

Domingo 11 de junio de 2006

Publicado en la ed. impresa: Empleos

Noticias | Edición impresa | Empleos | Nota

Tecnología

A la distancia, asistentes virtuales

Secretarías que no ocupan una oficina. Pueden trabajar desde la casa, y hasta en otro país

La figura de la asistente virtual nace una década atrás en los Estados Unidos como respuesta a las nuevas exigencias laborales y con el doble objetivo de permitir que más mujeres trabajen desde su casa, manejando sus propios horarios y honorarios, además de abrir un abanico tecnológico de posibilidades para profesionales y empresas que buscan delegar tareas sin tener que contratar personal a su cargo.

Las asistentes virtuales o VA (siglas que las identifican internacionalmente) son una generación de entrepreneurs certificadas para desempeñarse en la actividad de asistencia a distancia, "Las VA trabajan de manera independiente, llevan adelante su propio negocio on line, y proveen asistencia a clientes de todas partes del mundo, además de capacitarse y actualizarse constantemente", explica Bárbara Langer, asistente virtual y directora de Asistencia Virtual.com (www.asistencia-virtual.com).

Un estudio sobre el tema realizado en 2004 por Brenner Information Group, empresa dedicada a la investigación y armado de reportes y libros relacionados con Pricing, y The Alliance for Virtual Business, revela que esta tendencia ya es popular en países como Australia, Canadá, Francia, la India, Nueva Zelanda, Escocia, el Reino Unido y la Argentina.

En la actualidad, se cuentan cerca de 20 mil asistentes virtuales certificadas en todo el mundo -mujeres en un 98,2%, según el estudio antes mencionado- y al parecer, la cifra va en ascenso. En nuestro país, la asistencia virtual comenzó a crecer en estos últimos años. En 2001, la empresa de Capacitación para Secretarías Bureau Red Argentina (www.bureaured.com.ar), lanzó un programa que ya certificó las capacidades en este sentido de más de 30 mujeres.

Además de Bureau Red son varias las empresas locales que brindan este servicio y también hay gran número de mujeres que, gracias a la experiencia adquirida de forma presencial, ofrecen asistencia a distancia por cuenta propia. La gama de compañías o personas que pueden necesitar una asistente virtual es amplia. "En muchos casos se trata de empresas del exterior que quieren abrir un nicho de mercado en la Argentina o de profesionales que requieren una asistente mientras ellos viajan en busca de clientes", dice Marcela Frugoni, directora de Bureau Red Argentina y pionera de la asistencia virtual en nuestro país. Así también pymes, empresas o negocios que operan a través de Internet y profesionales independientes aseguran encontrar en esta modalidad una salida práctica y rentable para sus emprendimientos.

Modus operandi

El primer paso cuando se solicitan los servicios de una VA, es firmar un acuerdo de mutua confidencialidad para proteger los datos del cliente. Luego, se confecciona un contrato de servicios donde se estipulan tareas que se realizarán, su duración y las responsabilidades de las partes.

Para Langer, "también es importante hacer una cuidadosa definición del trabajo por realizar y de las necesidades que implica. El diálogo es fundamental para optimizar el cumplimiento de los objetivos asignados.

"La mayoría de las asistentes virtuales posee una certificación, además de contar con una capacitación especialmente enfocada en este ámbito. En otros casos, la certificación se basa en un examen de sus aptitudes. Por eso, las VA suelen tener años de experiencia en las áreas en las que luego se desarrollan virtualmente. Muchas de ellas abandonaron puestos corporativos para proveer servicios de manera independiente, tanto administrativos como de diseño gráfico, marketing, redacción, traducciones o consultoría, entre otros", explica Langer.

Además se les pide que posean nociones de atención al cliente, conocimientos de



Trabajar en casa, una modalidad en ascenso



Se comunican en todo momento a través del chat y del e-mail
Foto: Andrea Knight

Links relacionados

- > www.asistencia-virtual.com
- > www.bureaured.com.ar

gestión y e-marketing, así como un amplio manejo de las herramientas informáticas. En el caso de Bureau Red, las futuras VA se manejan con un código de ética propio que, según Frugoni, constituye la principal fuente de confianza de los clientes. "Cuando existen ciertos valores prefijados y capacitación permanente, las empresas tanto locales como extranjeras se sienten muy tranquilas a la hora de contratar una asistente."

Las ventajas

A diferencia de una secretaria "real" y full time, las asistentes en línea generalmente cotizan sus servicios por hora o por proyecto; y éste es uno de los principales beneficios citados por los usuarios de la modalidad virtual: la posibilidad de contratar ayuda puntual sólo cuando se la necesita.

Por otro lado, las VA trabajan desde sus propias casas u oficinas, y se comunican con sus "jefes" a través del e-mail, el chat, la videoconferencia o el teléfono, lo que también genera ahorro en términos de espacio e insumos. "Para las empresas del exterior que quieren posicionarse en nuestro país es mucho menos costoso contratar una asistente virtual que abrir una oficina aquí -afirma Frugoni-. De la misma manera, alguien que viaja constantemente puede ser acompañado en forma virtual a cualquier lugar del mundo sin que la VA se mueva de su escritorio."

Darío Ortiz, presidente de la compañía Hispanic Real Estate & Financial Group en Estados Unidos, asegura que la clave para que la incorporación de una asistente virtual resulte positiva es trabajar con personas honestas, transparentes y capaces. "Nuestra empresa incorporó el sistema de VA en 2005 y, gracias a eso, logró una significativa expansión en Internet, además de un ahorro increíblemente grande en todo nivel." Para Ortiz también es importante "que la asistente tenga un profundo conocimiento del tema que va a manejar, sin olvidar la calidez y el sentido humano".

Y concluye: "Teniendo en cuenta que las empresas argentinas salen a vender sus productos en el exterior y las compañías internacionales desean instalarse en nuestro país, la figura de la asistente on line tiene cada vez más peso en el mercado laboral".

Luciana F. Southwell

Actividades virtuales

Estos son los servicios más realizados por las VA, según la encuesta realizada en 2004 por The Alliance for Virtual Business y the Brenner Information Group.

Soporte administrativo (88,8%)

Asistencia virtual en general (86,4%)

Procesador de textos (83,4%)

Servicios de secretariado (80,5%)

Tipeo (79,9%)

Búsqueda en Internet (76,9%)

Data entry (75,1%)

Mantenimiento de base de datos (72,2%)

Manejo de hojas de cálculo (72,2%)

Diseño gráfico (71,0%)