

Resumen

En virtud de las ventajas que trajo la virtualidad en el sector BPO se planteó un modelo de negocio inclusivo soportado en la metodología Lean Startup (LS), la cual propone, un proceso para la validación ágil e iterativa con un estudio de enfoque cualitativo y análisis desde la teoría fundamentada en busca de validarlo.

Se aplicaron las fases de revisión de literatura (Metodologías LS, uso y validación, LS mediante la experimentación, improvisación, predicción, efectucción, Producto Mínimo Viable (MVP), Procedimiento, Productividad), análisis de datos recolectados y validación de operaciones activas en el sector del BPO al confrontar la información recaudada.

Para la etapa de análisis se realizaron doce (12) entrevistas a profundidad con cuestionario semiestructurado a clientes potenciales; posibles empleados con discapacidad de movilidad y organismos que promueven la inclusión, para reconocer su viabilidad en la generación de valor en los actores principales y verificar el aporte a la Gerencia de Mercadeo desde la productividad y crecimiento organizacional.

Los resultados reflejan, que la virtualidad apalanca positivamente el trabajo de los colaboradores y sugiere implementar espacios presenciales para fomentar el aprendizaje colectivo mediante reconocimientos e involucramiento de la gerencia; los resultados posicionan a LS como una estrategia contemporánea y a la autoeficacia como componente esencial para un mejor desempeño laboral.

La originalidad del estudio está dada en el establecimiento de los parámetros claves mediante los principales conceptos, procesos y métodos empleados en los BPO así como, la forma de gestionar el cumplimiento de indicadores, presentando soluciones que aportan a la gerencia de mercadeo con el intercambio de los enfoques de la metodología LS para empleados con alguna discapacidad de movilidad.