

## RESUMEN

Autor [Dresda Arce, M.](#)  
Autor [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\).](#)  
corporativo [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 PE2016000056 B / M EUV E12  
estándar

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.