



Título:

PROGRAMA DE RECURSOS HUMANOS PARA LA MOTIVACION LABORAL EN EL AREA ATENCION CLIENTES - LUZ DEL SUR - SAN JUAN DE MIRAFLORES -2014.

Autor:

- PONCE SEGIL, WILLY.

Fecha: 2015

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito dar a conocer de qué manera la aplicación del programa de recursos humanos mejorará la motivación laboral en el área de atención clientes en "LUZ DEL SUR S.A."-San Juan de Miraflores-2014, para desarrollarlo se ha formulado el siguiente problema: ¿La aplicación del programa de recursos humanos mejorará la motivación laboral en el área de atención clientes en "LUZ DEL SUR S.A.", en San Juan de Miraflores - 2014?

Asimismo la hipótesis que se ha planteado es: La aplicación del programa de recursos humanos mejorará la motivación laboral en el área de atención clientes en "LUZ DEL SUR S.A.", en San Juan de Miraflores – 2014. Del mismo modo el objetivo general es comprobar los efectos de la aplicación del programa de recursos humanos en la motivación laboral en el área de atención clientes de la empresa en mención. La investigación es de tipo descriptiva, el diseño seleccionado es pre experimental y los resultados se evidencian a través de tablas y figuras, tal como lo recomiendan las normas estadísticas. El programa de recursos humanos se desarrolló en un taller de 5 sesiones, cada una de 50 minutos. El instrumento utilizado para la investigación fue un cuestionario de 24 ítems, realizada a los 40 trabajadores de la empresa "LUZ DEL SUR S.A.", en San Juan de Miraflores, el procesamiento de los datos fueron tratados mediante el programa SPSS Statistic 20. Según los resultados obtenidos en la investigación, como conclusión se puede decir que la aplicación del programa tiene efectos significativos, porque el capital humano motivado es de suma importancia para la organización, conlleva a un mejor desempeño laboral y al logro de los objetivos empresariales.

Palabras clave: Motivación, recursos humanos, clima laboral, mejora.