



**UNIVERSIDAD DE CHILE  
FACULTAD DE CIENCIAS FISICAS Y MATEMATICAS  
DEPARTAMENTO DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD TÉCNICA Y ECONÓMICA DE SERVICIOS DE  
SECRETARIAS VIRTUALES**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE  
EMPRESAS - MBA**

**RICARDO ANDRÉS UBEDA CASTRO**

**PROFESOR GUÍA:  
RODRIGO BRICEÑO HOLA**

**MIEMBRO DE LA COMISION  
DANIEL ESPARZA CARRASCO  
LUIS SOLAR WILSON**

**SANTIAGO DE CHILE  
MAYO 2012**

## RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de este trabajo es el desarrollo, evaluación y análisis de un plan de negocio que se orienta a la prestación del servicio de secretarías virtuales en Chile, enfocado a trabajadores por cuenta propia y emprendedores.

Desde ya hace un tiempo una de las afirmaciones que sabemos es que lo único constante es el cambio, por lo cual los servicios virtuales prestan una gran utilidad frente a esta afirmación, en primer lugar el cliente opta por esta modalidad porque le significa una disminución en sus costos fijos en un inicio, segundo, porque presenta la ventaja de no requerir de un lugar físico para su relación con los clientes y por último una adaptabilidad en su gestión dependiendo del proceso o proyecto que este la empresa.

La creación de Office Assistance pretende solucionar los problemas que vive día a día un trabajador independiente preocupado por mantener sus costos fijos bajos y rápida adaptabilidad a los tiempos, apoyado por un equipo que mantenga la confidencialidad en sus datos, lo cual será un sello distintivo de esta empresa.

Según un estudio de Global Entrepreneurship Monitor (GEM) de la UDD, en Chile de la población económicamente activa más del 23,7% son personas emprendedoras, aumentando cada año, lo que no sólo genera nuevas formas de respuesta a la alternativa laboral, sino también el emprendimiento como respuesta a la existencia de más oportunidades. Las oportunidades que se aprecian es precisamente la de prestar servicios a aquellos emprendedores que requieren superar la dificultad del emprendimiento con pocos recursos sobre todo en sus inicios.

En una primera etapa se realizó un levantamiento de encuesta, para así determinar la demanda, necesidad, ventajas y desventajas del servicio, generando un estudio de mercado caracterizando y definiendo a todos los que participan en este negocio, tanto clientes como trabajadores.

Finalmente nuestras metas son ambiciosas, se estima alcanzar unos 6.000 clientes aproximadamente al final del proyecto, los cuales podrán optar por 3 diferentes planes, en donde los ingresos estimados serán de \$191.935.110 al final del quinto año, recuperando la inversión al quinto año con una VAN (12%) positivo de \$7.800.648 y TIR de 17%.

Un agradecimiento a mis padres, José Luis Ubeda Mora y Marlen Castro Nawrath

Por todo el apoyo y amor que me dan día a día,

sin ellos todo esto no podría haber sido posible.

A mis hermanos, Carolina Andrea Ubeda Castro y José Luis Ubeda Castro,

Gracias a su ejemplo y amor.

A Natalia Vildósola, por su apoyo, paciencia, felicidad y amor que me entrega

Todo los días.

A mis sobrino , cuñados y amigos, que me llenan mi vida de alegría.

**QUEDA PROHIBIDO !**

Queda prohibido llorar sin aprender,

levantarte un día sin saber que hacer,

tener miedo a tus recuerdos.

Queda prohibido no sonreír a los problemas,

no luchar por lo que quieres,

abandonarlo todo por miedo,

no convertir en realidad tus sueños.

Queda prohibido no demostrar tu amor,

hacer que alguien pague tus deudas y el mal humor.

Queda prohibido dejar a tus amigos,

no intentar comprender lo que vivieron juntos,

llamarles solo cuando los necesitas.

Queda prohibido no ser tú ante la gente,

fingir ante las personas que no te importan,

hacerte el gracioso con tal de que te recuerden,

olvidar a toda la gente que te quiere.

Queda prohibido no hacer las cosas por ti mismo,

tener miedo a la vida y a sus compromisos,

no vivir cada día como si fuera un ultimo suspiro.

Queda prohibido echar a alguien de menos sin

alegrarte, olvidar sus ojos, su risa,

todo porque sus caminos han dejado de abrazarse,

olvidar su pasado y pagarlo con su presente.

Queda prohibido no intentar comprender a las personas,

pensar que sus vidas valen mas que la tuya,

no saber que cada uno tiene su camino y su dicha.

Queda prohibido no crear tu historia,

no tener un momento para la gente que te necesita,

no comprender que lo que la vida te da, también te lo quita.

Queda prohibido no buscar tu felicidad,

no vivir tu vida con una actitud positiva,

no pensar en que podemos ser mejores,

no sentir que sin ti este mundo no sería igual.

*Atribuido a Pablo Neruda, aunque esto es cada vez más incierto...*

## INDICE DE CONTENIDO

INDICE DE CONTENIDO.....	4
<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>1.1 OBJETIVO.....</b>	<b>8</b>
<b>1.2 METODOLOGÍA.....</b>	<b>8</b>
1. Análisis de la oferta actual.....	8
2. Análisis del Mercado.....	8
3. Síntesis Estratégica.....	8
4. Diseño de la Estrategia.....	8
<b>1.3 RESULTADOS ESPERADOS.....</b>	<b>10</b>
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO , MISION Y VISION .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2 MISIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>2.3 VISIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>3. ANÁLISIS DEL MERCADO .....</b>	<b>12</b>
<b>3.1 MERCADO OBJETIVO .....</b>	<b>12</b>
<b>3.2 DEFINICIÓN DEL SEGMENTO Y DEFINICIÓN DE MARKET SHARE .....</b>	<b>12</b>
<b>3.3 ANÁLISIS DEL SERVICIO A OFRECER Y FACTORES DE COMPRA.....</b>	<b>16</b>
<b>4. ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA .....</b>	<b>19</b>
<b>4.1 COMPETENCIA NACIONAL .....</b>	<b>19</b>
<b>4.2 Modelo de Negocio Internacional.....</b>	<b>22</b>
<b>5. ANÁLISIS FODA.....</b>	<b>26</b>
<b>5.1 FORTALEZA.....</b>	<b>26</b>
<b>5.2 DEBILIDAD .....</b>	<b>26</b>
<b>5.3 OPORTUNIDAD.....</b>	<b>26</b>
<b>5.4 AMENAZAS.....</b>	<b>26</b>
<b>6. PRODUCTO Y SERVICIO.....</b>	<b>27</b>
<b>6.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>27</b>
<i>Tipos de Planes:</i> .....	27
<b>6.2 MODALIDAD DE PAGO: .....</b>	<b>28</b>
<b>7. PROPUESTA DE VALOR PARA NUESTROS CLIENTES Y ESTRATEGIA.....</b>	<b>28</b>
<b>8. TECNOLOGÍA A UTILIZAR.....</b>	<b>29</b>
<b>9. PROMOCIÓN.....</b>	<b>29</b>
<b>10. GESTIÓN OPERACIONAL.....</b>	<b>30</b>
<b>10.1 PERSONAL NECESARIO .....</b>	<b>31</b>
<b>10.2 PROCEDIMIENTO DE CONTROL .....</b>	<b>32</b>
<b>10.3 INSTALACIONES NECESARIAS .....</b>	<b>33</b>
<b>10.4 ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>34</b>
<b>11. ESTUDIO ECONÓMICO.....</b>	<b>36</b>
<b>11.1. PROYECCIONES DE VENTA.....</b>	<b>36</b>
<b>11.2. FLUJO DE RESULTADO .....</b>	<b>37</b>
<b>12. ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD .....</b>	<b>38</b>
<b>13. EVALUACIÓN FINANCIERO .....</b>	<b>42</b>
<b>14. CONCLUSIONES.....</b>	<b>43</b>

<b>15. REFERENCIAS.....</b>	<b>45</b>
<b>16. ANEXOS.....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXO A: OFICINA TOTAL.....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXO B: ENCUESTA.....</b>	<b>57</b>
<b>ANEXO C : RESULTADOS DE ENCUESTA.....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXO D: PROTOCOLO DE CONFIANZA Y SEGURIDAD.....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXO E: CONTRATO DE SERVICIOS DE OFFICE ASSISTANCE.....</b>	<b>72</b>
<b>TABLAS.....</b>	<b>73</b>
<b>Nº 1. DETALLE DE INVERSIONES.....</b>	<b>73</b>
<b>Nº 2 : COSTOS OPERACIONALES.....</b>	<b>74</b>
<b>Nº 3: REMUNERACIONES ESCENARIO REALISTA.....</b>	<b>75</b>
<b>Nº 4.: DETALLE DE REMUNERACIONES ESCENARIO REALISTA.....</b>	<b>76</b>
<b>Nº 5. ÍTEMS NECESARIO PARA OFICINA.....</b>	<b>76</b>

## 1. INTRODUCCIÓN.

En este trabajo se abordará la factibilidad técnica y económica a cinco años, de una empresa de prestación de servicio de secretarías virtuales.

Este negocio de secretarías virtuales está destinado a trabajadores por cuenta propia, es decir, trabajadores independientes que desarrollan sus actividades en distintas áreas, las que al no contar con un capital humano tan grande buscan alternativas para gestionar su negocio y poder rentabilizarlo de mejor manera. La empresa de servicio virtuales ofrecerá servicios acordes a las necesidades de este tipo de clientes tales como recepción/emisión de llamadas, gestión de email, seguimiento y tramitación de ventas, gestión de agenda, emisión de facturas, redacción de textos, presentaciones en power point, reservas, coordinación de viajes, reserva de oficina para reuniones, traducción de documentos, entre otras actividades.

Por definición, las secretarías cumplen ciertas funciones tales como tramitar la entrada y salida de correspondencia, la recepción de la documentación, el contestar las llamadas telefónicas, la atención de visitas y de proveedores, el archivo de documentos, la realización de cálculos, reportar a su superior todo aquello inherente a su área, el manejo de la agenda, tanto la de reuniones como la de contactos y su mantenimiento de manera organizada y actualizada, además del manejo de todas aquellas herramientas de una oficina, como lo son la fotocopidora, la impresora, el fax, el computador, entre otras actividades.

Lo anterior se considera atractivo para los trabajadores por cuenta propia debido a que actualmente el sueldo bruto mínimo es de \$172.000 pesos chilenos para los trabajadores mayores de 18 años de edad y hasta de 65 años de edad. Para los mayores de 65 años de edad y para los trabajadores menores de 18 años de edad el monto del ingreso mínimo mensual se estableció en \$128.402 y para fines no remuneracionales quedó fijado en \$110.950. Sin olvidar los datos anteriormente mencionados, las secretarías de medianas empresas tienen un sueldo bruto aproximado de \$350.000 pesos chilenos, según lo revisado en las ofertas laborales de sitios Webs<sup>1</sup>, el cual para muchos trabajadores independientes o pequeñas empresas

---

<sup>1</sup> [www.laborum.cl](http://www.laborum.cl); [www.trabajando.com](http://www.trabajando.com); [www.bumeran.cl](http://www.bumeran.cl)

es un gasto fijo bastante alto.

Por los datos presentados anteriormente, el negocio de secretarias virtuales espera resolver los problemas que enfrentan día a día y ser la solución para aquellos trabajadores por cuenta propia, ofreciendo un servicio con confidencialidad en sus datos y planes que cubran sus principales necesidades, los que permitan mejorar la rentabilidad del negocio de los clientes, traducido esto en una disminución en los gastos administrativos.

## 1.1 Objetivo

El objetivo es determinar la factibilidad técnica y económica de un negocio de secretarías virtuales en Chile, entregando soluciones a sus clientes.

## 1.2 Metodología

La metodología consiste en cubrir las áreas necesarias para determinar con detalle y de forma fundamentada si el negocio de secretarías virtuales en Chile es viable y rentable o no. A continuación se presentarán los pasos a seguir en la metodología.

### 1. Análisis de la oferta actual

- a. Identificar competidores nacionales.
- b. Identificar los servicios ofrecidos por la competencia cualitativa y cuantitativamente.
- c. Identificar las oportunidades de mejora.
- d. Identificar monetariamente los servicios.

### 2. Análisis del Mercado.

- a. Identificar el mercado.
- b. Análisis y definición del segmento objetivo a nivel de tamaño y de rentabilidad.
- c. Determinar las necesidades del mercado.

### 3. Síntesis Estratégica.

- a. Elaboración y análisis de FODA.

### 4. Diseño de la Estrategia.

- a. Crear plan de negocio.
- b. Crear plan de marketing Mix (Precio, Plaza, Producto y Promoción).
- c. Determinar la estructura de los servicios.
- d. Determinar la estructura interna del negocio.

- e. Determinar el perfil de secretaria.
- f. Determinar modalidad de pago.
- g. Proceso de venta.
- h. Requisitos técnicamente el negocio.

#### 5. Evaluación Económica.

- a. Evaluar económicamente el proyecto, tales como, VAN y TIR, para lo cual será necesario utilizar un flujo determinado en el estado de resultado con tasa de acuerdo al mercado.

#### 6. Evaluación Financiera

- a. Determinar el uso y fuente necesaria para el proyecto y a su vez determinar el payback.

#### 7. Conclusión y Recomendaciones.

- a. Conclusiones de factibilidad del negocio, junto con recomendaciones.

### **1.3 Resultados Esperados**

Se espera como resultado obtener un estudio que permita determinar la factibilidad de realizar este negocio, respaldado por el análisis de mercado, encuestas y estudio económico financiero, lo cual será categórico en mostrar si la idea de negocio es viable o no en sus resultados económicos.

## **2.DESCRIPCION DEL NEGOCIO , MISION Y VISION**

### **2.1 Descripción del Negocio**

La empresa Office Assistance enfocada en la prestación de servicio administrativos o back office, siendo una solución fundamentalmente en las primeras etapas del emprendimiento donde el clientes esta enfocado en su negocio consiente de los altos costos administrativos fijos que puede llegar a tener.

El cliente objetivo son emprendedores y trabajadores por cuenta propia en Chile, buscan aventurarse en un nuevo proyecto de vida o tener una segunda alternativa de ingreso.

La empresa tendrá como pilar fundamental estar pendiente de los principales cambios del mercado, preocupados por el respeto de sus trabajadores y enfocado al servicio del cliente.

### **2.2 Misión**

“El compromiso de Office assistance es entregar un servicio integral , satisfaciendo las necesidad de nuestros clientes frente a los permanente cambio del mercado, aumentando gradualmente nuestro servicio”

### **2.3 Visión**

“ Ser la empresa de outsourcing enfocada en apoyo administrativo tanto para emprendedores como trabajadores de cuenta propia en Chile, siendo el pilar de apoyo en su gestión”

### 3. ANÁLISIS DEL MERCADO

#### 3.1 Mercado Objetivo

En Chile, el sector laboral esta conformado mayoritariamente por trabajadores independiente, lo cual según estadísticas del Servicio de Impuestos Internos en Chile son más de un millón de trabajadores de mercado potencial

	Categoría ocupacional	TOTAL
Total Chile	<b>Empleador o Patron</b>	201.917
	<b>Trabajador Cuenta Propia</b>	<b>1.304.599</b>
	<b>Obrero o Empleado</b>	4.589.700
	<b>Servicio Domestico</b>	291.053
	<b>Familiar no Remunerado</b>	29.985
	<b>FF.AA.</b>	52.312
	<b>TOTAL</b>	6.469.566

Fuente : Sii al 2000

Se define como el segmento objetivo a los trabajadores por cuenta propia debido a que en sus inicio no cuentan con instalaciones físicas debido a que una oficina ubicada en providencia<sup>2</sup> de 50mts cuesta alrededor de \$350.000 mensual, y a esto hay que agregar gastos comunes, luz, agua , entre otros ni menos con las estructuras administrativas adecuadas para iniciar actividades laborales por la sencilla razón de que el presupuesto inicial es acotado en comparación con una gran empresa, la cual es la necesidad a cubrir con el servicio a ofrecer.

El trabajador independiente<sup>3</sup> se define como ,aquel trabajador que en el ejercicio de la actividad de que se trate no depende de empleador alguno ni tiene trabajadores bajo su dependencia.

#### 3.2 Definición del Segmento y definición de market share

Al encuestar a 68 trabajadores por cuenta propia si estarían dispuestos a externalizar y contratar los servicios administrativos ,un 69,17%<sup>4</sup> respondió que sí lo haría, lo cual representa del total del mercado objetivo unos 901.739 trabajadores por

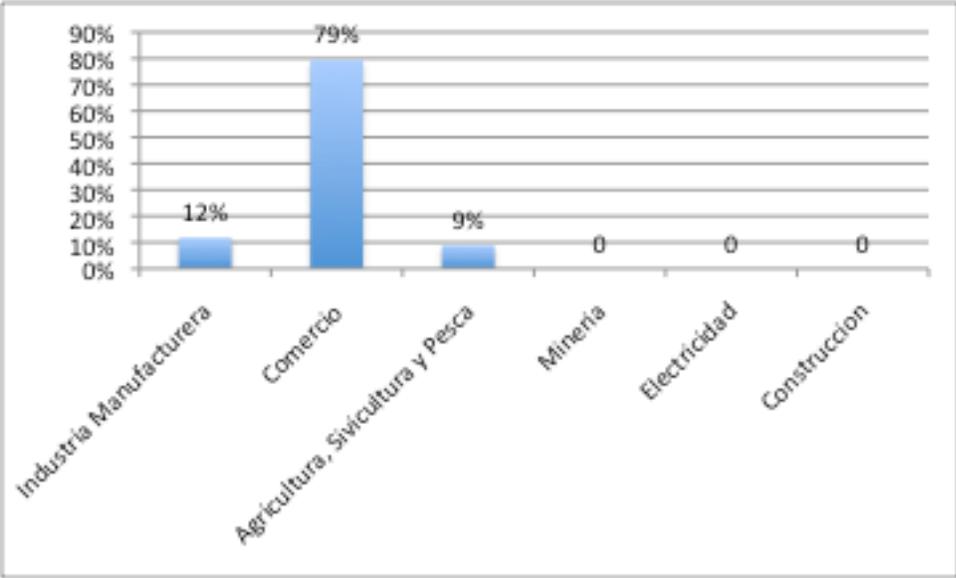
<sup>2</sup> dato obtenido del portalinmobiliario

<sup>3</sup> Artículo 3 letra c), Código del Trabajo.

<sup>4</sup> Porcentaje de personas que contratarían el servicio.

cuenta propia, pertenecientes a diferentes rubros tales como comercio, electricidad y medicina, entre otros como se podrá observar en el grafico a continuación:

¿En cuál de las siguiente actividades esta relacionada su empresa?



Fuente : levantamiento de encuesta a 68 trabajadores.

Dado los resultados del sector que solicita este servicio, nos concentraremos con mayor precisión y énfasis en el sector comercial, debido a que son los interesados en este servicio de secretarías virtuales

Del total de encuestados, los que con certeza contratarían se ve reflejado en el levantamiento de la encuesta que a continuación se detalla:



Elaboración: Propia con respecto a las encuesta realizada

Con el levantamiento de la encuesta de la pregunta 12, determinamos que de 901.739 trabajadores por cuenta propia se pretende alcanzar un total de 6.763, el cual será un 0,75% de participación de mercado. Según un estudio de Global Entrepreneurship Monitor (GEM) de Babson Collage y la UDD, en Chile de la población económicamente activa más del 23,7%<sup>5</sup> son personas emprendedoras, en donde Chile lidera en la región en esta actividad, superando a México, Argentina y Perú.



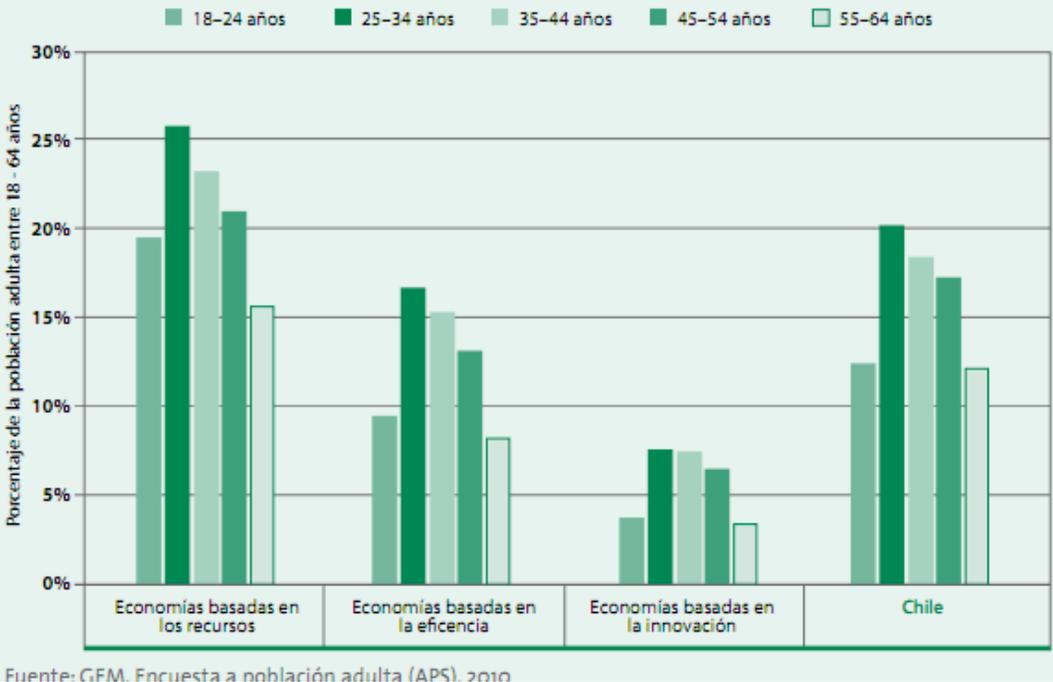
Fuente: GEM , Encuesta a Poblacion Adulta (APS) 2011

Estos emprendedores se encuentran mayoritariamente por tener entre 24 a 34 años como se ve en la figura 13

---

<sup>5</sup> Datos Estudio año 2011

Figura 13: Emprendimiento en Etapas Iniciales según Grupo de Edad y Fase de Desarrollo Económico



Por otra parte, las características del emprendedor chileno esta resumido en 10 puntos, los cuales es fundamental conocer debido a que al identificar al cliente podemos entregar un servicio mas personalizado o flexible.

¿Cómo es el Emprendedor Chileno?  
Las 10 características del emprendedor en Chile



Fuente : GEM, 2010

### 3.3 Análisis del Servicio a ofrecer y Factores de compra

Para determinar la necesidad del cliente y cuales son los factores de compra, se realizo un levantamiento de encuesta de 68 trabajadores por cuenta propia.

El producto a ofrecer debe estar estrictamente adecuado a las necesidades del cliente, por lo cual es necesario rescatar los resultados de la encuesta realizada, los clientes entienden como tareas administrativas las siguientes actividades:

<b>¿Cuales de estas tareas administrativas se realizan actualmente en su organización?</b>	
	Respuestas total
Contestar llamados	68
Agendar reuniones	68
Contestar correos	68
Recepción de correspondencia	55
Atender a clientes/ proveedores	60
Pagar cuentas	20
Redactar cartas	43
Realizar cotizaciones	57

Fuente : Levantamiento encuesta propia.

De lo anterior se puede determinar que la mayoría identifica como tarea administrativa son el contestar llamadas, agendar reuniones, contestar correos, recepción de correspondencia, atender a clientes / proveedores y realizar cotizaciones.

<b>¿Cuál/cuáles de las siguiente(s) actividad(es) se ha dificultado/ ha generado problemas en el último período?</b>	
	Respuestas total
Contestar llamados	68
Agendar reuniones	68
Contestar correos	54
Recepción de correspondencia	51
Atender a clientes/ proveedores	49
Pagar cuentas	15
Redactar cartas	10
Realizar cotizaciones	38

Fuente : Levantamiento encuesta propia

Las actividades anteriormente mencionadas son las que al cliente le generan problemas<sup>6</sup> lo cual impiden enfocarse en un 100% en su negocio, además del gasto de muchas horas administrativas para intentar cubrir esos problemas.

Como vimos en el punto anterior existen ciertas tareas administrativas que generan problemas a la actividad del negocio del cliente, pero una parte son los problemas que generan dichas actividades y otra parte es identificar cuál será la decisión de tercerizar dicho problema o mejor dicho, qué alternativas se pueden presentar que entreguen confianza en una empresa de secretarías virtuales.

Por lo cual el servicio debe generar una ventaja percibida por el cliente , ósea que aquellas actividad que va a externalizar sienta una mejora en la gestión integrada de su negocio a largo plazo, y a su vez reduzca costos en su operación.

<sup>6</sup> En los resultados de la encuesta , se detalla resultados de cuales son los motivos que presenta exactamente.

Al consultarse cuáles serían las variables para decidir, los clientes detallan lo siguiente:

<b>Al externalizar sus tareas administrativas ¿Cuáles de las siguientes características Ud. identificaría como ventaja?</b>	
	Respuestas total
Disminuir costos	59
Aumentar productividad	58
Mejorar imagen	23
Enfocarse en su negocio	47

Fuente : Levantamiento encuesta propia.

<b>Al externalizar sus tareas administrativas ¿Cuáles de las siguientes características ud. identificaría como desventaja?</b>	
	Respuestas total
Vulnerabilidad en la confidencialidad de los datos	55
Pérdida de vínculo con sus administrativos	15
Poca confianza en las empresas externas	51

Fuente : Levantamiento encuesta propia

## Conclusión

En conclusión, estos servicios deberán generar una disminución en sus costos, aportar a enfocarse en su negocio y a su vez deben ser servicios que sean reservados con los datos del cliente y generen confianza para el mismo.

Por lo tanto, la presentación de estos servicios, será a través de tres planes, los que estarán bajo la modalidad de privacidad de datos, lo cual será firmado por nuestro trabajadores<sup>7</sup>. Esto consistirá en que cualquier información es de propiedad de nuestro cliente y no podrá ser mal utilizada, esto se desarrollará con mayor detalle en próximos capítulos.

<sup>7</sup> Anexo, Protocolo de confianza y seguridad

## 4. ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA

El comportamiento de la industria según cifras de IDC entre 2008 y 2009, experimentó un crecimiento de los servicios de outsourcing de más de un 12%, Por otra parte ,según el estudio<sup>8</sup>, a nivel local el negocio de la externalización mueve cerca de US\$ 634 millones anuales y ofrece oportunidades laborales a 663.380 personas; es decir, al 12% del total de trabajadores contratados.

La definición del negocio en este informe, existen empresas que prestan el servicio de secretarías virtuales, pero por lo general éstas no solamente prestan este servicio, sino que disponen de diversos servicios complementarios, tales como, contabilidad, evaluación de proyectos, oficinas, dirección comercial, repartidor de encomiendas, entre otras.

Es importante conocer la competencia ya que uno puede analizar las acciones que han realizado dentro de la industria del servicio, esto nos llevará a pensar qué pasos debemos seguir y ver cuál puede ser nuestro valor diferenciador frente al servicio de secretarías virtuales ya presentes en el mercado.

Por lo tanto, se puede apreciar que no existe una empresa dedicada solamente a las secretarías virtuales – externalización administrativa , pero no dejan de ser una de las competencias directas de este negocio.

A continuación se identificarán las características de cada competencia nacional e internacional:

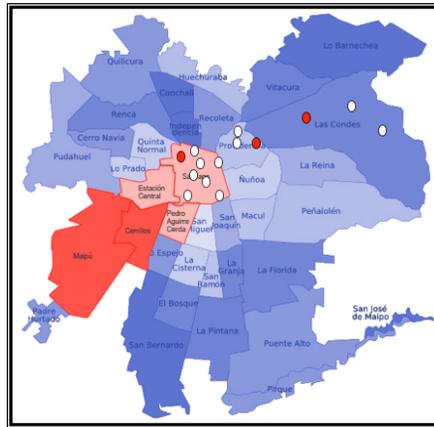
### 4.1 Competencia Nacional<sup>9</sup>

Las empresas están ubicadas en la Región Metropolitana, en tres comunas en Santiago, Providencia y Las Condes.

---

<sup>8</sup> información de reportaje La Tercera-Negocio “El auge de las empresas de outsourcing y servicios transitorios  
<http://diario.latercera.com/2011/04/17/01/contenido/negocios/27-66031-9-el-auge-de-las-empresas-de-outsourcing-y-servicios-transitorios.shtml>

<sup>9</sup> Los valores ( \$ o UF ) reflejados en cada empresa son como los entrega cada compañía en sus cotizaciones



Referencia: Ubicación de empresas con prestación de servicios virtuales, elaboración propia

En los anexos, se encontrará el detalle de cada competencia analizada, presentando sus servicios y características, a continuación se presentará un cuadro comparativo:

Empresa/Servicio	Plan 1	Plan 2	Plan 3	Plan 4
Oficina Total	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección Tributaria</li> <li>• Dirección Comercial</li> <li>• Recepción / Aviso de correspondencia</li> <li>~ 2 horas de oficina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero exclusivo para su empresa</li> <li>• Saludos Personalizado</li> <li>- Recepción /aviso de llamadas</li> <li>- Recepción /envío de fax</li> <li>- Transferencia de llamadas</li> <li>- Voicemail</li> <li>- Buzón de Voz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección Tributaria</li> <li>• Dirección Comercial</li> <li>• Recepción / aviso de llamadas</li> <li>• Recepción / Aviso de correspondencia</li> <li>• Recepción / retiro de documentación</li> <li>- Recepción /Envío de Fax</li> <li>• Recepción de clientes</li> <li>- Teléfono compartido</li> <li>- 4hrs mensuales de espacio físico, no acumulable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección Tributaria</li> <li>• Dirección Comercial</li> <li>• Recepción / aviso de llamadas</li> <li>• Recepción / Aviso de correspondencia</li> <li>• Recepción / retiro de documentación</li> <li>- Recepción /Envío de Fax</li> <li>• Recepción de clientes</li> <li>- Teléfono compartido</li> <li>- 5hrs mensuales de espacio físico, no acumulable</li> <li>• Numero exclusivo para su empresa</li> <li>• Saludos Personalizado</li> <li>• Recepción /aviso de llamadas</li> <li>• Recepción /envío de fax</li> <li>- Transferencia de llamadas</li> <li>- Voicemail</li> <li>- Buzón de Voz</li> </ul>
Precio con iva	31460	39380	41800	47080
Punto Oficina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección Comercial</li> <li>• Recepción de correos postales</li> <li>• Atención telefónica</li> <li>• Recepción de Fax</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección Comercial</li> <li>• Recepción de correos postales</li> <li>- Atención telefónica</li> <li>- Recepción de Fax</li> <li>- 4 hrs uso sala reunión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección Tributaria</li> <li>• Recepción de Correspondencia</li> <li>- Avisos vía e-mail para retiro de correspondencia</li> <li>- Servicios de secretarías Personalizadas : atención llamadas y avisos por email</li> <li>- Recepción de fax</li> <li>- Envío de Fax dentro de R.M</li> <li>- 4hrs uso sala de reuniones</li> </ul>	
Precio con iva	15000	25000	38000	
Virtual Business	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección comercial</li> <li>• Numero teléfono exclusivo</li> <li>• Contestación telefónica (Saludo Genérico)</li> <li>• Recepción de mensajes , fax y correspondencia</li> <li>• Recepción y atención de clientes</li> <li>• Respaldo información vía email</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección comercial</li> <li>• Numero teléfono exclusivo</li> <li>• Contestación telefónica (Saludo Corporativo)</li> <li>• Recepción de mensajes , fax y correspondencia</li> <li>• Recepción y atención de clientes</li> <li>• Respaldo información vía email</li> <li>• Buzón de voz personalizado</li> <li>• Desvío de llamadas a red fijas y celular (cobro adicional)</li> </ul>		
Precio con iva	26400	37400		
Virtual Pyme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio de Actividad ante SII</li> <li>• Dirección Tributaria</li> <li>• Dirección Comercial</li> <li>• Recepción de correspondencia</li> <li>• Llamadas ilimitadas nacionales</li> <li>- Atención a clientes</li> <li>• Acceso Internet en las oficinas de Virtual Pyme</li> <li>• 2 horas de estación de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio de Actividad ante SII</li> <li>• Dirección Tributaria</li> <li>• Dirección Comercial</li> <li>• Recepción de correspondencia</li> <li>• Llamadas ilimitadas nacionales</li> <li>- Atención a clientes</li> <li>• Acceso Internet en las oficinas de Virtual Pyme</li> <li>• 2 horas de estación de trabajo</li> <li>- Registro de llamadas de clientes</li> <li>• Envío ilimitado de mensajes recibidos por email</li> <li>- Numero de teléfono genérico</li> <li>• 6 horas mensuales de sala de reunión</li> <li>• Recepción de fax ilimitado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio de Actividad ante SII</li> <li>• Dirección Tributaria</li> <li>• Dirección Comercial</li> <li>• Recepción de correspondencia</li> <li>• Llamadas ilimitadas nacionales</li> <li>- Atención a clientes</li> <li>• Acceso Internet en las oficinas de Virtual Pyme</li> <li>• 2 horas de estación de trabajo</li> <li>- Registro de llamadas de clientes</li> <li>• Envío ilimitado de mensajes recibidos por email</li> <li>- Numero de teléfono exclusivo para la empresa</li> <li>• 8 horas mensuales de sala de reunión</li> <li>• Buzón de voz personalizado</li> <li>• Recepción de Fax ilimitado</li> </ul>	
Precio con iva	24000	33000	50000	
Chile Office	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección Tributaria</li> <li>• Dirección Comercial</li> <li>• Recepción de correspondencia</li> <li>• Aviso via email para retiro de correspondencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección Tributaria</li> <li>• Dirección Comercial</li> <li>• Recepción de fax</li> <li>• Servicio de secretaria . atención de llamadas y aviso por email</li> <li>• Envío de fax en RM</li> <li>• 1 horas de uso de sala de reunión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección Tributaria</li> <li>• Dirección Comercial</li> <li>• Recepción de fax</li> <li>• Servicio de secretaria . atención de llamadas personalizado.numero exclusivo</li> <li>- Envío de fax en RM</li> <li>• 4 horas de uso de sala de reunión</li> </ul>	
Precio con iva	16000	27000	36000	

Por otra parte compararemos tres empresas que presentan características al servicio que se ofrecerán , por lo cual es fundamental conocer en que etapa se encuentran, antigüedad, tamaño y enfoque

	<b>Oficina Total</b>	<b>Virtual Business</b>	<b>Chile Office</b>
<b>Antigüedad</b>	desde 2006	desde el 2007	2007
<b>Ubicación (comuna)</b>	Santiago-Providencia	Santiago	Santiago Providencia vitacura
<b>Patner</b>	no	no	Si, ASIEL (data mining- Web)
<b>Tamaño</b>	Mediana	mediana	Mediana
<b>Enfoque</b>	En servicio basicos hasta full, creando valor al negocio del cliente, planes de tributarios hasta asesorias legales.	En entregar un servicio completo, desde plan basicos, plan tecnologico y personalizados, con apoyo de diseño de web, contabilidad y asesoria legal	En entregar un servicio similar a su competencia, destacando el apoyo de patner para un servicio sobre data mining.

A modo de conclusión, se aprecia que estas empresas ofrecen planes estructurados con valores similares, con poca diferenciación entre ellas Una de las únicas forma de diferenciarse es la ubicación e instalaciones de mejor calidad. Como antecedente a considerar en nuestra gestión , se encuestó a 68 trabajadores por cuenta propia y ninguno conocía a las empresas anteriormente mencionado, por lo que esto se podría utilizar como una ventaja para nuestro negocio.

#### **4.2 Modelo de Negocio Internacional**

Este negocio al tener la particularidad de que no requiere siempre un lugar físico, sino que clientes buscan tener presencia en una lugar que por factibilidad técnica y económica seria imposible hacerlo, por lo cual, mirar el modelo de negocio internacional ayudara a identificar que están haciendo para marcar la diferencia, cuales son sus valores, entre otras. A continuación se identifica tres empresas internacionales para el análisis:

a) *Asistencia Virtual*

Asistencia Virtual es una empresa de México, en la que su equipo multidisciplinario junto con su directora Bárbara Langer, ofrece servicios complementarios para la actividad empresarial, desde secretarías virtuales, servicio de apoyo en mercado en Internet y servicios de transcripción y traducción. Básicamente, ofrecen que sus clientes puedan comprar tiempo, o sea delegar sus actividades para que otros puedan preocuparse de las tareas administrativas de la empresa.

El sitio web es [www.asistencia-virtual.com](http://www.asistencia-virtual.com) en donde se detallan los beneficios de sus planes:

- I. Secretaria Virtual - Asistentes Virtuales
  - ✓ Coordinación de agenda.
  - ✓ Asistencia telefónica.
  - ✓ Organización de viajes.
  - ✓ Confección de documentos.
  - ✓ Atención de cuentas de email.
- II. Asistencia en Áreas de Mercadeo online
  - ✓ Optimizamos su blog para los buscadores y para las redes sociales.
  - ✓ Diseño su perfil en Factbook.
  - ✓ Apoyo en etapa de lanzamiento por Internet.
  - ✓ Armado de fan en Factbook y Twister.
  - ✓ Análisis del tráfico de Geysers.
- III. Traducción
  - ✓ Ingles , Español, Frances y portugués.

b) *Center for International Business (CIF).*

Center for International Business es una empresa que está ubicada en Miami, Florida, que ofrece la oficina virtual como la solución perfecta para quienes requieren presencia en una locación o ciudad específica, sin necesidad de estar físicamente allí.

Lo interesante de CIF es que ofrecen una oficina virtual donde sus clientes lo llamarán a su número local en Florida, y esta llamada será redireccionada

automáticamente a cualquier lugar del mundo donde usted esté localizado en ese mismo momento. Incluso envían a través de email los faxes o incluso se puede tener una línea dedicada para fax.

En su sitio web, [www.center-ib.com](http://www.center-ib.com), ofrece los siguientes planes,

#### I. Servicio Ejecutivo

- ✓ Recepción de llamadas a nombre de la empresa (máximo 200 llamadas por mes).
- ✓ Dirección corporativa.
- ✓ Transferencia de llamadas y faxes a cualquier parte del mundo.
- ✓ Llamadas internacionales a bajos costos en Estados Unidos y a cualquier país.
- ✓ Recepción de llamadas.

Valor : 159 USD

#### c) *Secretaria Freelance.*

Secretaria Freelance ofrece “arrendar” secretarias por horas y otros servicios tales como regalos promocionales para empresas, creación de tarjetas de visita, procesamiento de datos y preparación de power point. Secretaria Freelance es de origen español donde ofrecen cubrir las necesidades de servicios personalizados generando beneficios directamente en el negocio del cliente.

Su sitio web es [www.secretariafreelance.es](http://www.secretariafreelance.es), donde los servicios son los siguientes:

- I. Secretarias virtuales.
  - ✓ Recepción de llamadas personalizadas.
  - ✓ Aviso por correo de las llamadas recibidas.
- II. Regalos promocionales.
- III. Servicios de gestión administrativa a distancia.

- IV. Tarjeta de visita y base de datos.
- V. Procesamiento y base de datos.

A modo de conclusión acerca del modelo de negocio internacional, es posible apreciar que en sus servicios ofrecen diversas alternativas que la competencia nacional no la ha identificado, tales como el análisis de datos, la preparación de regalos corporativos, entre otras actividades. Lo anterior es fundamental para identificar variables diferenciadoras para tener presente como posibles oportunidades algunos servicios para este negocio.

## **5. ANÁLISIS FODA.**

### **5.1 Fortaleza**

- Los servicios representan un bajo costo en comparación a mantener las tareas administrativas internamente.
- Los servicios ofrecidos son todos en español, por lo cual existe una oportunidad de entregar servicios bilingües.
- Por la modalidad del negocio, presenta flexibilidad para adaptarse a las necesidades y evolución que presente el cliente.

### **5.2 Debilidad**

- La competencia posee oficinas en más de una comuna lo cual hace que abarquen más clientes.
- La marca no es reconocida.
- Desconocimiento de la gestión del negocio.
- Sensibilidad en los precios, generando problema en los ingresos.
- Movilidad laboral.

### **5.3 Oportunidad**

- Existe una oportunidad en el negocio para mantener la seguridad de la información<sup>10</sup>, ya que es una de las variables de decisión del cliente.
- Según el levantamiento de encuesta existe un buen porcentaje que aceptaría el servicio, por lo cual se ve una oportunidad alentadora.
- Se puede utilizar la plataforma de Internet como medio de publicidad.
- Servicios a la medida del cliente, según lo identificado en el análisis de la encuesta y características de los emprendedores

### **5.4 Amenazas**

- Al existir un aumento en los salarios, se amenaza con desajustar los costos operacionales del negocio.
- Fácil entrada de nuevos competidores por ser un modelo fácilmente replicable.
- Difícil retención de los clientes.

---

<sup>10</sup> Conclusión considerada del levantamiento de encuesta realizada

## 6. PRODUCTO Y SERVICIO

Como hemos visto en los capítulos anteriores, los clientes presentan diferentes características, los cuales decidirán por el servicio solo si cumplimos esas expectativas, como la competencia no es menor, debemos considerar que esta haciendo la competencia, que precio esta cobrando y cuales son las mejores practicas valoradas.

Por lo cual a continuación detallamos los servicios, los cuales abarcan desde un emprendedor en su etapa de inicio hasta una sólida, con el objetivo de que sus costos fijos los cuales dan mas que un dolor de cabeza pasen a ser un casto variable.

### 6.1 Descripción del Servicio

#### Tipos de Planes:

PLAN A (Básico)	PLAN B (Silver)	PLAN C (Premium)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección Tributaria</li> <li>• Dirección Comercial</li> <li>• Recepción / Aviso de correspondencia</li> <li>*Recepción de llamadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección comercial</li> <li>• Número de teléfono exclusivo</li> <li>• Contestación telefónica (Saludo Corporativo)</li> <li>• Recepción de mensajes, fax y correspondencia</li> <li>• Recepción y atención de clientes</li> <li>• Respaldo de la información vía email</li> <li>• Buzón de voz personalizado</li> <li>• Desvío de llamadas a red fija y celular (cobro adicional)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio de Actividades ante SII</li> <li>• Dirección Tributaria</li> <li>• Dirección Comercial</li> <li>• Recepción de correspondencia</li> <li>• Llamadas ilimitadas nacionales</li> <li>• Atención a clientes</li> <li>• Acceso Internet en las oficinas de Virtual Pyme</li> <li>• Registro de llamadas de clientes</li> <li>• Envío ilimitado de mensajes recibidos por email</li> <li>• Número de teléfono exclusivo para la empresa</li> <li>• 8 horas mensuales de sala de reunión</li> <li>• Buzón de voz personalizado</li> <li>• Recepción de Fax ilimitado</li> <li>*Agendar reuniones</li> </ul>
\$21.000/mensual	\$35.000/mensual	\$45.000/mensual

Los tres planes están enfocados a trabajadores por cuenta propia, que estén dispuestos a externalizar sus tareas administrativas.

Estos planes van desde el Básico al Premium, el primero está enfocado hacia una empresa que requiere externalizar pocas actividades y que esto lo oriente a saber aumentar su cartera de cliente enfocado solo en su negocio dejando en las manos de otros actividades no principales. Por otro lado, el plan Premium está orientado a una empresa que ya tenga experiencia en externalizar sus servicios o que lo vea como una gran alternativa para mejorar su gestión administrativa y reducción de costos mensuales

## **6.2 Modalidad de pago:**

Los valores de los planes están señalados en distribución mensual, y la modalidad de pago será a través de una documentación mensual anticipada o con 12 cheques al cancelar anualmente.

Es importante considerar este punto debido a que debemos entregar facilidad al cliente porque sabemos que sus inicios son de altos gastos , siendo una barrera para muchos emprender en su negocio

## **7. PROPUESTA DE VALOR PARA NUESTROS CLIENTES Y ESTRATEGIA**

La propuesta de valor para nuestro clientes es entregar un servicio que cubra las necesidades con confidencialidad de datos, en donde el cliente tenga confianza del manejo de la información y a un costo razonable que genere disminuir sus costos y a su vez aumente la productividad.

El ahorro se ve directamente al considerar un trabajador que realice las tareas administrativas que solo por concepto de remuneración son alrededor de \$315.000 bruto a diferencia de un servicio con este modelo de negocio que va desde los \$21.000 hasta \$45.000 mensuales. Así, el ahorro es significativo disminuyendo un 93% de los costos solo por concepto de remuneración y los beneficios son mayores al considerar que existen planes que pueden tener estación de trabajo, lo cual significaría un arriendo extra para el cliente que no contratara nuestro servicio.

## 8. TECNOLOGÍA A UTILIZAR

Este modelo de negocio necesita en un principio contratar un software de gestión de información del cliente, el cual permita identificar las llamadas que ingresan para que cada cliente tenga su número único y a su vez cada recepcionista identifique a que cliente están llamando.

El software a su vez debe generar informes que pueda mantener una lista de contactos, información del tiempo de llamadas, agenda por cada cliente, calendario de uso de la sala de reunión, entre otros.

Lo anterior no serviría de mucho si no contamos con un mecanismo de control, por lo que este software deberá cumplir con mecanismos de grabación para verificar la calidad del servicio y seguridad en la confidencialidad de los datos de nuestros clientes.

## 9. PROMOCIÓN

Al ser un negocio que tiene como amenaza la rápida incorporación de nuevos competidores, es importante contar con una estrategia, enfocada en la forma en que captaremos clientes, cómo se mantendrán los clientes ya captados y qué alianzas realizaremos.

Por lo cual debemos tener la siguiente estrategia:

- Venta Directa : Es necesario contar con una fuerza de venta, debido a que somos nuevos en el mercado y necesitamos ir a buscar y plantearles a los clientes las soluciones que podemos entregarles a sus actividades administrativas. Este equipo de venta deberá cumplir con metas anuales, serán planes de captación de clientes apoyados por herramientas virtuales como videos para nuestros clientes, brochures, presentaciones en power point, entre otras.
- Alianzas: Es necesario generar relaciones con universidades, en donde estemos presentes en exposiciones y charlas para que los próximos egresados sepan que existe una alternativa a ser independiente y que cuentan con una empresa que

ofrece servicios administrativos acorde a sus necesidades, y también considerar alianzas con instituciones de emprendimiento.

- Redes sociales: Por medio de esto se pretende aumentar el conocimiento de nuestro negocio, tanto por Twitter, Facebook, LinkedIn, página web entre otras, que en un principio será responsabilidad del jefe de operación

## 10. GESTION OPERACIONAL

Es fundamental detallar cómo se desarrollará la operación en los diferentes procesos del negocio, los cuales son los siguientes :

a) Proceso Prestación de Servicios: Las secretarias estarán a cargo de realizar las tareas administrativas, tales como la recepción de llamadas, agendar reuniones, entre otras actividades y a su vez esta información se la comunicarán a los clientes telefónicamente o por email según decida el cliente. Por otra parte, si el cliente necesita usar nuestras instalaciones, primero debe contactarse con la secretaria asignada para verificar disponibilidad en la fecha y hora requerida; de ser positivo, lo agenda quedando reservado para ese cliente.

b) Contratos de plan: Por medio de nuestra fuerza de venta, el cliente podrá acceder a uno de los tres planes (Básico, Silver o Premium) realizando un contrato<sup>11</sup> con modalidad de pago anual o mensual. Corroborando los datos anteriores, se ingresará a nuestro sistema y se asignará una secretaria. Posteriormente a esto, se realizarán las tareas según el plan contratado por el cliente.

c) Proceso de captación de clientes: Cada fuerza de venta, utilizará los recursos ofrecidos por la compañía, los que les servirán para captar nuevos clientes, estos recursos, son brochure , power point o charlas dirigidas, enfocadas 100% en nuevos clientes. Cada fuerza de trabajo deberá tener contratos para realizar la captación lo mas

---

<sup>11</sup> Adjunto en anexos tipo de contrato

rápido posible. Estos trabajadores deberán ingresar diariamente al sistema las nuevas incorporaciones pre- aprobadas por la gerencia.

**10.1 Personal Necesario**

Sin nuestros trabajadores sería imposible realizar este negocio, por lo que resulta necesario contar con secretarias, fuerza de venta ( vendedores) y junior. El cual año tras año se requerirá un aumento debido a que los planes de captación también aumentarán.

Nuestras secretarias atenderán aproximadamente unos 47 clientes apoyados 100% por los juniors, los cuales realizarán las actividades de papeles necesarias para el negocio, como tramitación de documentos, dejar encomiendas, archivar documentos, entre otros.

A continuación se detallan los trabajadores necesarios por año.

Años	1	2	3	4	5
Numero secretarias / años	10	12	12	13	15
Numero Junior / año	2	4	5	6	6
Numero Vendedores/ año	15	18	18	18	20

Tanto las secretarias, junior y fuerza de ventas, tendrán capacitaciones e inducción a los nuevos integrantes, esto facilitará el tener trabajadores más competentes y con una mejor capacidad para entregar un buen servicio y de calidad a nuestros clientes.

Los encargados de esta capacitación serán el gerente junto con la secretaria destacada como la mejor por los cliente y por parte de la fuerza de venta, con el mejor vendedor del año.

La capacitación constará de :

- Informar y vivir las políticas de la compañía.
- Dar a conocer sobre los planes y las modalidades de pago.
- Cultura, servicio a nuestros clientes.
- Buenas practicas, ejemplo.
- Estudio de caso.

- Se termina el día con una charla motivacional. Invitado sorpresa.

A modo de conclusión, es necesario contar con un equipo alineado con los objetivos de la compañía, por lo cual lo anterior es necesario debido a que son instancias donde los trabajadores podrán revisar sus dudas sobre cómo llegar a los clientes y adaptar las mejores prácticas realizadas.

## **10.2 Procedimiento de Control**

La actividad de nuestro negocio está enfocada en trabajar con personas y cumplir con procedimientos y estándares ofrecidos a los clientes, requiere estar constantemente realizando y revisando los parámetros de mediciones y controles hacia nuestros trabajadores. De los ítems evaluados son los siguientes :

- Confidencialidad: Se evaluará la confidencialidad hacia nuestros clientes, considerando el protocolo de confidencialidad y seguridad que deben cumplir los trabajadores, y realizando una evaluación por medio de nuestros clientes para identificar si han sentido que se ha vulnerado su información.
- Tiempo: Tiempo de respuesta en las llamadas de nuestros clientes, esto será consultado a nuestros clientes cada 2 meses para que el mes siguiente se trabaje en ese tema. El tiempo de respuesta no puede sobrepasar de los 10 segundos.
- Calidad de información: Se evaluará la calidad de la información y los errores realizados por el personal, tales como recados, respuestas a información de nuestros clientes, errores de agendas, entre otras.

Como se mencionó anteriormente, los controles se realizarán en un periodo determinado, cada dos meses, para que las acciones se realicen en el tercer mes.

### **10.3 Instalaciones Necesarias**

Las instalaciones son necesarias para cubrir los servicios ofrecidos, por lo que éstas son las siguientes:

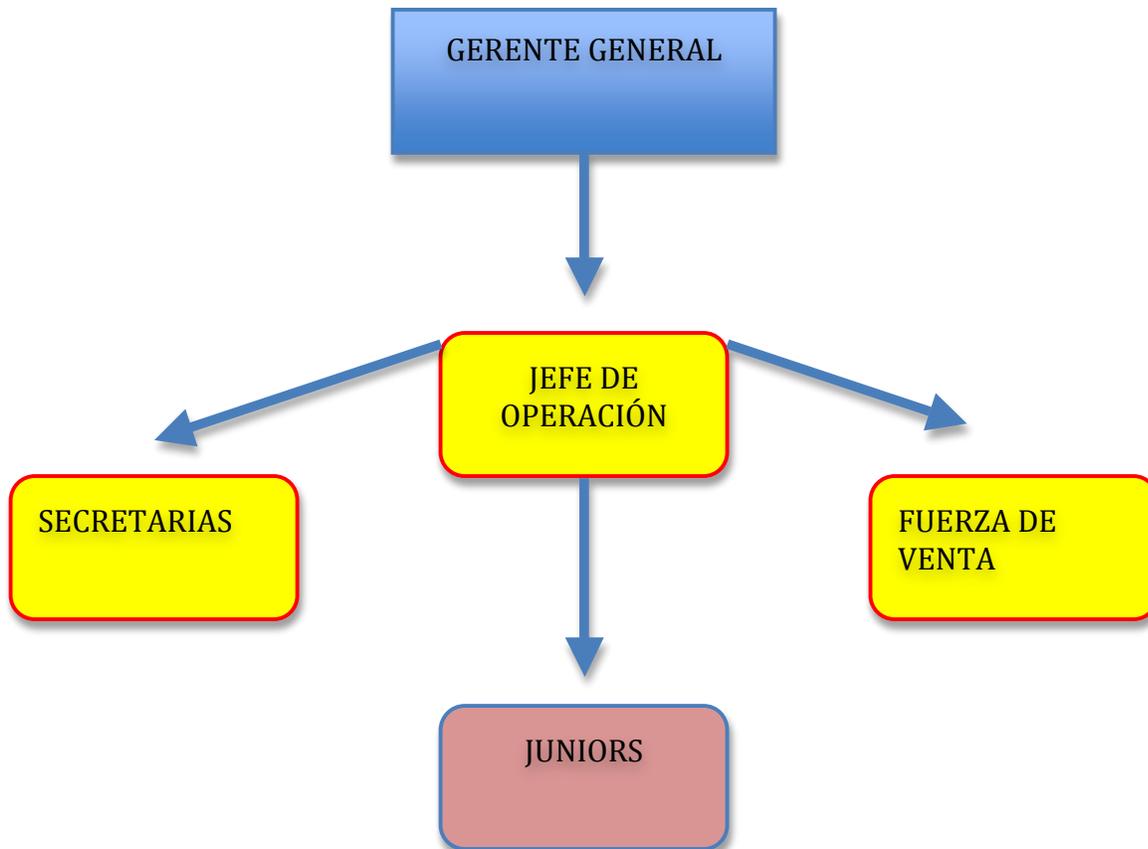
- Oficina: Se pretende que esté ubicada en la comuna de Providencia con tres separadores de ambiente: una destinada para uso de oficina, la segunda, para secretarias y juniors y la tercera para la gestión comercial. Cada trabajador tendrá a su disposición un computador y teléfono. En la medida en que el negocio lo requiera se evaluará arrendar otra instalación.
- Sala de reunión: Estarán equipadas con televisor, teléfono por si requieren hacer llamadas, comunicación laptop con skype, entre otras. Estas salas estarán disponibles para que nuestros clientes puedan realizar sus reuniones y atender a sus propios clientes.
- Estaciones de trabajo: será el espacio que tendrá cada secretaria para realizar sus tareas.
- Áreas comunes: espacio donde el proveedor o cliente podrá esperar ser atendido, junto con una área de café gratis.

En conclusión estas áreas serán las requeridas para realizar este modelo de negocio, es importante considerar la evaluación de ampliar las instalaciones en la medida que exista un aumento de personal y de clientes.

## 10.4 Organización

La estructura de la organización es necesaria para entender las interacciones que tendrán las diferentes posiciones de trabajo.

A continuación se muestra la estructura organizacional.



A continuación se detallan las tareas que realizará cada trabajador:

- Gerente General: Encargado de velar por las correctas funciones, mantendrá las relaciones con los clientes y estará a cargo del jefe de operación.
- Jefe de Operación : Estará a cargo de que los procedimientos de control se lleven a cabo, que la fuerza de venta, secretarias y juniors trabaje con los estándares determinados por la empresa. El jefe de operación reportará directamente al gerente general.

- Secretarias: Estarán encargadas de dar apoyo a los clientes, contestando sus llamadas, recepción de correspondencia y envío de fax, entre otras actividades ofrecidas en los planes.
- Fuerza de venta : Encargados de buscar y atender a los nuevos clientes, en base a las políticas de la compañía.
- Juniors: Estarán a cargo de dar apoyo a las actividades requeridas por las secretarias, tales como tramitación de los documentos en SII, despacho de documentos a clientes, entre otras actividades.

## 11. ESTUDIO ECONÓMICO

### 11.1. Proyecciones de Venta

Los ingresos que tendrá este negocio será bajo tres planes, como lo señalamos en detalle en capítulos anteriores, considerando el protocolo de confidencialidad y necesidad del cliente.

Las proyecciones de ventas es necesario estimarlas, para primero ver las metas de cada trabajador y para así poder evaluar el porcentaje de avance anual de aquellas cumplimiento de ventas.

A continuación se detalla la proyección de venta hasta el quinto año en escenario realista:

#### Planificación Ingresos

Ingresos año 1	Plan A	Plan B	Plan C	TOTAL CLP	Total n° Clientes Anual
\$	27.457.947	21.303.580	15.216.843	63.978.370	
n° planes	1308	609	338	2254	2254
Ingreso año 2	Plan A	Plan B	Plan C	TOTAL CLP	Total n° Clientes Anual
\$	54.915.895	42.607.160	30.433.685	127.956.740	
n° planes	2615,0426	1217,34742	676,304122	4509	4.509
Ingreso año3	Plan A	Plan B	Plan C	TOTAL CLP	Total n° Clientes Anual
Chile	54.915.895	42.607.160	30.433.685	127.956.740	
n° planes	2615	1217	676	4509	4509
Ingreso año 4	Plan A	Plan B	Plan C	TOTAL CLP	Total n° Clientes Anual
\$	82.373.842	63.910.739	45.650.528	191.935.110	
n° planes	3923	1826	1014	6763	6763
Ingreso año5	Plan A (\$)	Plan B	Plan C	TOTAL CLP	Total n° Clientes Anual
Chile	82.373.842	63.910.739	45.650.528	191.935.110	
n° planes	3923	1826	1014	6763	6763

Al Quinto año se proyectan ingresos de \$191.935.110 con un market share de un 0.75% .

## 11.2. FLUJO DE RESULTADO

El flujo de resultado se construye a partir de las inversiones, costo operacional, costo no operacional e ingresos anuales, lo cual nos ayudará a ver cuán rentable es el modelo de negocio, considerando indicadores tales como VAN, TIR y Payback.

### **ESCENARIO FAVORABLE**

Item	0	1	2	3	4	5
<b>Inversiones</b>	1.364.850	2.956.492	575.100		575.100	
<b>Subtotal Inversiones (-)</b>	<b>1.364.850</b>	<b>2.956.492</b>	<b>575.100</b>	<b>0</b>	<b>575.100</b>	<b>0</b>
<b>Costos</b>						
Operacionales	1.279.414	103.032.897	126.114.997	129.040.897	135.705.447	149.684.747
Iva	1.356.476	3.280.687	2.722.089	2.587.189	2.722.089	2.587.189
<b>Sub total Costo Operacionales (-)</b>	<b>2.635.890</b>	<b>106.313.584</b>	<b>128.837.086</b>	<b>131.628.086</b>	<b>138.427.536</b>	<b>152.271.936</b>
No operacionales		43.333	43.333	43.333	43.333	
<b>Sub total No C.O (-)</b>	<b>0</b>	<b>43.333</b>	<b>43.333</b>	<b>43.333</b>	<b>43.333</b>	<b>0</b>
<b>Total Egreso (-)</b>	<b>4.000.740</b>	<b>109.313.409</b>	<b>129.455.519</b>	<b>131.671.419</b>	<b>139.045.969</b>	<b>152.271.936</b>
<b>Ingresos</b>						
Operacionales		63.978.370	127.956.740	127.956.740	191.935.110	191.935.110
<b>Total Ingresos (+)</b>		<b>63.978.370</b>	<b>127.956.740</b>	<b>127.956.740</b>	<b>191.935.110</b>	<b>191.935.110</b>
<b>Flujo Neto</b>	<b>-4.000.740</b>	<b>-45.335.039</b>	<b>-1.498.780</b>	<b>-3.714.680</b>	<b>52.889.140</b>	<b>39.663.174</b>
<b>Impuesto a la Renta (20%)(-)</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7.932.635</b>
<b>Flujo Utilidad/ Perdida Acumulada</b>	<b>-4.000.740</b>	<b>-49.335.780</b>	<b>-50.834.559</b>	<b>-54.549.239</b>	<b>-1.660.098</b>	<b>30.070.441</b>

VAN (12%)	7.800.648\$
TIR	17%
Payback	5to año
Impuesto a la Renta	20%
Tasa	12%

El Valor actual neto nos señala que al evaluar al 12% el proyecto, los inversionistas tienen rentabilidad positiva al final del 5to año. Comparada con otra alternativa de inversión, por sí sola no es suficiente para tomar la decisión si el proyecto es atractivo o no, por lo mismo, también se incorporan variables como la TIR, la cual para este negocio la rentabilidad es de un 17%. Finalmente, la última variable para considerar es el payback la cual es en el 5to año donde se recuperan todos los fondos invertidos en el proyecto.

Es importante tomar la decisión con todas las variables y no por sí solas. Ver en anexo el detalle en las tablas de inversiones, costos e ingresos.

## 12. ANALISIS DE SENSIBILIDAD

Como bien sabemos que lo único constante es el cambio y que la competencia no es tan solo para grandes empresas o mercado específicos, por lo cual debemos ver que ocurriría en distintos escenarios ( favorables o desfavorable) con nuestro proyecto.

En este caso veremos dos variables, una variación ( aumento o perdida) en un 10% en los planes y una variación (aumento o perdida) en los costos fijo remuneración asistentes con respecto al IPC<sup>12</sup> del año 2011

### Cuadro resumen de Plan.

- Aumento 10% Planes, Escenario Favorable**

Ingresos año 1	Plan A	Plan B	Plan C	TOTAL CLP
\$	30.203.742	21.303.580	15.216.843	66.724.165
nº planes	1438	609	338	2385
Ingreso año 2	Plan A	Plan B	Plan C	TOTAL CLP
\$	60.407.484	42.607.160	30.433.685	133.448.329
nº planes	2876,54686	1217,34742	676,304122	4770
Ingreso año3 Chile	Plan A	Plan B	Plan C	TOTAL CLP
	60.407.484	42.607.160	30.433.685	133.448.329
nº planes	2877	1217	676	4770
Ingreso año 4	Plan A	Plan B	Plan C	TOTAL CLP
\$	90.611.226	63.910.739	45.650.528	200.172.494
nº planes	4315	1826	1014	7155
Ingreso año5 Chile	Plan A (\$)	Plan B	Plan C	TOTAL CLP
	90.611.226	63.910.739	45.650.528	200.172.494
nº planes	4315	1826	1014	7155

### Flujo con Escenario favorable (10%) en plan

Item	0	1	2	3	4	5
<b>Inversiones</b>	1.364.850	2.956.492	575.100		575.100	
<b>Subtotal Inversiones (-)</b>	<b>1.364.850</b>	<b>2.956.492</b>	<b>575.100</b>	0	<b>575.100</b>	0
<b>Costos</b>						
Operacionales	1.279.414	103.032.897	126.114.997	129.040.897	135.705.447	149.684.747
Iva	1.356.476	3.280.687	2.722.089	2.587.189	2.722.089	2.587.189
<b>Sub total Costo Operacionales (-)</b>	<b>2.635.890</b>	<b>106.313.584</b>	<b>128.837.086</b>	<b>131.628.086</b>	<b>138.427.536</b>	<b>152.271.936</b>
No operacionales		43.333	43.333	43.333	43.333	
<b>Sub total No C.O (-)</b>	0	43.333	43.333	43.333	43.333	0
<b>Total Egreso (-)</b>	4.000.740	109.313.409	129.455.519	131.671.419	139.045.969	152.271.936
<b>Ingresos</b>						
Operacionales		66.724.165	133.448.329	133.448.329	200.172.494	200.172.494
<b>Total Ingresos (+)</b>		66.724.165	133.448.329	133.448.329	200.172.494	200.172.494
<b>Flujo Neto</b>	-4.000.740	-42.589.245	3.992.810	1.776.910	61.126.525	47.900.558
<b>Impuesto a la Renta (20%)(-)</b>		0	0	0	0	9.580.112
<b>Flujo Utilidad/ Perdida Acumulada</b>	<b>-4.000.740</b>	<b>-46.589.985</b>	<b>-42.597.175</b>	<b>-40.820.265</b>	<b>20.306.260</b>	<b>58.626.706</b>

VAN (12%)	28.448.036\$
TIR	31%
Packback	5to año
Impuesto a la Renta	20%
Tasa	12%

<sup>12</sup> Índice del precio al consumido. <http://www.sii.cl/pagina/valores/utm/utm2011.htm>

- **Disminución 10% Planes, Escenario Desfavorable**

### Planificación Ingresos

Ingresos año 1	Plan A	Plan B	Plan C	TOTAL CLP
\$	24.712.153	21.303.580	15.216.843	61.232.575
nº planes	1177	609	338	2124
Ingreso año 2	Plan A	Plan B	Plan C	TOTAL CLP
\$	49.424.305	42.607.160	30.433.685	122.465.150
nº planes	2353,53834	1217,34742	676,304122	4247
Ingreso año3	Plan A	Plan B	Plan C	TOTAL CLP
Chile	49.424.305	42.607.160	30.433.685	122.465.150
nº planes	2354	1217	676	4247
Ingreso año 4	Plan A	Plan B	Plan C	TOTAL CLP
\$	74.136.458	63.910.739	45.650.528	183.697.726
nº planes	3530	1826	1014	6371
Ingreso año5	Plan A (\$)	Plan B	Plan C	TOTAL CLP
Chile	74.136.458	63.910.739	45.650.528	183.697.726
nº planes	3530	1826	1014	6371

### Flujo con Escenario desfavorable (10%) en plan

Item	0	1	2	3	4	5
<b>Inversiones</b>	1.364.850	2.956.492	575.100		575.100	
<b>Subtotal Inversiones (-)</b>	<b>1.364.850</b>	<b>2.956.492</b>	<b>575.100</b>	0	<b>575.100</b>	0
<b>Costos</b>						
Operacionales	1.279.414	103.032.897	126.114.997	129.040.897	135.705.447	149.684.747
Iva	1.356.476	3.280.687	2.722.089	2.587.189	2.722.089	2.587.189
<b>Sub total Costo Operacionales (-)</b>	<b>2.635.890</b>	<b>106.313.584</b>	<b>128.837.086</b>	<b>131.628.086</b>	<b>138.427.536</b>	<b>152.271.936</b>
No operacionales		43.333	43.333	43.333	43.333	
<b>Sub total No C.O (-)</b>	0	43.333	43.333	43.333	43.333	0
<b>Total Egreso (-)</b>	4.000.740	109.313.409	129.455.519	131.671.419	139.045.969	152.271.936
<b>Ingresos</b>						
Operacionales		61.232.575	122.465.150	122.465.150	183.697.726	183.697.726
<b>Total Ingresos (+)</b>		61.232.575	122.465.150	122.465.150	183.697.726	183.697.726
<b>Flujo Neto</b>	-4.000.740	-48.080.834	-6.990.369	-9.206.269	44.651.756	31.425.790
<b>Impuesto a la Renta (20%)(-)</b>		0	0	0	0	6.285.158
<b>Flujo Utilidad/ Perdida Acumulada</b>	-4.000.740	-52.081.574	-59.071.943	-68.278.212	-23.626.456	1.514.175

VAN (12%)	-12.846.741\$
TIR	4%
Packback	5to año
Impuesto a la Renta	20%
Tasa	12%

## Cuadro resumen de remuneración.

- **Aumento 4,4% remuneración asistente**

Secretaria	Mensual
Remuneracion Liquida Mensual	240.120
Remuneracion Bruta Mensual	300.150
Vacaciones Proporcionales	12.506
Seguro de Cesantia	8.104
Seguro Accidente del trabajo	4.502
<b>Total costo laboral mensual</b>	<b>325.263</b>
<b>COSTO DIARIO</b>	<b>10.842</b>
<b>COSTO SEMANAL</b>	<b>75.895</b>
<b>COSTO HORA DE TRABAJO</b>	<b>1.687</b>
<b>COSTO JORNADA TRABAJADOR</b>	<b>12.649</b>

## Resumen cuadro remuneración anual con aumento 4,4% en remuneración

Años	1	2	3	4	5
Numero secretarias / años	10	12	12	13	15
Numero Junior / año	2	4	5	6	6
Numero Vendedores/ año	15	18	18	18	20
Total Remuneracion Costo Mensual	7.804.026	9.754.951	9.998.776	10.567.863	11.760.222
<b>Total Remuneración Costo Anual</b>	<b>93.648.306</b>	<b>117.059.407</b>	<b>119.985.307</b>	<b>126.814.358</b>	<b>141.122.659</b>

## Flujo Económico con un aumento de un 4,4% en remuneración

Item	0	1	2	3	4	5
<b>Inversiones</b>	1.364.850	2.956.492	575.100		575.100	
<b>Subtotal Inversiones (-)</b>	<b>1.364.850</b>	<b>2.956.492</b>	<b>575.100</b>	<b>0</b>	<b>575.100</b>	<b>0</b>
<b>Costos</b>						
Operacionales	1.279.414	104.677.903	128.089.004	131.014.904	137.843.954	152.152.256
Iva	1.356.476	3.280.687	2.722.089	2.587.189	2.722.089	2.587.189
<b>Sub total Costo Operacionales (-)</b>	<b>2.635.890</b>	<b>107.958.590</b>	<b>130.811.093</b>	<b>133.602.093</b>	<b>140.566.044</b>	<b>154.739.445</b>
No operacionales		43.333	43.333	43.333	43.333	
<b>Sub total No C.O (-)</b>	<b>0</b>	<b>43.333</b>	<b>43.333</b>	<b>43.333</b>	<b>43.333</b>	<b>0</b>
<b>Total Egreso (-)</b>	<b>4.000.740</b>	<b>110.958.415</b>	<b>131.429.527</b>	<b>133.645.427</b>	<b>141.184.477</b>	<b>154.739.445</b>
<b>Ingresos</b>						
Operacionales		63.978.370	127.956.740	127.956.740	191.935.110	191.935.110
<b>Total Ingresos (+)</b>		<b>63.978.370</b>	<b>127.956.740</b>	<b>127.956.740</b>	<b>191.935.110</b>	<b>191.935.110</b>
<b>Flujo Neto</b>	<b>-4.000.740</b>	<b>-46.980.045</b>	<b>-3.472.787</b>	<b>-5.688.687</b>	<b>50.750.633</b>	<b>37.195.665</b>
<b>Impuesto a la Renta (20%)(-)</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7.439.133</b>
<b>Flujo Utilidad/ Perdida Acumulada</b>	<b>-4.000.740</b>	<b>-50.980.786</b>	<b>-54.453.572</b>	<b>-60.142.259</b>	<b>-9.391.626</b>	<b>20.364.905</b>

VAN (12%)	593.975\$
TIR	12%
Packback	5to año
Impuesto a la Renta	20%
Tasa	12%

- Disminución 4,4% remuneración asistente

Secretaria		Mensual
	Remuneracion Liquida Mensual	219.880
	Remuneracion Bruta Mensual	274.850
	Vacaciones Proporcionales	11.452
	Seguro de Cesantia	7.421
	Seguro Accidente del trabajo	4.123
	<b>Total costo laboral mensual</b>	<b>297.846</b>
	<b>COSTO DIARIO</b>	<b>9.928</b>
	<b>COSTO SEMANAL</b>	<b>69.497</b>
	<b>COSTO HORA DE TRABAJO</b>	<b>1.544</b>
	<b>COSTO JORNADA TRABAJADOR</b>	<b>11.583</b>

Detalle de remuneración anual con disminución de un 4.4%

Años	1	2	3	4	5
Numero secretarias / años	10	12	12	13	15
Numero Junior / año	2	4	5	6	6
Numero Vendedores/ año	15	18	18	18	20
Total Remuneracion Costo Mensual	7.529.858	9.425.949	9.669.774	10.211.445	11.348.970
<b>Total Remuneracion Costo Anual</b>	<b>90.358.294</b>	<b>113.111.393</b>	<b>116.037.293</b>	<b>122.537.342</b>	<b>136.187.641</b>

Flujo Económico con un disminución de un 4,4% en remuneración

Item	0	1	2	3	4	5
<b>Inversiones</b>	1.364.850	2.956.492	575.100		575.100	
<b>Subtotal Inversiones (-)</b>	<b>1.364.850</b>	<b>2.956.492</b>	<b>575.100</b>	<b>0</b>	<b>575.100</b>	<b>0</b>
<b>Costos</b>						
Operacionales	1.279.414	101.387.891	124.140.989	127.066.889	133.566.939	147.217.238
Iva	1.356.476	3.280.687	2.722.089	2.587.189	2.722.089	2.587.189
<b>Sub total Costo Operacionales (-)</b>	<b>2.635.890</b>	<b>104.668.578</b>	<b>126.863.079</b>	<b>129.654.079</b>	<b>136.289.028</b>	<b>149.804.427</b>
No operacionales		43.333	43.333	43.333	43.333	
<b>Sub total No C.O (-)</b>	<b>0</b>	<b>43.333</b>	<b>43.333</b>	<b>43.333</b>	<b>43.333</b>	<b>0</b>
<b>Total Egreso (-)</b>	<b>4.000.740</b>	<b>107.668.403</b>	<b>127.481.512</b>	<b>129.697.412</b>	<b>136.907.462</b>	<b>149.804.427</b>
<b>Ingresos</b>						
Operacionales		63.978.370	127.956.740	127.956.740	191.935.110	191.935.110
<b>Total Ingresos (+)</b>		<b>63.978.370</b>	<b>127.956.740</b>	<b>127.956.740</b>	<b>191.935.110</b>	<b>191.935.110</b>
<b>Flujo Neto</b>	<b>-4.000.740</b>	<b>-43.690.033</b>	<b>475.228</b>	<b>-1.740.672</b>	<b>55.027.648</b>	<b>42.130.683</b>
<b>Impuesto a la Renta (20%)(-)</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8.426.137</b>
<b>Flujo Utilidad/ Perdida Acumulada</b>	<b>-4.000.740</b>	<b>-47.690.774</b>	<b>-47.215.546</b>	<b>-48.956.218</b>	<b>6.071.430</b>	<b>39.775.976</b>

VAN (12%)	15.007.320\$
TIR	22%
Packback	5to año
Impuesto a la Renta	20%
Tasa	12%

### 13.EVALUACIÓN FINANCIERO

A continuación se detalla la respuesta acerca de ¿dónde se obtendrán los recursos para financiar el proyecto? Y ¿cómo se devolverán los recursos solicitados?

Fuente y Uso de Fondos para proyecto se secretarias virtuales						
Item	0	1	2	3	4	5
<b>Fuente de Fondos</b>						
Aportes de Socio/Retiro	4.000.740	45.335.039	1.498.780	3.714.680	139.045.969	-39.663.174
Ingresos por venta		63.978.370	127.956.740	127.956.740	191.935.110	191.935.110
<b>Subtotal fuente de fondos</b>	4.000.740	109.313.409	129.455.519	131.671.419	139.045.969	152.271.936
<b>Uso de Fondos</b>						
Inversiones	1.364.850	2.956.492	575.100	0	575.100	0
Costo operacionales	2.635.890	106.313.584	128.837.086	131.628.086	138.427.536	152.271.936
Costo no operacionales		43.333	43.333	43.333	43.333	0
Retiro						-39.663.174
<b>Subtotales Uso de Fondos</b>	4.000.740	109.313.409	129.455.519	131.671.419	139.045.969	152.271.936
Flujo de Fondos y Capital de trabajo						
Item	0	1	2	3	4	5
<b>Flujo Neto</b>	-4.000.740	-45.335.039	-1.498.780	-3.714.680	52.889.140	39.663.174
Subtotal Inversiones	1.364.850	2.956.492	575.100	0	575.100	0
<b>Flujo Neto sin Inversiones</b>	-2.635.890	-42.378.548	-923.680	-3.714.680	53.464.240	39.663.174
<b>Flujo Acumulado</b>	-2.635.890	-45.014.438	-45.938.117	-49.652.797	3.811.444	43.474.617

A modo de conclusión de este cuadro es importante señalar que los aportes serán personales, lo cual en el 5to año se podrá realizar el primer retiro de \$39.663.174. Por otra parte , el capital de trabajo necesario para este negocio es de \$49.652.797.

## 14.CONCLUSIONES

- Dentro del análisis de mercado se concluye que existe una gran necesidad de externalizar servicios administrativos para las empresa con bajos costos y preocupados en la confidencialidad de sus datos.
- Existe un gran desconocimiento de los clientes por las empresas que actualmente prestan servicios administrativos, lo cual es una oportunidad para nuestro modelo.
- El modelo esta enfocado en la reducción de los costos administrativos para las empresas
- Los servicios se enfocan a aumentar la eficiencia, productividad y competitividad de los clientes
- Los clientes podrán concentrar sus energías en su core Business, apoyado por un equipo responsable y conciente de que su servicio es un pilar fundamental.
- La razón por la cual la externalizacion es una estrategia , primero por que transforma los costos fijos a variables en algunos permitiendo a las empresas variar su presupuesto dependiendo de la etapa que se encuentren.
- Después de realizar el levantamiento de encuesta, vemos que la mejor estrategia para este negocio es la confidencialidad de los datos y los contratos realizados.
- El modelo de negocio estará apoyado por un equipo de fuerza de venta, los que estarán enfocados en captar nuevos clientes. Por otra parte, se contará con secretarias, capaces de brindar un buen servicio administrativo y juniors, los cuales darán un respaldo a las actividades de las secretarias.
- Las fuerzas de venta estarán presentes en ferias de universidades, charlas de emprendedores, entre otras actividades.
- Los análisis de sensibilidad nos respalda que frente a disminuciones o aumentos de ciertos factores, el proyecto sigue siendo atractivo para inversionistas.
- El segmento objetivo son de 901.739 clientes, pero nuestro market share al quinto año será de un 0,75% debido a la factibilidad en el manejo y en la prestación de calidad a nuestros clientes.
- La empresa al quinto año recupera su inversión, con ingresos anuales de \$191.935.110, un VAN (12%) de \$7.800.648 y TIR de 17%.

- La inversión requerida para este negocio se fragmentará en 4 etapas, con un total de \$ 5.471.542 de pesos.
- Se recomienda hacer el negocio , pero apalancado de otra actividad o unidad de negocio, por ejemplo, crear una empresa de outsourcing con diferentes unidades, siendo una de ellas la asistencia virtual administrativa , ósea general una oportunidad transversal en la cadena de valor y no solo en el apoyo back office.

## 15. REFERENCIAS

- ✓ Varios Autores, Fundamentos de Gestión para pequeños productores Agropecuarios, Santiago, 2005
  - ✓ Hitt, Ireñand and Hoskisson, Administración Estratégica – Competividad Global, Séptima edición 2009
  - ✓ Kotler & Armstrong - “Fundamentos de Marketing”.
- Recursos Electrónicos.
- ✓ <http://www.cnnexpansion.com/expansion/2011/05/09/oficinas-virtuales-clave-para-el-futuro>
  - ✓ E-dreams. [www.edreams.cl](http://www.edreams.cl)
  - ✓ <http://celade.cepal.org>
  - ✓ Servicios Impuestos Internos [www.sii.cl](http://www.sii.cl)
  - ✓ Instituto Nacional de Estadística [www.ine.cl](http://www.ine.cl)
  - ✓ [www.e-encuestas.com](http://www.e-encuestas.com)
  - ✓ <http://www.nuevamente.org/el-15-de-los-chilenos-ya-son-emprendedores/>

## 16. ANEXOS

### ANEXO A: Oficina Total

Oficina Total es una empresa que está ubicada en Santiago Centro y en Providencia con oficinas de 140 metros cuadradas, con tecnología de última generación (telefonía digital /IP) y apoyado con un equipo multidisciplinario en las áreas tributarias, legales y de negocio. Su sitio web es [www.oficinatotal.cl/](http://www.oficinatotal.cl/) donde ofrece los siguientes planes:

#### I. Plan Tributario

- ✓ Dirección Tributaria
- ✓ Dirección Comercial
- ✓ Recepción / Aviso de correspondencia

<b>Periodo</b>	<b>UF</b>	<b>Uf con IVA</b>
Mensual	1,2	1,43
Trimestral	2,5	2,97
Semestral	4,5	5,36
Anual	6,0	7,14

#### II. Plan Básico

- ✓ Dirección Tributaria
- ✓ Dirección Comercial
- ✓ Recepción / aviso de llamadas
- ✓ Recepción / Aviso de correspondencia
- ✓ Recepción / retiro de documentación
- ✓ Recepción /Envío de Fax
- ✓ Recepción de clientes
- ✓ Teléfono compartido
- ✓ 4hrs mensuales de espacio físico, no acumulable

<b>Periodo</b>	<b>UF</b>	<b>Uf con IVA</b>
Mensual	1,5	1,79
Trimestral	3,5	4,17
Semestral	6,0	7,14
Anual	11,0	13,09

### III. Plan Secretaria Virtual

- ✓ Recepción / aviso de llamadas
- ✓ Recepción /envió de Fax
- ✓ Número compartido, saludos cordial

<b>Periodo</b>	<b>UF</b>	<b>Uf con IVA</b>
Mensual	1,0	1,19
Trimestral	2,5	2,98
Semestral	4,0	4,76
Anual	6,0	7,14

### IV. Plan de secretaria total

- ✓ Número exclusivo para su empresa
- ✓ Saludos Personalizado
- ✓ Recepción /aviso de llamadas
- ✓ Recepción /envió de fax
- ✓ Transferencia de llamadas
- ✓ Voicemail
- ✓ Buzón de Voz

<b>Periodo</b>	<b>UF</b>	<b>Uf con IVA</b>
Mensual	2,0	2,38
Trimestral	4,5	5,36
Semestral	8,0	9,52
Anual	12,0	14,28

### V. Plan oficina total

- ✓ Dirección Tributaria
- ✓ Dirección Comercial
- ✓ Recepción / aviso de llamadas
- ✓ Recepción / Aviso de correspondencia
- ✓ Recepción / retiro de documentación
- ✓ Recepción /Envío de Fax
- ✓ Recepción de clientes

- ✓ Teléfono compartido
- ✓ 5hrs mensuales de espacio físico, no acumulable
- ✓ Número exclusivo para su empresa
- ✓ Saludos Personalizado
- ✓ Recepción /aviso de llamadas
- ✓ Recepción /envió de fax
- ✓ Transferencia de llamadas
- ✓ Voicemail
- ✓ Buzón de Voz

Periodo	UF	Uf con IVA
Mensual	1,8	2,14
Trimestral	5,0	5,95
Semestral	8,5	10,12
Anual	14,0	16,66

## b) Punto Oficina

Punto Oficina es una empresa que está ubicada en Santiago Centro con oficinas que ofrecen desde estaciones de trabajo con alta tecnología, apoyado con un equipo que ofrece sus servicios a emprendedores y microempresarios. Su sitio web es [www.puntooficina.cl](http://www.puntooficina.cl) donde ofrece los siguientes planes:

Hay que tener en consideración que los valores tienen IVA incluidos y que según su forma de pago se les aplicaría un descuento adicional al valor, que son de un 10% pago semestral y de un 20% pago anual.

### II. Plan Dirección Comercial

- ✓ Dirección Comercial
- ✓ Recepción de correos postales
- ✓ Atención telefónica
- ✓ Recepción de Fax

Valor (CLP)	\$15.000
-------------	----------

### III. Plan Dirección Tributaria

- ✓ Dirección Tributaria para SII.

Valor (CLP)	\$15.000
-------------	----------

#### IV. Plan Dirección Comercial y Tributaria

- ✓ Dirección Comercial
- ✓ Recepción de correos postales
- ✓ Atención telefónica
- ✓ Recepción de Fax
- ✓ 4 hrs uso sala reunión

Valor (CLP)	\$20.000
-------------	----------

#### V. Plan Dirección Comercial y Teléfono Personalizado

- ✓ Dirección Comercial
- ✓ Recepción de correos postales
- ✓ Atención telefónica
- ✓ Recepción de Fax
- ✓ Teléfono Personalizado y exclusivo

Valor (CLP)	\$25.000
-------------	----------

#### VI. Plan Dirección Comercial- tributaria y Teléfono Personalizado

- ✓ Dirección Comercial
- ✓ Recepción de correos postales
- ✓ Dirección Tributaria para SII.
- ✓ Atención telefónica
- ✓ Recepción de Fax
- ✓ Teléfono Personalizado y exclusivo
- ✓ Uso sala reunión 4hrs al mes. No acumulable

Valor (CLP)	\$30.000
-------------	----------

#### VII. Plan Dirección para Correspondencia

- ✓ Recepción de correos postales

Valor (CLP)	\$13.000
-------------	----------

### c) Chile Office

Chile Office es una empresa que está ubicada en Santiago Centro y Providencia con oficinas que ofrecen planes para optimizar su imagen corporativa a emprendedores con alianzas internacionales para aquellos que requieran servicio de oficinas virtuales en el extranjero. Su sitio web es [www.chileoffice.cl](http://www.chileoffice.cl) donde ofrece los siguientes planes:

#### I. Plan Tributario

- ✓ Dirección Tributaria
- ✓ Recepción de Correspondencia
- ✓ Avisos vía e-mail para retiro de correspondencia

<b>Modalidad de Pago</b>	<b>Stgo centro</b>	<b>Providencia</b>
Mensual + mes de garantía	\$15.000	\$17.000
Trimestral	\$39.000	\$45.000
Semestral	\$66.000	\$78.000
Anual	\$120.000	\$132.000

#### II. Plan Profesional

- ✓ Dirección Tributaria
- ✓ Recepción de Correspondencia
- ✓ Avisos vía e-mail para retiro de correspondencia
- ✓ Servicios de secretarias : atención llamadas y avisos por email
- ✓ Recepción de fax
- ✓ Envío de Fax dentro de R.M
- ✓ 4hrs uso sala de reuniones

<b>Modalidad de Pago</b>	<b>Stgo centro</b>	<b>Providencia</b>
Mensual + mes de garantía	\$25.000	\$28.000
Trimestral	\$69.000	\$78.000
Semestral	\$126.000	\$144.000

Anual	\$228.000	\$264.000
-------	-----------	-----------

### III. Plan Profesional Personalizado

- ✓ Dirección Tributaria
- ✓ Recepción de Correspondencia
- ✓ Avisos vía e-mail para retiro de correspondencia
- ✓ Servicios de secretarías Personalizadas : atención llamadas y avisos por email
- ✓ Recepción de fax
- ✓ Envío de Fax dentro de R.M
- ✓ 4hrs uso sala de reuniones

Modalidad de Pago	Stgo centro	Providencia
Mensual + mes de garantía	\$35.000	\$37.000
Trimestral	\$99.000	\$105.000
Semestral	\$180.000	\$198.000
Anual	\$324.000	\$372.000

### IV. Valores de Sala de Reuniones según ubicación

Santiago Centro	Providencia	Vitacura
\$3.000	\$3.500	\$5.000

### V. Constitución de Sociedades

- ✓ El servicio Incluye gastos notariales , 3 extracto de escritura publica, gastos e inscripción en el registro comercial, gastos y publicación en el diario oficial, gastos de protocolización, inicio de actividad online y obtención de rut online ante el SII

Valor (CLP)	\$195.000
-------------	-----------

### d) Virtual Business

Virtual Business es una empresa que está ubicada en Santiago Centro que ofrece 8 planes e incluso tu puedes armar el plan que más se acomode a tu

empresa y con más de 11 servicios. Su sitio web es [www.virtualbusiness.cl](http://www.virtualbusiness.cl) donde ofrece los siguientes planes:

A continuación veremos dos de sus 12 planes, ya que son los que revisten de mayor interés para el análisis de este estudio.

#### I. Plan Secretaria Virtual Básica

- ✓ Dirección comercial
- ✓ Numero teléfono exclusivo
- ✓ Contestación telefónica (Saludo Genérico)
- ✓ Recepción de mensajes , fax y correspondencia
- ✓ Recepción y atención de clientes
- ✓ Respaldo información vía email

Modalidad de Contrato	Valor Mensual mas IVA
Trimestral	1,3 UF
Semestral	1,2 UF
Anual	1

#### II. Secretaria Virtual Personalizada

- ✓ Dirección comercial
- ✓ Numero teléfono exclusivo
- ✓ Contestación telefónica (Saludo Corporativo)
- ✓ Recepción de mensajes , fax y correspondencia
- ✓ Recepción y atención de clientes
- ✓ Respaldo información vía email
- ✓ Buzón de voz personalizado
- ✓ Desvío de llamadas a red fijas y celular (cobro adicional)

Modalidad de Contrato	Valor Mensual mas IVA
Trimestral	1,8 UF
Semestral	1,7 UF

Anual	1,5
-------	-----

## e) Virtual Pyme

Virtual Pyme tiene sus oficinas en tres ubicaciones, Santiago Centro, Providencia y Las Condes, prestan servicios para facilitar su trabajo a empresarios y personas independientes. En su sitio web [www.virtualpyme.cl](http://www.virtualpyme.cl) se identifican los tres planes que ofrecen con sus respectivos valores según la ubicación de las oficinas.

### I. Plan Microempresario

- ✓ Inicio de Actividad ante SII
- ✓ Dirección Tributaria
- ✓ Dirección Comercial
- ✓ Recepción de correspondencia
- ✓ Llamadas ilimitadas nacionales
- ✓ Atención a clientes
- ✓ Acceso Internet en las oficinas de Virtual Pyme
- ✓ 2 horas de estación de trabajo

Santiago Centro	Providencia	Las Condes
\$15.000 mensual	\$21.000 mensual	\$24.000 Mensual

### II. Plan Emprendedor

- ✓ Inicio de Actividad ante SII
- ✓ Dirección Tributaria
- ✓ Dirección Comercial
- ✓ Recepción de correspondencia
- ✓ Llamadas ilimitadas nacionales
- ✓ Atención a clientes
- ✓ Acceso Internet en las oficinas de Virtual Pyme
- ✓ 2 horas de estación de trabajo

- ✓ Registro de llamadas de clientes
- ✓ Envío ilimitado de mensajes recibidos por email
- ✓ Numero de teléfono genérico
- ✓ 6 horas mensuales de sala de reunión
- ✓ Recepción de fax ilimitado

Santiago Centro	Providencia	Las Condes
\$25.000 Mensual	\$30.000 Mensual	\$33.000 Mensual

### III. Plan PYME

- ✓ Inicio de Actividad ante SII
- ✓ Dirección Tributaria
- ✓ Dirección Comercial
- ✓ Recepción de correspondencia
- ✓ Llamadas ilimitadas nacionales
- ✓ Atención a clientes
- ✓ Acceso Internet en las oficinas de Virtual Pyme
- ✓ 2 horas de estación de trabajo
- ✓ Registro de llamadas de clientes
- ✓ Envío ilimitado de mensajes recibidos por email
- ✓ Numero de teléfono exclusivo para la empresa
- ✓ 8 horas mensuales de sala de reunión
- ✓ Buzón de voz personalizado
- ✓ Recepción de Fax ilimitado

Santiago Centro	Providencia	Las Condes
\$250.000 Semestral	\$250.000 Semestral	\$250.000 Semestral

## F) Tu Oficina

Tu Oficina ofrece servicios destinados a emprendedores, que no necesariamente estén en Santiago, con apoyo y soluciones desde la creación de la idea del negocio hasta el soporte de la parte administrativa. Tu oficina asegura que con su servicio la empresa podrá mejorar su imagen y disminuirá los costos asociados a las tareas administrativas.

El sitio web es [www.tuoficina.cl](http://www.tuoficina.cl) y presenta los siguientes planes, los cuales algunos están establecidos y otros se acomodan a la realidad de la empresa

#### I. Plan Platinum

- ✓ Dirección tributaria
- ✓ Recepción de correspondencia
- ✓ Recepción de llamadas
- ✓ Recepción de clientes
- ✓ Servicio de cafetería ilimitada
- ✓ Llamadas Locales
- ✓ Acceso a Internet
- ✓ Notebook disponible
- ✓ Útiles de oficina
- ✓ Envío de fax locales (5 hojas)
- ✓ 3 horas mensuales gratis de oficina
- ✓ Recepción y envío de fax local
- ✓ Acceso a imprimir documentos
- ✓ Correo electrónico disponible las 24 horas.
- ✓ Secretaria disponible para la atención de clientes
- ✓ 3 horas oficina y Salas de Reuniones con aire acondicionado
- ✓ Los usos de oficinas y salas es según disponibilidad y se debe realizar con 48 horas de anticipación

Valor Semestral : \$180.000

#### **g) Oficina Virtuales y amobladas IMC**

Oficina Virtuales y amobladas IMC está ubicada entre Teatinos y Morandé, cerca de Organismos Públicos como Tribunales de Justicia, Conservador de Bienes Raíces y Municipalidad, lo cual ofrece que cualquier trámite se puede hacer cerca de ellos, ofrece instalaciones como salas de reuniones, oficinas tributarias y servicios complementarios.

El sitio web es [www.oficinasvirtualesimc.cl/](http://www.oficinasvirtualesimc.cl/), y los servicios que ofrece son los siguientes:

I. Secretarías Virtuales.

- ✓ Recepción de llamados personalizados.
- ✓ Aviso por correo sobre recepción de llamados.

Valor :\$ 15.000 IVA incluido mensuales

II. Plan Dirección Tributaria.

- ✓ Dirección Tributaria
- ✓ Dirección comercial
- ✓ Recepción de clientes
- ✓ Recepción de correspondencia
- ✓ Recepción y envío de fax.
- ✓ Recepción de llamadas

Valor : \$20.000 IVA Incluido

## ANEXO B: Encuesta

La siguiente encuesta de 28 preguntas se realizó por medio de [www.e-encuestas.com](http://www.e-encuestas.com) a 68 personas. En la que las preguntas que se realizaron fueron las siguientes:

1. ¿Cuáles de estas tareas se realizan actualmente en su organización?

Contestar llamados	Agendar reuniones	Contestar correos	Recepción de correspondencia	Atender a clientes/ proveedores	Pagar cuentas	Redactar cartas	Realizar cotizaciones	Otras: ¿Cuál?
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. De las siguientes tareas ¿quién/quienes son los responsables de realizarlas?

Tarea	Usted	Secretaria	Amigo	Familiar	Empresa externa	Junior	Otro____
Contestar llamados	<input type="checkbox"/>						
Agendar reuniones	<input type="checkbox"/>						
Contestar correos	<input type="checkbox"/>						
Recepción de correspondencia	<input type="checkbox"/>						
Atender clientes/ proveedores	<input type="checkbox"/>						
Pagar cuentas	<input type="checkbox"/>						
Redactar cartas	<input type="checkbox"/>						

3. ¿Cuál/cuáles de las siguientes actividades se ha dificultado/ ha generado problemas en el último período?

Contestar llamados	Agendar reuniones	Contestar correos	Recepción de correspondencia	Atender a clientes/ proveedores	Pagar cuentas	Redactar cartas	Realizar cotizaciones	Otras:
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. ¿Cuál/ cuáles han sido exactamente los problemas? considere su respuesta de la pregunta anterior.

a) \_\_\_\_\_

b) \_\_\_\_\_

c) \_\_\_\_\_

5. Con respecto a los problemas anteriores, ¿ha buscado alternativas para solucionarlos?

Si \_\_\_ No \_\_\_

6. ¿Cuáles han sido las soluciones que usted ha buscado o encontró para entender mejor estos problemas?

a)
b)
c)

7. En su organización ¿Cuáles son las tareas que demandan más tiempo durante el día? Responda utilizando la escala del 1 al 7, siendo 1 poco tiempo y 7 mucho tiempo.

Actividades/preferencias	1	2	3	4	5	6	7
Contestar llamados	<input type="checkbox"/>						
Agendar reuniones	<input type="checkbox"/>						
Contestar correos	<input type="checkbox"/>						
Recepción de correspondencia	<input type="checkbox"/>						
Atender a clientes/ proveedores	<input type="checkbox"/>						
Pagar cuentas	<input type="checkbox"/>						
Redactar cartas	<input type="checkbox"/>						
Realizar cotizaciones	<input type="checkbox"/>						

8. Si usted contrata secretarias. ¿Cuántas trabajan actualmente en su organización?

Cantidad/ jornada	Jornada completa	Media jornada	Por horas
Sólo 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2-3 secretarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 o más secretarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Si usted tiene personal que le realiza sus tareas administrativas ¿Cuánto es el gasto mensual que tiene destinado?

Menos de \$100.000 <input type="checkbox"/>	Entre \$100.001 a \$250.000 <input type="checkbox"/>	Entre \$250.001 a \$400.000 <input type="checkbox"/>	Entre \$ 400.001 a \$600.000 <input type="checkbox"/>	Otro( especifique) _____
--	---	---	--	-----------------------------

10. ¿Actualmente cuenta con algún servicio externo?

Si \_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_

11. Conoce las siguientes empresa que prestan servicios administrativos. (Marque con una X)

- a) Regus \_\_\_\_\_
- b) Chile Office \_\_\_\_\_
- c) Oficina Total \_\_\_\_\_
- d) Punto Oficina \_\_\_\_\_
- e) Virtual Pyme \_\_\_\_\_
- f) Tu Oficina \_\_\_\_\_
- g) Oficinas IMC \_\_\_\_\_
- h) Ninguna \_\_\_\_\_

12. ¿Ha considerado externalizar las tareas administrativas que realiza actualmente para dar soporte a su actividad profesional?.

Si \_\_\_\_

No \_\_\_\_

13. ¿Cuál de las siguientes tareas externalizaría y cuáles no?

Tareas	Contestar llamados	Agendar reuniones	Contestar correos	Recepción de correspondencia	Atender a clientes/ proveedores	Pagar cuentas	Redactar cartas	Realizar cotizaciones	Otras:
Si	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Si usted ha considerado externalizar ¿Qué factores han influido en su decisión de hacerlo/no hacerlo? Especifique al menos 2.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

15. Al externalizar sus tareas administrativas ¿Cuáles de las siguientes características ud. identificaría como ventaja?

Disminuir costos	Aumentar productividad	Mejorar imagen	Enfocarse en su negocio	Otra ( especifique)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

16. Al externalizar sus tareas administrativas ¿Cuáles de las siguientes características Ud. identificaría como desventaja?

Vulnerabilidad de confidencialidad de los datos	Perdida de vinculo con sus administrativos	Poca confianza en las empresas externas	Otras (especifique)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Si una empresa le ofreciera externalizar sus actividades administrativas para dar soporte a su actividad profesional ¿Cuánto estaría dispuesto a invertir mensualmente para dichas actividades? Considere la atención de las secretarias virtuales con horario de oficina, desde las 8:30 AM hasta las 19:00hrs. De Lunes a Viernes. Elija la mejor alternativa que considere.

Precio mensual/ característica	Compartida Part-time	Compartida Full time
Menos \$100.000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desde \$100.001	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

hasta \$500.000		
Mas de \$500.001	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Considerando su respuesta anterior, ¿Con qué nivel de certeza lo contrataría?

baja	alta
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19- ¿Cuál plan contrataría Ud.?

PLAN A (Básico)	PLAN B (Silver)	PLAN C (Premium)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección Tributaria</li> <li>• Dirección Comercial</li> <li>• Recepción / Aviso de correspondencia</li> <li>*Recepción de llamadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección comercial</li> <li>• Numero teléfono exclusivo</li> <li>• Contestación telefónica (Saludo Corporativo)</li> <li>• Recepción de mensajes , fax y correspondencia</li> <li>• Recepción y atención de clientes</li> <li>• Respaldo información vía email</li> <li>• Buzón de voz personalizado</li> <li>• Desvío de llamadas a red fijas y celular (cobro adicional)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio de Actividad ante SII</li> <li>• Dirección Tributaria</li> <li>• Dirección Comercial</li> <li>• Recepción de correspondencia</li> <li>• Llamadas ilimitadas nacionales</li> <li>• Atención a clientes</li> <li>• Acceso Internet en las oficinas de Virtual Pyme</li> <li>• Registro de llamadas de clientes</li> <li>• Envío ilimitado de mensajes recibidos por email</li> <li>• Numero de teléfono exclusivo para la empresa</li> <li>• 8 horas mensuales de sala de reunión</li> <li>• Buzón de voz personalizado</li> <li>• Recepción de Fax ilimitado</li> <li>*Agendar reunión</li> </ul>
\$21.000/mensual	\$35.000/mensual	\$45.000/mensual

20. ¿Usted necesita arrendar un lugar físico para trabajar/recibir a sus cliente por horas?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

21. Si necesita un lugar físico, ¿Cuál/cuales de los siguientes aspectos Ud. consideraría para decidir un lugar u otro?

Ubicación	Precio por arriendo	Instalaciones	Prestigio	seguridad	Estacionamiento	Arriendo de computadores	Otras: ¿Cuál?
<input type="checkbox"/>							

22. ¿Cuál sería su disposición a pagar? Considere los servicio por hora e iva incluido.

Entre \$5.000 a \$8.000 <input type="checkbox"/>	Entre \$8.000 a \$10.000 <input type="checkbox"/>	Otro ¿Cuánto? <input type="checkbox"/>
---	--	---

23. ¿Cuál sería su preferencia en cuanto a la modalidad de pago por el servicio administrativo?

Una vez al año <input type="checkbox"/>	Mensual <input type="checkbox"/>	Solo al contratar el servicio <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------	---

24. ¿Qué edad tiene Ud. ?

Entre 18 y 25 años <input type="checkbox"/>	Entre 26 y 35 años <input type="checkbox"/>	Entre 36 y 45 años <input type="checkbox"/>	Entre 46 y 55 años <input type="checkbox"/>	56 o más años <input type="checkbox"/>
--	--	--	--	---

25. ¿Cuántas personas trabajan en su organización?

Hasta 3 trabajadores <input type="checkbox"/>	entre 4 y 8 <input type="checkbox"/>	entre 9 a 15 <input type="checkbox"/>	entre 16 a 25 <input type="checkbox"/>	mas de 25 <input type="checkbox"/>	Otro ¿Cuántas? <input type="checkbox"/>
--	---	--	---	---------------------------------------	--

26. ¿ En cuál de las siguiente actividades está relacionada su empresa?

Industria manufacturera <input type="checkbox"/>	Comercio <input type="checkbox"/>	Agricultura, Silvicultura y Pesca <input type="checkbox"/>	Minería <input type="checkbox"/>	Electricidad , gas y agua <input type="checkbox"/>	Construcción <input type="checkbox"/>	Otro. ¿Cuál? _____
---	--------------------------------------	---	-------------------------------------	---	--	-----------------------

27. En la actualidad. ¿Cuál es el nivel de ventas anuales de su organización?

Menos de 1.000 UF <input type="checkbox"/>	Entre 1.001 a 1500 UF <input type="checkbox"/>	Entre 1501 a 1800 UF <input type="checkbox"/>	Entre 1801 a 2.000UF <input type="checkbox"/>	Entre 2.001 a 3.000UF <input type="checkbox"/>	Entre 3.001 a 5.000 UF <input type="checkbox"/>	Más de 5.001 UF _____
---	---	--	--	---	--	--------------------------

28. De las siguientes alternativas Ud. es :

Director y/o Gerente <input type="checkbox"/>	Ejecutivo / Profesional <input type="checkbox"/>	independiente <input type="checkbox"/>	Empresario <input type="checkbox"/>	Personal Administrativo <input type="checkbox"/>	Junio <input type="checkbox"/>	Otro. ¿Cuál? _____
--	---	---	--	---	-----------------------------------	-----------------------

## ANEXO C : Resultados de encuesta.

1. ¿Cuáles de estas tareas administrativas se realizan actualmente en su organización?

	Respuestas Total
Contestar llamados	68
Agendar reuniones	68
Contestar correos	68
Recepción de correspondencia	55
Atender a clientes/ proveedores	60
Pagar cuentas	20
Redactar cartas	43
Realizar cotizaciones	57

2. De las siguientes tareas ¿quién/quienes son los responsables de realizarlas?

Tarea	Usted	Secretaria	Amigo	Familiar	Empresa externa	Junior	Otro _____
Contestar llamados	32	36	0	0	0	0	0
Agendar reuniones	22	46	0	0	0	0	0
Contestar correos	49	19	0	0	0	0	0
Recepción de correspondencia	34	22	0	12	0	0	0
Atender clientes/ proveedores	56	12	0	0	0	0	0
Pagar cuentas	36	32	0	0	0	0	0
Redactar cartas	10	58	0	0	0	0	0

3. ¿Cual/cuales de las siguientes actividades se ha dificultado/ ha generado problemas en el último período?

	Respuestas total
Contestar llamados	68
Agendar reuniones	68
Contestar correos	54
Recepción de correspondencia	51
Atender a clientes/ proveedores	49
Pagar cuentas	15
Redactar cartas	10
Realizar cotizaciones	38

4.¿Cuál/ cuáles han sido exactamente los problemas? considere su respuesta de la pregunta anterior.

a)No puede enfocarse en su negocio 45,14%

b)Altos gastos contratando trabajadores administrativos 30,54%

c)Desconfianza 24,35%

5.Con respecto a los problemas anteriores, ¿ha buscado alternativas para solucionarlos?

Si 53,43% No 46,57% (no realizar pregunta 6)

6. ¿Cuáles han sido las soluciones que usted ha buscado o encontró para entender mejor estos problemas?

a) Desconocimiento
b) No se donde buscar
c) desconfianza como trabajan las empresas externas

7. En su organización ¿Cuáles son las tareas que demandan más tiempo durante el día? Responda utilizando la escala del 1 al 7, siendo 1 poco tiempo y 7 mucho tiempo

Resultado promedio de las respuestas

Actividades/preferencias	1	2	3	4	5	6	7
Contestar llamados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Agendar reuniones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contestar correos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recepción de correspondencia	<input type="checkbox"/>						
Atender a clientes/ proveedores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pagar cuentas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Redactar cartas	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>				

Realizar cotizaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-----------------------	--------------------------	--------------------------	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

8. Si usted contrata secretaria ¿Cuántas trabajan actualmente en su organización?

Cantidad/ jornada	Jornada completa	Media jornada	Por horas
Sólo 1	24	44	<input type="checkbox"/>
2-3 secretarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 o más secretarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Si usted tiene personal que le realiza sus tareas administrativas ¿Cuánto es el gasto mensual que tiene destinado?

Menos de \$100.000	Entre \$100.001 a \$250.000	Entre \$250.001 a \$400.000	Entre \$ 400.001 a \$600.000	Otro( especifique)
1	26	41	<input type="checkbox"/>	

10. ¿Actualmente cuenta con algún servicio externo?

Si \_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

No 68

11. Conoce las siguientes empresa que prestan servicios administrativos. (Maque las alternativas que estime necesarias)

- i. Regus \_\_\_\_\_
- ii. Chile Office \_\_\_\_\_
- iii. Oficina Total \_\_\_\_\_
- iv. Punto Oficina \_\_\_\_\_
- v. Virtual Pyme \_\_\_\_\_
- vi. Tu Oficina \_\_\_\_\_
- vii. Oficinas IMC \_\_\_\_\_
- viii. Ninguna 100%

12. ¿Ha considerado externalizar las tareas administrativas que realiza actualmente para dar soporte a su actividad profesional?.

Si 29

No 39

13. ¿Cuál de las siguientes tareas externalizaría y cuales no?

Tareas	Contestar llamados	Agendar reuniones	Contestar correos	Recepción de correspondencia	Atender a clientes/ proveedores	Pagar cuentas	Redactar cartas	Realizar cotizaciones	Otras:
Si	53	58	45	63	16	20	57	51	
No	15	10	23	5	52	48	11	17	

14. Si usted ha considerado externalizar ¿Qué factores han influido en su decisión de hacerlo/no hacerlo? Especifique al menos 2

- a) Desconocimiento
- b) Por tiempo

15. Al externalizar sus tareas administrativas ¿Cuáles de las siguientes características ud. identificaría como ventaja?

Disminuir costos	Aumentar productividad	Mejorar imagen	Enfocarse en su negocio	Otra ( especifique)
59	58	23	47	_____

16. Al externalizar sus tareas administrativas ¿Cuáles de las siguientes características UD las identificaría como desventaja?

Vulnerabilidad de confidencialidad de los datos	Perdida de vinculo con sus administrativos	Poca confianza en las empresas externas	Otras (especifique)
55	15	51	□

17. Si una empresa le ofreciera externalizar sus actividades administrativas para dar soporte a su actividad profesional ¿Cuánto estaría dispuesto a invertir mensualmente para dichas actividades? Considere la atención de las secretarías virtuales con horario de oficina, desde las 8:30 AM hasta las 19:00hrs. De Lunes a Viernes. Elija la mejor alternativa que considere.

Precio mensual/ característica	Compartida Part-time	Compartida Full time
Menos \$100.000	52	16
Desde \$100.001 hasta \$500.000	0	0
Mas de \$500.001	0	0

18. Considerando su respuesta anterior, ¿Con qué nivel de certeza lo contrataría?

baja 31%	alta 69%
-------------	-------------

19. ¿Cuál planes ud. contrataría?

PLAN A (Básico)	PLAN B (Silver)	PLAN C (Premium)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección Tributaria</li> <li>• Dirección Comercial</li> <li>• Recepción / Aviso de correspondencia</li> <li>*Recepción de llamadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección comercial</li> <li>• Numero teléfono exclusivo</li> <li>• Contestación telefónica (Saludo Corporativo)</li> <li>• Recepción de mensajes , fax y correspondencia</li> <li>• Recepción y atención de clientes</li> <li>• Respaldo información vía email</li> <li>• Buzón de voz personalizado</li> <li>• Desvío de llamadas a red fijas y celular (cobro adicional)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio de Actividad ante SII</li> <li>• Dirección Tributaria</li> <li>• Dirección Comercial</li> <li>• Recepción de correspondencia</li> <li>• Llamadas ilimitadas nacionales</li> <li>• Atención a clientes</li> <li>• Acceso Internet en las oficinas de Virtual Pyme</li> <li>• Registro de llamadas de clientes</li> <li>• Envío ilimitado de mensajes recibidos por email</li> <li>• Numero de teléfono exclusivo para la empresa</li> <li>• 8 horas mensuales de sala de reunión</li> <li>• Buzón de voz personalizado</li> <li>• Recepción de Fax ilimitado</li> <li>*Agendar reunión</li> </ul>
\$21.000/mensual	\$35.000/mensual	\$45.000/mensual
58%	27%	15%

20. ¿Usted necesita arrendar un lugar físico para trabajar/recibir a sus cliente por horas?

Si 35%

No 65%

21. Si necesita un lugar físico, ¿Cuál/cuales de los siguientes aspectos usted consideraría para decidir un lugar u otro?

Ubicación	Precio por arriendo	Instalaciones	Prestigio	seguridad	Estacionamiento	Arriendo de computadores	Otras: ¿Cuál?
23	1	12	1	10	21	0	_____

22. ¿Cuál sería su disposición a pagar? Considere los servicio por hora e iva incluido.

Entre \$5.000 a \$8.000	Entre \$8.000 a \$10.000	Otro ¿Cuánto?
46	12	

23. ¿Cuál sería su preferencia en cuanto a la modalidad de pago por el servicio administrativos?

Una vez al año	Mensual	Solo al contratar el servicio
10	42	16

24. ¿Que edad Tiene Usted ?

Entre 18 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Entre 46 y 55 años	56 o más años
48	12	8	0	0

25. ¿Cuántas personas trabajan en su organización?

Hasta 3 trabajadores	entre 4 y 8	entre 9 a 15	entre 16 a 25	mas de 25	Otro ¿Cuántas?
57	9	2	0	0	□

26. ¿ En cuál de las siguiente actividades esta relacionada su empresa?

Industria manufacturera	Comercio	Agricultura, Silvicultura y Pesca	Minería	Electricidad , gas y agua	Construcción	Otro. ¿Cuál?
8	54	6	0	0	0	_____

27. En la actualidad. ¿Cuál es el nivel de ventas anuales de su organización?

Menos de 1.000 UF 1	Entre 1.001 a 1500 UF 0	Entre 1501 a 1800 UF 28	Entre 1.801 a 2.000UF 36	Entre 2.001 a 3.000UF 4	Entre 3.001 a 5.000 UF □	Más de 5.001 UF _____
---------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	--------------------------------	-----------------------------

28. De las siguientes alternativas Usted es :

Director y/o Gerente 0	Ejecutivo / Profesional 0	independiente 68	Empresario 0	Personal Administrat ivo 0	Junio 0	Otro. ¿Cuál? _____
------------------------------	---------------------------------	---------------------	-----------------	-------------------------------------	------------	-----------------------

## **ANEXO D: Protocolo de confianza y seguridad**

Nombre Trabajador:

Nº de Empleado:

Fecha:

**En mi capacidad de empleado y en consideración de la relación laboral que mantengo con la organización / empresa....., así como del acceso que se me permite a sus Bases de Información, constato que:**

1. Soy consciente de la importancia de mis responsabilidades en cuanto a no poner en peligro la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información que maneja mi empresa. En concreto he leído, entiendo y me comprometo a cumplir los Procedimientos de Seguridad de los Sistemas de Información que corresponden a mi función en la empresa (descritos en el Documento de Seguridad).
2. Me comprometo a cumplir, asimismo, todas las disposiciones relativas a la política de la empresa en materia de uso y divulgación de información, y a no divulgar la información que reciba a lo largo de mi relación con la empresa, subsistiendo este deber de secreto, aun después de que finalice dicha relación y tanto si esta información es de su propiedad, como si pertenece a un cliente de la misma, o a alguna otra Sociedad que nos proporcione el acceso a dicha información, cualquiera que sea la forma de acceso a tales datos o información y el soporte en el que consten, quedando absolutamente prohibido obtener copias sin previa autorización.
3. Entiendo que el incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones que constan en el presente documento, intencionadamente o por negligencia, podrían implicar en su caso, las sanciones disciplinarias correspondientes por parte de la empresa y la posible reclamación por parte de la misma de los daños económicos causados.

Aceptado en nombre de la empresa

Firma, El empleado/a

**ANEXO E: CONTRATO DE SERVICIOS DE OFFICE ASSISTANCE.**

En, \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_, entre  
\_\_\_\_\_  
domicilio, \_\_\_\_\_, rut, \_\_\_\_\_ en adelante  
la \_\_\_\_\_ servicios de secretarias virtuales  
E.IR.L, rut \_\_\_\_\_ domicilio Providencia 2365, tercer piso, Santiago, Región  
Metropolitana, se ha convenido lo siguiente :

Primero : La \_\_\_\_\_ encomienda a la EMPRESA la prestación de  
servicios virtuales el plan \_\_\_\_\_ , el plan se adjuntara una copia firmada  
tanto por el contratante como la EMPRESA.

Segundo : El presente contrato principiaria el \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_ y se terminará  
el \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_ . Podrá ser renovado automáticamente , previo aviso de la  
EMPRESA a \_\_\_\_\_ con previo aceptación de  
la empresa.

Tercero: El precio de los servicios contratados será de \_\_\_\_\_ mensual  
( \_\_\_\_\_), que se pagaran \_\_\_\_\_.  
Para proceder a su pago, la EMPRESA deberá emitir , a la  
\_\_\_\_\_, la correspondiente factura exenta, por el valor  
correspondiente.

**Firma empresa Contratante**

**Firma Prestador Servicio**

**Office Assistance**

## TABLAS

### Nº 1. Detalle de Inversiones

Año 0	Inversiones( CLP)	Valor sin IVA	IVA	Valor con IVA
	<b>Computadores</b>	105.300	24.700	130.000
	<b>Software</b>	56.700	13.300	70.000
	<b>Creacion Sociedad</b>	121.500	28.500	150.000
	<b>Diseño pagina Web</b>	97.200	22.800	120.000
	<b>Diseño logotipo</b>	105.300	24.700	130.000
	<b>Escritorios</b>	32.400	7.600	40.000
	<b>Sillas</b>	72.900	17.100	90.000
	<b>Promocion</b>	648.000	152.000	800.000
	<b>impresora</b>	105.300	24.700	130.000
	<b>Telefono</b>	20.250	4.750	25.000
	<b>TOTAL</b>	<b>1.364.850</b>	<b>320.150</b>	<b>1.660.000</b>

Año 1	Inversiones( CLP)	Valor sin IVA	IVA	Valor con IVA
	<b>Computadores</b>	1.053.000	247.000	1.300.000
	<b>Software</b>	567.000	133.000	700.000
	<b>Escritorios</b>	324.000	76.000	400.000
	<b>Sillas</b>	729.000	171.000	900.000
	<b>impresora</b>	80.992	18.998	99.990
	<b>Telefonos escritorio</b>	202.500	47.500	250.000
	<b>TOTAL</b>	<b>2.956.492</b>	<b>693.498</b>	<b>3.649.990</b>

Año 2	Inversiones( CLP)	Valor sin IVA	IVA	Valor con IVA
	<b>Computadores</b>	210.600	49.400	260.000
	<b>Software</b>	113.400	26.600	140.000
	<b>Escritorios</b>	64.800	15.200	80.000
	<b>Sillas</b>	145.800	34.200	180.000
	<b>Telefonos escritorio</b>	40.500	9.500	50.000
	<b>TOTAL</b>	<b>575.100</b>	<b>134.900</b>	<b>710.000</b>

Año 4	Inversiones( CLP)	Valor sin IVA	IVA	Valor con IVA
	<b>Computadores</b>	210.600	49.400	260.000
	<b>Software</b>	113.400	26.600	140.000
	<b>Escritorios</b>	64.800	15.200	80.000
	<b>Sillas</b>	145.800	34.200	180.000
	<b>Telefonos escritorio</b>	40.500	9.500	50.000
	<b>TOTAL</b>	<b>575.100</b>	<b>134.900</b>	<b>710.000</b>

**Nº 2 : Costos Operacionales**

	Mensual		Anual									
	Valor sin Iva	IVA	Valor con Iva	Valor sin Iva	Iva	Valor con Iva	0	1	2	3	4	5
<b>Costo Operacionales</b>												
Internet	56.692	13.298	69.990	680.303	159.577	839.880	680.303	680.303	680.303	680.303	680.303	680.303
Teléfono	186.300	43.700	230.000	2.235.600	524.400	2.760.000	2.235.600	2.235.600	2.235.600	2.235.600	2.235.600	2.235.600
Arriendo Oficina	323.807	75.955	399.762	3.885.687	911.457	4.797.144	3.885.687	3.885.687	3.885.687	3.885.687	3.885.687	3.885.687
Materiales	243.000	57.000	300.000	2.916.000	684.000	3.600.000	2.916.000	2.916.000	2.916.000	2.916.000	2.916.000	2.916.000
Gastos comunes + básicos	32.400	7.600	40.000	388.800	91.200	480.000	388.800	388.800	388.800	388.800	388.800	388.800
Patente	13.500	3.167	16.667	162.000	38.000	200.000	162.000	162.000	162.000	162.000	162.000	162.000
Contabilidad	26.984	6.330	33.314	323.807	75.955	399.762	323.807	323.807	323.807	323.807	323.807	323.807
Soprote	36.450	8.550	45.000	437.400	102.600	540.000	437.400	437.400	437.400	437.400	437.400	437.400
Remuneraciones	0	0	0	0	0	0	92.003.300	115.085.400	118.011.300	124.675.850	138.655.150	
<b>TOTAL</b>	<b>919.133</b>	<b>215.599</b>	<b>1.134.732</b>	<b>11.029.597</b>	<b>2.587.189</b>	<b>13.616.786</b>	<b>1.279.414</b>	<b>103.032.897</b>	<b>126.114.997</b>	<b>129.040.897</b>	<b>135.705.447</b>	<b>149.684.747</b>

### Nº 3: Remuneraciones Escenario Realista

<b>Remuneraciones</b>		Mensual
<b>Secretaria</b>	Remuneracion Liquida Mensual	230.000
	Remuneracion Bruta Mensual	287.500
	Vacaciones Proporcionales	11.979
	Seguro de Cesantia	7.763
	Seguro Accidente del trabajo	4.313
	<b>Total costo laboral mensual</b>	<b>311.554</b>
	<b>COSTO DIARIO</b>	<b>10.385</b>
	<b>COSTO SEMANAL</b>	<b>72.696</b>
<b>COSTO HORA DE TRABAJO</b>	<b>1.615</b>	
<b>COSTO JORNADA TRABAJADOR</b>	<b>12.116</b>	
<b>Junior</b>	Remuneracion Liquida Mensual	180.000
	Remuneracion Bruta Mensual	225.000
	Vacaciones Proporcionales	9.375
	Seguro de Cesantia	6.075
	Seguro Accidente del trabajo	3.375
	<b>Total costo laboral mensual</b>	<b>243.825</b>
	<b>COSTO DIARIO</b>	<b>8.128</b>
	<b>COSTO SEMANAL</b>	<b>56.893</b>
<b>COSTO HORA DE TRABAJO</b>	<b>1.264</b>	
<b>COSTO JORNADA TRABAJADOR</b>	<b>9.482</b>	
<b>Vendedores</b>	Remuneracion Liquida Mensual	200000
	Remuneracion Bruta Mensual	250000
	Vacaciones Proporcionales	10.417
	Seguro de Cesantia	6750
	Seguro Accidente del trabajo	3750
	<b>Total costo laboral mensual</b>	<b>270917</b>
	<b>COSTO DIARIO</b>	<b>9031</b>
	<b>COSTO SEMANAL</b>	<b>63214</b>
<b>COSTO HORA DE TRABAJO</b>	<b>1405</b>	
<b>COSTO JORNADA TRABAJADOR</b>	<b>10536</b>	

#### Nº 4.: Detalle de Remuneraciones Escenario Realista

Años	1	2	3	4	5
Numero secretarias / años	10	12	12	13	15
Numero Junior / año	2	4	5	6	6
Numero Vendedores/ año	15	18	18	18	20
Total Remuneracion Costo Mensual	7.666.942	9.590.450	9.834.275	10.389.654	11.554.596
<b>Total Remuneracion Costo Anual</b>	<b>92.003.300</b>	<b>115.085.400</b>	<b>118.011.300</b>	<b>124.675.850</b>	<b>138.655.150</b>

#### Nº 5. Ítems necesario para oficina

	Requerimientos	
	Items	Unidades
Año 0	Computadores	1
	Software	1
	Escritorios	1
	Sillas	1
	Promocion	1
	impresora	1
	telefono	1
Año 1	Computadores	10
	Software	10
	Escritorios	10
	Sillas	10
	impresora	1
	Telefonos escritor	10
Año 2	Computadores	2
	Software	2
	Escritorios	2
	Sillas	2
	Telefonos escritor	2
Año 4	Computadores	2
	Software	2
	Escritorios	2
	Sillas	2
	Telefonos escritor	2

