de servicios de alquiler de oficinas en lugares del país donde sólo clientes con alto nivel adquisitivo pueden adquirirlos. Sin embargo no se han desarrollado lo suficiente en el mercado o sus servicios

sólo van dirigidos a un mercado con alto nivel económico, lo cual diferencia al Grupo Telectro, poder enfocarse en el mercado de los autoempleados y pequeños empresarios.

Según lo mencionado anteriormente, se muestra como problema de la investigación identificar:

¿Qué características debe tener el Servicio de Asistencia Virtual del Grupo Telectro para convertirse en un emprendimiento social?

Objetivo general:

Identificar qué características debe tener el Servicio de Asistente Virtual para poder convertir a Grupo Telectro en una empresa emprendedora socialmente.

Objetivos específicos:

- Conocer los hábitos de consumo con respecto a funciones administrativas de las pequeñas empresas o dirigidas por autoempleados.
- Evaluar el servicio de asistencia virtual para identificar su posible aceptación entre autoempleados.
- Determinar la existencia de servicios sustitutos en el mercado actual y su posible aceptación por parte del mercado meta.

Hipótesis:

El Servicio de Asistencia Virtual será aceptado en un 40% por los pequeños empresarios o autoempleados requiriendo como principal servicio, la recepción de llamadas y traslado de las mismas a teléfonos de oficina o celulares.

## **Marco teórico**

La Asistencia Virtual que desea desarrollar Grupo Telectro es un emprendimiento que mediante el uso de tecnologías de información genera oportunidades sociales y comerciales a dos sectores de la población, que aunque son muy diferentes entre sí, presentan vulnerabilidades cada una en su propio entorno: La población discapacitada con su alto nivel de desempleo, y la población auto empleada que con escasos recursos debe enfrentarse día a día con competidores más grandes y fuertes. En este proyecto convergen tres conceptos: Los autoempleados, la población discapacitada y el Teletrabajo.

### **Autoempleo**

Con una tasa de desempleo del 10% según el INEC y de un 18% según un estudio de la Universidad Nacional, Costa Rica registra el mayor nivel de desempleo en los últimos 30 años. Esto representa un aproximado de 232,000 a 400,000 personas desempleadas, dependiendo de la metodología de medición.

Un nivel de desempleo tan alto podría explicar el crecimiento del autoempleo. Según datos de la CCSS, el autoempleo aumentó en un 6,48% en los últimos 12 meses.

El autoempleo se define como una actividad realizada por una persona que trabaja para ella misma en forma directa, generando su propio ingreso económico. En muchos casos la persona entra al autoempleo cuando es despedido, no encuentra trabajo, y ve la alternativa de generar una actividad económica propia como una salida para enfrentar una contracción del mercado laboral, como la que actualmente existe en el país.

La tendencia hacia el alza en el autoempleo en Costa Rica se evidencia cuando pasó de representar un 17,4% del total de trabajadores reportados en la CCSS en octubre de 2008 a un 22,94% en junio de 2013.

Mientras la tasa de crecimiento de empleos por cuenta propia crece al ritmo del 6,48%, la de la empresa privada se encuentra al 1,13%, la de las instituciones autónomas al 6,42%, la del Gobierno al 1,64%, la de convenios especiales al -3,01% y la del servicio doméstico al 5,51%. Esto significa que el autoempleo ha crecido por encima de los puestos de trabajo generados por la empresa privada y la pública.

Este 22,95% de autoempleos representan unas 367 mil personas que en vez de quedarse cesantes lamentando su poca suerte, se inclinaron por identificar, desarrollar y dar vida a una visión que podría convertirse en una oportunidad para el desarrollo de una nueva empresa y de alguna manera se atrevieron a realizar una inversión inicial formada bajo condiciones de riesgo y considerable incertidumbre. Es importante mencionar que estos autoempleados no son patronos, o al menos eso se infiere al no tener empleados declarados en la CCSS.

El autoempleo, poco a poco, ha demostrado ser una buena alternativa laboral y factible para el desarrollo profesional.

Aunque la economía mejore y por consiguiente la oferta de trabajo, la meta de alcanzar estabilidad financiera, aunada a la flexibilidad en horario e independencia laboral, son algunas razones por las cuales el autoempleo genera desarrollo.

El sector de autoempleados se puede segmentar por perfil de actividad: En un primer segmento se ubican los profesionales liberales tradicionales (abogados, contadores, ingenieros, médicos, entre otros). Un segundo segmento estaría compuesto por personas que sin contar con grados académicos profesionales, son altamente capacitadas y especializadas, aquí encontramos personal técnico en tecnologías de información, personal de mantenimiento de maquinarias y equipos, operadores de estéticas, entre otros, En el tercer segmento se ubicaría un sector más informal compuesto por comerciantes que venden productos, no desde un local, sino a domicilio o desde un tienda virtual empleando redes sociales.

Los dos primeros segmentos de este sector de autoempleados presentan características similares en cuanto a que sus ingresos dependen de lo que obtienen como honorarios profesionales, de tal manera que estos ingresos están directamente relacionados con el tiempo que pasen asesorando o ejecutando tareas profesionales para sus propios clientes. Por otro lado, al no contar con personal administrativo de apoyo, es muy posible que este tipo de autoempleados tengan que dedicar un porcentaje considerable de su tiempo a realizar tareas administrativas que aunque no generan ingresos directos son necesarias para la gestión del servicio que el autoempleado desarrolla con sus clientes.

Estas tareas administrativas afectan la competitividad del autoempleado al tener que dedicarles tiempo que podría invertir en generar más ingresos directos con sus clientes. Sin embargo, parece ser que este costo de oportunidad no es lo suficiente para justificar la contratación de personal de apoyo administrativo. Esto explicaría el hecho de la gran cantidad de autoempleados que reportan no tener trabajadores a la CCSS. Aquí se plantea una primera hipótesis para la investigación, la cual es que cierto sector de autoempleados

requiere de personal de apoyo administrativo, pero no lo contratan por lo costoso de esa contratación.

### Población discapacitada y empleo

Según datos del CENSO del 2011, publicados por La Nación, el 54% de las personas con discapacidad (162,000) está sin trabajo, aunque podrían desempeñar alguna labor.

El Plan Nacional de Inserción Laboral para la Población con Discapacidad en Costa Rica (2012) reconoce que el miedo, la ignorancia, la falta de adaptación de la infraestructura y capacitación en las empresas, limita el acceso de esta minoría al empleo.

En Costa Rica, la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (N.º 7600) dice que “el Estado garantizará a las personas con discapacidad, tanto en zonas rurales como urbanas, el derecho de un empleo adecuado a sus condiciones”. Es obvio que con un 54% de desempleo, esta Ley es muy poco efectiva en atacar el problema del empleo en este vulnerable sector de la población.

Así, ante dos realidades negativas de la economía costarricense: el alto desempleo en general, que lleva a un incremento del autoempleo, y un más alto desempleo en las personas con discapacidad, se puede identificar una posible oportunidad para un emprendimiento social que lleve a generar empleo en la población discapacitada y mejorar la competitividad del sector de autoempleados.

Mediante una infraestructura apropiada y un adecuado programa de capacitación, se pretende emplear personas con discapacidad para ofrecer servicios de apoyo administrativo

a ciertos segmentos de autoempleados a un costo menor de lo que les cuesta realizar esas tareas actualmente.

Este emprendimiento, aquí llamado “Asistente Virtual”, consiste en un servicio integral de gestión administrativa dirigido a autoempleados y/o microempresas. De este modo la carga administrativa del negocio será atendido remotamente por personal con alguna discapacidad. Estas tareas incluyen las llamadas de sus clientes o proveedores de forma personalizada, así como la ejecución de diversas necesidades que son frecuentes en el ambiente comercial, como servicio al cliente, crédito y cobro, elaboración de cotizaciones, compras, revisión de correos electrónicos, fax entre otros. Esto para que cada autoempleado puede enfocarse totalmente en sus funciones primordiales que le generan ingresos directos.

El modelo de negocio buscar minimizar el costo del servicio por medio de tecnologías de información orientadas a tal efecto. Esto incluye emplear el teletrabajo, mediante el cual el personal labora desde su propia casa, lo cual no sólo es un enorme beneficio para la población con discapacidad, sino que aporta ventajas al medio ambiente al contribuir a la reducción de emisiones de carbono al evitar los desplazamientos a la oficina.

## Tecnologías

Computación en la nube, también conocido como servicios en la nube, informática en la nube, nube de cómputo o nube de conceptos, del inglés cloud computing, es un paradigma que permite ofrecer servicios de computación a través de Internet.

La idea detrás de todo esto nace en el acceso instantáneo, en todo momento y desde cualquier lugar a través de dispositivos móviles (teléfonos inteligentes, tabletas, etc.), o de computadoras de escritorio o computadoras p rtatiles.

Con la ventaja que la nube no fue creada para personas expertas en tecnología, sino para el usuario final que quiere solucionar las cosas de manera rápida y simple. Por ese motivo la mayoría de los servicios que hacen uso de esta tecnología son muy amigables con el usuario.

Dentro de las aplicaciones más reconocidas se pueden mencionar:

### **Google docs y Calendar**

Si lo que se busca una alternativa para el Microsoft Office, el Google Docs es la mejor opción. Porque con él se pueden crear o editar archivos de texto, hojas de c culo, presentaciones, archivos PDF y más. Pero, además de poder acceder desde cualquier computadora y lugar, una de las mejores opciones que tiene es que guarda los archivos constantemente. Esto permite que si, por ejemplo, se fuera la electricidad, no se perdería la información y se pueden volver a modificar los archivos en cualquier momento.

Por otro lado, Google Calendar es servicio de calendario y agenda online. Permite no sólo organizar fechas sino sincronizar la información con tus contactos de Gmail y así compartir o invitarlos a diferentes eventos. Tanto con Google Docs como con Google Calendar se pueden utilizar al obtener una cuenta de correo en Gmail.

### **Dropbox**

Es básicamente un disco rígido pero en Internet. El servicio es completamente gratuito aunque también se puede pagar para tener una versión premium. Ofrece espacio en sus servidores para que se puedan guardar archivos de texto, vídeos, canciones entre otras cosas desde su computadora fija o dispositivo portátil.

Lo mejor de todo es que a través de un software se puede acceder a este disco rígido digital a través de una carpeta en su escritorio o de la barra de tareas de Windows, Mac OS X o Linux.

### **Telefonía IP**

VoIP es la abreviación en inglés de Voice over IP (en español, voz sobre IP o voz sobre protocolo de Internet), y se usa para identificar la tecnología (nótese que no es un servicio) detrás de comunicaciones usando voz y vídeo a través de Internet. En telefonía específicamente, usa Internet como medio de comunicación, en lugar de la red telefónica básica (conmutación de circuitos), o en otras palabras, si estás usando un servicio telefónico VoIP (telefonía IP), el proveedor establece tus comunicaciones mediante Internet, en lugar de las líneas telefónicas tradicionales.

Según informe de la SUTEL mientras en el cuarto trimestre del 2010 se registró 10 conexiones VoIP, dos años después ya había 18.144 conexiones de este tipo.

La telefonía IP tiene muchas ventajas, las que desea sean valoradas y aprovechadas en el desarrollo del proyecto como la simplificación de la infraestructura de comunicaciones en la empresa, la integración de las diferentes sedes y trabajadores móviles de la organización en un sistema unificado de telefonía - con gestión centralizada, llamadas internas gratuitas, plan de numeración integrado y optimización de las líneas de comunicación y la movilidad y el acceso a funcionalidades avanzadas.

Dado lo anterior, se desea lograr:

Un emprendimiento social empleando personas con discapacidad para realizar remotamente tareas de apoyo administrativo al sector de auto empleados que pueda tener un nivel de aceptación en el mercado que permita que esta empresa sea rentable a los

inversionistas y empleados, así como aportar valor a los clientes (autoempleados o pequeñas empresa) a las que sirve.

## **Métodos**

La investigación que se llevó a cabo fue cuantitativa y se realizó por medio de un método no experimental, debido a que se realizó por medio de una recolección de fuentes primarias, las cuales permitieron identificar las preferencias del segmento seleccionado sin trabajar con una investigación antes desarrollada sino por medio de una investigación propia.

Se partió de los enfoques exploratorios debido a que fue el medio por el que se obtuvo la información y del descriptivo por el que se interpretan las preferencias de cada entrevistado lo que permitió validar el objetivo general y los específicos de la investigación. Además de comprobar si se aprueba o no la hipótesis según los resultados obtenidos.

Asimismo resolver el problema de la investigación el cual fue identificar, qué características debe poseer el servicio de asistencia virtual que desea implementar Grupo Telectro para convertirse en un emprendedurismo social.

La investigación se realizó durante el primer cuatrimestre del 2014, dentro de este tiempo se desarrolló toda la parte de preparación, investigación y análisis de los datos obtenidos de la muestra establecida.

La investigación se efectuó por medio de una encuesta que contó con diez preguntas relacionadas directamente a la investigación y adicionalmente tuvo tres demográficas, dentro de ella se incluyó una pregunta filtro la cual ayudó a segmentar a los entrevistados como posibles clientes, sin embargo conforme continuaron la encuesta y conocieron más

del servicio en cuanto a lo que era, qué trataba y qué ofrecía, se pudo rectificar si el entrevistado se encontraba dispuesto o no en contratar el servicio de asistencia virtual a futuro para su compañía

La encuesta se realizó por medio de correo electrónico a hombres y mujeres mayores de edad autoempleados y pequeños empresarios, los cuales en su mayoría pertenecen al sector servicios o comercial los cuales velan por la subsistencia de sus compañías las que se encuentran localizadas dentro del valle central, y en su mayoría son clientes actuales del Grupo Telectro.

La muestra contó con 52 encuestas, las cuales 2 no fueron completadas por lo que fueron descartadas, se obtuvo una muestra efectiva de 50 encuestas las cuales fueron procesadas, brindando la información para los cuadros que dieron pie a los gráficos que a continuación se discutirán cuando se muestren los resultados.

Para este tamaño de muestra, tomando en cuenta un 95% de confiabilidad y máximo de variabilidad se obtuvo un máximo de error de un 13.86%.

El método de encuesta tiene ventajas para los entrevistado como lo es la facilidad para realizar la encuesta tanto para el que requiere la información como para el que la brinda, debido a los entrevistados que pueden tomar el tiempo que necesiten y la pueden realizar desde donde deseen.

Sin embargo este método también tiene sus desventajas como es que se envíe el correo y no haya respuesta, ya sea porque no tengan tiempo para responder la encuesta o simplemente no les interesase, además que no existe manera de identificar si están contestando sinceramente la encuesta.

Así también encontramos las limitaciones de la investigación debido a que la base de datos con la que se trabajó fue poco extensa por lo que se trabajó por medio de recomendaciones de las personas entrevistadas, que de igual manera se encontraban dentro del target, sin embargo esto también redujo el tiempo para el procesamiento de los datos obtenidos en la investigación.

### **Discusión de Resultados**

La investigación dio resultados muy reveladores los cuales son de suma importancia para la futura implementación del servicio de asistencia virtual en el mercado nacional debido a que se reveló la posición que tiene el mercado meta en cuanto al mismo:

Para iniciar la discusión de resultados se incluyó el análisis de cada pregunta expuesta en la encuesta dando respuesta a cada objetivo; a continuación el objetivo general de la investigación:

- Identificar qué características debe tener el servicio de asistente virtual para poder convertir a Grupo Telectro en una empresa emprendedora socialmente.

De acuerdo a las características que se reflejaron en la encuesta que se realizó hay que priorizar esfuerzos en dar servicios de recepción de llamadas debido que fue la función administrativa de mayor importancia para sus compañías, además que el segmento de mercado se encuentra de acuerdo en invertir un monto mensual que va entre ₡50000 a ₡100000 y por último el 50% de los entrevistados se encuentra más identificado y encuentra más relacionado con que el servicio se llame Asistentes Virtuales de Costa Rica.

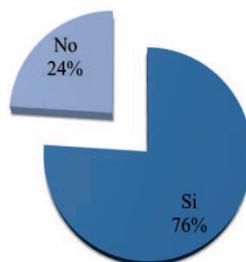
Seguidamente los resultados con respecto a los objetivos específicos son:

- Conocer los hábitos de consumo con respecto a funciones administrativas de las pequeñas empresas o dirigidas por autoempleados.

Según la investigación el 40% de nuestro mercado son empresas integradas con tres o menos personas, la investigación demuestra que el tiempo que pasan los empresarios en la oficina es de un 38% y un 50% fuera del lugar donde se realizan las funciones administrativas y el mismo porcentaje pasan menos del 25%, lo cual indica que nuestro segmento no posee el tiempo suficiente para poder emplearlo en este tipo funciones, también se demuestra que la funciones administrativas más requeridas por nuestro mercado meta son la recepción de llamadas, atención de redes sociales, manejo de la agenda y mail, además de la facturación y mensajería, siendo las funciones de mayor prioridad para nuestro segmento.

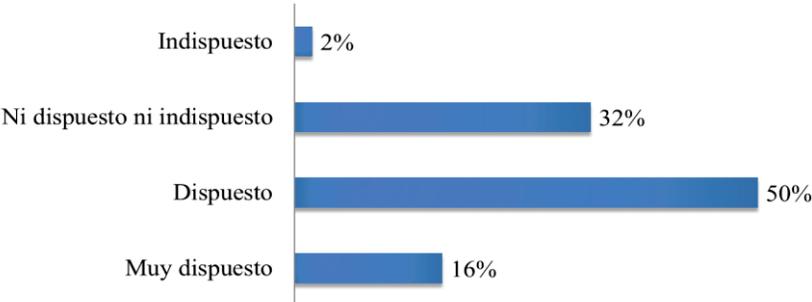
- Evaluar el servicio de asistencia virtual para identificar su posible aceptación entre autoempleados y pequeños empresarios. Como muestra el siguiente gráfico:

**Seminario de Graduación, Mercadeo**  
**Asistencia Virtual**  
**Gráfico #3**  
**¿Teniendo o no personal administrativo fijo si le resultara rentable le interesaría la asistencia virtual?**



Al 76% de los entrevistados si se les demuestra que el servicio de asistencia virtual le resulta rentable para su empresa, estarían interesados en contactarlo, asimismo después de conocer un poco lo que se desea y ofrece, el 50% de los entrevistados estarían dispuestos a contratar el servicio como se muestra el siguiente gráfico:

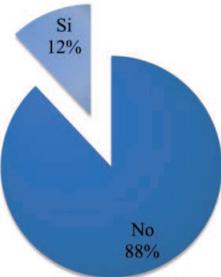
**Seminario de Graduación, Mercadeo  
Asistencia Virtual  
Gráfico #11  
¿Que tan dispuesto se encuentra en contraer el  
servicio de asistencia virtual ?**



- Determinar la existencia de servicios sustitutos en el mercado actual.

Según la investigación de nuestro segmento de mercado, el 88% no conoce de la existencia de ninguna empresa que brinde servicios de asistencia virtual en ningunas de las funciones administrativas mencionadas, como lo muestra el siguiente gráfico:

**Seminario de Graduación, Mercadeo  
Asistencia Virtual  
Gráfico #6  
¿Conoce alguna empresa que brinde servicios de  
asistencia virtual en el país?**

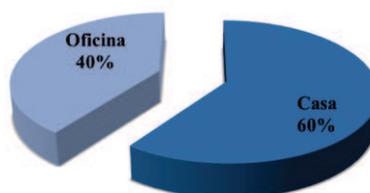


Con respecto al 12% restante, lo cual representa 6 personas, la empresa más reconocida es REGUS con 5 personas y le sigue es INTUS con una persona, a continuación se presenta la tabla:

<b>Seminario de Graduación, Mercadeo Asistencia Virtual Cuadro #6.1 Empresas reconocidas en Asistencia Virtual</b>		
<b>Empresa</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Cantidad</b>
<b>REGUS</b>	83,33333333	5
<b>INTUS</b>	16,66666667	1
<b>Total</b>	100	6

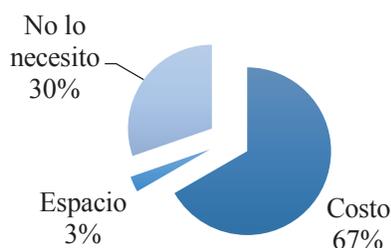
Continuando con los resultados de la investigación, se identifica que el 60% de los empresarios entrevistados trabajan desde su hogar, lo cual indica que la asistencia virtual que desea brindar les facilitaría el cumplimiento de sus funciones administrativas sin requerir que posean instalaciones físicas y sin necesidad de desplazarse a ningún otro sitio para el desarrollo de las mismas. Los porcentajes del lugar desde donde son dirigidas o implementadas las funciones administrativas actuales, se representan con el siguiente gráfico:

**Seminario de Graduación, Mercadeo  
Asistencia Virtual  
Gráfico Demográfico  
¿Desde donde son dirigidas las funciones de su  
empresa?**



Según la investigación se identifica que 33 personas del segmento entrevistado, lo cual significa el 66%, no posee personal administrativo fijo por múltiples razones dentro de las cuales se encuentra la más representativa, el costo que implica poseer personal administrativo en cuanto a salarios, alquiler de instalaciones, entre otras razones, las cuales podemos observar en el siguiente gráfico:

**Seminario de Graduación, Mercadeo  
Asistencia Virtual  
Gráfico Demográfico  
¿Razón por la cual NO posee personal  
administrativo fijo?**



En cuanto a la prioridad que poseen las funciones para nuestro mercado podemos observarlo en el siguiente cuadro, en el cual se representa la función que se desea ofrecer, la prioridad según el total de selecciones que obtuvo además del total de respuestas que se obtuvo.

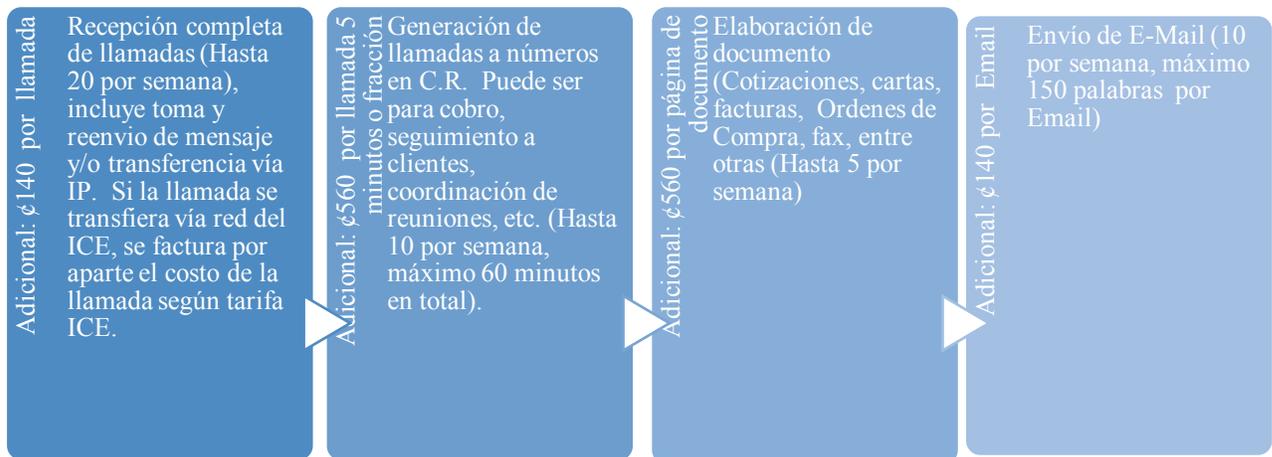
<b>Seminario de Graduación, Mercadeo Asistencia Virtual Cuadro #5 Porcentaje Mayor de prioridad</b>		
<b>Actividad</b>	Promedio ponderado	Nivel de prioridad
<b>Recepción</b>	4,67	1
<b>Agenda</b>	4,52	2
<b>Cotización</b>	4,90	3

<b>Cobros</b>	4,25	4
<b>Redes sociales</b>	5,71	5
<b>Pagos</b>	5,76	6
<b>Facturación</b>	6,00	7
<b>Contabilidad</b>	6,12	8
<b>Compras</b>	6,28	9
<b>Mensajería</b>	7,35	10
<b>Manejo E-MAIL</b>	7,60	11
<b>Correspondencia</b>	7,70	12
<b>Traducción</b>	11,42	13

Con respecto a la tabla se logra identificar que las función que tienen mayor prioridad está la recepción de llamadas y el manejo de las redes sociales, las cuales tuvieron el mayor, le sigue el manejo de la agenda, función que tuvo mayor puntaje como prioridad dos, como prioridad tres encontramos el control de los correos electrónicos, como prioridad cuatro concentramos otro empaque entre facturación y mensajería que obtuvieron el mismo puntaje y para terminar con las cinco funciones más importantes encontramos las funciones contables.

Según la investigación los entrevistados agregaron a la lista funciones el seguimiento de clientes, la realización de encuestas de satisfacción y la opción de asesoría jurídica, cuando se le preguntó en qué otras funciones desearían apoyo.

En la encuesta se presentó un paquete básico para que sirva de partida para cuando se ofrezca el paquete oficial, el cual incluye:



Por último, cuando se le consultó a los entrevistados qué le agregarían o quitarían, mencionaron que sería importante agregar una parte contable, el mayor número de comentarios sugería aumentar los paquetes en cantidad de Emails, también en varios casos eliminarían la recepción de llamadas debido a que prefieren contestarlas de una personalizada, también sugieren eliminar las llamadas dentro de Costa Rica, y agregarle llamadas de cobros, coordinación de reuniones, reforzar la parte de servicio al cliente en cuanto a seguimiento de clientes post-venta, también mencionaron el mantenimiento de las redes sociales, además de agregar servicio de VOIP como parte del paquete. De forma tal que el usuario se despreocupe de tarifas ICE y por último lo cual me pareció muy interesante y diferente, fue crear una aplicación móvil para controlar el desarrollo de las funciones, como por ejemplo, revisar la agenda o los trabajos realizados.

## **Conclusiones y recomendaciones**

En la investigación se aclararon las características que debe tener el servicio de asistencia virtual que desea ofrecer Grupo Telectro para convertirse en un emprendedurismo social dentro de las cuales se destaca el precio, el nombre más atractivo con estas afirmaciones se recomienda a Grupo Telectro iniciar el negocio con estas bases debido a que también se demostró que las funciones eran atractivas para los empresarios, lo que significó que aproximadamente el 50% están dispuestos a contratar el servicio después de conocer un poco de lo que él ofrece.

A razón de esto se demostró que las empresas son constituidas en su mayoría por tres o menos personas y agregando que más del 50% del tiempo laboral, los empresarios se encuentran fuera de la empresa, se concluye que no existe un óptimo desarrollo de las labores administrativas de cada empresa, en vista que por orden de prioridad la recepción de llamadas y el manejo de las redes sociales y agenda se recomienda realizar mayores esfuerzos en mercadeo y promoción en estas actividades que a futuro podrían recibir mayor aprobación y se desarrolle presencia de marca en el mercado.

La aceptación que se demostró en la investigación concluye con que si se realizan buenas labores a la hora de dar a conocer el servicio al mercado según las condiciones establecidas, podría ser un servicio que traerá beneficios tanto para la empresa como para sectores con menos oportunidades labores como el de las personas discapacitadas, sin olvidar que gracias al Teletrabajo se va a contribuir en la disminución de la huella de carbono y por último el ahorro de los empresarios en gastos que pueden invertirse en soluciones directamente para sus compañías.

Con base en esto se recomienda iniciar con una campaña de promoción de boca en boca, promocionándose por medio de recomendaciones de clientes satisfechos.

Después cuando la empresa empiece a crecer y a tener más clientes se puede pensar en invertir en publicidad de manera paulatina mientras poco a poco da a conocer más el servicio en el mercado.

En cuanto a la competencia se demuestra que el mercado en general no conoce de la existencia de empresas que ofrezcan servicios de asistencia virtual en el país, lo cual significa que se tiene gran oportunidad en el mercado, solamente es de realizar buenas labores de mercadeo además de preocuparse por ofrecer siempre un excelente servicio conforme vaya aumentando su cartera de clientes.

Se recomienda a la empresa utilizar este logo para el servicio, el cual es color verde y muestra un árbol por el impacto positivo que desea tener en el medio ambiente por la implementación del teletrabajo y la mano representa la ayuda que se desea brindar a los empresarios emprendedores que requieren apoyo para velar por el crecimiento de sus compañías y a los que se dirige la investigación y por último pero no menos importante, las personas discapacitadas que se desean contratar para ofrecer el Servicio de Asistencia Virtual.



Por último se valida la hipótesis debido a que fue más del 40% de los entrevistados los que aceptaron que la función principal es la recepción de llamadas dentro de las funciones administrativas de su empresa.

Al finalizar la investigación también se identifica que puede ser muy útil a futuras investigaciones en cuanto al impacto del teletrabajo y uso de la telefonía IP en pequeñas empresas, implementación de trabajo en la nube en el desarrollo de función administrativa de una pequeña empresa, además de convertirse en un punto de partida o una fuente secundaria de una investigación relacionada al servicio de asistencia virtual en el país.

Con esto se concluye la investigación deseando éxitos a Grupo Telectro en la implementación del proyecto, agregando que me encuentro muy satisfecha con el desarrollo de la misma debido a que me permitió implementar los conocimientos adquiridos a lo largo de mi carrera universitaria.

## Anexos

### Cuadros

<b>Seminario de Graduación, Mercadeo Asistencia Virtual Cuadro Demográfico Cantidad de personas que trabajan en la empresa</b>		
<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Número</b>
Sólo yo	40,00	20
3 o menos	48,00	24
5 o más	12,00	6
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>50</b>

<b>Seminario de Graduación, Mercadeo Asistencia Virtual Cuadro Demográfico Desde donde son dirigidas las actividades de la empresa</b>		
<b>Lugar</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Cantidad</b>
Casa	60,00	30
Oficina	40,00	20
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>50</b>

<b>Seminario de Graduación, Mercadeo Asistencia Virtual Cuadro Demográfico Porcentaje jornada laboral que se encuentra fuera de la oficina</b>		
<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Cantidad</b>
Menos de un 25%	38,00	19
Entre un 25% y 50%	24,00	12
Más de un 50%	38,00	19
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>50</b>

<b>Seminario de Graduación, Mercadeo Asistencia Virtual Cuadro # 1 Posee personal administrativo fijo</b>		
<b>Condición</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Cantidad</b>
Sí	34,00	17
No	66,00	33
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>50</b>

<b>Seminario de Graduación, Mercadeo Asistencia Virtual Cuadro # 2 Razón por la cual NO posee personal administrativo fijo</b>		
<b>Razón</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Cantidad</b>
Costo	66,67	22
Espacio	3,03	1
No lo necesito	30,30	10
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>33</b>

<b>Seminario de Graduación, Mercadeo Asistencia Virtual Cuadro # 3 Teniendo o no personal administrativo fijo si le resultara rentable le interesaría la asistencia virtual</b>		
<b>Condición</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Cantidad</b>
Sí	76,00	38
No	24,00	12
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>50</b>

<b>Seminario de Graduación, Mercadeo Asistencia Virtual Cuadro #5 Porcentaje Mayor de prioridad según actividad</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Promedio ponderado</b>	<b>Nivel de prioridad</b>
<b>Recepción</b>	4,67	1
<b>Agenda</b>	4,52	2
<b>Cotización</b>	4,90	3
<b>Cobros</b>	4,25	4
<b>Redes sociales</b>	5,71	5
<b>Pagos</b>	5,76	6
<b>Facturación</b>	6,00	7
<b>Contabilidad</b>	6,12	8
<b>Compras</b>	6,28	9
<b>Mensajería</b>	7,35	10
<b>Manejo E-MAIL</b>	7,60	11
<b>Correspondencia</b>	7,70	12
<b>Traducción</b>	11,42	13

<b>Seminario de Graduación, Mercadeo Asistencia Virtual Cuadro # 6 Conoce alguna empresa que brinde servicios de asistencia virtual en el país</b>		
<b>Condición</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Cantidad</b>
No	88,00	44
Sí	12,00	6
<b>Total</b>	100,00	50

<b>Seminario de Graduación, Mercadeo Asistencia Virtual Cuadro # 6.1 Empresas reconocidas en asistencia virtual</b>		
<b>Empresa</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Cantidad</b>
REGUS	83,33333333	5
INTU	16,66666667	1
<b>Total</b>	100	6

<b>Seminario de Graduación, Mercadeo</b> <b>Asistencia Virtual</b> <b>Cuadro # 8</b> <b>¿Qué precio estaría dispuesto a pagar por el</b> <b>servicio de asistencia virtual?</b>		
<b>Precio</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Cantidad</b>
De ¢150000 a ¢200,000	24,00	12
De ¢100000 a ¢150,000	32,00	16
De ¢50,000 a ¢100,000	40,00	20
N/A	4,00	2
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>50</b>

<b>Seminario de Graduación, Mercadeo</b> <b>Asistencia Virtual</b> <b>Cuadro # 9</b> <b>¿Qué nombre encuentra más relacionado con el</b> <b>servicio de asistencia virtual?</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Cantidad</b>
VALOR SERVICES (Virtual Asistente Logra Óptimos Resultados)	8,00	4
Asistentes Virtuales de Costa Rica	50,00	25
SAV-Soporte Administrativo Virtual	42,00	21
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>50</b>

<b>Seminario de Graduación, Mercadeo</b> <b>Asistencia Virtual</b> <b>Cuadro # 10</b> <b>¿Qué tan dispuesto se encuentra en contraer el</b> <b>servicio de asistencia virtual?</b>		
<b>Condición</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Cantidad</b>
Muy dispuesto	16,00	8
Dispuesto	50,00	25
Ni dispuesto ni indispuerto	32,00	16
Indispuesto	2,00	1
Muy indispuerto	0,00	0
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>50</b>

## Encuesta utilizada para la investigación

La siguiente es una encuesta que busca evaluar las características y condiciones que debe tener un servicio ofrecido como parte de un emprendurismo social desarrollado por Grupo Telectro. La idea es brindar una asistencia virtual para pequeños empresarios o autoempleados, que logre maximizar su tiempo y esfuerzos en las actividades prioritarias de sus respectivas empresas, asimismo contribuir con personas que tienen pocas oportunidades laborales debido a sus discapacidades físicas y todo esto encontrando un equilibrio con el medio ambiente.

¿Qué Cantidad de personas trabajan en su empresa?

- a) Sólo yo
- b) 3 o menos
- c) 5 o mas

Las actividades de su empresa son dirigidas desde:

- a) Casa
- b) Oficina

¿Qué porcentaje de su jornada laboral la pasa fuera de su oficina?

- a) Menos de un 25%
- b) Entre un 25% y un 50%
- c) Más de un 50%

1. ¿Cuenta con personal fijo para atender las tareas administrativas de su empresa?

- a) Sí (Pase a la pregunta 3 )
- b) No (Continúe)

2. ¿Por qué razón no cuenta con personal de apoyo administrativo?

- a) Costo
- b) Espacio físico
- c) No lo necesita

3. ¿Si le resultara significativamente más rentable un asistente, estaría interesado en sustituir parte de su apoyo fijo o le interesaría adquirir servicios de apoyo virtual para beneficio de su compañía?

- a) Sí
- b) No ¿Por qué razón?\_\_\_\_\_ Finalice

4. ¿Cuáles de las siguientes funciones virtuales serian de valor para su compañía? Favor indicar en orden de importancia. (Siendo 1 las más importante y 13 la menos importante)

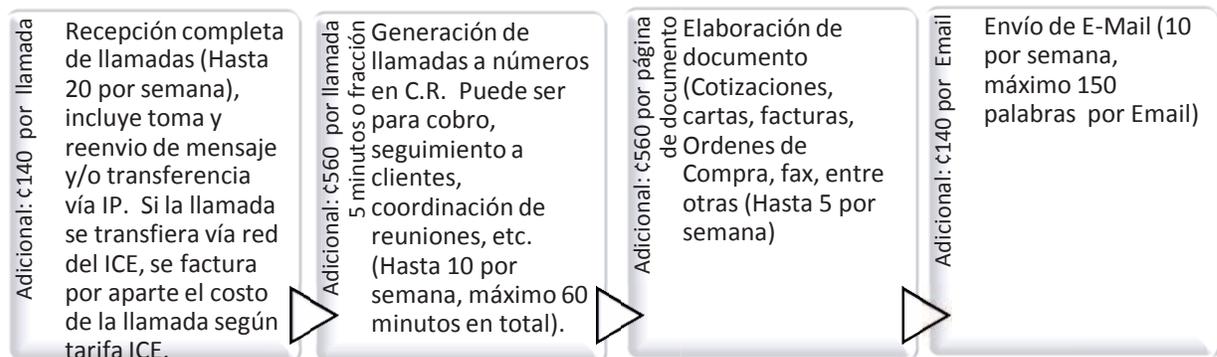
- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Recepción       | <input type="checkbox"/> Contabilidad   |
| <input type="checkbox"/> Agenda          | <input type="checkbox"/> Redes sociales |
| <input type="checkbox"/> Cotizaciones    | <input type="checkbox"/> Manejo E-MAIL  |
| <input type="checkbox"/> Cobros          | <input type="checkbox"/> Facturación    |
| <input type="checkbox"/> Pagos           | <input type="checkbox"/> Mensajería     |
| <input type="checkbox"/> Correspondencia | <input type="checkbox"/> Traducción     |
| <input type="checkbox"/> Compras         |   |

5. ¿En qué otras tareas desearía apoyo de un asistente virtual?

6. ¿Conoce alguna empresa que brinde estos servicios?

- a) No  
 b) Sí ¿Cuál? \_\_\_\_\_

### Introducción al paquete Básico



7. ¿Qué le agregaría o que le quitaría?

8. ¿Qué precio estaría dispuesto a pagar por este servicio al mes?
- a) ¢150.000 a ¢200.000
  - b) ¢100.000 a ¢150.000
  - c) ¢50.000 a ¢100.000
9. ¿Qué nombre encuentra más relacionado con el servicio de asistencia Virtual?
- a) VALOR SERVICES (Virtual Asistente Logra Óptimos Resultados)
  - b) Asistentes Virtuales de Costa Rica
  - c) SAV- Soporte Administrativo Virtual
10. ¿Qué tan dispuesto estaría en contratar el servicio de apoyo virtual?
- a) Muy dispuesto
  - b) Dispuesto
  - c) Ni dispuesto ni indisposto
  - d) Indisposto
  - e) Muy indisposto

**Comentarios:**

**¡Muchas gracias por su tiempo!**

Por favor enviar su encuesta al correo electrónico: [acelagm@hotmail.com](mailto:acelagm@hotmail.com)  
Y cualquier consulta con mucho gusto no dude en contactarme al 89919155

San José, 19 de Abril, 2014

Señores

Tribunal Examinador

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Estimados señores:

Leí y corregí el Documento de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Mercadeo, "Servicio de Asistencia Virtual," elaborado por la estudiante Acela Muñoz Marín, en cuanto estilo, redacción, ortografía, concordancia gramatical y aplicación de la normativa APA.

Atentamente,

  
Licda. Gigliola Fiorella Monge Lezcano

Filóloga

Carné 030599

## Referencias bibliográficas

Slideshare. Metodologías de investigación. Recuperado de:

<http://www.slideshare.net/alextime/exposicin-diseos-noexperimentales-de-investigacin>

Slideshare. Investigación no experimental. Recuperado de:

<http://www.slideshare.net/uabcpsique/diseos-no-experimentales-transversales-transversales-descriptivos-y-exploratorios>

Estado de situación de las PYMES en Costa Rica 2013. Recuperado de:

<http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2013/pyme/indicadores/informe.pdf>

Teletrabajo, medio ambiente y género. Marzo 2006: Recuperado de:

<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/ec/jec10/ponencias/518deLuis2.pdf>

Vindas, L. (14 Abril, 2014). Nuevo estudio revela que el teletrabajo cubre apenas al 1.9% de empleados en Costa Rica. Recuperado de:

[http://www.elfinancierocr.com/negocios/teletrabajo-Ernest\\_-\\_Young-empresas-Gobierno\\_digital\\_0\\_452354808.html](http://www.elfinancierocr.com/negocios/teletrabajo-Ernest_-_Young-empresas-Gobierno_digital_0_452354808.html)

Grupo Corporativo Campos & Bolaños, Una oficina virtual para las necesidades de su empresa, Recuperado de:

<http://www.cybconsultores.com/index.php/call-center/>

Ofident, Nuestros servicios, Asistente Virtual. Recuperado de:

<http://www.ofident.com/servicios-asistente-virtual.php>

Oficinas Virtuales, Quienes somos. Recuperado de:

[http://www.oficinasvirtualescr.com/quienes\\_somos.html](http://www.oficinasvirtualescr.com/quienes_somos.html)

Regus, Productos y servicios. Recuperado de:

<http://www.regus.co.cr/>

Estado de la Nación, 2010. El emprendedurismo en Costa Rica. Recuperado de:

[http://www.estadonacion.or.cr/files/biblioteca\\_virtual/017/Lebendiker\\_Marcelo\\_y\\_Petry\\_Petra\\_El\\_emprendedurismo\\_en\\_Costa\\_Rica.pdf](http://www.estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/017/Lebendiker_Marcelo_y_Petry_Petra_El_emprendedurismo_en_Costa_Rica.pdf)

Docente2punto0. Como trabajar en la nube y aprovechar el internet. Recuperado de:

<http://docente2punto0.blogspot.com/2014/02/como-trabajar-en-la-nube-y-aprovechar.html>

Wikipedia, Voz sobre protocolo de internet. Recuperado de:

[http://es.wikipedia.org/wiki/Voz\\_sobre\\_Protocolo\\_de\\_Internet](http://es.wikipedia.org/wiki/Voz_sobre_Protocolo_de_Internet)

Wikipedia, Computación en la nube. Recuperado de:

[http://es.wikipedia.org/wiki/Computaci%C3%B3n\\_en\\_la\\_nube](http://es.wikipedia.org/wiki/Computaci%C3%B3n_en_la_nube)

Fonseca, P (17 Octubre 2013) Telefonía IP: Un negocio que crece en Costa Rica... Sin mayor participación del ICE. Recuperado de:

[http://www.nacion.com/blogs/cazador\\_de\\_software/Telefonia-IP-Costa-Rica-ICE\\_10\\_1371162874.html](http://www.nacion.com/blogs/cazador_de_software/Telefonia-IP-Costa-Rica-ICE_10_1371162874.html)

Brando, ¿Qué es la nube, para que sirve y cuáles son los servicios que tenés que conocer?

Recuperado de:

<http://www.conexionbrando.com/1389864-que-es-la-nube-para-que-sirve-y-cuales-son-los-servicios-que-tenes-que-conocer>

**Link con el vídeo del Proyecto en You Tube**

[https://www.youtube.com/watch?v=eZc\\_y27\\_CV0](https://www.youtube.com/watch?v=eZc_y27_CV0)