



UCV

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

TESIS

**"IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS DEL ALTO ÍNDICE DE ROTACIÓN DEL
PERSONAL DE LAS SERVICES DE TELECOMUNICACIONES"**

AÑO 2009

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:
JAIME VEGA VEGA**

**ASESORA:
MBA ING BLANCA ALVAREZ**

**PIURA-PERU
2009**

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado especialmente a mi familia que gracias a su apoyo incondicional hoy en día estoy a puertas de terminar esta gran etapa de mi vida.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación va ser posible realizarlo gracias al apoyo incondicional de personas que trabajan en este rubro de empresas y al apoyo de mi profesora que me ayudado a despejar las dudas que tenia acerca de cómo desarrollar mi trabajo.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Dando el cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Administración, presentamos el trabajo de investigación correlacional denominado: "Identificación De Las Causas Del Alto Índice De Rotación Del Personal De Las Services De Telecomunicaciones"

En el trabajo mencionado describimos e identificaremos las causas que originan la alta rotación de personal que hoy en día se esta presentando en este tipo de services.

Señores miembros del jurado presento esta investigación esperando sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente.

El Autor.

ÍNDICE

Dedicatoria	02
Agradecimiento	03
Presentación	04
Índice	05
Resumen	07
Introducción	08

Capítulo I Marco Metodológico

1 Problema	10
1.1 Planteamiento del problema	
1.2 Selección del problema	
1.3 Antecedentes	
1.4 Formulación del problema	
1.4.1 Pregunta general	
1.4.2 Pregunta específica	
1.5 Justificación	
1.6 Limitaciones	
2 Objetivos	16
2.1 Objetivo general	
2.2 Objetivos específicos	
3 Variables	16
4 Diseño de la ejecución	17
4.1 Diseño	
4.2 Población y muestra	
4.3 Técnicas, instrumentos y fuentes informantes	

Capítulo II Marco Referencial Científico

1 Marco Teórico	24
2 Marco Conceptual	40

Capítulo III Presentación y discusión de resultados	43
Capitulo V Conclusiones y Recomendaciones	54
Bibliografía	57
Anexos	59

RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación es identificar las causas que conllevan al alto índice de rotación que hoy en día se está presentando en los servicios de telecomunicaciones.

Este estudio se enmarca dentro de las investigaciones descriptivas, causales, ya que por medio del análisis, observación, comparación y descripción de las variables hemos establecido la relación entre ellas.

Los datos estadísticos que sostienen esta investigación vienen de los resultados obtenidos por la aplicación de una encuesta a los colaboradores de los servicios de telecomunicaciones que le brindan servicios a Telmex.

Los resultados demuestran que si hay relación entre las variables estudiadas.

Finalmente concluimos que la causa fundamental del alto índice de rotación que se presenta en estos servicios es la falta de motivación que la empresa les brinda a sus colaboradores.

Palabras claves: rotación de personal – motivación – estabilidad laboral