



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Call center como modelo de emprendimiento  
social, Lima, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Dionicio Martinez, Maria Isabel ([orcid.org/0000-0002-9744-1528](https://orcid.org/0000-0002-9744-1528))

**ASESOR:**

Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano ([orcid.org/0000-0003-4627-6339](https://orcid.org/0000-0003-4627-6339))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Me gustaría dedicar esta tesis a mi familia. Para mis padres Eliza y Gustavo, quienes son mi soporte, en las buenas y malas, Permitiendo afrontar cada obstáculo que me depara la vida, enseñándome que no hay derrota sin antes no haber luchado, Gracias a su esfuerzo económico he podido completar mis estudios, el cual disfrutare con ellos mis triunfos. En segundo lugar, A mis hermanas Rosa y Kiara, quienes me han impulsado a concluir mi carrera profesional para que sigan mi ejemplo y Tercero a Jair, con quien inicie una relación conjuntamente con mi carrera pese a las adversidades siempre alentándome a culminar mi carrera profesional.

### **Agradecimiento**

Gracias a Dios por permitirme contemplar la decisión realizada y las fuerzas para culminar en este periodo como estudiante. Me ha sido difícil el camino, pero no imposible, gracias al doctor Lino encargado de generar conocimientos para completar el proyecto tan ansiado.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2 Categoría, Subcategoría y matriz de subcategorización.....	10
3.3 Escenario de Estudio.....	11
3.4. Participantes.....	11
3.5 Técnica e instrumento de Recolección de Datos.....	11
3.6 Procedimientos.....	12
3.7. Rigor Científico.....	13
3.8. Método de Análisis de Información.....	13
3.9. Aspectos Éticos.....	13
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	15
V. CONCLUSIONES.....	20
VI. RECOMENDACIONES.....	21
REFERENCIAS.....	22
Anexos.....	25

## Resumen

El informe de investigación tiene como objetivo general Determinar los factores que consideran al Call Center como modelo de Emprendimiento Social, Lima,202, esta investigación utilizó para su análisis el enfoque cualitativo de estudio de caso, empleando el método inductivo de nivel descriptivo, la técnica empleada para recolección de información fue la entrevista y los instrumentos fueron la guía de preguntas para conocer la problemática que se ha desarrollado, pudiendo obtener resultados el cual hemos detectado que los trabajadores en su mayoría no tienen mentalizados pensamiento de emprendedor, no se creen capaz de contribuir al país y ámbito empresarial, también se ha podido observar que pese a la negativa que presentan mucho de ellos presentan la capacidad singular de poder entablar un emprendimiento si así se lo proponen, con los pocos recursos que presentan de mentalizarse una propuesta que será factible en el mercado, debido a que la capacidad de comunicación y forma de expresarse con altamente capacitadas, puesto a su día a día es atender llamadas entablado comunicación con todo tipo de personas que han permitido desarrollar una extraordinaria comunicación y palabras técnicas. Gracias a la entrevista planteada hemos mejorado hemisferio derecho de su cerebro, permitiendo conocer sus habilidades desconocidas.

**Palabras clave:** Extraordinaria, emprendedor, hemisferio

## **Abstract**

The general objective of the research report is to determine the factors that consider the Call Center as a model of Social Entrepreneurship, Lima, 2022, this research used for its analysis the qualitative approach of case study, using the inductive method of descriptive level, the technique used to collect information was the interview and the instruments were the guide of questions to know the problem that has been developed, being able to obtain results which we have detected that the workers in their majority do not have the mentality of entrepreneurial thinking, they do not believe they are capable of contribute to the country and business environment, it has also been observed that despite the refusal presented by many of them, they have the unique ability to be able to start an enterprise if they so propose, with the few resources they present to mentalize a proposal that will be feasible in the market, because the ability to communicate and form of expression Being highly trained, put to your day to day is to answer calls establishing communication with all kinds of people who have allowed you to develop extraordinary communication and technical words. Thanks to the proposed interview, we have improved the right hemisphere of his brain, allowing us to discover his unknown abilities.

Keywords: Extraordinary, entrepreneur, hemisphe

## I. INTRODUCCIÓN

Es importante precisar que muchas de las empresas a lo largo de la vida empresarial surgen con la necesidad de posicionarse en el mercado, pero para lograrlo deberán de realizar lineamientos que involucren una mejora continua, destacando varios aspectos, por lo que toma como modelo los Call center, donde destacaremos su gran impacto. Podemos conocer que a nivel latinoamericano existen muchos emprendimientos sociales, que buscan ser dueños del liderazgo. Según Zúñiga (2013) podemos mencionar de igual forma que el emprendimiento social tuvo como base clave el emprendimiento sistemático, mediante herramientas que buscan establecer proyectos y negociaciones con el fin de ofrecer mayor empleo y oportunidades de ingresos sostenibles. Por ello, se determina una charla minuciosa para los temas que son cruciales.

Según lo mencionado se conocen las tres áreas estratégicas: el capital social, que incluye el desarrollo de capacidades con el objetivo principal de crear los cambios para su transición de personas pasivas a activas; Obras de infraestructura social, con ello se revisara para que se mantenga el acceso a los servicios básicos y el sistema de proyectos productivos sostenibles. Se ha vuelto por ello una realidad problemática que muchas de las empresas no cuenten con trabajadores con mentalidad de emprendedor y que estas mismas empresas no busquen convertir un ejemplo de emprendimiento social.

Para Shane Wiffenkataraman, (2000). Nos menciona que el emprendimiento está asociado a la investigación de oportunidades sostenibles. Se conoce que posteriores autores utilizan el término oportunidad, a lo igual que Casson (1982) quien menciona que "Las oportunidades de negocios que se presentan son aquellas que permiten comprar nuevos bienes, servicios, materias primas y aquellos modelos organizacionales existentes, el cual son vendidas al precio mayor para sus clientes. Por lo que el emprendimiento social no solo radica en las empresas sino de manera individual en la vida diaria y de forma profesional, mucho de los autores mencionados toman en cuenta las teorías existentes que se llevan a cabo, para desarrollarlas con precisión, muchos de ella utilizar el término en la persona dominándolos emprendedores que serán parte del cambio social y modelo de existencia sistemática.

Se determina el porcentaje de impacto con respecto al emprendimiento social en el Perú el cual podemos verificar que existen 3 clasificaciones, siendo el primero las empresas con un emprendimiento propio que lideran con un 55%, seguido a ello tenemos los que trabajan para una empresa con un 32 % y tercero con 8 % los socios.

Se tomo en cuenta los Call Center para ser parte de las investigaciones, el cual se han sometido al estudio de investigación 4 de ellas que se encuentran focalizadas en Lima que es nuestro lugar de estudio. Muchas de estas empresas no son ajenas a esta problemática, muchos de ellos son empresas ya reconocidas se puede verificar que no todos los meses son considerados números 1, como modelo de emprendimiento social, A raíz de lo que se ha podido determinar y observar en estas empresas se ha decidido investigar el problema general: ¿Qué factores consideran los Call center como modelo de Emprendimiento Social, Lima 2022?, de igual forma el problema específico fue: ¿Qué aspectos mejorar para los Call Center como modelo de emprendimiento social, Lima 2022?.

La presente tesis tiene como justificación centrada en los Call Center, el cual se tomado como muestra 4 empresas de este sector, habiendo conocido un poco más el sistema de trabajo que estos establecen, seguido a la mejorar continuas que deben de emplear, enfocándose a contar con emprendedor y estableciéndose como empresa de emprendimiento social, en términos generales, tras las muestras obtenidas por cada una de las empresas, se ha distinguido muchos errores que cometen los miembros de la organizaciones, muchas de las veces dimensionarse a la desconocido es un reto que pocos pueden mantener estableces e impedir disolverse con el tiempo, Por que elegir los Call Center Lima 2022, por la amplia trayectoria que muchas de estas empresas sostienen, puesto a que su condiciones es requerir gente eficiencia que sume a la empresa, impactando las habilidad que el personal posee para establecer un lazo estrecho con el consumidor final, No obstante estas habilidades son desarrolladas con el proceso en el que llevan desarrollándose en esta empresa que finalmente podrán implementarlo a futuro en sus propios emprendimientos o para su jefe directo cuando decidan emprender.

El reto que asumirán los Call Center seleccionados para el estudio de maneral global, permitirá conocer que procesos, funciones y estrategias, se debe de seguir si se desea impactar en el aspecto para que sean consideradas como



modelo de emprendimiento Social, que muchas de las empresas buscaran imitarlas para ser parte de estas categorías.

Por esta razón el estudio seleccionado tiene como objetivo general: Determinar los factores que consideran al Call Center como modelo de Emprendimiento Social, Lima, 2022. de igual forma los objetivos específicos fueron: Determinar los factores que consideran al Call Center como modelo de Emprendimiento Social según su tecnología, Lima,2022, Determinar los factores que consideran al Call Center como modelo de Emprendimiento Social según su financiamiento, Lima,2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Mediante el autor Deguen (2016) nos menciona que se desarrolló varios análisis para llegar a un consenso, donde recalca que los valores cognitivos impactan la percusión en los empleadores, de igual forma recalca que en país de Brasil hay emprendedores con bajo grado de intelectualidad , puesto a que muchos de ellos generan conocimiento por la facilidad que tienen de ser familiares de grandes empresas, el cual son capaces de acceder a información precisa que son recabadas por autores importantes y denotados. Por lo que enfatizara en 3 puntos importantes, como la movilidad social, el desarrollo del conocimiento y de la innovación, que serán desarrollados y validados por las empresas nacionales e internacionales.

Mediante Murillo (2016) lo mencionado podremos validar que, si sigue un lineamiento preciso y conciso de las estrategias, para obtener fondos capitalistas, por lo que, si las empresas establecen los 3 pilares recomendados, se verificar como empresa innovadora, debido a que las organizaciones multinacionales lo usan. Desde un modelo multidimensional de Las propuestas de investigación se llevan a cabo utilizando diferentes enfoques propuestos por diferentes autores u organizaciones sobre métodos de planificación y gestión estratégica, estándares de responsabilidad social empresarial (RSE), teoría del desarrollo e innovación social. Los términos de referencia y el denominador común analizados para construir el modelo se basan en la teoría de las partes interesadas o grupos de interés. Esto se debe a que, en las empresas sociales, la naturaleza y estructura de gobierno (democrático, participativo, pluralista), debe primar este plan de gestión (Curto, 2012a). En esfuerzos urgentes para resolver problemas sociales, estos empresarios se esfuerzan más en 'hacer' que en 'planificar', que tienen el potencial de anular y hacer lo mismo con eficacia. La planificación estratégica en muchas organizaciones sociales se limita a definir un conjunto estático de conceptos (misión, visión, principios y valores), sin una estrategia o herramientas claras que los sostenga en el tiempo, como se ve comúnmente.

Los autores Weerawardena y Sullivan (2006), la planificación no debe verse como un proceso cíclico y dinámico sujeto a una gestión, evaluación y mejora continuas. El emprendimiento social. engloba, por tanto, variables como la

sostenibilidad, la dinámica ambiental, la gestión de riesgos o la capacidad de encontrar y aprovechar oportunidades para garantizar la sostenibilidad organizativa y la continuidad del negocio. Cumplir con la misión social de la organización. Por lo que, el emprendimiento social debe alcanzar objetivos sociales a largo plazo, aumentando las ganancias derivadas de sus actividades. El estado óptimo de una empresa social depende de su capacidad para maximizar el desempeño social y, al mismo tiempo, garantizar un nivel mínimo de sostenibilidad económica para respaldar sus operaciones. Por lo tanto, el mayor desafío en la gestión de estas organizaciones es lograr el equilibrio y la coordinación adecuados entre los dos objetivos más relevantes. Impacto Social y Sostenibilidad Financiera.

Los autores. Roper y Cheney (2005) nos informan que el emprendimiento social, permite seguir en masa a las organizaciones ya posicionadas, puesto a que ejerce un mayor manejo y grado de responsabilidad social, por lo que se compara mucho las ideas, tales como el significado de emprendimiento social, como el significado de sostenibilidad. Al igual que el emprendimiento social, la sostenibilidad puede beneficiar a los sectores sociales y ambientales o económicos. El modelo de sostenibilidad es menos privilegiado y se asemeja al modelo de emprendimiento social, que busca recompensas financieras directas o indirectas. La sostenibilidad, por el contrario, apoya fuertemente el desarrollo social y ambiental en lugar del desarrollo económico, manteniendo los valores sociales de una empresa social que se basa verdaderamente en la sociedad civil.

Mediante (Murillo, 2020) por otro lado, las culturas organizacionales de estas empresas, caracterizadas por valores de solidaridad y altruismo, muchas veces generan resistencia a las actividades de control. Los gerentes suelen creer erróneamente que el compromiso social de los empleados dentro de su organización asegura que siempre desempeñarán sus funciones con eficacia y eficiencia y que los procesos de verificación y supervisión son innecesarios.

De acuerdo con Hernández, Montoya (2017), la investigación basada en propósito enfatizar la contribución de la intención como único predictor del comportamiento planificado proporciona un marco coherente y sólido para comprender las operaciones comerciales. Se puede decir que la economía es el estudio del comportamiento de los individuos en el proceso de toma de decisiones (Mankiw, 2002) como agentes económicos, las personas siempre eligen un área, y

las acciones y elecciones que se hacen en las organizaciones y la sociedad están influenciadas por leyes, normas y reglamentos (instituciones), que finalmente afectan la economía y desarrollo humano de una nación.

El perfil de competencias de los estudiantes que acceden a este tipo de programas puede tener un impacto crítico en el éxito del desarrollo de una posición emprendedora (Fayolle y Gailly, 2015) y en el conocimiento que permita planificar la formación. Crear mejor (Keinanen y Kairisto Mertanen, 2019). Cada estudiante demuestra habilidades sobresalientes en liderazgo, manejo de conflictos, comunicación, resolución de problemas y toma de decisiones, así como conocimientos previos, disciplina y experiencia previa (Lans et al., 2013; Popov et al., 2012) o la dinámica de un perfil emprendedor (Suárez-Ortega et al., 2020).

Chalmers (2013) presenta, en su texto de revisión, producciones académicas que tratan sobre la innovación social. El autor explica que este tipo de innovaciones se centra en el desarrollo de valor social y cultural del sistema social en el que se insertan. Así. El autor explica que los estudios que tratan este tema generan oportunidades para hacer innovaciones que pueden resolver varios problemas sociales, además de la posibilidad de proponer modelos de negocio rentables a través del cambio y la transformación en todo el Sistema social. Para el Global Entrepreneurship Monitor (GEM, 2016). El emprendimiento social se define como cualquier tipo de actividad, organización o iniciativa que tenga un propósito, ambiental o social particular” (p. 61). Según este informe, en 2016, Colombia y Chile ocuparon el primer lugar en la generación de emprendedores sociales en América Latina y el Caribe.

Según el autor Roldan (2017) para enfoques socialmente innovadores para desarrollar acciones que permitan satisfacer las necesidades colectivas y ofrecer elecciones confiables para mejorar las condiciones sociales actuales, sobre factores clave para promover la innovación social en empresas privadas.

Roldán (2017) mediante el concepto y significado de innovación social, determinamos que son hechos, que se obtienen como resultado, el poder satisfacer las necesidades del consumidor, de igual forma, buscando opciones factibles que permitan obtener mejora, en el proyecto desarrollado, en base ello relacionaremos los puntos importantes para garantizar la novedad social de las organizaciones privadas. De esta manera, se construyen sus propios ecosistemas sociales, con

comunidades unidas en torno a objetivos sociales específicos, como diseñar y construir soluciones efectivas frente a necesidades sociales que el gobierno ha descubierto y aún no ha tomado en cuenta. Así, notamos un salto cualitativo que ha ido más allá de los campos de la comunicación y la tecnología pura, para acercarse al campo social y participativo. (Sagardo en Pérez, 2019).

Otra razón para investigar obras sociales, debe hacerse con la ausencia de organización y supervisión de este tipo de proyecto en México, y la investigación débil, disponible en este sentido y la ausencia de este problema, una vez más una estructura en el campo del conocimiento, oportunidades que se han creado en este interés. Por su parte, el gobierno definió a los empresarios sociales como uno de los ejes de trabajo, en este caso, realicé un estudio en el que decidió que algunos aspectos se consideraban que se fortalecían como: fortalecer el capital humano, promover la cultura de los negocios sociales, aumentar la innovación social, midiendo los efectos sociales de estos proyectos; También es importante determinar que a menudo, las instituciones educativas proporcionan programas de educación corporativa y, a menudo, complementan a los estudiantes con un espíritu de negocios sociales.

Mediante la innovación de ideas, productos o procesos, lo que no significa que están necesariamente involucrados en la creación o gestión de la empresa; El empresario invierte en capital comercial o capital extranjero y lo dirige a la obtención de beneficios, esta situación se entiende, aunque es norma la necesidad de convergencia de ambos (empresario y empresario) en una misma persona. Dado que los empresarios que también crean valor social con sus empresas pueden desempeñar un papel vital en el alivio de los problemas sociales, la protección del medio ambiente y progreso de la riqueza y la cohesión social de sus sociedades, surgen preguntas sobre los impulsores de la creación de valor social. Investigaciones recientes identifican características tanto individuales (p. ej., género, educación, ingresos) como contextuales (p. ej., riqueza, cultura, instituciones)

Rodríguez (2009) acuñó el término “emprendedor” y definió al emprendedor como “una persona con excelente razón que opera en una sociedad empresarial donde la competencia y la incertidumbre hacen que sea susceptible de ser juzgado. Rodríguez, 2009. Como individuo que asume riesgos, como buen trabajador; Como

hombre inteligente, o como innovador, la diversidad de tendencias se refleja en este momento actual, cuando no hay un tipo de negocio puro a la vista. El emprendimiento social ha sido conceptualizado por muchos investigadores. Sin embargo, los autores expresan significados desde diferentes puntos de vista y es difícil llegar a un consenso. Por otro lado, Thompson y Alfie Willis (2000) argumentan que un emprendedor social es alguien que descubre oportunidades y satisface ciertas necesidades que no son satisfechas por el estado, y además tiene la capacidad de recolectar recursos, como dinero, y personas voluntarias y otros activos, con el objetivo de generar un cambio social. Por otro lado, Peredo y McLean (2006) muestran que una persona o un grupo de organizaciones busca crear valor social, a través de actividades innovadoras que aprovechen las habilidades y recursos que tiene a su disposición, de manera de asumir ciertos riesgos por las actividades que realiza. *Emprender, Implementar*.

Según los autores, Alvy y Lees (2000) nos recalca que el emprendimiento social con el pasar de tiempo ha permitido, según las investigaciones y recolección de información, poder definirlos mediante la perspectiva de infinidad de autores, los cuales interpretan la significancia del concepto, los cuales no llegan a un acuerdo preciso. Por lo que el autor en mención denota como concepto, que se comprende como un individuo que es capaz de descubrir la más mínima oportunidad para buscar satisfacer por lo que es conveniente y no a favor del país, sino con base en su perspectiva, además de ello, genera un apoyo que permite recabar todos los recursos necesarios, con la finalidad de lograr el cambio social requerido.

Para los autores Peredo y McLean (2006) mencionan que el individuo o el conjunto de personas que genera una jerarquía para generar valor social, mediante ejercicios vanguardistas, que enriquecen las habilidades y virtudes que cuentan las empresas, permitiendo responsabilizar el riesgo que se presenta, con los objetivos que se generan.

Según los autores Marín y Rivera (2014) recalcan que las organizaciones, el fruto de emprendimiento, mediante ellos se genera un circuito de inicio a fin para brindar un impulso ciudadano, generando desarrollo en el servicio comunitario, por lo que se necesita pretender pasos financieros con el fin de generar bienes y servicios, mejorar la comunidad y a la misma organización.

Para el autor Becerra (2014) enfatiza que en el país de México, que es desarrollado de forma constante, el cual se dispone de opciones para mantenerse complementados y estabilizarse, eliminando los productos menos importantes, Directamente el autor y más autores recalcan que el emprendimiento social es indispensable el cual debe de ser desarrollado y ejercido en todos los países sean medianos o de altos recursos ; sin embargo, existen países que cuentan con obstrucciones y emprendimientos para la atención de las problemáticas presentadas, Esta idea de igual forma es apoyada mediante los autores Nicolás y Rubio (2014), quienes nos informan que el proceso de los recursos, en el emprendimiento social, son base de constitución para poder generar alcance con ellos mismos.

Los autores Melián, Campos y Sanchis (2011) nos presentan que las organizaciones sociales, establecer soporte para exterminar los impactos del desempleo y despido, tales la limitación de recursos y bienes que poseen las personas conocidas como indigencia, en su defecto generando el incremento en la productividad, progreso en la competencia y retribuir en la calidad de vida, en defecto el autor Moreira y Urriolagoitia (2011) nos muestra que los beneficios que genera por producir emprendimiento social ha sido asignado para establecer un soporte para los miembros de la sociedad.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de Investigación**

El tipo de investigación utilizada es básica, Se busca disponer de un nuevo conocimiento de modo sistemático, con objetivo fundamental de aumentar el conocimiento de una realidad específica existente.

##### **Diseño de investigación**

El diseño de investigación utilizada es estudio de casos:

Rodríguez (2011) esta investigación asume este tipo pues busca nuevos conocimientos prácticos específicos e inmediatos. Se buscó conocer más y mejor cómo se relacionan los fenómenos sin perseguir una utilidad directa de sus descubrimientos. Ya que es una búsqueda desinteresada del saber, motivado por el deseo de adquirir un mejor conocimiento y aportar al cuerpo teórico que ya existe.

Jiménez y Comet (2016) con este método se recogen diferentes tipos de información cualitativa. Se muestra detalladamente incidentes importantes de manera descriptiva usando entrevistas, observaciones, grabaciones de video, documentos.

#### **3.2 Categoría, Subcategoría y matriz de subcategorización**

Mediante el Informe evaluaremos dos categorías analizadas de nuestras variables los cuales son Emprendimiento Social según su conocimiento, con el comprenderán subcategorización, tales como especialistas, promoción, acción local, largo alcance. De igual forma tenemos la otra categoría que es Emprendimiento Social según su financiamiento, comprendidas por independientes y dependientes. Se ha desarrollado una entrevista para 4 trabajadores de diferentes Call Center con la finalidad de conocer a lo largo del periodo que llevan laborando cuanto de conocimiento y de visión de emprendimiento social conoce y utilizaran para su emprendimiento personal.



### **3.3 Escenario de Estudio**

El estudio se realizó en 4 Call center, ubicados en distintas partes de Lima y Callao, la entrevista ha sido fijada para los supervisores que se están desempeñando en la empresa, muchos de ellos han ascendido a un mayor cargo hoy en día. La base de la entrevista de manera física se desarrolló en Konecta Bto.

El valor por el que sea a estudiado estas empresas es para conocer el servicio que se presta dentro de la organización y en que se necesita mejorar para que impacte en el mercado y financieramente sea considerado factible.

### **3.4. Participantes**

En las investigaciones los participantes fueron 3 supervisores de los Call center y un agente, el cual se buscó conocer el producto y servicio y compararlo con las otras empresas para considerar en el dónde hay garantía de emprendimiento. De igual forma serán apoyadas las respuestas obtenidas y comparadas con las teorías existencias de revistas, artículos científicos y tesis.

### **3.5 Técnica e instrumento de Recolección de Datos**

Para Ávila (2016) nos menciona que la entrevista es una técnica estupenda que permita el desarrollo de adquisición de información, puesto a que desarrollas preguntas analizas al tema a tratar, los cuales será registradas mediante escritos o sistema electrónicos. De igual Hernández (2010), respalda la información y nos indica que presenta un diseño cuidadoso, de igual forma menciona que hay elementos teóricos, éticos y prácticos que se aplicara en el proceso. De igual forma menciona que los elementos que enfatizan en la capacitación y aceptación de los entrevistados, en el aspecto ético se conocerá los conceptos de los riesgos que posee el entrevistado de expresar su idea, finalmente en lo teórico se valida la guía con el fin de recopilar las informaciones indispensables para establecer la gestión indispensable. (p. 424).

En la presente investigación, el instrumento empleado para cumplir con el objetivo de la técnica fue guía de entrevista semiestructurada. Para Rioja, et al., (2017), (p.

56). menciona que los instrumentos al investigador la información necesaria que se requiere y necesita para que se proceso pueda darse mediante el sistema de procedimiento sin complicaciones y con resultados aptos. En el mismo contexto Baena, (2017) refiere que los instrumentos apoyan a que las técnicas cumplan su objetivo (p. 68).

Por lo que mencionaremos que se han desarrollado 8 ítem, el cual se garantizaba que sean respondidas por medio de una entrevista dirigida a 4 cuatro supervisores, habiendo recolectado los datos necesarios para lograr que con las entrevistas se obtenga un resultado factible a lo que se está investigando y proponiendo en la investigación.

Mediante los guiones respondidos por los entrevistados antes de ello se garantizó la confiabilidad de la información brindada por una prueba piloto, de igual forma se compartió la categorización que se está evaluando para que las respuestas nos permitan contar con la idea que se requería tras el estudio efectuado.

### **3.6 Procedimientos**

Mediante los autores autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), define que la metodología cuantitativa, da inicio a las interrogantes que presenta una investigación, que deberá ser desarrollada y elaborada de forma detallada y cumpliendo con su estructura, siempre enfatizará en la metodología que se usará. Buscará conocer gravedad de complicación que abarca los fenómenos, el significado, pensamiento, conocimiento y respuesta que brindara los participantes que son investigados.

El procedimiento para el proceso de recolección de información, ha sido desarrollado en contextos éticos primordiales, puesto a que los entrevistados conocían del sistema de entrevistas, las preguntas se plantearon, son los trabajadores tras revisarlo, aceptaron responderlas.

Por consiguiente, se aplicó la ficha de datos del personal al cual se iban a efectuar las preguntas y estas aceptar la invitación para la entrevista.

Acto seguido se desarrolló la entrevista para conocer las respuestas de cada entrevista al cual se entablaron en distintos lugar y tiempo, considerando su disposición, en base a la muestra no se realiza mucho énfasis a la cantidad de entrevistado, debido a que lo que se necesita conocer es el pensar de los supervisores, donde se analizara las preguntas respondidas.

### **3.7. Rigor Científico**

Mediante el instrumento utilizado se realizó la entrevista semiestructurada, haciendo uso de una grabadora de voz y con el apoyo de una persona para las transcripciones de texto, asimismo se hizo e interpreto la información, logrando llegar a resultados favorables para conocer la perspectiva de sostener los Call Center como modelo de emprendimiento social.

El rigor científico se ha fundamentado en la capacidad para utilizar la información, las normas, los procedimientos y las políticas con precisión, con objetivo de lograr la calidad requerida, con el cumplimiento del método científico adecuado al enfoque cualitativo del presente estudio.

### **3.8. Método de Análisis de Información**

Mediante el instrumento utilizado se realizó la entrevista estructurada, haciendo uso de una grabadora de voz y con el apoyo de una persona para las transcripciones de texto, asimismo se hizo e interpreto la información, logrando llegar a resultados favorables para conocer el emprendimiento social.

### **3.9. Aspectos Éticos**

Este estudio estará circunscrito a los procedimientos y protocolos requeridos por la Universidad César Vallejo para la presentación de investigaciones, del mismo modo. La investigación se realizó de forma responsable ya que consideramos la franqueza de los resultados brindados, asimismo los autores citas con su derecho sumatorio para la investigación, elaborando citas textuales con sus respectivas referencias bibliográficas como nos guía la norma APA, gracias a ello fue de mucha utilidad para recolectar información de nuestra variable planteada. Se ha llevado a

cabo un conveniente uso de las herramientas de investigación, respetando reglas y principios de originalidad, asimismo se respetó la 18 información confiable de los asesores del Call center en Lima, 2022. El estudio no involucra ningún riesgo para los trabajadores incluidos en el estudio. (Viera, 2018)

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se procederá a presentar los resultados que han sido desarrollados con exactitud, para el personal superior que labora en los Call Center en Lima, Conforme al proceso las preguntas han sido ordenadas por medio de categorías y subcategorías de forma ordenada, las preguntas obtenidas ayudaran a resolver los objetivos propuestos.

En lo que refiere al objetivo 1 determinar los factores que consideran al Call Center como modelo de Emprendimiento Social, Lima,2022, la entrevista refiere que “Si, tuve la oportunidad de escuchar algunas charlas de emprendimiento, en algunas oportunidades y fueron bastante agradables”. (Entrevistado 2), Además “He estudiado en la Faculta de gestión y Alta dirección por el periodo de 10 ciclo, la malla es muy amplia, el cual ha permitido formar mi empresa hoy en día ya consolidada.” (Entrevistado 3), De igual forma “No la verdad, hasta la fecha no he podido saber cómo funciona la gestión de emprendimiento o como este se lleva a cabo”.

Las capacitaciones de Emprendimiento son necesarias, debido a que permite conocer con mayor énfasis el estudio del mercado, reconocer el sector donde va enfocado mi emprendimiento y que busco adquirir mediante ello los conocimientos necesarios.

Asimismo, el emprendimiento Social, se encuentra en el entorno del Ambiente Laboral, La entrevista “Es de suma importancia que ellos se sientan cómodos en el ambiente en el que laboran, ya que de ellos depende la continuidad de las campañas, así permitiendo que el emprendimiento continúe creciendo, con más campañas a cargo de la empresa”, (Entrevistado 2). De este modo “Si, debido a que los trabajadores sostienen a la empresa y son ellos quien se encargan de dar resultados, el cual si presentamos personal fidelizados permitirá que la empresa premie a los mejores trabajadores y esto en parte los familiariza con la empresa. Es correcto, un buen ambiente laboral siempre será factor de estabilidad para el personal y para la empresa por lo que todas las empresas deben de cuidar a su personal para generar fidelidad y solvencia económica para la empresa seguido de prestigio garantizado.

En lo que refiere al objetivo 2, determinar los factores que consideran al Call Center como modelo de Emprendimiento Social según su tecnología, Lima, 2022, la entrevista refiere que " Es de suma importancia que estos se sientan cómodos en el ambiente en el que laboran, ya que de ellos depende la continuidad de las campañas, así permitiendo que el emprendimiento continúe creciendo, con más campañas a cargo de la empresa" (Entrevistado 2), Además, " se considera que si el ambiente fuera pesado y malo, esto no permitiría que el ambiente sea agradable para quienes laboran día a día, que son los asesores y generaría que la atención y ventas caigan, haciendo así que la campaña caiga y pierda generación de desestabilidad en la continuidad de la empresa" (entrevistado 4).

Un buen ambiente laboral siempre será factor de estabilidad para el personal y para la empresa por lo que todas las empresas deben de cuidar a su personal para generar fidelidad y solvencia económica para la empresa seguido de prestigio garantizado.

En lo que refiere al objetivo 3, determinar los factores que consideran al Call Center como modelo de Emprendimiento Social según su financiamiento, Lima la entrevista refiere que "Ambos, ya que, si se complementan esos en una campaña, no solo se tendrán ganancias por las ventas que los asesores tendrán habilidades blandas lo cual lo ayudara a tener una mejor atención" (Entrevista 4), Además, "debería de desarrollarse ambos para validar su rentabilidad, iniciara con atención al cliente y a este mismo personal se capacitaría para que genere ventas los mejores y una vez disponga del personal base, reclutaría más personal para ambas áreas" (Entrevistado 5).

Tomando en cuenta en lo que cada uno se enfoca, ambos pueden ser desarrollados sin problema alguno independientemente al producto que ofrezcan, muchas de las empresas son diversificadas, enfocándose en probar diferentes productos o servicios a la par para identificar el que mayor demanda tiene, quien se mantendrá con el personal vigente hasta verificar una mejora.

Asimismo, el emprendimiento Social, se encuentra en el entorno de capital de negocio, la entrevista refiere que, "Considero que si el enfoque está destinado para el reclutamiento de más de 20 trabajadores, generara mayor costo por lo que si se necesitara de capital promedio para la inversión" (Entrevistado 5), De igual forma, "todo proyecto enfocado en tecnología genera demanda de dinero para la inversión,

para un Call considero que el 1 año será de alto costo, que si se administra de forma correcta, la inversión será requería con menos importancia”, (Entrevistado 5) El capital siempre es indispensable cuando se trata de emprender, si se enfoca en Call Center si necesitara de capital promedio para entablar la compra de maquinarias e inmuebles.

Guzmán y Trujillo (2008), En su investigación se determina como una persona que posee dinamismo social y empresarial, con el pasar de los tiempos ha podido extraer varios de conceptos de autores el cual muchas de las veces coinciden con la misma idea llegando a enfatizar que como concepto es una pieza similar al resto, pero de diferentes conceptos de emprendimiento social, que poseen un fin que es resolver las problemáticas sociales, basándose en los conceptos.

Mediante lo planteado por el autor nos da a conocer que para poder desarrollar un emprendimiento social o percibir alguna empresa como modelo de emprendimiento social, debemos de resaltar sus fines y por qué se decidió plantear, debido a que para el termino emprendimiento social para el autor parte del concepto y el fin que este presenta, si se enfoca en resolver los problemas sociales será considerado el término.

Mediante la perspectiva de Pedraza (2016), enfocándose en sus teorías más al termino histórico, establece que el emprendimiento siempre ha tenido un significado de realidad el cual podemos deducir que su presencia no ha pasado desapercibida y podemos ver impactado en alguna acción que realice que realice una persona, empresa u otras, ya que estas tienen un mismo fin el cual es establecer satisfacción que será retribuida para grupo humano que este posee, siempre y cuando se presente de cada persona comparta los recursos que permitirá que el proyecto pueda concluirse, con la meta fijada.

Para el autor el termino emprendimiento social ya presenta un peso notable años atrás, considera que todo ser humano posee esta herramienta o mejor conocido mediante su perspectiva habilidad de emprender que a todo persona o empresa puede surgirle independiente a que se genere con fines o sin fines de lucro siempre deberá de presentar un objetivo base y que este tendrá como finalidad satisfacer las necesidades del consumidor final.

Los autores Patiño, Cruz, & Gómez (2016) afirman que los emprendedores sociales, es aquel grupo humano especial, que acepta y ejerce la responsabilidad

de ser líder, asumiendo la vaya de una idea innovadora, que aún no ha sido desarrollada, ni verificada, se encarga de Apoyarla, en otras palabras es quien inicia con el reto y conforme va avanzando va desarrollando y haciendo que la idea plateada en un inicio llegue a la meta convirtiéndose en algo real, Es sistema que se emplea tiene un fin, maximizar su inteligencia y habilidad buscando ser desarrollada en un proyecto con mayor riesgo de probabilidad de fallar, pero el coeficiente desarrollado lo convertirá en una inteligencia social emprendedora.

Para los autores, presentan un mayor énfasis no en el término emprendimiento social, sino a la cualidad que posee un individuo como emprendedor, se enfoca mas en recalcar las cualidades que deben de presentar los seres humanos puesto a que su pensamiento es desarrollar en ellos la inteligencia de un emprendedor, como lo menciona, el desarrollo va enfocado a que solo se asigna una persona para este reto, debido a las cualidad percibidas y con ello resuelve la problemática, no obstante podemos indicar que esta persona esta desarrollando en aspecto de liderazgo, puesto a que asumirá un reto que conllevara todo un grupo que lo siga con el pensamiento y captación que ha plateado para el termino del proyecto.

Para Leoro y Farman (2017), el emprendimiento social abarca desde años atrás hasta la actualidad a todo un grupo de personas que poseen diferentes modalidades, pensamientos que no conllevan similitud y virtudes, seguido de valores que se convierten en un solo núcleo que permitirá que con lo bueno que posee en ser humano este preparado para adaptarse a los retos y riesgos que conllevaran, De igual forma el análisis que se valida es siempre recalcar las habilidades tales como de conocimiento y espiritual que presentan que se someterán en el proceso para la finalidad de vencer las adversidades.

Para los autores es muy importante adaptar a las personas para el sistema de emprendimiento social, recalca mucho a la persona en sí, menciona que aquella que presenta la forma de pensar, sentir, creer y persuadir, fijando en sus valores y aprendizaje, para los autores si la persona posee todas las características que se requieren, estará preparado para someterse a cualquier reto que se le presente por más complicado o difícil este para el resto, para el individual no existe errores, ni dificultades.

Para Maryam, (2012) prefiere denotar su teoría mediante el concepto de funciones, su pensamiento va más enfocado a describir según su investigación las



operaciones que presenta el emprendimiento social, por lo que con lleva a un modelo de negocio, el cual detallara un poco de ello mediante 4 puntos que garantizaran que el modelo propuesto llegue a funcionar

- 1) Insumos indica que estos pueden físicos o abstractos, también financieros, mientras presenten la calidad que se requiere, será material importante para poder transformarla en ganancia.
- 2) Tanto el emprendimiento social como la responsabilidad de querer mejorar el aspecto de vida que conlleva, mejorar ambas partes.
- 3) Si la operación esta desarrollada de forma correcta, por las acciones pertinentes, como diseños, innovación generara favorecimiento al sistema social.
- 4) Mediante lo que se obtiene como Ganancia debe de ser dirigida en dos aspectos puesto que garantizara estabilidad en la empresa, el primero es reinversión en tecnología y proyectos, desarrollar más proyectos con ganado como más instrumentos que permitirá que la empresa se sostenga y los programas sociales que en parte ayudan a la sociedad y se beneficia la empresa.

## V. CONCLUSIONES

Primero: En base al objetivo principal Determinar los factores que consideran al Call Center como modelo de Emprendimiento Social, Lima,2022. Podemos conocer que nuestros entrevistado consideran que el Call Center si es un modelo de emprendimiento Social, el cual podrían fijar a futuro, ya que es rentable para invertir en el proyecto, los factores que completan la idea es el mecanismo de acceso que ofrecen, siendo multifuncional, puesto a que la comunicación es telefónicamente, chat, correos y las redes sociales entre otros.

Segundo: Con respecto al objetivo específico Determinar los factores que consideran al Call Center como modelo de Emprendimiento Social según su objetivo, Lima,2022. Las interrogantes desarrolladas hacen énfasis a que existen formal al cual podemos consideran al Call center según su objetivo que está en base a proceso de servicio a empresas sin fines de lucro, debido a que el sector público, también ofrece este servicio, con el fin de resolver problemáticas que puedan poseer las personas y son resueltas, muchas de las páginas del estado ha desarrollado esta modalidad, de igual para aquellos que el entablar una conversación solicita y continua no es posible se emplea el sistema de chat.

Tercero, Finalmente con el objetivo específico Determinar los factores que consideran al Call Center como modelo de Emprendimiento Social según su financiamiento, Lima,2022. Si financieramente se trata, las empresas que se dedican a este rubro garantizan solvencia económica, debido a que no solo se trata de ofrecer un producto, también se ofrece un servicio, uno de los factores que se destacan es que se dedica a mejorar la satisfacción del cliente, el cual se encarga el personal de generarlo, se ahorra en infraestructura, puesto a que solo necesitamos un local y las maquinarias tecnológicas en funcionamiento, Es posible dedicar tiempo en los planes de seguridad para garantizar un buen ambiente laboral.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primero: Se recomienda en principio a los gerentes que conllevan una empresa ya fijada y desean emprender en un nuevo proyecto y no saben por qué optar, si les da a conocer las ventajas que presentarán y los beneficios que repercutirán si iniciar brindando un servicio de atención al cliente, al producto que ya mantienen, puede ser complementado, ya que el cliente conocer del producto a profundidad, garantizando la adquisición del producto, Se enfatiza el permitir conocer más el sistema del emprendimiento social de los Call Center, debido a que su fijación principal es la satisfacción del cliente, las cuales muchas de las empresas se enfocan en desarrollar su proyecto con un producto o bien atractivo, sin embargo hoy en la sociedad acude más a la facilidad de servicio sin necesidad de desplazarse de un lado a otro.

Segundo: Se recomienda para los nuevos emprendimientos, enfocado a los estudiantes que recién entraran al mundo empresarial, para evitar merman por algún producto que deseen ofrecen, se les da a conocer que hoy en día existen personas que prefieren efectuar llamadas, mandar correos o contactarse por redes sociales puesto a que se considera que la tecnología abarca tanto el desarrollo del ser humano permitiendo mantenerse actualizado, además de la cercanía con los trabajadores quien esperan de ellos un soporte para sus dificultades.

Tercero: Para los Call Center ya existentes, que desean retirarse del sistema de trabajo que presenta por un bajo resultado en meses continuos, mostrarles que el emprendimiento está siendo correcto, pero es posible que en alguna de las áreas no se está desarrollando de forma correcta, el cual amerita un cambio o mejora inmediata para generar que los resultados cambien favorablemente en el aspecto económico y la estabilidad en el mercado, muchos de los Call center no buscan mejorar en su infraestructura o sistema de mantenimiento que impide que mayor de sus implementos puedan están en funcionamiento que abarque la atención de ese usuario final.

## REFERENCIAS

- Ávila, H. (2006). Introducción a la Metodología de la Investigación. Recuperado de: <https://clea.edu.mx/biblioteca/INTRODUCCION%20A%20LA%20METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
- Asociación CEX. (2017). Estudio de mercado sobre la situación del Contact Center
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. (3ª ed.), México, D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Bargsted, M., Picón, M., Salazar, A., & Rojas, Y. (2013). Psychosocial Characterization of Social Entrepreneurs: A Comparative Study. *Journal of Social Entrepreneurship*, 4(3). doi:10.1080/19420676.2013.820780
- Biraglia, A. y Kadile, V. (2017) The role of entrepreneurial passion and creativity in developing entrepreneurial intentions: Insights from American Homebrewers. *Journal of Small Business Management*, N° 55, pp. 170–188. DOI: 10.1111/jsbm.12242.
- Bygrave, W.D. (1989). "The entrepreneurship paradigm: a philosophical look at OTS research methodologies". *Entrepreneurship Theory and Practice*, 14 (1): 7-26.
- (Campos-Climent, 2010; Contreras-Comeche & González-García, 2010). Fayolle, A. y (Sanabria Landazábal y Burgos Baquero, 2004); Wells, Tolar y Nemati, 2016; Gámez 184-195. DOI : 10.1111/jsbm.1234 67-74. Disponible en [www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=1797](http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=1797)
- Díaz Dieguez, Fernández Millán, Gallego Gómez, González Sánchez, & Miralles Sole, 2016). xiii Emprendedora: Validez Factorial del Cuestionario de Orientación Emprendedora (COE)". *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42 (1): 41-52.
- Gailly, B. (2015). The impact of entrepreneurship education on entrepreneurial attitudes and Global Entrepreneurship Monitor - GEM (2018). *Global Entrepreneurship*
- Global Entrepreneurship Monitor - GEM (2018). *Global Entrepreneurship*

- Gutiérrez y Garzón Baquero, 2017). Sánchez, J.C. (2010). "Evaluación de la Personalidad
- Guzmán Vásques, A., & Trujillo Dávila, M. A. (2008). *Emprendimiento Social-Revisión de Literatura*. Cali, Colombia.
- Hernández, O. (2012). *Estadística Elemental para Ciencias Sociales*. (Tercera Edición). San José, Costa Rica: Editorial Universidad de Costa Rica.
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.). México D.F.: Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A de C.V
- Hidalgo, L. (2005). *Confiabilidad y Validez en el Contexto de la Investigación y Evaluación Cualitativas*.
- Jiménez y Comet (2016): Los estudios de casos como enfoque metodológico. *Academo*. 3 (2): 2-8. Diciembre.  
[file:///C:/Users/katty/Downloads/DialnetLosEstudiosDeCasosComoEnfoqueMetodo logico-5757749%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/katty/Downloads/DialnetLosEstudiosDeCasosComoEnfoqueMetodo logico-5757749%20(1).pdf)
- Keinanen, M. M. y Kairisto-Mertanen, L. (2019). Researching learning environments and students' innovation competences. *Education and Training*, 61(1), 17-30. <https://doi.org/10.1108/et03-2018-0064>
- Mankiw, G. (2002). *Principios de Economía*. Madrid: McGraw - Hill. Monitor 2018/2019 Global Report <https://www.gemconsortium.org/>
- Morris, E., Ancajima, A., Chiri, C., Galindo, J., Guido, C., & Mejia, E. (2009). *Servicios de Contact Center basados en el offshore sourcing*. Lima, Perú: ESAN. Obtenido de *Servicios de Contact Center Basados en offshore outsourcing*:  
[http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/94/Gerencia\\_global\\_14.pdf](http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/94/Gerencia_global_14.pdf)
- Motta, D. (2016). Los derechos sociales en Colombia: análisis frente a los compromisos internacionales de los pactos – Desc-. *Revista Logos, Ciencia y Tecnología*. 8(1).
- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-científica/investcientífica.shtm>
- Ormiston, J., & Seymour, R. (2011). *Understanding Value Creation in Social Entrepreneurship: The Importance of Aligning Mission, Strategy and Impact*

Measurement, *Journal of Social Entrepreneurship*, 2(2), 125-150, doi: 10.1080/19420676.2011.606331

- Patiño, O., Cruz, E., & Gómez, M. (2016). MT75 Estudio de las competencias de los emprendedores/innovadores sociales. El caso del Premio ELI de la Universidad EAN. Obtenido de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/1557/1524>
- Pedraza1, P. F. (2016). La definición del emprendimiento social. Algunos. Obtenido de <http://revistas.sena.edu.co/index.php/finn/article/view/564/630>
- Prieto, G. y Delgado. A.R. (2010). Fiabilidad y validez. En *Papeles del Psicólogo*, 31 (1), pp. 67-74. Disponible en [www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=1797](http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=1797)
- Rioja, L. et al. (2017). Orientaciones para elaborar una tesis. Trujillo- Perú: Fondo Editorial Universidad Cesar Vallejo.
- Rober, D., & Woods, C. (2005). Changing the world on a shoestring: The concept of social entrepreneurship. *Business Review*, 7(1), 45-51.
- Rodríguez, N. (2012). Un acercamiento a la familia desde una perspectiva sociológica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Eumed.net. Disponible en <http://www.eumed.net/rev/cccss/20/nerf>
- Sanabria Landazábal y Burgos Baquero, (2004); Wells, Tolar y Nemat, 2016; Gámez Gutiérrez y Garzón Baquero, 2017). Sánchez, J.C. (2010). "Evaluación de la Personalidad"
- Surie, G. (2017) Creating the innovation ecosystem for renewable energy via social entrepreneurship: Insights from India. *Technological Forecasting and Social Change*, N° 121, pp. 184-195. DOI: 10.1111/jsbm.1234
- Vegas M., Hilarión (2015), *Gestión pública local, gobernanza y participación. Una visión a partir del discurso de los actores sociales en Venezuela*. Tesis Doctoral. Facultad de Ciencias económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Valencia. Venezuela.

## Anexos

### Anexo 1. Matriz de Categorización Apriorística

PROBLEMA	OBJETIVO	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	ÍTEM
¿Qué factores consideran los Call center como modelo de Emprendimiento Social, Lima 2022?	Determinar los factores que consideran al Call Center como modelo de Emprendimiento Social, Lima,2022.	Enfoque conceptual	Conocimiento de Emprendimiento	¿Alguna vez recibió capacitación sobre Emprendimiento?
			Emprendimiento	¿Consideras que los Call center son un modelo de emprendimiento Social?
			Ambiente Laboral	¿Crees que un buen ambiente laboral en los trabajadores permite que se mantenga estable tu emprendimiento?
	Determinar los factores que consideran al Call Center como modelo de Emprendimiento Social según su objetivo, Lima,2022.	Enfoque Tecnológico	Inclusión de la Tecnología en los Call Center	¿Conoces el sistema Tecnológico que poseen los Call Center?
			Programas y Software	¿Utilizarías programas y Bot como parte de tu emprendimiento Social?
	Determinar los factores que consideran al Call Center como modelo de Emprendimiento Social según su financiamiento, Lima,2022.	Enfocado al financiero	Rentabilidad en los Call Center	¿Consideras que sería más rentable desarrollar un Call center en ventas que Atención al cliente?
			Infraestructura	¿Consideras que el mantenimiento de la infraestructura de tu emprendimiento es rentable?
			Capital de Negocio	¿Crees que se requiere un gran capital para invertir en un Call Center?

## Anexo 2. Guía de entrevista

ITEM DE PREGUNTAS: SUJETO 1, 2, 3 – Supervisor y Sujeto 4 - Asesor

### **Enfoque conceptual**

¿Alguna vez recibió capacitación sobre Emprendimiento?

¿Consideras que los Call center son un modelo de emprendimiento Social?

¿Crees que un buen ambiente laboral en los trabajadores permite que se mantenga estable tu emprendimiento?

### **Enfoque Tecnológico**

¿Conoces el sistema Tecnológico que poseen los Call Center?

¿Utilizarías programas y Bot como parte de tu emprendimiento Social?

### **Enfoque Financiero**

¿Consideras que sería más rentable desarrollar un Call center en ventas que Atención al cliente?

¿Consideras que el mantenimiento de la infraestructura de tu emprendimiento es rentable?

¿Crees que se requiere un gran capital para invertir en un Call Center?



Anexo 3. Matriz De Triangulación De Datos Del Conocimiento Del Emprendimiento

PREGUNTA 1	SUPERVISOR 1	SUPERVISOR 2	SUPERVISOR 3	SUPERVISOR 4	AGENTE	ANÁLISIS
¿Alguna vez recibió capacitación del término de Emprendimiento?	SI, me he inscrito en talleres que me han permitido mundo conocer el empresarial con la final de saber el enfoque de mi emprendimiento	Si, tuve la oportunidad de escuchar algunas charlas de emprendimiento, en algunas oportunidades y fueron bastante agradables	He estudiado en la Facultad de gestión y Alta dirección periodo de por el 10 ciclo, la malla es muy amplia, el cual ha permitido formar mi empresa hoy en día ya consolidada	No la verdad, hasta la fecha no he podido saber cómo funciona la gestión de emprendimiento o como este se lleva a cabo	No he tenido la oportunidad, pero si me gustaría conocer más ponerlo en práctica	Las capacitaciones de Emprendimiento son necesarias, debido a que permite conocer con mayor énfasis el estudio del mercado, reconocer el sector donde va enfocado mi emprendimiento y que busco adquirir mediante ello

Tabla 1. Triangulación de Datos del Emprendiendo

PREGUNTA 2	SUPERVISOR 1	SUPERVISOR 2	SUPERVISOR 3	SUPERVISOR 4	AGENTE	ANÁLISIS
¿Consideras que los Call center son un modelo de emprendimiento Social?	Si los considero puesto a que según los informes estadísticos que puedo conocer Perú es considerado el según país con el sistema de Call Center, por lo que deduzco que muchas de las personas deciden efectuar su proyecto en ello.	Si, considero que actualmente son una ventana de oportunidad, para los emprendedores que apuesta por este sector y para quienes trabajamos en el, ya nos ayuda a conocer su estructura y funcionamiento social.	No lo considero, debido a que, con los conocimientos adquiridos, el ser tercerizado para una empresa es algo arriesgado, puesto a que si la empresa llegase a fracasar dejara de prescindir del servicio y esto genera que financieramente pueda verme afectado.	sí, ya que tengo la oportunidad de haber pertenecido a varios y he vistos como estos con el paso de los años, han crecido mucho expandiéndose en otros territorios, generando así un gran emprendimiento, en la gestión de los call center	Si, el sistema de Call me parece amplio y atractivo, por lo que considero que si quisiera emprender me enfocaría en los Call Center, debido a la experiencia que presento como personal de atención al cliente.	Considero que son modelos de Emprendimiento Social debido a que parte de sus áreas desarrollan varios puntos que van enfocados al usuario final manteniendo un lazo cordial.

Tabla 2. Triangulación de Ambiente Laboral

PREGUNTA 3	SUPERVISOR 1	SUPERVISOR 2	SUPERVISOR 3	SUPERVISOR 4	AGENTE	ANÁLISIS
¿Crees que un buen ambiente laboral en los trabajadores permite que se mantenga estable tu emprendimiento?	Definitivamente, la empresa puede ocupar un posicionamiento en el mercado, pero si no cuida a sus trabajadores y genera un buen ambiente laboral, originara renuncias, despidos que afectara financieramente a la empresa.	Si, es de suma importancia que estos se sientan cómodos en el ambiente en el que laboran, ya que de ellos depende la continuidad de las campañas, así permitiendo que el emprendimiento continúe creciendo, con más campañas a cargo de la empresa.	Si, debido a que los trabajadores sostienen a la empresa y son ellos quien se encargan de dar resultados, el cual si presentamos personal fidelizados económica que la empresa premie a los mejores trabajadores y esto en parte los familiariza con la empresa.	Si considero que, si el ambiente fuera pesado y malo, esto no permitiría que el ambiente sea agradable para quienes laboran día a día, que son los asesores y generaría que la atención y ventas caigan, haciendo así que la campaña caiga y pieza generar desestabilidad en la continuidad se la empresa.	Si, según mi experiencia como trabajadora, la empresa ha premiado mis logros y reconocido mis ventajas para las 29 económica que desarrollo.	Es correcto, un buen ambiente laboral siempre será factor de estabilidad para el personal y para la empresa por lo que todas las empresas deben de cuidar a su personal para generar fidelidad y solvencia económica para la empresa seguido de prestigio garantizado.

Tabla 3. Triangulación de Inclusión de Tecnología en los Call Center

PREGUNTA 4	SUPERVISOR 1	SUPERVISOR 2	SUPERVISOR 3	SUPERVISOR 4	AGENTE	ANÁLISIS
¿Conoces el sistema Tecnológico que poseen los Call Center?	Actualmente utilizamos programas como Customer Relationship Management, que es nuestro medio base permitiendo generar contacto la empresa con sus clientes	sí, aunque existen diversos tipos que por un tema comercial o económico se decide el uso de unos u otros, en las empresas.	La empresa utiliza, Inteligencia Artificial (IA), ayudan a reducir los costes, además de agilizar la comunicación con los clientes, Contact center en la nube, que permite mantener la información de la empresa respaldada, evitando que se pierda información.	No muy poco, pero sé que estos contribuyen a que los call center puedan subsistir y que su continuidad sede, así como el soporte que deben de prestar en los call center.	Conozco del uso de hedset, que permite mantener interlineado la escucha y conversación con el cliente.	Según las investigaciones es muy importante el desarrollo de tecnología y más cuando se trata de Call Center el cual juega un papel importante con la tecnología ya que esta es su herramienta inteligente.

Tabla 4. Triangulación de Programas y software

PREGUNTA 5	SUPERVISOR 1	SUPERVISOR 2	SUPERVISOR 3	SUPERVISOR 4	AGENTE	ANÁLISIS
¿Utilizarías programas y Bot como parte de tu emprendimiento Social?	Si conozco de muchos programas que generan reducción de costos y permiten un mejor desarrollo para los trabajadores, garantizando una buena atención.	Claro que sí, sé que estos optimizan tiempo y recurso y creo que su inclusión favorecería mucho al crecimiento de la empresa.	Si conozco de programas que utilizo, que me han ayudado a mantener mi empresa firme por lo que seguiría utilizando, con previa evaluación, Con respecto a Bot aun no lo utilizo debido a considero que presenta fallos aun, generando malestar a la otra parte.	Si, por supuesto los programas van a poder ayudar a que su inclusión en la empresa genere menos gastos y se puedan hacer mayores inversiones en esos programas.	Conozco programas de mi perspectiva como agente, el sistema de llamada, que permite ingresar a la base de datos y que de manera aleatoria reciba las llamadas, otro de los programas es el 3270, que me permite revisar datos del cliente.	Los programas son importantes y de mucha ayuda para usarlos en las empresas por lo que considero que si deberías de ser usado con sabiduría, debido a que la finalidad es reducir tiempo, Bot es un sistema que debería de ser usado siempre y cuando se considere 5% de probabilidad de margen de error.

Tabla 5. Triangulación de Rentabilidad en los Call Center

PREGUNTA 6	SUPERVISOR 1	SUPERVISOR 2	SUPERVISOR 3	SUPERVISOR 4	AGENTE	ANÁLISIS
¿Consideras que sería más rentable desarrollar un Call center en ventas que Atención al cliente?	En realidad, no lo veo relevante en que va enfocado debido a que si se administra de forma correcta la empresa se mantendrá posicionada.	Las ventas, ya que generan una mayor ganancia lo cual ayudaría que el emprendimiento crezca más rápido y puedan tener a un mayor personal trabajando.	En parte puede ser rentable el Call Center en ventas siempre y cuando exista una buena administración de lo contrario no se obtendrá resultados económicos.	Ambos, ya que, si se complementas esos en una campaña, no solo se tendrán ganancia por las ventas que los asesores tendrán habilidades blandas lo cual lo ayudara a tener una mejor atención.	Considero que debería de desarrollarse ambos para validar su rentabilidad, iniciara con atención al cliente y a este mismo personal lo capacitaría para que genere ventas los mejores y una vez disponga de la persona base, reclutaría más personal para ambas áreas.	Tomando en cuenta en lo que cada uno se enfoca, ambos pueden ser desarrollado sin problema alguno independientemente al producto que ofrezcan.

Tabla 6. Triangulación de Infraestructura

PREGUNTA 7	SUPERVISOR 1	SUPERVISOR 2	SUPERVISOR 3	SUPERVISOR 4	AGENTE	ANÁLISIS
¿Consideras que el mantenimiento de la infraestructura de tu emprendimiento es rentable?	Si me enfoco en un Call Center considero que, si es rentable, cada 6 meses realizarlo, no será costoso, por lo que antes se deberá de haber establecido buenos productos para su duración de optimización.	No, ya que si se realiza un estudio preciso de la preservación de las máquinas y programas se puede evitar que se generen gastos innecesarios en estas, por lo que con un mantenimiento en el periodo adecuado permitirá que siga siendo rentable el emprendimiento.	No porque antes de desarrollarlo realice evaluaciones de costo comparando empresas que brindan el servicio de mantenimiento para disponer de su servicio y antes de la elaboración del lugar se realizó análisis de lo que se estaba utilizando para la empresa.	Tal vez, ya que creo que depende del proveedor y de los especialistas, ya que si estos lo realizan paulatinamente su mantenimiento tendrán más tiempo de vida, pero si estos son realizados sin control su rentabilidad podría caer.	Considero que, si se desarrollan previas evaluaciones del servicio que se centrara se considera necesario el mantenimiento, pero en base a la rentabilidad dependerá de cada cuanto tiempo se realice.	Siempre será rentable el mantenimiento, si la empresa está bien elaborada no necesitará de cambio o ultimación de elementos, solo mejorar cada cierto tiempo evitando que se pierda las cosas o desgasten de forma deplorable.

Tabla 7. Triangulación de Capital de Negocio

PREGUNTA 8	SUPERVISOR 1	SUPERVISOR 2	SUPERVISOR 3	SUPERVISOR 4	AGENTE	ANÁLISIS
¿Crees que se requiere un gran capital para invertir en un Call Center?	No considero que, con capital pequeño de 20 trabajadores para empezar, si se realiza una buena proyección permitirá realizar la división de más áreas y con ello contratación de más personal	No, creo que con una buena inversión costeadando a los principales recursos estén cubiertos, se va a poder poner la marcha el desarrollo de la realización de un call center, con un capital medidamente costeable.	Considero que, si el enfoque está destinado para el reclutamiento de más de 20 trabajadores, generara mayor costo por lo que si se necesitara de capital promedio para la inversión.	Al inicio de la inversión para un call center, tanto por las máquinas y personal, hará que la inversión será cara, pero creo que con unos meses de gestión esa inversión retornar.	Definitivamente, todo proyecto enfocado en tecnología genera demanda de dinero para la inversión, para un Call considero que el 1 año será de alto costo, que, si se administra de forma correcta, la inversión será requería con menos importancia.	El capital siempre es indispensable cuando se trata de emprender, si se enfoca en Call Center si necesitara de capital promedio para entablar la compra de maquinarias y inmuebles.



## **ANEXO N° 4: Consentimiento Informado para Participantes de Investigación**

Entrevistado 1:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Maria Dionicio Martinez. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es: Determinar los factores que consideran al Call Center como modelo de Emprendimiento Social según su objetivo, Lima,2022.

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Fecha 28/10/22

Entrevistado 2:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Maria Dionicio Martinez. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es: Determinar los factores que consideran al Call Center como modelo de Emprendimiento Social según su objetivo, Lima,2022.

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Fecha 04/09/22

Entrevistado 3:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Maria Dionicio Martinez. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es: Determinar los factores que consideran al Call Center como modelo de Emprendimiento Social según su objetivo, Lima,2022.

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Fecha 08/09/22

Entrevistado 4:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Maria Dionicio Martinez. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es: Determinar los factores que consideran al Call Center como modelo de Emprendimiento Social según su objetivo, Lima,2022.

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Fecha 08/09/22

Entrevistado 5:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Maria Dionicio Martinez. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es: Determinar los factores que consideran al Call Center como modelo de Emprendimiento Social según su objetivo, Lima,2022.

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Fecha 08/09/22

## Anexo 5. Certificado De Validez De Contenido Del Instrumento Que Mide El Emprendimiento Social

Nº	CATEGORIAS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ENFOQUE CONCEPTUAL</b>							
1	¿Alguna vez recibió capacitación sobre Emprendimiento?	x		x		x		
2	¿Consideras que los Call center son un modelo de emprendimiento Social?	x		x		x		
3	¿Crees que un buen ambiente laboral en los trabajadores permite que se mantenga estable tu emprendimiento?	x		x		x		
	<b>ENFOQUE TECNOLÓGICO</b>							
4	¿Conoces el sistema Tecnológico que poseen los Call Center?	x		x		x		
5	¿Utilizarías programas y Bot como parte de tu emprendimiento Social?	x		x		x		
	<b>ENFOQUE FINANCIERO</b>							
7	¿Consideras que sería más rentable desarrollar un Call center en ventas que Atención al cliente?	x		x		x		
6	¿Consideras que el mantenimiento de la infraestructura de tu emprendimiento es rentable?	x		x		x		
8	¿Crees que se requiere un gran capital para invertir en un Call Center?	xx		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

---

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x]**

**Aplicable después de corregir [ ]**

**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** JESUS ENRIQUE BARCA BARRIENTOS **DNI:** 46176175

**Especialidad del validador:** Master in Business Administración

**15 de Octubre del 2022.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
**Firma del Experto Informante.**

Nº	CATEGORIAS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ENFOQUE CONCEPTUAL</b>							
1	¿Alguna vez recibió capacitación sobre Emprendimiento?	x		x		x		
2	¿Consideras que los Call center son un modelo de emprendimiento Social?	x		x		x		
3	¿Crees que un buen ambiente laboral en los trabajadores permite que se mantenga estable tu emprendimiento?	x		x		x		
	<b>ENFOQUE TECNOLÓGICO</b>							
4	¿Conoces el sistema Tecnológico que poseen los Call Center?	x		x		x		
5	¿Utilizarías programas y Bot como parte de tu emprendimiento Social?	x		x		x		
	<b>ENFOQUE FINANCIERO</b>							
7	¿Consideras que sería más rentable desarrollar un Call center en ventas que Atención al cliente?	x		x		x		
6	¿Consideras que el mantenimiento de la infraestructura de tu emprendimiento es rentable?	x		x		x		
8	¿Crees que se requiere un gran capital para invertir en un Call Center?	xx		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**  
**HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Lino Gamara Edgar Laureano**  
**DNI: 32650876**

**Especialidad del validador: Lic. En Educación.- Esp. Matemática e Informática**  
**Lic. En Administración.- Dr. En Administración.**

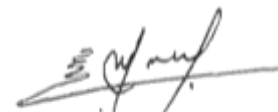
**18 de octubre del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante.**

Nº	CATEGORIAS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>ENFOQUE CONCEPTUAL</b>							
1	¿Alguna vez recibió capacitación sobre Emprendimiento?	x		x		x		
2	¿Consideras que los Call center son un modelo de emprendimiento Social?	x		x		x		
3	¿Crees que un buen ambiente laboral en los trabajadores permite que se mantenga estable tu emprendimiento?	x		x		x		
	<b>ENFOQUE TECNOLÓGICO</b>							
4	¿Conoces el sistema Tecnológico que poseen los Call Center?	x		x		x		
5	¿Utilizarías programas y Bot como parte de tu emprendimiento Social?	x		x		x		
	<b>ENFOQUE FINANCIERO</b>							
7	¿Consideras que sería más rentable desarrollar un Call center en ventas que Atención al cliente?	x		x		x		
6	¿Consideras que el mantenimiento de la infraestructura de tu emprendimiento es rentable?	x		x		x		
8	¿Crees que se requiere un gran capital para invertir en un Call Center?	xx		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Sí hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]**

**Aplicable después de corregir [ ]**

**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. CARRANZA ESTELA Teodoro**

**DNI: 08074405**

**Especialidad del validador: Gestión de organizaciones**

**19 de noviembre del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



DR. TEODORO CARRANZA ESTELA  
D.C. EN ADMINISTRACIÓN  
CLAD 08171

-----  
**Firma del Experto Informante.**





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LINO GAMARRA EDGAR LAUREANO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CALL CENTER COMO MODELO DE EMPRENDIMIENTO SOCIAL, LIMA, 2022", cuyo autor es DIONICIO MARTINEZ MARIA ISABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LINO GAMARRA EDGAR LAUREANO <b>DNI:</b> 32650876 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4627-6339	Firmado electrónicamente por: ELINO el 16-11-2022 17:48:21

Código documento Trilce: TRI - 0442265