

RESUMEN

Autor [Dresda Arce, M.](#)

Autor corporativo [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Facultad de Economía y Planificación](#)

Título Factores que influyen en la motivación laboral y propuesta de programa de motivación caso: área de fidelización de Nextel del Perú

Impreso Lima : UNALM, 2014

Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	E12. D7 - T	USO EN SALA
Descripción	78 p. : 3 fig., 9 cuadros, 22 gráficos, 9 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo Monográfico (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Facultad : Economía y Planificación	
Sumario	Sumario (Es)	
Materia	NEXTEL DEL PERU RECURSOS HUMANOS TELECOMUNICACIONES EMPRESAS COMERCIALES MOTIVACION SATISFACCION DEL TRABAJO EVALUACION PERU MOTIVACION LABORAL PROGRAMAS DE MOTIVACION FIDELIZACION AL CLIENTE	
Nº estándar	PE2016000056 B / M EUV E12	

El presente estudio tiene como objetivo analizar cómo la motivación laboral influye en el ambiente laboral del área de Fidelización de clientes de la empresa Nextel del Perú S.A. Para su elaboración se realizaron dos encuestas de tipo censal a 27 colaboradores del área de Fidelización de Nextel del Perú S.A. Una encuesta fue sobre valoración de indicadores de motivación laboral a los empleados y la otra sobre indicadores de satisfacción laboral. Se concluyó que los empleados se encuentran desmotivados, por lo que el nivel de satisfacción laboral es bajo y esto repercute en un bajo desempeño laboral de los mismos. Por consiguiente, se propone implementar un programa de Motivación, en el cual

se especifican aquellos elementos que son factores sensibles e influyen en la motivación laboral de los empleados. Este estudio plantea una reflexión acerca de la responsabilidad de la organización con la motivación de los empleados y reconoce la relación entre el crecimiento profesional y la motivación laboral, de manera que éstas logran influir para que se muestren mejores desempeños.

ABSTRACT

The objective of this study is to analyze how work motivation influences the work environment of the customer loyalty area of the company Nextel del Peru S.A. For its preparation, two census-type surveys were carried out with 27 employees of the Loyalty area of Nextel del Perú S.A. One survey was on the assessment of indicators of work motivation for employees and the other on indicators of work satisfaction. It was concluded that employees are unmotivated, so the level of job satisfaction is low and this has an impact on their low job performance. Therefore, it is proposed to implement a Motivation program, in which those elements that are sensitive factors and influence the work motivation of employees are specified. This study raises a reflection on the responsibility of the organization with the motivation of the employees and recognizes the relationship between professional growth and work motivation, so that these manage to influence to show better performances.