



**Junior
Achievement
Costa Rica**

Miembro de JA Worldwide

35

Years of
Empowering
Lives

YO EMPRENDO
JUNIOR ACHIEVEMENT COSTA RICA

**CUADERNO
DE TRABAJO**



**SERVICIO COMUNAL
ESTUDIANTIL**



**MINISTERIO DE
EDUCACIÓN PÚBLICA**

**DIRECCIÓN DE
VIDA ESTUDIANTIL**

©Junior Achievement Costa Rica, 2024



Es importante que sepas lo siguiente:

Este documento lo puedes imprimir para completar cada actividad asignada. Recuerda guiarte con cada sesión, ahí tendrás las herramientas y los recursos necesarios para completar cada actividad.

También, podrás completar cada actividad de manera digital. Te recomendamos utilizar **Adobe Acrobat**, es una herramienta gratuita donde puedes visualizar y modificar documentos en formato PDF.

Cuando descargues el lector PDF en tu dispositivo electrónico, encontrarás una barra similar a la siguiente:



1. En la barra de herramientas debes seleccionar la caja de texto.
2. La opción que mejor te servirá para completar cada actividad es “Escribir texto”.
3. Cuando seleccionas “Escribir texto”, das click en cada actividad donde desees completar el ejercicio.

Actividad #1

Defina la idea de negocio.

Un asistente virtual especializado en atención al cliente puede ofrecer una amplia gama de servicios, que se pueden adaptar a las necesidades específicas de cada empresa.

Recuerda: La idea puede tratarse sobre un producto o servicio.

Actividad #2

Determine la misión y visión de su emprendimiento.

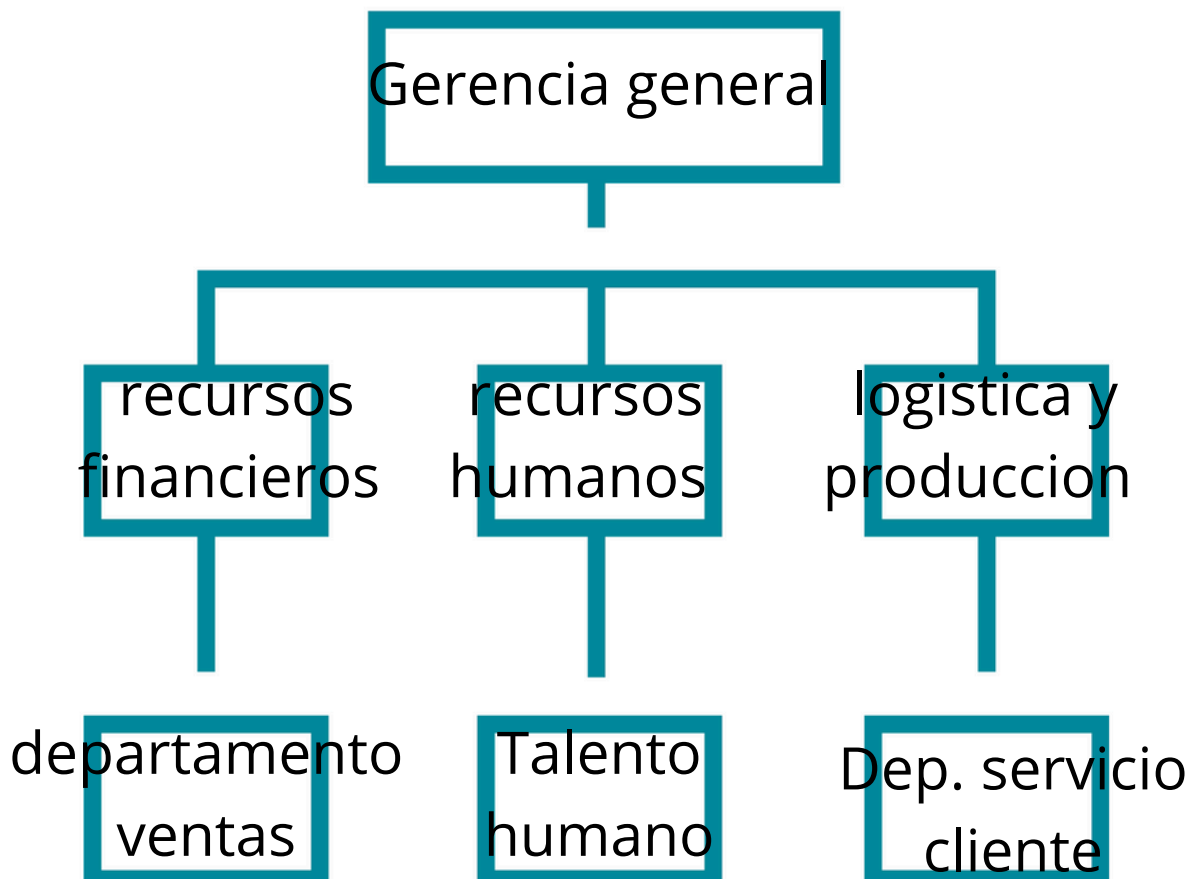
Misión:

Brindar un servicio de atención al cliente excepcional a las empresas, utilizando nuestras habilidades, experiencia y tecnología para superar las expectativas de sus clientes y contribuir al éxito de su negocio.

Visión:

Ser la empresa líder de asistentes virtuales especializados en atención al cliente, reconocida por nuestra calidad, innovación y compromiso con la satisfacción de nuestros clientes y el crecimiento de nuestros socios comerciales.

Establezca su estructura organizacional. En cada recuadro, coloque la gerencia o puesto que crea necesario para su tipo de negocio.



Actividad #3

Defina cómo su emprendimiento va a cumplir con los tres pilares de desarrollo sostenible empresarial (social, ambiental y económico).

Sostenibilidad social:

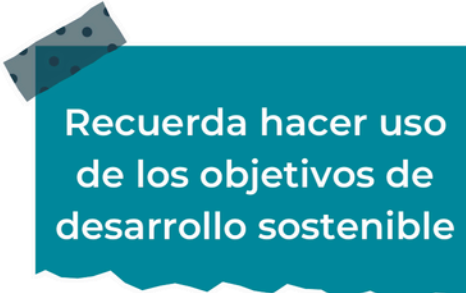
El negocio puede crear empleos y oportunidades de capacitación para personas en la comunidad local, especialmente para aquellos que pueden tener dificultades para encontrar un empleo tradicional.

Sostenibilidad ambiental:

El negocio puede reducir su huella de carbono al permitir que los empleados trabajen de forma remota y al utilizar tecnologías ecológicas.

Sostenibilidad económica:

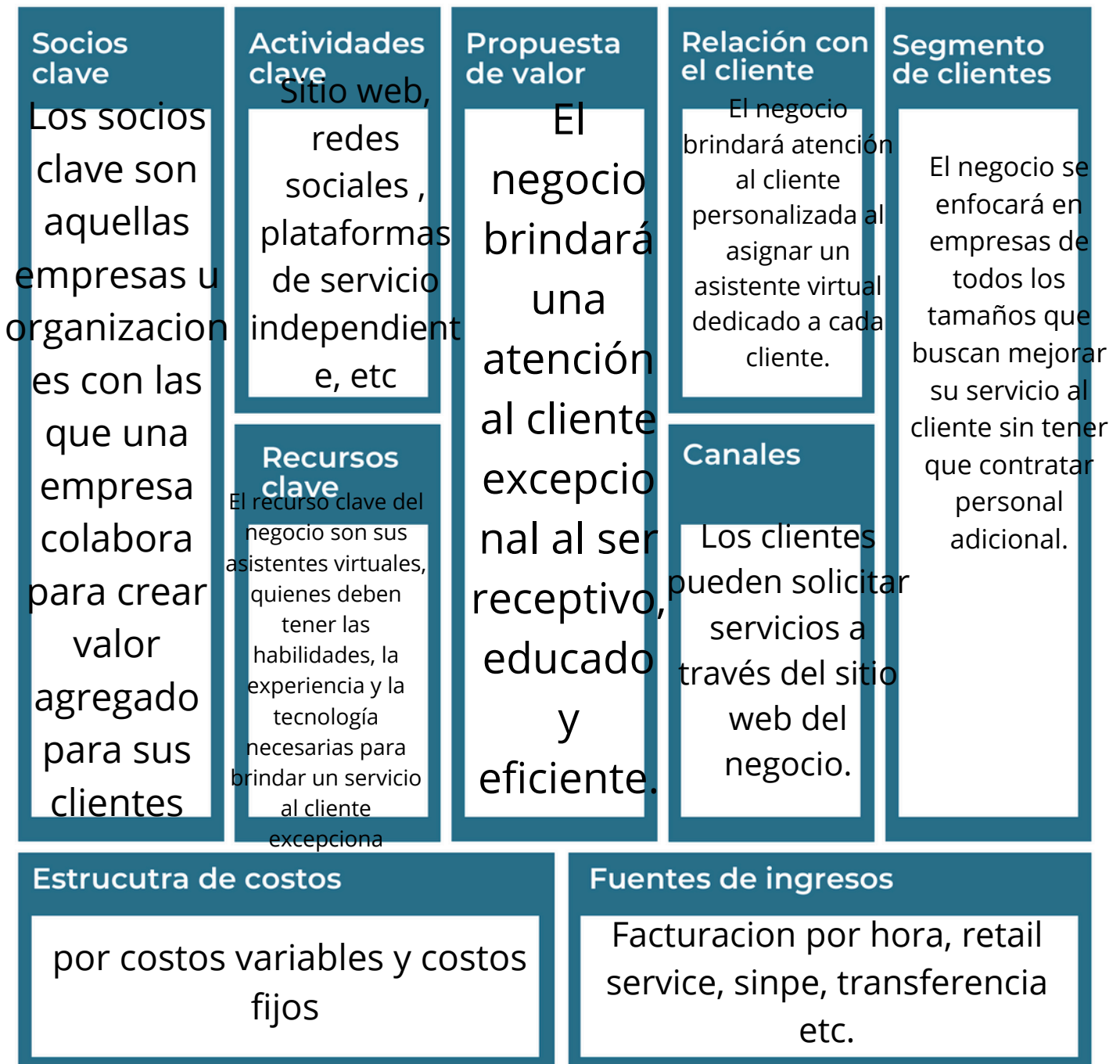
El negocio puede ser financieramente viable si se administra de manera eficaz y se generan suficientes ingresos para cubrir los costos.



Recuerda hacer uso
de los objetivos de
desarrollo sostenible

Actividad #4

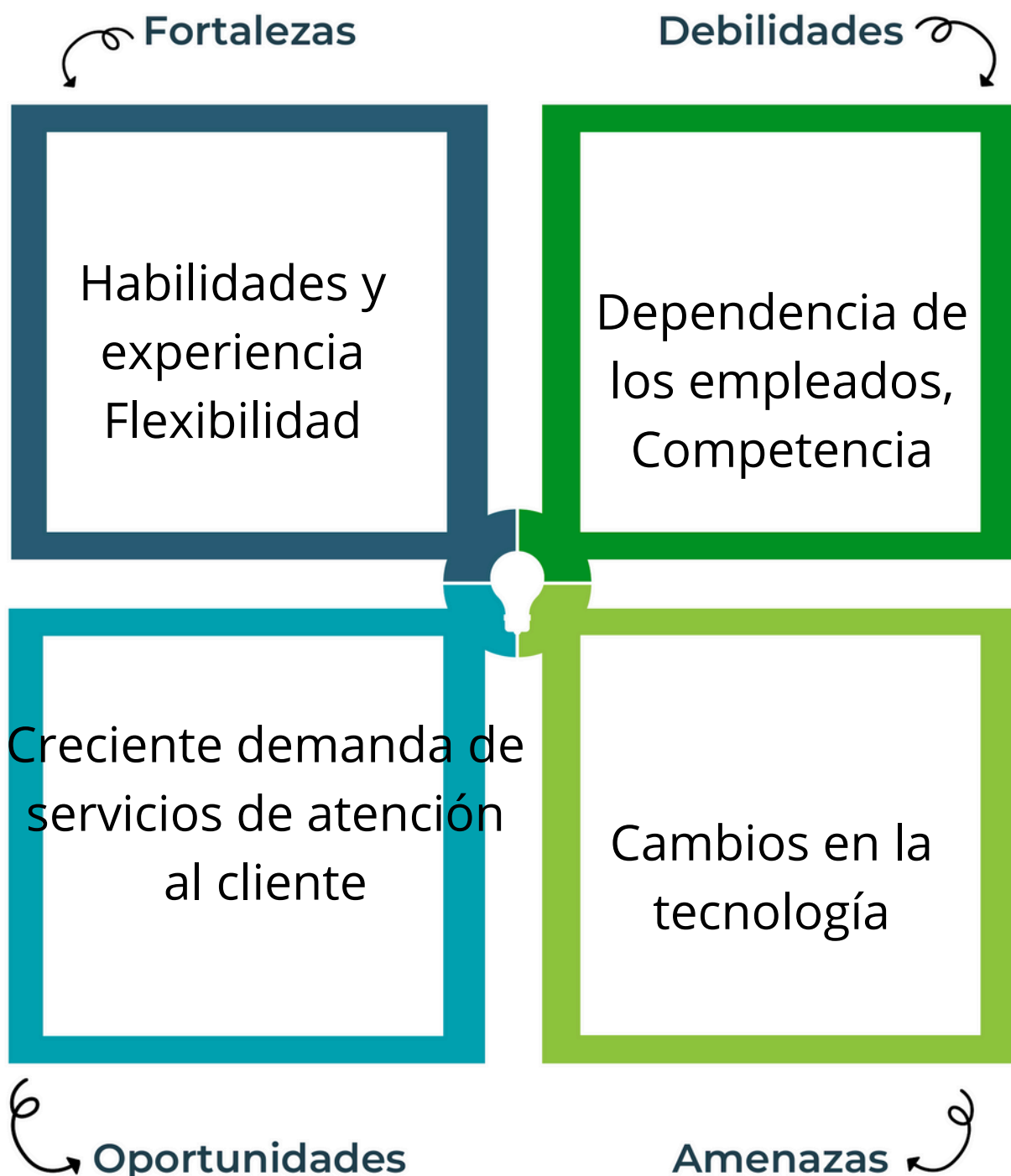
Complete el Modelo de Negocios Canvas.



Recuerda: En la presentación "Modelo de negocio" puedes encontrar la información necesaria para completar esta actividad.

Actividad #5

Complete la siguiente matriz FODA:



Recuerda: En la presentación "Qué me diferencia" puedes encontrar la información necesaria para completar esta actividad.

Actividad #6

Elabore un logo, slogan y diseñe su marca empresarial.

El logo de mi
primer
emprendimiento



Slogan



El servicio que necesita tu
empresa

Colores
principales de mi
marca
empresarial



Gris, blanco, negro

Puedes dibujar el
logo o hacerlo de
forma digital.

Actividad #7

Establezca sus costos fijos, costos variables y con ello el precio de su producto o servicio. Debe colocar el valor monetario de cada costo (fijo y variable).

Mis costos fijos

- Alquiler de oficina
- Facturas de servicios públicos
- Seguros
- Impuestos
-

Mis costos variables

- Salarios de los asistentes virtuales
- Comisiones de plataformas de servicios independientes
- Costos de software y herramientas
- Gastos de marketing y publicidad
-

El precio de venta de mi producto / servicio es de:



30 000 por hora

Recuerde que los costos variables son unitarios.

Actividad #8

Determine el punto de equilibrio de su emprendimiento.

Te recordamos la fórmula del punto de equilibrio en unidades y monetario (colones):

$$\text{Punto de equilibrio en unidades} = \frac{\text{Costos fijos totales}}{(\text{Precio de venta} - \text{costo variable total})}$$

$$\text{Punto de equilibrio monetario} = \text{Precio de venta} \times \text{punto de equilibrio en unidades}$$

Realiza el cálculo:

Punto de equilibrio en unidades →

Punto de equilibrio monetario →



Recuerda: El punto de equilibrio te ayuda a conocer cuántas unidades o servicios debés vender para que podás recuperar tu inversión.

Actividad #9

Determine cuáles son los pasivos y activos de su negocio. Solamente, debes mencionar cuáles serían los activos y pasivos, no es necesario poner el valor monetario de los mismos.

Activos

-
- Efectivo y
- equivalentes
- de efectivo
- Cuentas por
- cobrar
- Inventario
- Activos
- prepagos

Pasivos

-
- Cuentas por
- pagar
- Préstamos a
- corto plazo
- Acumulacione
- s
- Impuestos por
- pagar



Ejemplos de activos: Terrenos, equipo de oficina, cuentas por cobrar, vehículos y patentes.



Ejemplos de pasivos: Deudas a corto y largo plazo, salarios, inventario y cuentas por pagar.

Actividad #10

Investigue cuántos productos o servicios existen en el mercado iguales al que mi emprendimiento ofrece.

La automatización de tareas mediante asistentes virtuales podría generar desempleo, especialmente en aquellos trabajos relacionados con la atención al cliente. Esto podría exacerbar las brechas sociales y la falta de oportunidades laborales.

La competencia fomenta la actividad empresarial y la eficiencia, da al consumidor más donde elegir y contribuye a bajar los precios y mejorar la calidad.

Actividad #11

Determine cuál es la importancia de cumplir con las obligaciones tributarias y cómo se debe liquidar una empresa.

Importancia de las obligaciones tributarias:

Las obligaciones tributarias son de vital importancia para el funcionamiento de un país, tanto en el ámbito económico como social

¿Cómo se liquida una empresa?

La liquidación de una empresa es un proceso complejo que implica una serie de pasos legales, administrativos y contables para poner fin a las actividades de la misma y distribuir sus activos entre los acreedores y socios.

Guía para planear Yo Emprendo

¿Cuál es el tema que nos interesa?
(Problema y descripción)

el servicio al cliente

¿Por qué es importante este tema?
(Justificación)

porque en muchas ocasiones la gente atiende de mala manera y hay que solucionarlo

¿Para quiénes lo vamos a hacer?
(Público meta)

todo aquel que se pueda considerar un cliente

¿Para qué es la actividad?
(Objetivo)

Para solucionar el mal funcionamiento del servicio al cliente que tienen las empresas

¿Qué vamos a hacer?
(Actividades)

Vos a hacer una empresa que de soporte al cliente, siendo contratado por empresas

¿Qué queremos lograr?
(Metas y Resultados)

Que la satisfacción al cliente sea inolvidable, garantizando que vuelvan a usar el producto/servicio

¿Qué necesitamos?
(Recursos y materiales)

Solamente ocupamos una computadora con micrófono para la atención telefonica

¿Cuándo lo vamos a hacer?
(Cronograma)

en los fines de semana, que es cuando hay mayor cantidad de clientes

¿Quién lo hace?
(Responsables)

La gente que tiene conocimiento en cómo brindar un servicio al cliente eficiente

