

**Universidad ESAN**



**Tesis presentada en satisfacción parcial de los  
Requerimientos para obtener el grado de Magíster en  
Organización y Dirección de Personas**

**Por:**

**“La relación entre el emprendimiento y la intención de salida”**

Milagritos Carranza Tamayo

\_\_\_\_\_

Claudia Melissa Penagos Celis

\_\_\_\_\_

Lorena Alejandra Quevedo Rodríguez

\_\_\_\_\_

Programa Magíster en Organización y Dirección de Personas

Lima, 18 de octubre del 2016

## ÍNDICE GENERAL

<b>CAPÍTULO</b>	<b>I</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>15</b>
1.1 Antecedentes.....	15
1.2 Hipótesis.....	17
1.2.1 Objetivo.....	17
1.3 Alcance.....	17
1.4 Contribución.....	19
CAPÍTULO II: MARCO CONCEPTUAL.....	20
2.1 El emprendimiento y la Intención de Salida.....	20
2.2 Rotación.....	21
2.3 El emprendimiento.....	24
2.4 Plan Behaviornt.....	25
2.5 Generaciones.....	27
2.6 Generación Y.....	28
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	35
4.1 Diseño de Investigación.....	35
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
5.1 Análisis de Resultados.....	37
CAPÍTULO V CONECTA RETAIL.....	39
5.1 Conecta Retail - Historia de la empresa.....	39
5.2 Modelo de Negocio – Conecta Retail.....	39
5.2.1 Segmentación de clientes.....	41

5.2.2 Propuesta de valor.....	41
5.2.3 Oferta de Productos o servicios.....	43
5.2.4 Recursos claves.....	44
5.3 Visión de Conecta Retail.....	44
5.4 Estructura Organizacional.....	45
5.5 Estrategia de Recursos Humanos.....	46
5.6 Perfil del vendedor de Conecta Retail.....	47
5.7 Investigación Caso: Conecta Retail.....	47
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES.....	78
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES.....	79
Bibliografía.....	80
Anexos.....	83

## RESUMEN DE EJECUTIVO

Los diferentes estudios realizados sobre rotación de personal definen una problemática que en la actualidad las organizaciones y el área de Recursos Humanos tiene muy presente para realizar planes de acción que permitan fidelizar, motivar y retener a sus colaboradores.

Ante esto es preciso tener en cuenta que la situación económica impulsa a la fuerza laboral a emprender negocios propios y renunciar a sus empleadores, por razones como tener un mayor ingreso económico, tener mayor control y flexibilidad de su tiempo o por el simple hecho de crear oportunidades laborales para sus familiares.

Con la intención de investigar sobre el la relación entre la intención de salida a una organización y el emprendimiento de un negocio propio, hemos tomado como caso de estudio la empresa, Conecta Retail ya que no es una empresa ajena a la alta rotación de personal y la intención de emprendimiento que manifiestan sus vendedores.

El proceso de investigación inició analizando datos internos, analizando en primera instancia la matriz de motivos de salida de los colaboradores, teniendo en cuenta la salida de colaboradores de alto desempeño, de donde se halló un motivo con cierta predominancia: la intención de emprender un negocio propio.

Es importante mencionar, que Conecta Retail, tiene como estrategia comercial orientar sus actividades de negocio, en los sectores socioeconómicos C y D. Esta estrategia se alinea también a las acciones del área de recursos humanos, por ello enfoca el reclutamiento de personal en la captación de personas de las zonas cercanas a las tiendas, por lo que podemos concluir que la empresa trabaja con clientes y colaboradores del sector socioeconómico C-D.

Con dicha premisa, planteamos como objetivo general, demostrar si existe relación o no entre el emprendimiento y la intención de salida de los vendedores. Por otro lado, el plan de investigación se enfocó en utilizar dos encuestas estandarizadas sobre la intención de emprender un negocio propio y la relación de intención de salida de una organización. Habiendo adecuado la herramienta a la realidad de los investigados, se aplicó una encuesta piloto que

nos ayudó a comprobar el entendimiento de la misma. Luego se procedió a la aplicación de la encuesta a toda la muestra a investigar, donde se halló porcentajes importantes que determinaron la relación entre la intención de salida y la intención de emprender un negocio propio, en donde además fue evidente la marcada influencia sobre dicha decisión que ejerce la familia.

Como parte del proceso de investigación se realizaron entrevistas a diferentes líderes del sector retail, los cuales fueron los siguientes: Sub Gerente de RRHH de Conecta Retail, al Director de Negocios Regional y a dos gerentes de tienda de Lima Sur y Sur Chico, personas que ayudaron a clarificar dicha evidencia. A su vez se realizaron tres focus group en donde los participantes fueron las personas encuestadas previamente.

Con los resultados hallados, se puede indicar que la intención de salida de Conecta retail responde a la intención de emprender un negocio propio, para el bien propio y de la familia del colaborador.

Finalmente, con los hallazgos queda claro que las acciones para combatir la rotación de personal en Conecta Retail de Lima Sur y Sur Chico tendrán que estar alineadas a responder al interés de emprendimiento de un negocio propio.