

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ESCUELA DE POSGRADO

FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA Y DE ENERGÍA



**“ESTRATEGIA MOTIVACIONAL PARA MEJORAR EL
SERVICIO DE MANTENIMIENTO A LAS AERONAVES EN LA
EMPRESA OMA-013 ARSENAL AERONAVAL”**

TESIS:

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DEL
MANTENIMIENTO**

BACH: ING. JESÚS ESPÍRITU ANDAHUA PARDO

Callao, 2019

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

JURADO EXAMINADOR Y ASESOR DE TESIS

Presidente: Mg. ARTURO PERCEY GAMARRA CHINCHAY

Secretario: Mg. VLADIMIRO CONTRERAS TITO

Vocal: Dr. OSCAR TEODORO TACZA CASALLO

Vocal: Mg. JUAN CARLOS HUAMÁN ALFARO

Asesores: Dr. WILSON SILVA VASQUEZ

Dr. FORTUNATO ALVA DÁVILA

N° DE LIBRO DE SUSTENTACIÓN: Sin Nro.

N° DE ACTA DE SUSTENTACIÓN: Sin Nro.

FECHA DE APROBACIÓN DE LA TESIS: 19 de diciembre del 2019

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación está dedicado en primer lugar a Dios por ser mi guía, dador de vida, salud y sabiduría; en especial a mi amada esposa e hijos por entenderme todo este periodo de tiempo de estudio aun cuando debería estar al lado de ellos, a mi madre quien me vio nacer y crecer, teniendo que esforzarme bajo la noche estudiando para lograr un futuro mejor.

AGRADECIMIENTO

Me es grato en primer término agradecer a Dios por bendecirme poder estar en esta etapa tan importante de mi carrera profesional y hacer realidad el sueño anhelado.

A la Universidad Nacional del Callao por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional, poder contribuir en el desarrollo de mi país, también a los docentes quienes desempeñaron un rol fundamental aportando con sus conocimientos, experiencia, amistad y su motivación en clase logrando en mí que pueda culminar mis estudios con mucho éxito.

INDICE

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE	1
TABLAS DE CONTENIDO	3
TABLA DE GRÁFICOS	4
RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	7
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.1. Descripción de la realidad problemática	8
1.2. Formulación del problema	9
1.2.1. Problema general	9
1.2.2. Problemas específicos	9
1.3. Objetivos	10
1.3.1. Objetivo general	10
1.3.2. Objetivos específicos	10
1.4. Limitantes de la investigación	10
II. MARCO TEÓRICO	11
2.1. Antecedentes	11
2.2. Bases teóricas	14
2.3. Conceptual	27
2.4. Definición de términos básicos	27
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	30
3.1. Hipótesis	30
3.2. Definición conceptual de variables	31
3.3. Operacionalización de variables	33

IV. DISEÑO METODOLÓGICO	33
4.1. Tipo y diseño de investigación	33
4.2. Método de investigación	34
4.3. Población y muestra.....	34
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado.....	35
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	36
4.6. Análisis y procesamiento de datos	36
V. RESULTADOS	39
5.1. Resultados descriptivos	39
5.2. Resultados Inferenciales	54
5.3. Otro tipo de resultados estadísticos.....	62
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	80
6.1. Contrastación de hipótesis	80
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares	82
6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes	85
CONCLUSIONES	86
RECOMENDACIONES	87
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	88
ANEXOS.....	92
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	93
ANEXO 2. CONFIABILIDAD Y TÉCNICA DE INSTRUMENTOS	94
ANEXO 3. FICHA TÉCNICA	97
ANEXO 4. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.....	98
ANEXO 5. BASE DE DATOS.....	100
ANEXO 6. FICHA DE VALIDACIÓN	102

TABLAS DE CONTENIDO

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	33
Tabla 2. Logro.....	39
Tabla 3. Reconocimiento.....	40
Tabla 4. Trabajo en sí.....	41
Tabla 5. Responsabilidad.....	42
Tabla 6. Crecimiento y ascenso.....	43
Tabla 7. Política de la empresa.....	44
Tabla 8. Supervisión.....	45
Tabla 9. Relación con el supervisor.....	46
Tabla 10. Condiciones de trabajo.....	47
Tabla 11. Salario.....	48
Tabla 12. Relaciones Interpersonales.....	49
Tabla 13. Factores Higiénicos.....	50
Tabla 14. Factores Motivacionales.....	51
Tabla 15. Estrategia motivacional.....	52
Tabla 16. Nivel del servicio de mantenimiento.....	53
Tabla 17. Cruce de tablas de las variables Estrategia Motivacional y el Desempeño del Personal.....	55
Tabla 18. Pruebas de chi-cuadrado.....	56
Tabla 19. Pruebas de Chi Cuadrado.....	58
Tabla 20. Factores Higiénicos vs Nivel del Servicio de Mantenimiento.....	60
Tabla 21. Pruebas de chi-cuadrado.....	60
Tabla 22. Ishikawa, deficiencias encontradas en la empresa.....	66
Tabla 23. Aplicación de las estrategias motivacionales.....	75
Tabla 24. Costos de implementación de la primera propuesta.....	75
Tabla 25. Costos de la aplicación de primera propuesta por cada recurso.....	76
Tabla 26. Costo directo de implementación de la segunda propuesta.....	76
Tabla 27. Costo detallado de implementación de la segunda propuesta.....	76
Tabla 28. Costo directo de implementación de la tercera propuesta.....	77
Tabla 29. Costo detallado de implementación de la tercera propuesta.....	77
Tabla 30. Evaluación del estado de resultados para la aplicación de la estrategia motivacional basado en la teoría de F.H.....	78
Tabla 31. Evaluación del flujo de caja, el VAN y el TIR de la aplicación de la Estrategia Motivacional basado en la teoría de F.H.....	79

TABLA DE GRÁFICOS

<i>Figura 1.</i> Concepto Habitual de estrategia.....	14
<i>Figura 2.</i> Proceso de análisis de la estrategia	15
<i>Figura 3.</i> Seguimiento de la motivación	16
<i>Figura 4.</i> Ubicación de la OMA-013 Arsenal Aeronaval	35
<i>Figura 5.</i> Logro.....	39
<i>Figura 6.</i> Reconocimiento.....	40
<i>Figura 7.</i> Trabajo en sí.....	41
<i>Figura 8.</i> Responsabilidad	42
<i>Figura 9.</i> Crecimiento y ascenso.....	43
<i>Figura 10.</i> Política de la empresa.....	44
<i>Figura 11.</i> Supervisión.....	45
<i>Figura 12.</i> Relación con el supervisor	46
<i>Figura 13.</i> Condiciones de trabajo	47
<i>Figura 14.</i> Salario.....	48
<i>Figura 15.</i> Relaciones Interpersonales.....	49
<i>Figura 16.</i> Factores Higiénicos.....	50
<i>Figura 17.</i> Factores Motivacionales	51
<i>Figura 18.</i> Estrategia motivacional	52
<i>Figura 19.</i> Nivel del servicio de mantenimiento	53
<i>Figura 20.</i> Cruce e tablas de las variables Estrategia Motivacional y el Servicio de Mantenimiento	57
<i>Figura 21.</i> Cruce de tablas de las variables Factores Motivacionales y el Servicio de Mantenimiento.	59
<i>Figura 22.</i> Factores Higiénicos vs Nivel del Servicio de Mantenimiento.....	61
<i>Figura 23.</i> Organograma de la OMA-013 Arsenal Aeronaval.....	63
<i>Figura 24.</i> Diagrama de Proceso de Actividades de la Estrategia Motivacional.....	65
<i>Figura 25.</i> Ishikawa, factores de deficiencias que involucran en el proceso de mantenimiento.	67
<i>Figura 26.</i> Reporte de incidencias.....	68
<i>Figura 27.</i> Calidad de Atención.	69
<i>Figura 28.</i> Eficiencia en el tiempo de atención.	69
<i>Figura 29.</i> Claridad de la atención prestada.	70
<i>Figura 30.</i> Tiempo en la Solución del Problema.	70
<i>Figura 31.</i> Calidad en la Solución del Problema.....	71

RESUMEN

La persona como actor principal interactúa razones en su desempeño de mantener la motivación, la cual activan su conducta para cubrir diferentes necesidades originado por los factores intrínsecos tanto como los factores extrínsecos en la persona; sin embargo hoy en día las empresas toman en cuenta mucho la motivación laboral para conseguir que los trabajadores conduzcan sus esfuerzos de forma voluntaria para alcanzar las metas y los objetivos de la empresa, donde se relaciona una mayor productividad del trabajador; en tal sentido en el presente proyecto como principal objetivo se estableció la Estrategia Motivacional según la teoría de Herzberg como herramienta en la mejora del desempeño del personal de Servicio de Mantenimiento de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

La empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval, es una empresa certificada por la Dirección General de Aeronáutica Civil, orientada a brindar servicio de mantenimiento y trabajos especializados a las diferentes aeronaves comerciales y militares en el Perú, cuenta con profesionales en el mantenimiento de aeronaves, los cuales también están en boga en sufrir la desmotivación, por tal razón me motivo realizar el presente proyecto de investigación.

En el diseño de estrategia se consideró la teoría de Herzberg como herramienta; con el fin evaluar las herramientas factor Motivación, y por otra parte el factor Higiene. Para tal suceso se trabajó bajo la metodología descriptiva, longitudinal, de tipo cuali-cuantitativo, con una población siendo $n = 40$, por ser una muestra no probabilística, obteniendo como resultado un impacto positivo en los trabajadores desde el ámbito motivacional e higiene. Finalmente, la Estrategia Motivacional ha mejorado significativamente y con un alto enlace o asociación en el desempeño del personal de Servicio de Mantenimiento de Aeronaves.

Palabras Clave: Motivación, Servicio, Mantenimiento.

RESUMO

A pessoa como ator principal interage com motivos em seu desempenho de manutenção da motivação, que ativam seu comportamento para atender a diferentes necessidades originadas tanto por fatores intrínsecos como extrínsecos na pessoa; Porém, hoje as empresas levam muito em consideração a motivação no trabalho para que os trabalhadores realizem seus esforços de forma voluntária para atingir as metas e objetivos da empresa, onde está relacionada maior produtividade do trabalhador; Nesse sentido, o objetivo principal deste projeto foi estabelecer a Estratégia Motivacional segundo a teoria de Herzberg como ferramenta para melhorar o desempenho do pessoal do Serviço de Manutenção de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

A empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval, é uma empresa certificada pela Direção-Geral da Aeronáutica Civil, vocacionada para a prestação de serviços de manutenção e trabalhos especializados a diversas aeronaves comerciais e militares do Peru, conta com profissionais na manutenção de aeronaves, que também estão em voga por sofrer desmotivação, por isso estou motivado para realizar este projeto de pesquisa.

No desenho da estratégia, a teoria de Herzberg foi considerada uma ferramenta; Com o objetivo de avaliar as ferramentas do fator Motivação, e por outro lado o fator Higiene. Para tal evento, foi utilizada uma metodologia qualitativa-quantitativa descritiva, do tipo longitudinal, com população de $n = 40$, por se tratar de uma amostra não probabilística, obtendo-se como resultado um impacto positivo nos trabalhadores das áreas motivacional e de higiene. Por fim, a Estratégia Motivacional melhorou significativamente e com alto vínculo ou associação no desempenho do pessoal do Serviço de Manutenção de Aeronaves.

Palavras-chave: Motivação, Serviço, Manutenção.

INTRODUCCIÓN

La Organización de Mantenimiento Aprobada (OMA-013) Arsenal Aeronaval, es una empresa certificada orientada que brinda servicio de mantenimiento y trabajos especializados a las diferentes aeronaves comerciales y militares, de acuerdo a las limitaciones de su lista de capacidad aprobada por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), el cual se observó la carencia de estrategia motivacional para el personal que labora en el aérea de mantenimiento, cuya finalidad es mejorar el servicio de calidad en el mantenimiento y el rendimiento del personal del aérea, reflejado en la producción y satisfacción de los clientes que solicitan algún tipo de trabajo de mantenimiento a realizar dentro de las instalaciones de la organización o fuera de ella (provincias), siendo necesaria para su aplicación la búsqueda y recopilación de información exacta que ayude a concluir todo el proceso elaborativo, donde la empresa tendrá clara sus estrategias en materia de motivación, este concepto se entenderá como el conjunto de metodologías o procedimientos para la consecución de determinados objetivos o metas; incluso algunos expertos van más allá y afirman que es un factor clave para la eficacia empresarial y la permanencia de las compañías para competitividad con otros en el mercado.

La aplicación de las estrategias motivacional empezará analizando y obteniendo información mediante encuesta con preguntas que relacionan a las necesidades existentes para la motivación del personal de mantenimiento definido en un efecto intrínseco y extrínseco. Reconociendo su formación participativa como para coordinar y dirigir grupos y equipos de trabajo en una propia iniciativa y toma de decisiones consensuada y acertada.

La organización comprometida en esta política de implementación de la estrategia motivacional, considera la gestión del talento y el capital humano desde su contexto económico, cultural, social y actitud de responsabilidad, para optar la aplicación de las estrategias motivacional favoreciendo la satisfacción personal, clima laboral y estimular las habilidades de los trabajadores en pro del logro de los objetivos, metas y resultados esperados, en términos de incremento de producción y recaudación económica de la empresa aeronáutica.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La empresa aeronáutica dedicada a brindar servicio de trabajos de mantenimiento a las diversas aeronaves del sector aeronáutico comercial y militar se pudo observar la carencia de una estrategia motivacional en el área de mantenimiento, reflejado en la desmotivación por falta de liderazgo, comunicación, fidelidad con el trabajo, iniciativa y compromiso con la organización, para todo el personal que labora en las diferentes tareas del servicio de mantenimiento a las aeronaves, tal como los Mandos Directivos, Técnicos de mantenimiento y Administrativos de la organización, siendo esta área de producción una de la más importante para generar los ingresos de recursos económicos de la empresa, para lo cual se necesita mantenerlos capacitado de acuerdo a sus habilitaciones de su licencia autorizada por la Dirección General aeronáutica Civil (DGAC), teniendo en cuenta el conocimiento del inglés para poder interpretar los datos técnicos de mantenimiento del fabricante de las aeronaves que se encuentran en proceso de desarrollo de las tareas de mantenimiento.

En tal sentido, se considera para todo tipo de operación en una aeronave en la aviación general, la calificación de alto riesgo y en ese aspecto están inmerso los trabajos de mantenimiento que se realizan a las aeronaves tales como, Inspección, reparación mayor y menor, pruebas funcionales y operacionales, modificaciones y trabajos especializados, ya que si falla algún componente en el aire durante el vuelo podría ocasionar un accidente calificándolo hasta un nivel catastrófico, como resultado hasta la pérdida total del material y la vida de la tripulación y pasajeros.

Por eso la organización de mantenimiento busca que mejorar el servicio de mantenimiento y el rendimiento de las personas que trabajan en los términos de producción, para lo cual busca nuevas estrategias de motivación de manera intrínseca o extrínseca que ayuda a generar

cambiar el sentido emocional e interrelacionarse más socialmente siendo ésta más comunicativo positivamente en beneficio de la organización.

La empresa en aras de llevar a una realidad las estrategias motivacionales, designará dos personas (Gerente de mantenimiento y Gerente de Seguridad Operacional) para conformar un comité que se encargará de gestionar la implementación de estrategias motivacionales aplicable para el aérea de mantenimiento, para ello el Gerente de Mantenimiento lo presidirá y liderará, él es quien monitoreará la aplicación de todas las actividades de estrategias de motivación a ejecutarse de cada evento de acuerdo a lo programado, en tal sentido no deberá afectar el funcionamiento operacional de la empresa en la producción, siendo estas decisiones las más acertadas en beneficio de la organización.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la Estrategia Motivacional según la teoría de Herzberg como herramienta mejora el desempeño al personal del Servicio de Mantenimiento a las Aeronaves en la Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval?

1.2.2. Problemas específicos

¿De qué manera la estrategia motivación de Herzberg como herramienta mejora su desempeño del personal del Servicio de Mantenimiento de Aeronaves en la Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval?

¿De qué manera la estrategia higiene de Herzberg como herramienta mejora su desempeño del personal del Servicio de Mantenimiento de Aeronaves en la Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Establecer la Estrategia Motivacional según la teoría de Herzberg como herramienta en la mejora del desempeño del personal de Servicio de Mantenimiento de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

1.3.2. Objetivos específicos

Aplicar la estrategia motivación de Herzberg como herramienta en mejora de su desempeño del personal, Servicio de Mantenimiento de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

Aplicar la estrategia higiene de Herzberg como herramienta en mejora de su desempeño del personal, Servicio de Mantenimiento de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

1.4. Limitantes de la investigación

1.5.1. Limitante teórico

Para la recolección de datos es muy complicado debido a que la empresa del sector aeronáutico considera su información propia y no compartirlo abiertamente, ya que en ellos se reflejan sus fortalezas y debilidades de las cuales se desprenden como puntos principales para el inicio de la elaboración del presente proyecto.

1.5.2. Limitante temporal

La información contenida para el presente proyecto de investigación relacionado a las estrategias motivacional, desde el inicio está referido a los datos del año 2017 y 2018, de acuerdo a lo que viene ocurriendo en la empresa aeronáutica.

1.5.3. Limitante espacial

Para la aplicación de las estrategias motivacional se consideró una empresa aeronáutica, el cual se encuentra ubicado en la rampa sur del aeropuerto internacional Jorge Chávez, provincia constitucional del Callao, departamento de Lima - Perú.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacional

PILA Chipugsi, Jorge Edison. Presentó como trabajo de investigación, “La motivación como estrategia de aprendizaje en el desarrollo de competencias comunicativas de los estudiantes de I-II nivel de inglés del Convenio Héroes del Cenepa - ESPE de la ciudad de Quito en el año 2012. Diseño de una guía de estrategias motivacionales para el docente”. Tesis para obtener el grado de Magíster en Docencia y Gerencia en Educación Superior. En la ciudad de Guayaquil: Universidad de Guayaquil 2012. En cuanto a los resultados obtenidos pudo identificar la necesidad que el docente realice prácticas motivacionales relacionadas con el idioma en grupos o parejas, permitiendo a los estudiantes tener un buen desarrollo de las habilidades comunicativas y de acuerdo a la prueba de hipótesis (Pág. 131), Más del 65% de los encuestados plantean la necesidad de una guía de estrategias motivacionales que estimulen el interés en aprender una segunda lengua. La cual me induce a utilizar como herramienta de medición la encuesta que ayudaría mucho identificar dichas necesidades en la motivación del trabajador de la empresa aeronáutica antes mencionado.

Disponible en:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1659/1/TESIS%20COMPLETA%20DE%20MOTIVACION.pdf>.

ZAMORA Vera, Blanca Estela. Presentó como tema de investigación “propuesta de estrategias de motivación para mejorar la eficacia organizacional”. Tesis (Maestría en ciencias en administración de negocios) en la ciudad de México: Instituto Politécnico Nacional 2014. El resultado obtenido de acuerdo a la propuesta de las estrategias de motivación clarificó que la eficacia repercute en la organización y también en los colaboradores de la empresa; es decir que el éxito de una organización es directamente proporcional a la motivación y desempeño

que tienen sus colaboradores para realizar sus actividades, razón que me motivo a considerarlo para la investigación.

Disponible en:

<https://tesis.ipn.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/21226/Zamora%20Vera%20Blanca%20Estela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ORTIZ Ortiz, José Manuel. “Sistema de Control de Gestión para la Gerencia de Mantenimiento de la Empresa Aeroservicio S.A.”. Tesis (optar al grado de Magíster en Control de Gestión), en la ciudad de Santiago, Chile. Presento en la Universidad de Chile (2014). El objetivo general del presente trabajo es proponer y diseñar un modelo de control de gestión aplicable a la empresa Aeroservicio S.A. Este modelo se aplica en la principal unidad estratégica de negocios (UEN) de la empresa, correspondiente al Centro de Mantenimiento Aeronáutico (CMA).

Este CMA forma parte de una empresa con muchos años en el ámbito aeronáutico pero orientado más hacia la venta de aviones. Si bien esto es la parte más tradicional de la empresa, se aplica al área del mantenimiento que es la principal de las líneas de negocio de la empresa. Luego se desarrolla el modelo del negocio, estableciendo un mapa estratégico, en la cual se definen el diccionario de objetivos, los tableros de gestión para finalizar esta etapa, con el cuadro de mando integral. Una vez planteado lo anterior, se desarrolla un esquema de incentivos que permita alcanzar el alineamiento organizacional acorde a lo planteado en las etapas anteriores.

Disponible en: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/117566>

Antecedentes Nacionales

VILCAS Pernia, Gloria María. “Monitoreo seguro de las operaciones en las aeronave guiado a distancia en el Perú, como proposición a la mejora continua en la NTC 001-2015”. Tesis (Magister en Gestión Pública), en la ciudad Lima – Perú. Presento en la Universidad Cesar Vallejo (2017). El objetivo Determinar el nivel de Seguridad Operacional de las Aeronaves Pilotadas a Distancia, El tipo de investigación fue Descriptiva no

experimental porque no hubo manipulación de la variable transversal porque se recolecto información con el propósito de describir y analizar los beneficios de los RAPs para la Seguridad Operacional, El diseño de la presente investigación es no experimental, transversal. Hernández, Fernández & Baptista (2006), señalaron: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.” (p. 149)

Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12601>

PAUCAR Miranda, Pilar. Presentó como trabajo de investigación el tema “Estrategias de aprendizaje, motivación para el estudio y comprensión lectora en estudiantes de la facultad de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), Tesis (Magíster en Psicología), en la ciudad de Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) 2015. El resultado de la investigación indica que existen correlaciones significativas y positivas entre las Estrategias de aprendizaje, la Motivación para el estudio y la Comprensión lectora en esta muestra de estudiantes. Los análisis estadísticos efectuados permiten concluir que las variables en estudio están correlacionadas significativamente. Los resultados correlacionales alcanzados nos indican que existen relaciones significativas entre la motivación para el estudio y la Comprensión lectora en los estudiantes de la Facultad de Educación de la UNMSM.

ADAMA Gómez, Jorge Víctor. Presentó como tema de investigación “Estrategias motivacionales y desarrollo de capacidades matemáticas en los estudiantes del II ciclo, Escuela de Ingeniería Civil, Universidad César Vallejo, 2017”. Tesis (Magister en Docencia universitaria), en la ciudad de Lima: Universidad Cesar Vallejo 2018. Tuvo como resultado que ayudaron a determinar que las estrategias motivacionales se relacionan ($Rho=0,714$) y significativamente ($p=0.000$) con el desarrollo de capacidades matemáticas en los estudiantes del II ciclo, Escuela de Ingeniería Civil, Universidad César Vallejo, 2017. De acuerdo a los índices de correlación

de Rho Spearman la correlación es alta, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Estrategia Motivacional

2.2.1.1 Estrategia

La estrategia hoy entendemos como un concepto habitual en la misma, tiene su origen en la estrategia militar. El término estrategia procede de la palabra griega stratos (ejército) y ag (dirigir). Pero la primera vez que aparece el concepto de estrategia no es con los griegos, sino en el libro de Sun Tzu “El arte de la guerra”, del que hemos hecho referencia anteriormente en la introducción. Buscando la similitud entre la estrategia militar y la empresarial encontramos los conceptos de estrategia y táctica. La estrategia es superior y englobando a la táctica, trata de lograr la ventaja decisiva respecto al enemigo. La táctica, por su parte, se dirige hacia una acción específica. (Grant, 2004)

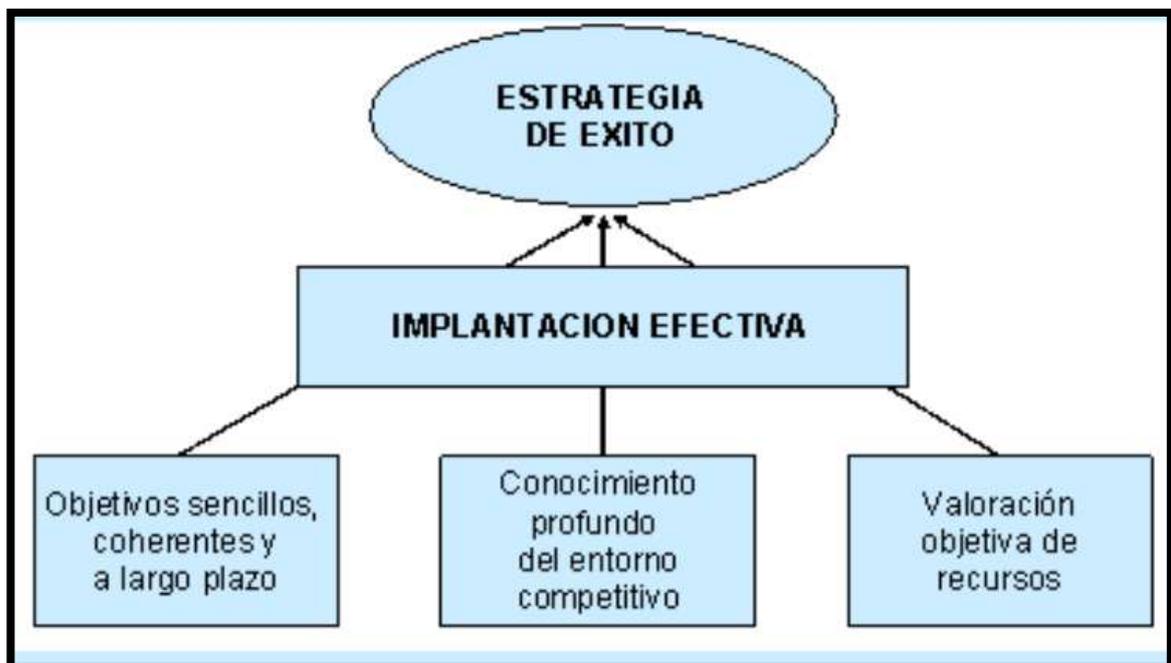


Figura 1. Concepto Habitual de estrategia.

Fuente: Grant, Robert M. (2004)

Por consiguiente, toda empresa competitiva u organización, cualquiera que sea su naturaleza, basa su gestión y funcionamiento sobre un concepto que se considera fundamental: la estrategia. Estrategia para la guerra, para el deporte y, por supuesto, estrategia para la empresa en lo que se refiere a planificación, organización, gestión de sus recursos humanos, marketing.

La estrategia es el objetivo de la actividad que realiza la dirección de la empresa, que debe perseguir que su organización funcione de manera eficiente, y la mejor manera de que esto ocurra es que no existan conflictos en la misma.

Es por esto que la cúpula de la empresa deberá planificar su estrategia en función de los objetivos que persiga, para lo que debe definir claramente lo que quiere conseguir, la forma de conseguir los objetivos fijados y un posterior sistema de control. Es lo que se denomina Formulación e Implantación de la estrategia, los cuales no se quedan sólo en el estudio previo, sino que en la práctica se desarrollan al mismo tiempo.

Con la formulación de la estrategia, la dirección de la empresa define los objetivos que pretende alcanzar. Para ello parte de un análisis de su propia empresa, así como del entorno que la rodea. Con la puesta en práctica del análisis anterior la empresa busca ser competitiva en el mercado y pretende lograr una ventaja competitiva que le permita obtener beneficios superiores a la competencia. (Mamey, 1996)



Figura 2. Proceso de análisis de la estrategia

Fuente: Mamey, J.B. (1996)

2.2.1.2 Motivación

La voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual (Robbins, 2004). Este proceso nos lleva con gran relevancia a una perspectiva de la investigación como de la gestión organizacional (Peiró, 1990)

Es claro dar tener en cuenta que una teoría de la motivación es útil en la medida que permite demostrar qué estímulos o elementos aportan energía y dirección al comportamiento del trabajador. Es decir, el motivo por el cual un sujeto elige llevar a cabo una opción que en circunstancias diferentes rechazaría, incidiendo de esta manera en la conducta y voluntad de las personas (Naranjo, 2009).

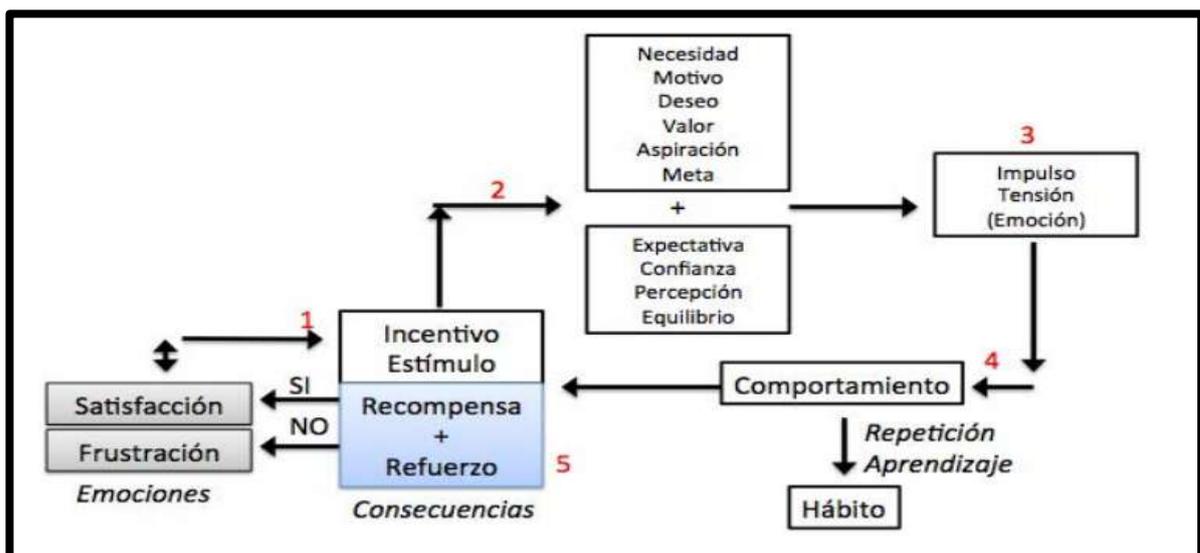


Figura 3. Seguimiento de la motivación

Fuente: Valderrama, B. (2010).

(Valderrama, 2010) Sostiene que:

El ciclo motivacional completo a través de sus cinco etapas. Motivar (1) es un proceso que utiliza incentivos y estímulos para atraer el deseo (2) de los individuos por alcanzarlos. Un individuo se siente plenamente motivado cuando percibe un estímulo (3) que le obliga a realizar un esfuerzo y orientar sus comportamientos (4) para satisfacer el deseo. La satisfacción es un sentimiento de bienestar que tiene lugar una vez

cumplida una meta, deseo, recompensa o refuerzo (5) (Valderrama, 2010).

Por su parte Frederick Herzberg desarrolla una teoría muy atractiva desde el punto de vista motivacional ya que estudia y analiza la motivación laboral desde una perspectiva externa en vez de desde la óptica de las necesidades humanas, como en los casos anteriores. Este modelo que plantea Herzberg tiene una gran difusión y aplicación en el actual panorama empresarial. Su modelo de motivación se basa en la división de dos grupos de factores principales: los factores higiénicos y los motivacionales. Este autor considera que la actividad más relevante de un sujeto es el trabajo. Además, afirma que la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral son dos productos procedentes de dos tipos de experiencia diferentes. Por lo tanto, Herzberg es el primero que establece que los factores que producen insatisfacción en los trabajadores tienen un origen diferente a los factores que generan satisfacción. Los factores que producen satisfacción los denomina motivadores y los que previenen evitando la insatisfacción los denomina higiénicos. Los factores motivadores están relacionados con el contenido de trabajo en sí mismo como la responsabilidad o el reconocimiento, entre otros. Los factores higiénicos se relacionan con el contexto laboral, de los que se puede citar: el clima laboral, el salario o las relaciones con los compañeros. Herzberg enuncia que cuando los trabajadores afirman sentirse satisfechos hacen referencia a factores motivacionales que están presentes en ese momento, pero no hablan de insatisfacción cuando estos factores relacionados con la satisfacción laboral están ausentes. En relación a esto, cuando un empleado se siente insatisfecho con el trabajo se refiere a la ausencia de factores higiénicos.

2.2.1. Estrategia Motivacional

Para los autores Mollá, Berenguer, Gómez, & Quintanilla (2014), pueden explicar que se entiende por motivación no es sencillo, y en psicología existen múltiples teorías que tratan de delimitar qué mueve a un sujeto a actuar, de qué depende su conducta. Precisamente, es en este punto

donde empiezan los problemas, ya que cada teoría “creará” su propio concepto (por ejemplo, necesidad, instinto o pulsión) para explicar el comportamiento. Esto hace que existan, por ejemplo, distintas clasificaciones de las necesidades, o listas interminables de instintos que varían de autor a autor. Estas perspectivas, que se califican de mentalistas o fenomenológicas, tienen sin embargo una clara ventaja, y es que facilitan considerablemente la comprensión del fenómeno motivacional.

Según Kotler (2009), señala que una persona tiene muchas necesidades en un momento dado. Algunas de ellas son biógenas: surgen de estados de tensión fisiológicos, como hambre, sed, incomodidad. Otras necesidades son psicógenas: surgen de estados de tensión psicológicos, como la necesidad de ser reconocidos, de ser estimados o de pertenecer, una necesidad se convierte en un motivo cuando se eleva a un nivel de intensidad suficiente, así mismo tiene un motivo es una necesidad lo bastante urgente para hacer que una persona actúe.

Para los autores León & Díaz (2013), indicaron que motivación no debe ser considerada como una técnica que se emplea para aumentar la producción hay que tener en cuenta que lo primero que hay que hacer es conocer las necesidades de los trabajadores, es decir, qué necesidades esperan satisfacer con el puesto de trabajo que desempeñan. La motivación en el trabajo puede concebirse como un proceso por medio del cual, por un lado, se activa, se mantiene y se dirige la conducta hacia el logro de ciertas metas que satisfacen necesidades que son importantes para el individuo y, por otro, permite el logro del meta organizacional.

Ante esto García, Nájera, & Rico, (2001), menciona que las teorías motivacionales se encuentran enfocadas en el descubrimiento de una serie de estímulos que generen influencia en el comportamiento de las personas. De acuerdo al nivel motivacional de un individuo, de esa manera será su comportamiento. Según este autor, se pueden diferenciar dos tipos de motivación, en cuanto al objeto de estudio que se quiere conseguir. En primer lugar, se encuentran las teorías de contenido, que

son las que estudian los elementos que motivan a las personas. El segundo tipo son las teorías de proceso, que son las que se dedican a explicar el proceso motivacional, es decir la forma en que se desarrolla y sus posibles orígenes, entre otros.

Es así que Robbins, S., y Jurga, T. (2009), señala las diferentes teorías con sus autores. Las teorías de contenido más relevantes han sido desarrolladas por los siguientes investigadores: Maslow (Teoría de la jerarquía de necesidades), Herzberg (Teoría Bifactorial), McClelland (Teoría de las tres necesidades) y Alderfer (Teoría de la Jerarquía). Y las teorías de proceso han sido desarrolladas por: Vroom (Teoría de expectativas), Adams (Teoría de la Equidad) y Skinner (Conductismo).

Así mismo Chiavenato (2010), podemos señalar como antesala que las teorías de la motivación desarrolladas por Maslow y por Herzberg presentan puntos de coincidencia que permiten elaborar un cuadro más amplio y variado sobre el comportamiento humano. Los factores higiénicos de Herzberg se refieren a las necesidades primarias de Maslow (necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad, principalmente, aunque incluyen algunas de tipo social), en tanto que los factores motivacionales se refieren a las llamadas necesidades secundarias (necesidades de autoestima y de autorrealización).

2.2.2. Necesidades de Motivación

Herzberg llama necesidades “motivadoras” a las que procuran satisfacción en el trabajo, dado que motivan al empleado a dar su máximo rendimiento.

Esta necesidad motivadora tiene que ver con contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo. Según Herzberg, la motivación y la satisfacción sólo pueden surgir de fuentes internas y de las oportunidades que proporcione el trabajo para la realización personal.

De acuerdo con esta teoría, un trabajador que considera su trabajo como carente de sentido puede reaccionar con apatía, aunque se tenga cuidado con los factores ambientales. Por tanto, los administradores tienen una responsabilidad especial para crear un clima motivador y hacer todo el

esfuerzo necesario a fin de enriquecer el trabajo. Las ideas de Herzberg generaron mucha controversia puesto que indican ser de aplicación general y no toma en cuenta las diferencias individuales. Sin embargo, su insistencia en que la motivación surge en el interior de cada individuo y en que los directivos o el gerente no pueden realmente motivar sino estimular a inhibir la motivación, es una contribución importante. Esta teoría colabora a que se dé la debida importancia a los aspectos intrínsecos al trabajo y a la propiedad de motivar al personal.

Para que haya una mayor motivación en el cargo, Herzberg propone el enriquecimiento de las tareas "Job Enrichmen", que consiste en aumentar deliberadamente la responsabilidad, los objetivos y el desafío de las tareas del cargo.

En síntesis, sobre la teoría que propone Herzberg, del factor afirma que: La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo: estos son los llamados factores motivadores.

Según Mateo (2010), indico que la teoría de Frederick Herzberg, contemporáneo de Maslow y psicólogo clínico como él, dedicó gran parte de su vida a trasladar al ámbito de la empresa sus conocimientos sobre la conducta humana. Fue la guerra la que le proporcionó la ocasión de acceder al conocimiento de la parte más cruel del ser humano, puesto que le tocó formar parte del grupo de soldados aliados que liberó el campo de Dachau. (Vélaz, (1996)) Para completar las aportaciones de Maslow a la teoría de la motivación, llevó a cabo un estudio de motivación sobre diversos factores causantes de satisfacción o insatisfacción en el trabajo.

Según López, (2005), Formuló la llamada teoría de los dos factores o Bifactorial, para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Investigó la pregunta "¿Qué desea la gente de su puesto laboral?" Le pidió a la gente que describiera en detalle situaciones en que se sentía excepcionalmente bien y mal en su puesto. Se tabularon y categorizaron las respuestas. A partir de la información tabulada, Herzberg llegó a la conclusión de que las respuestas que daba la gente

cuando se sentía bien en su puesto eran significativamente diferentes de las respuestas que daba cuando se sentía mal. (García et al., (2001)) El análisis y evaluación de las respuestas generadas permitió a Herzberg y a sus colaboradores llegar a la conclusión que la motivación en los entornos laborales se deriva de dos conjuntos de factores independientes y específicos. Plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas: los factores higiénicos o factores extrínsecos y los factores motivacionales o intrínsecos.

Por su parte Chiavenato (2010), en primer lugar hablaremos de los factores higiénicos, son aquellos que se localizan en el ambiente que rodea a las personas, y abarcan las condiciones en que ellas desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, la política y directrices de la empresa, los reglamentos internos, etc. Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo.

Herzberg destaca que, tradicionalmente, los factores higiénicos apenas si eran tomados en cuenta en la motivación de los empleados para lograr que las personas trabajaran más, puesto que el trabajo era considerado una actividad desagradable, por eso era necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes (incentivos externos al individuo) a cambio de su trabajo. Más aún otros incentivaban el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva) o castigos (motivación negativa).

Según Chiavenato (2010) las investigaciones de Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pero no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Cuando los factores higiénicos son pésimo o precarios, provocan la insatisfacción de

los empleados. A causa de esa influencia, más orientada hacia la insatisfacción, Herzberg los denomina factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos, es decir, evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción. Su efecto es similar al de ciertos medicamentos: evitan el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud, por ejemplo.

En igual forma Casas (2002) señala un aspecto con respecto al salario, pues menciona que el dinero se puede utilizar para atraer, retener y motivar a los empleados en las organizaciones. Señala que muchos piensan que con dinero no se motiva al personal, y que son necesariamente otros elementos motivadores más relacionados con el clima laboral y las condiciones laborales, es decir, como una motivación extrínseca.

Acosta (2006), el dinero es el más frecuente de los factores higiénicos, es decir, de los que cuando son precarios, son desmotivadores. Su característica más sutil e importante es su poder como símbolo. Puede simbolizar casi cualquier cosa que la gente quiera, sobre todo en una cultura actual como la nuestra. Los problemas de dinero en la empresa no son, en ocasiones, de naturaleza económica, sino de agravio comparativo. Hay dos tipos de quejas que se escuchan muy frecuente: "Hace lo mismo que yo y cobra más" o "Hace menos que yo y cobra lo mismo". El impacto mayor del dinero se debe a su carácter de valoración de la persona (por parte de la empresa) y a la repercusión social que ello comporta.

El autor Chiavenato, (2002) Ahora veremos los factores motivacionales o intrínsecos, se relacionan con el contenido del cargo y la naturaleza de las tareas que ejecuta el individuo, por tanto, estos factores se hallan bajo el control del individuo, pues se refieren a lo que hace y desempeña. Involucran los sentimientos de crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización, y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Sin embargo, los cargos se han definido tradicionalmente buscando atender los principios de

eficiencia y economía, sin tener en cuenta el desafío y la oportunidad para la creatividad del individuo, ante lo cual pierden significado psicológico para quien los desempeña, y crean un efecto “desmotivador” que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, pues la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar. Según las investigaciones de Herzberg, el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable: cuando son óptimos, provocan la satisfacción en las personas; cuando son precarios, la impiden. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos, Herzberg los llama también factores de satisfacción. Herzberg destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están totalmente desligados y son distintos de los factores que originan la insatisfacción profesional. Según él, “el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción, sino ninguna satisfacción profesional.

Uno de los puntos más interesantes de Herzberg es su anotación de que la satisfacción o la motivación no son un grado en un termómetro, sino que los factores que motivan pueden coexistir con otros que desmotivan. Esto implica que en la empresa no vamos a conseguir que la Motivación aumente reincidiendo una y otra vez en los factores motivadores, sino eliminando del camino a los factores desmotivadores. Herzberg nos aporta la primera definición en la que separan las respuestas obtenidas por presión externa de las generadas por una iniciativa interna.

En relación Publicaciones Vértice, (2008), “Motivar” es en realidad implantar un generador interno que mueve al empleado a actuar. Y ese generador puede estar en marcha e incluso cuando el despido sea inminente o cuando el sueldo sea bajo, porque no depende de factores externos, sino de algo interior. Sueldo y amenazas pueden aumentar la productividad porque provocan realmente una reacción en el individuo, pero –pese a este resultado positivo- sigue sin tratarse de “Motivación”, en términos de Herzberg.

Asimismo, Arbaiza (2009), señala que los modelos competitivos en el sector retail pueden ser grandes (franquicias, cadenas, gran distribución) o independientes. Para ser más competitivos es relevante tomar lo mejor de cada modelo: pensar y actuar como grandes, lograr la flexibilidad y proximidad de los independientes y tener mentalidad de empresarios. Pero para que una empresa pueda crecer, innovar, mejorar y luchar ante las adversidades, debe contar con un equipo bien motivado.

Esta autora también resalta la importancia de estar motivados intrínsecamente, menciona que normalmente consideramos que la mejor motivación es la recompensa económica, pero en la práctica se da una combinación entre la motivación “moral” y la motivación económica, teniendo prioridad la primera de ellas. La empresa crea el ambiente propicio para estimular las emociones que ayudan a automotivarse y debe existir conciencia de que no todas las personas son iguales, por lo que las acciones dirigidas a mejorar el ambiente tendrán un toque personalizado. Ella señala que, según su experiencia en motivación en el retail, el estar en contacto y ofreciendo atención directa al cliente tiene consecuencias de desgaste emocional, que si son tenidas en consideración implica que el equipo de trabajo ubicado en el punto de venta tenga una formación y comunicación muy centrada en ayudar a solucionar al máximo todas aquellas incidencias que les pueden generar estrés. Lo que implica la motivación en el retail es considerar los aspectos de formación de productos, hacer clientes felices, atender a personas conflictivas, resolver reclamaciones, etc.

Para Chiavenato (2002) citado por Berbel (2007) el concepto de motivación (en el ámbito individual) conduce al de clima organizacional (en el ámbito organizacional). El ambiente interno existente interpersonal esta compenetrado en el nivel de motivación como clima organizacional de los mismos, por ello los deseos e impulsos de los individuos se pueden ver afectados de acuerdo con el clima organizacional en el cual trabajan, que provoca la inhibición de las motivaciones. Y viceversa, cuando los empleados están correctamente motivados, se genera un clima agradable

que permite establecer relaciones satisfactorias de interés, colaboración, comunicación, confianza mutua y cohesión entre compañeros, superiores, clientes, proveedores internos y externos de la organización.

La carencia de motivación, puede ser por desilusión o negación lo cual requiere cubrir la necesidad de satisfacción, esto conlleva a un enfriamiento que se revierte en una depresión, falta de interés, desidia, desagrado, desconfianza y con el tiempo resentimiento para el clima organizacional, hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad, etc., característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa (reflejado en huelgas, ausentismos, rotación, etc.).

La motivación como fuerza impulsora es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana (Maslow, Herzberg, 41 McClelland, Rogers, entre muchos otros, han puesto énfasis en este concepto clave), pero es en el trabajo en el que logra singular preponderancia. Estar motivado hacia el trabajo genera sin duda consecuencias psicológicas positivas, tales como la autorrealización (Maslow), sentirnos competentes y útiles (Bandura) y mantener nuestra autoestima elevada (Branden).

2.2.3. Característica de motivación

En este sentido, Toro y Cabrera (1998) establece la diferencia entre satisfacción laboral, motivación y clima organizacional, aclarando que aunque los tres tienen efectos en la productividad, la motivación es un interés que promueve la acción, la satisfacción es una consecuencia afectiva de complacencia o desagrado, y el clima es un modo colectivo de percibir la realidad. Establece también la diferencia entre cultura y clima, definiendo la cultura como el nivel más profundo de presunciones básicas y creencias que comparten los miembros de una empresa y que operan inconscientemente para regular la acción, mientras que el clima organizacional lo establecen los modos de percibir compartidos, conscientes, manifiestos y medibles. Añade que la cultura moldea el clima

organizacional en la medida en que puede afectar los modos de percibir la realidad.

Del mismo modo, Toro y Cabrera (2002) expone que el clima organizacional es una variable independiente en relación con la motivación y el compromiso; el compromiso es una manifestación de la motivación; el clima regula la motivación y, por ende, el compromiso organizacional. De otra parte, Colquitt, Lepine y Noé (2000) citado por Chaparro (2006) afirman que la motivación laboral es influida por factores individuales tales como la personalidad, las actitudes, los resultados de la instrucción y las habilidades cognitivas, y por características situacionales tales como el clima organizacional que influye en el individuo y afecta su comportamiento

Para Chiavenato (2002) citado por Berbel (2007) el concepto de motivación (en el ámbito individual) conduce al de clima organizacional (en el ámbito organizacional). El ambiente interno existente interpersonal esta compenetrado en el nivel de motivación como clima organizacional de los mismos, por ello los deseos e impulsos de los individuos se pueden ver afectados de acuerdo con el clima organizacional en el cual trabajan, que provoca la inhibición de las motivaciones y viceversa, cuando los empleados están correctamente motivados, se genera un clima agradable que permite establecer relaciones satisfactorias de interés, colaboración, comunicación, confianza mutua y cohesión entre compañeros, superiores, clientes, proveedores internos y externos de la organización.

Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a enfriarse y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, desconfianza y con el tiempo resentimiento, hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad, etc., característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa (reflejado en huelgas, ausentismos, rotación, etc.).

La motivación como fuerza impulsora es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana (Maslow, Herzberg, 41 McClelland, Rogers, entre muchos otros, han puesto énfasis en este concepto clave), pero es en el trabajo en el que logra singular preponderancia. Estar motivado hacia el trabajo genera sin duda consecuencias psicológicas positivas, tales como la autorrealización (Maslow), sentirnos competentes y útiles (Bandura) y mantener nuestra autoestima elevada (Branden).

2.3. Conceptual

El presente proyecto está orientado en la aplicación de la Estrategia Motivacional según la teoría de Herzberg como herramienta que ayuda a la mejora del desempeño al personal que labora en la aérea de mantenimiento en la Empresa OMA-013 Arsenal, la cual conllevó a ejecutarlo debido a que se pudo evidenciar el bajo rendimiento mostrado en el trabajo por la falta de fidelidad, comunicación, calidad, iniciativa y optimismo ya que estas condiciones representan un riesgo laboral y afectaría el cumplimiento del logro de los objetivos de la empresa.

La aplicación de la estrategia motivacional representa una alternativa fluyente que ayuda a levantar el estado de la motivación de la persona reflejándose en un mejor performance de sus actitudes y contribuye a realizar los trabajos de calidad a satisfacción de los clientes, minimizar los riesgos laborales e incrementar la producción en el cumplimiento de las metas trazadas.

2.4. Definición de términos básicos

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes, en base a la educación, formación, pericia y experiencia apropiada que se requiere para desempeñar una tarea ajustándose a la norma prescrita. Según: RAP 145 Capítulo A.

Conjunto de personas: Son varias personas que forman un grupo que desempeñan roles específicos y recíprocos, que actúan de acuerdo a

normas, valores y fines que fueron acordados previamente a su formación formal para mantener la continuidad y estabilidad del mismo en una sociedad, que van a influir decisivamente en los resultados que se obtengan como equipo.

Encuesta: Es un método mediante el cual se requiere averiguar. Se efectúa a través de cuestionarios verbales o escritos que son aplicados a un gran número de personas, según: Antonio Napolitano.

Estrategia motivacional: La palabra estrategia proviene del origen griego “strategos”, la cual significa la forma en que se logra un objetivo. Una de las definiciones más utilizadas al hacer referencia a la estrategia sería, “una meta o un plan que integra los principales objetivos, políticas y sucesión de acciones de una organización en un todo coherente.”

Un personal altamente motivado, en un ambiente laboral positivo la empresa obtendrá un resultado satisfactorio, permitiendo incrementar la satisfacción en el trabajo.

Estadística: Como un valor resumido, calculado, como base en una muestra de observaciones que generalmente, aunque no por necesidad, se considera como una estimación de parámetro de determinada población; es decir, una función de valores de muestra. Kendall y Buckland (citados por Gini V. Glas / Julian C. Stanley, 1980).

Lista de Capacidad: Es el documento que indica las limitaciones de capacidad de mantenimiento conforme la RAP 145.135, según: RAP 145 Capítulo A.

Mantenimiento: Trabajo a ser efectuado en una aeronave o componente de aeronave de acuerdo al manual de mantenimiento del fabricante de la aeronave, relacionado al tipo de inspección a desarrollar por los especialistas técnicos de mantenimiento de acuerdo a la habilitación de su licencia.

Medición: Es un proceso básico de la ciencia que se basa en comparar un patrón seleccionado con el objeto o fenómeno cuya magnitud física se

desea medir, para averiguar cuántas veces el patrón está contenido en esa magnitud.

Motivación: Es el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. Otros autores definen la motivación como la raíz dinámica del comportamiento; es decir, los factores o determinantes internos que incitan a una acción. La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta.

Muestra: Una muestra es la colección de algunos elementos de la población, pero no de todos. Levin & Rubin (1996).

Objetivo común: Las personas tienen un conjunto de necesidades y objetivos que buscan satisfacer en todos los ámbitos de su vida, incluido en trabajo. Una de las claves del buen funcionamiento de un equipo de trabajo es que las metas personales sean compatibles con los objetivos del equipo.

Organización: Se refiere a la empresa denominado organización que implica algún proceso de desarrollo de tareas de mantenimiento, donde cada miembro del equipo realiza una serie de tareas de manera independiente.

Organización de Mantenimiento Aprobada (OMA): Es un taller de Mantenimiento, dedicado a brindar servicio de mantenimiento a las aeronaves civiles y militares del sector aeronáutico, de acuerdo a las limitaciones de su capacidad y opera bajo la Regulación Aeronauta del Perú, RAP 145 NE, supervisado por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).

Personal técnico: Es aquel personal de mantenimiento que está involucrado en la ejecución de mantenimiento y que es responsable por la preparación y firma de registros de mantenimiento, certificados y

documentos de conformidad de mantenimiento, según Rap 145NE Cap. A – DGAC Perú.

Trabajo en equipo: Es el trabajo hecho por varias personas donde cada uno hace una parte, pero todos con un objetivo común.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Ho. La Estrategia Motivacional según la teoría de Herzberg como herramienta no mejora el cumplimiento del personal de Servicio de Mantenimiento de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

Ha. La Estrategia Motivacional según la teoría de Herzberg como herramienta mejora de manera directa y positiva el desempeño del personal de Servicio de Mantenimiento de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

3.1.2. Hipótesis específica

H₁ La estrategia motivación de Herzberg como herramienta en mejora de manera directa y positiva el desempeño del personal, Servicio de Mantenimiento de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

H₂ La estrategia higiene de Herzberg como herramienta en mejora de directa y significativa el desempeño del personal, Servicio de Mantenimiento de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

3.2. Definición conceptual de variables

3.1.1. Variable Independiente:

Estrategia Motivacional

Según Frederick Herzberg desarrolla una teoría muy atractiva desde el punto de vista motivacional ya que estudia y analiza la motivación laboral desde una perspectiva externa en vez de desde la óptica de las necesidades humanas, como en los casos anteriores. Este modelo que plantea Herzberg tiene una gran difusión y aplicación en el actual panorama empresarial. Su modelo de motivación se basa en la división de dos grupos de factores principales: los factores higiénicos y los motivacionales. (Herzberg, 1959, p. 18; citado por Peña Estrada, C., 2015).

X1: Factores higiénicos

Herzberg enuncia que cuando los trabajadores afirman sentirse satisfechos hacen referencia a factores motivacionales que están presentes en ese momento, pero no hablan de insatisfacción cuando estos factores relacionados con la satisfacción laboral están ausentes. En relación a esto, cuando un empleado se siente insatisfecho con el trabajo se refiere a la ausencia de factores higiénicos. (Herzberg, 1959, p. 18; citado por Peña Estrada, C., 2015)

- a) Condiciones de trabajo y comodidad.
- b) Políticas de la empresa y de la administración.
- c) Relaciones con el supervisor.
- d) Competencia técnica del supervisor.
- e) Salarios.
- f) Estabilidad en el cargo.
- g) Relaciones con los colegas.

X 2: Factores motivacionales

Los factores que producen satisfacción los denomina motivadores y los que previenen evitando la insatisfacción los denomina higiénicos. Los factores motivadores están relacionados con el contenido de trabajo en sí mismo como la responsabilidad o el reconocimiento, entre otros. Los factores higiénicos se relacionan con el contexto laboral, de los que se puede citar: el clima laboral, el salario o las relaciones con los compañeros. (Herzberg, 1959, p. 18; citado por Peña Estrada, C., 2015)

- a) Delegación de la responsabilidad.
- b) Libertad de decidir cómo realizar un trabajo.
- c) Ascensos.
- d) Utilización plena de las habilidades personales.
- e) Formulación de objetivos y evaluación relacionados con éstos.
- f) Simplificación del cargo.
- g) Ampliación o enriquecimiento del cargo.

3.1.2. Variable dependiente:

Mejorar el servicio de mantenimiento a las aeronaves en la empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Independiente: Estrategia motivacional	Factores Motivación	Logro	1, 2, 3	Cuestionario de Factores Motivación y de Higiene
		Reconocimiento	4, 5, 6	
		Trabajo en sí	7, 8	
		Responsabilidad	9, 10, 11, 12	
		Crecimiento y ascenso	13, 14	
Dependiente: Mejorar el servicio de mantenimiento	Factores Higiene	Política de la empresa	15, 16, 17, 18, 19	
		Supervisión	20, 21, 22	
		Relación con el supervisor	23, 24, 25, 26	
		Condiciones de trabajo	27, 28, 29	
		Salario	30, 31, 32	
		Relaciones interpersonales	33, 34	

Fuente: Elaboración propia.

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y diseño de investigación

Debido a la carencia y la falta de estrategia de motivación en el problema planteado y visto los objetivos para la investigación, se pudo determinar una investigación descriptiva, razón por el cual conlleva a una característica de un hecho real hacia un fenómeno, la persona o grupo de la organización con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

La presente investigación tuvo un enfoque cuali-cuantitativo; dado a lo cualitativo porque se recolectó la información para probar la hipótesis y realizar una medición numérica y el análisis estadístico mediante un cuestionario de preguntas.

El procesamiento estadístico realizado después de los datos cualitativos usados se le pudo otorgar un enfoque cuantitativo a la presente investigación

También se pudo determinar durante el proceso de desarrollo del presente proyecto que se realizó una investigación exploratoria realizando preguntas al personal de mantenimiento de la organización.

4.2. Método de investigación

Según Bernal, C. (2014) el método de la investigación utilizado es el hipotético deductivo porque la investigación parte de una hipótesis y busca comprobarla o rechazarla desprendiéndose de ello conclusiones que se confrontaran con los hechos. (p.39)

De acuerdo con el autor, se ejecutaron una serie de entrevistas exploratorias para determinar la situación problemática que justifique la presente tesis. Esta información también fue utilizada en la determinación de los indicadores necesarios para construir los cuestionarios que fueron empleados para la evaluación de los dos factores según Herzberg, así como el Clima Organizacional. Asimismo, estas entrevistas exploratorias fueron utilizadas para interpretar con mayor detalle los resultados encontrados con la aplicación de la encuesta antes mencionada.

Para la recolección de la información necesaria para la presente investigación se utilizó las siguientes herramientas: La escala de Motivación basada en los planteamientos teóricos de Frederick Herzberg diseñado con la técnica de Likert, contiene 34 Ítems e intenta medir los factores motivacionales y de higiene planteados por el autor, así como el nivel de motivación en general. La calificación acorde a los baremos establecidos permite obtener la calificación de las dimensiones predominantes; así el nivel general de motivación se ubica en categorías de alto, medio y bajo.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

Según Hernández, et al. (2014), “la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p. 250). Este estudio presenta unidades de análisis como es la empresa aeronáutica orientada a brindar servicio de mantenimiento a aeronaves ubicado en la provincia constitucional del Callao – Lima, Perú, Identificando en el área de mantenimiento que cuenta con 40 personas (Mandos Directivos, Técnicos de mantenimiento y Administrativos), viendo

la necesidad de aplicación de estrategias motivacional por ser el eje esencial de la producción de los trabajos de mantenimiento que concluyen en la satisfacción de los clientes.

4.3.2. Muestra

Para Hernández, et al. (2014) La muestra “es, un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p 175).

De acuerdo al autor la muestra está representada por toda la población, siendo $n = 40$; por ser una muestra no probabilística.

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado

La empresa aeronáutica OMA-013 Arsenal Aeronaval, se encuentra ubicado en la Av. Faucett S/N, Rapa sur del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Aviación Naval, provincia constitucional del Callao, Departamento Lima – Perú y el presente proyecto se desarrolló desde el año 2018 en su instalación.

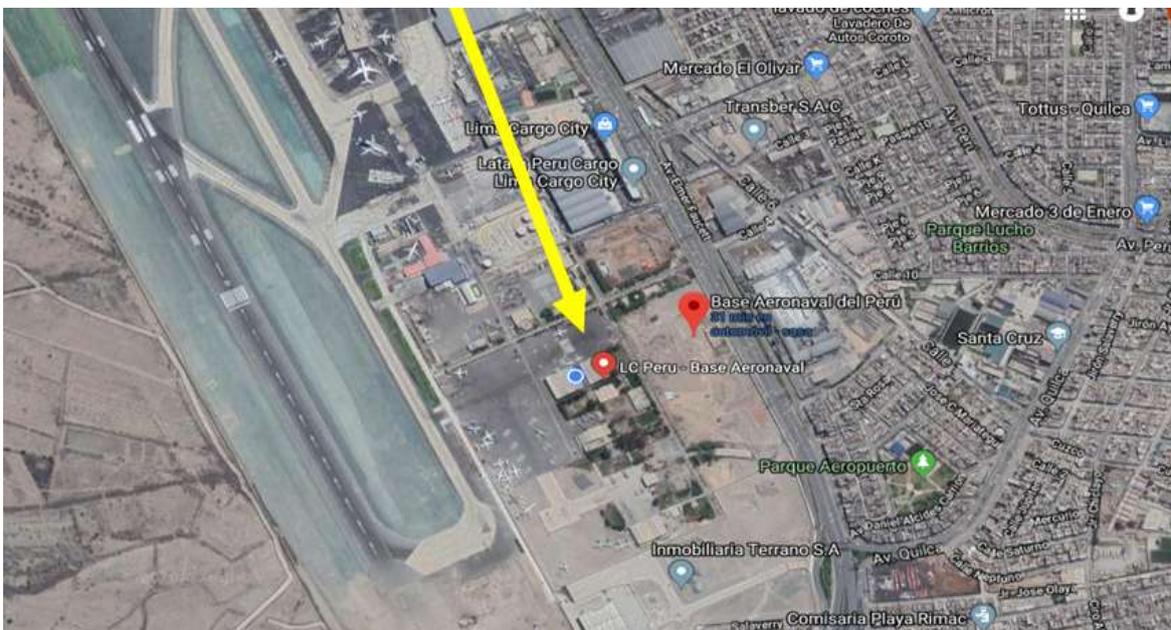


Figura 4. Ubicación de la OMA-013 Arsenal Aeronaval

Fuente: Google MAPS

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Para Alvira (2011), “es esencialmente una técnica de recogida de información”. (p.7), bajo esta definición se sustenta la aplicación de la técnica de evaluación y medición:

1. Conformación de un comité de motivación
2. Análisis de la producción.
3. Evaluación de actitudes del personal de mantenimiento.

Según Sánchez y Reyes (2015) sostuvieron que los instrumentos son aquellas herramientas que se usan para la obtención de la información necesaria para la investigación; acerca del cuestionario, sostuvieron que son instrumentos de formato escrito con interrogantes ligadas al objetivo de la investigación. (p.164). Por consiguiente, para el instrumento se utilizó:

1. Encuesta de satisfacción al personal.
2. Cantidad de órdenes de trabajos generados.
3. Encuestas de Satisfacción de los clientes.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Según Hernández, et. al (2014) sostuvieron que: los análisis cuantitativos de datos se llevan a cabo sobre un programa de software de análisis estadístico, donde se podrá ejecutar programas, explorar los datos, evaluar la confiabilidad y validez logradas por el instrumento, analizar pruebas estadísticas de hipótesis (análisis estadístico inferencial) y análisis adicionales para preparar los resultados. (p.272).

Por consiguiente, todos los datos debidamente sistematizados fueron analizados estadísticamente con el programa del SPSS-25.

Además, para la Evaluación de las variables en estudio se siguió el siguiente esquema:

Evaluación de la Variable Independiente:

La variable independiente de Motivación está compuesta por 01 indicador que asume 03 valores, tal como se detalla:

Indicador:

Nivel de Motivación

Valoración:

Bajo Nivel de Motivación: Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 34 hasta 79 puntos.

Nivel Medio de Motivación: Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 80 hasta 125 puntos.

Alto Nivel de Motivación: Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 126 hasta 170 puntos.

Evaluación de la Variable Dependiente:

La variable dependiente Servicio de Mantenimiento está compuesta por 01 indicador que asume 03 valores, tal como se detalla:

Indicador:

Nivel de Servicio de Mantenimiento

Valoración:

Nivel Malo en el Servicio de Mantenimiento: Cuando el puntaje obtenido es ≤ 2 puntos.

Nivel Regular de Servicio de Mantenimiento: Cuando el puntaje obtenido se encuentra en 3 puntos.

Nivel Bueno el Servicio de Mantenimiento: Cuando el puntaje obtenido se encuentra esta entre 4 y 5 puntos.

Como Procesarlo y Aplicarlo

El plan de análisis de datos estadístico a evaluar son los siguientes:

1. Relación Jefe-subordinado.
2. Efectividad de la comunicación.
3. Estrés del personal de mantenimiento.
4. Organización de trabajo del personal de mantenimiento.
5. condiciones ambientales del lugar de trabajo.
7. Reconocimiento al personal de mantenimiento.

Por metas

Metas individuales:

- El personal mantenimiento de la organización se siente más identificado con la empresa.
- Entrega de reportes a tiempo o que esos reportes continúan un formato estándar de mejora.
- Mejor control en los trabajos de mantenimiento de los equipos durante el proceso de desarrollo.
- En cumplimiento de sus funciones fijan sus propias metas y objetivos.

Metas en equipo:

- Culminación de las órdenes de trabajo en el tiempo programado en el mantenimiento de las aeronaves.
- Integración del personal de mantenimiento para alcanzar las metas durante la jornada del día.
- Menos fallos en los procesos de trabajo y certificación de los documentos de la aeronave o equipo sometido a inspección.
- Los trabajadores mantienen una mejor interacción, cuando se delegan tareas de mantenimiento.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

Tabla 2. Logro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo Nivel de Motivación	5	12,5	12,5	12,5
Válido Nivel Medio de Motivación	35	87,5	87,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Evaluación realizada al personal que labora en el Servicio de Mantenimiento.

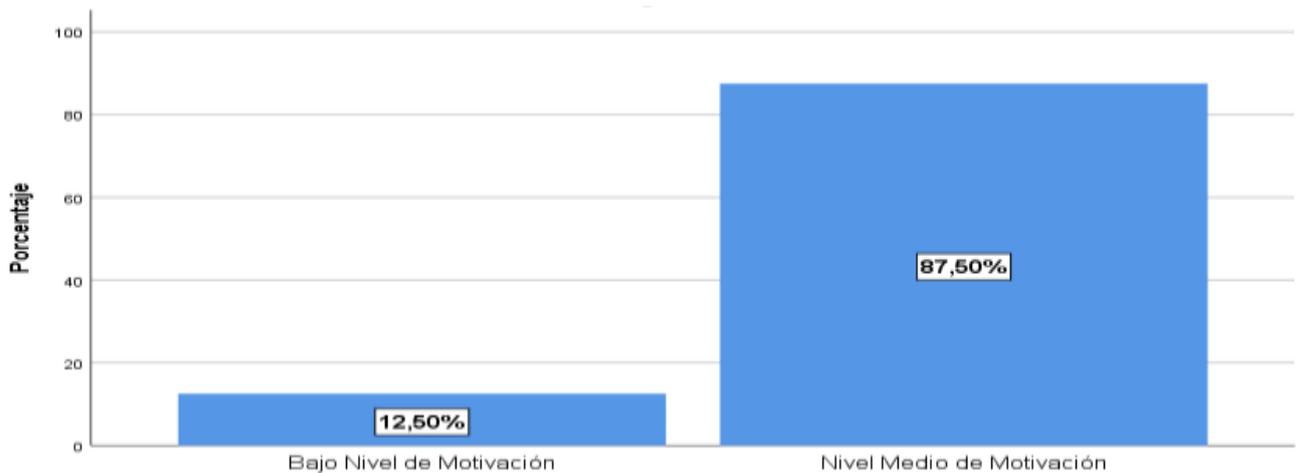


Figura 5. Logro

Fuente: Evaluación realizada al personal que labora en el Servicio de Mantenimiento.

Interpretación:

En la tabla N° 2 y figura N° 5 Se evidencia que del 100% de los trabajadores quienes manifiesta un 12.5% que sus logros de sus objetivos personales, se encuentra en un nivel de motivación bajo, asimismo el 87.5% refiere que sus logros en cuanto objetivos planteados, presenta un nivel medio en su motivación.

Tabla 3. *Reconocimiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo Nivel de Motivación	2	5,0	5,0	5,0
	Nivel Medio de Motivación	38	95,0	95,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Evaluación realizada al personal que labora en el Servicio de Mantenimiento.

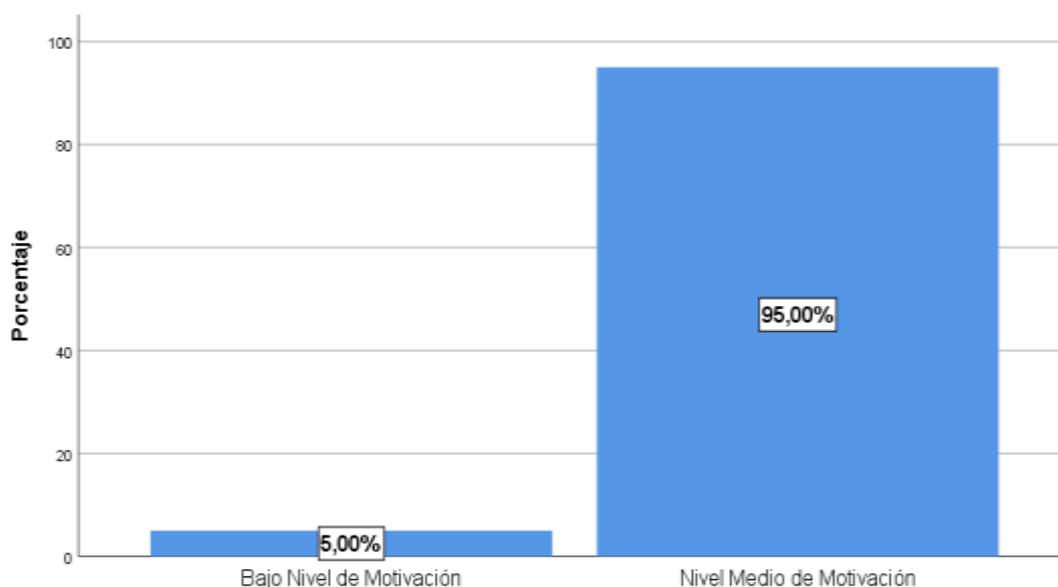


Figura 6. *Reconocimiento*

Fuente: Evaluación realizada al personal que labora en el Servicio de Mantenimiento.

Interpretación:

En la tabla N° 3 y figura N° 6 se pudo demostrar que del 100% de los empleadores quienes se manifiesta un 95% que su reconocimiento de sus objetivos personales, se encuentra en un nivel de motivación medio, asimismo el 5% refiere que su reconocimiento, presenta un nivel bajo.

Tabla 4. *Trabajo en sí*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo Nivel de Motivación	2	5,0	5,0	5,0
	Nivel Medio de Motivación	20	50,0	50,0	55,0
	Alto Nivel de Motivación	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

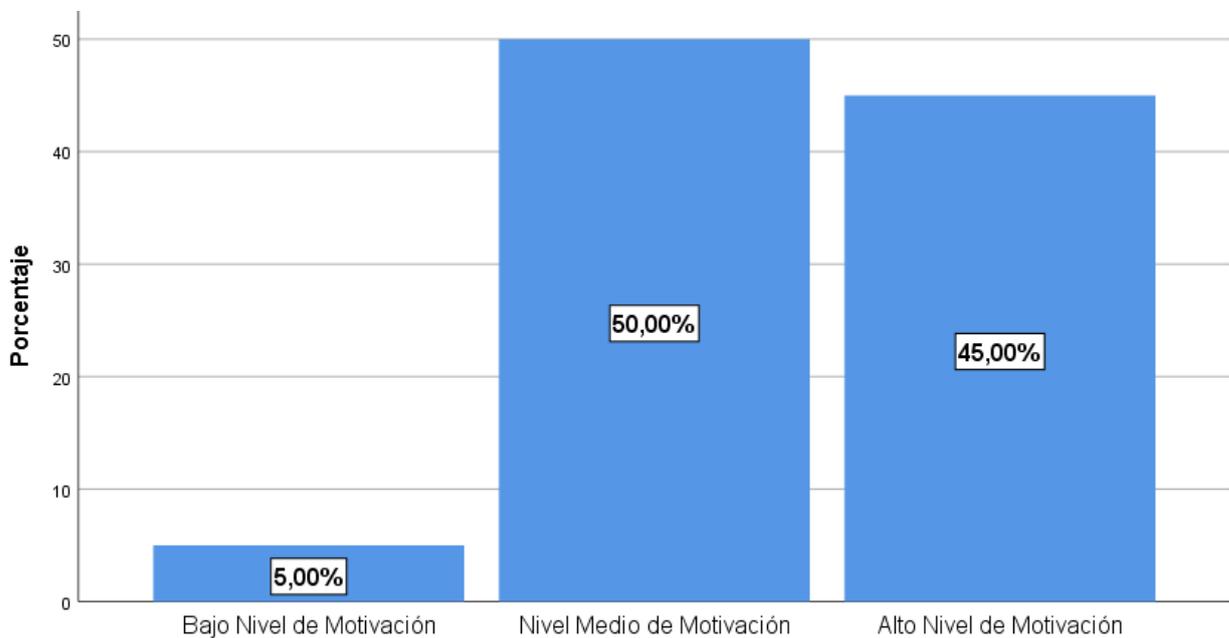


Figura 7. *Trabajo en sí*

Fuente: Evaluación realizada al personal que labora en el Servicio de Mantenimiento.

Interpretación:

En la tabla N° 4 y figura N° 7 se demostró que del 100% de los empleadores quienes muestran un 50% es debido en su trabajo en sí, lo cual está en un nivel de motivación medio, en lo siguiente el 45% demuestra que tiene un nivel alto.

Tabla 5. Responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo Nivel de Motivación	4	10,0	10,0	10,0
	Nivel Medio de Motivación	35	87,5	87,5	97,5
	Alto Nivel de Motivación	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

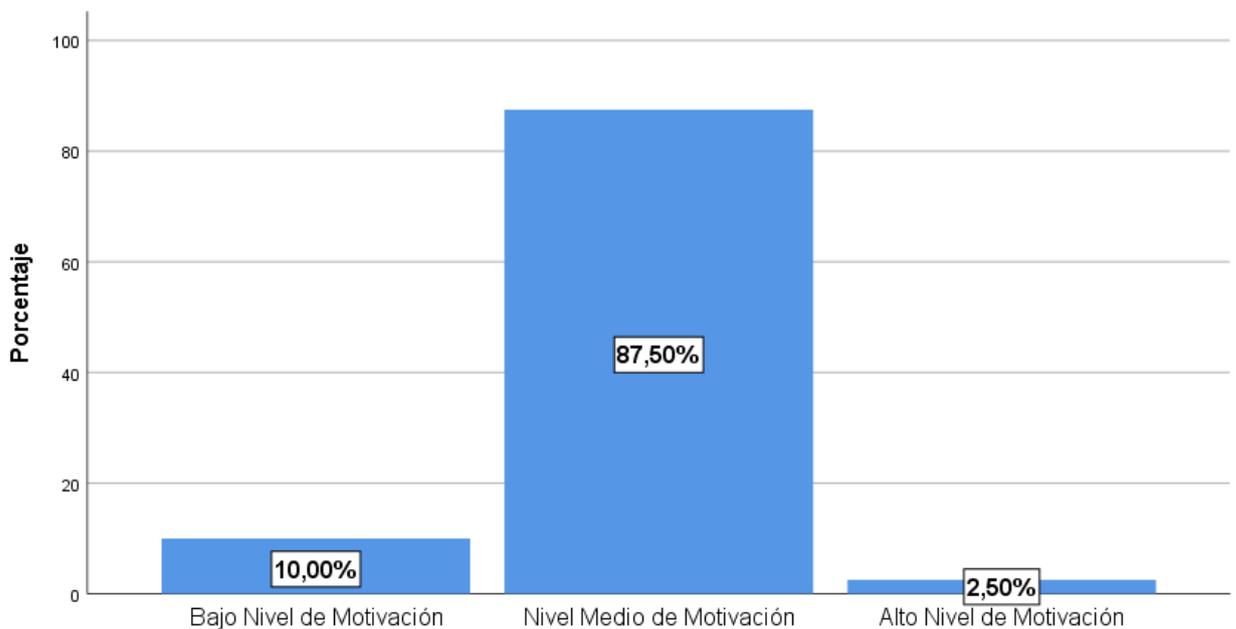


Figura 8. Responsabilidad

Fuente: Evaluación realizada al personal que labora en el Servicio de Mantenimiento.

Interpretación:

En la tabla N° 5 y figura N°8 se pudo expresar del 100% de los trabajadores quienes manifiestan un 87.5%, en lo siguiente está en un nivel bajo de motivación medio el 10% es sobre la responsabilidad a la hora de ser sus labores.

Tabla 6. *Crecimiento y ascenso*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo Nivel de Motivación	19	47,5	47,5	47,5
	Nivel Medio de Motivación	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

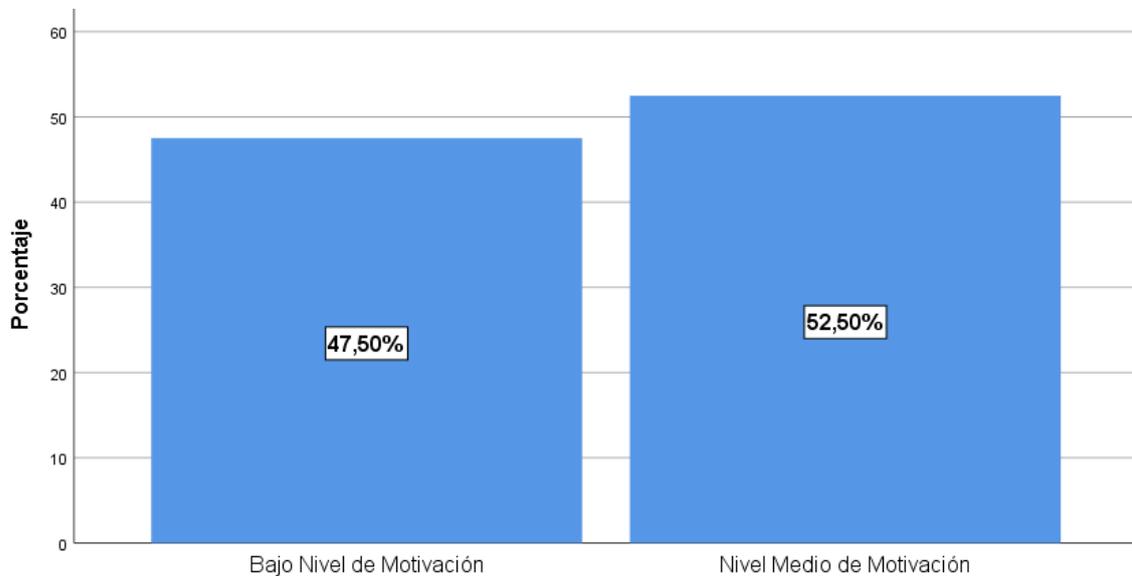


Figura 9. *Crecimiento y ascenso*

Fuente: Evaluación realizada al personal que labora en el Servicio de Mantenimiento.

Interpretación:

En la tabla N° 6 y figura N° 9 se enuncio del 100% de los contratados quienes tienen un 52.50% de nivel medio, por último el 47.50% está representado por un nivel bajo en cuanto al crecimiento y ascenso dentro de la empresa.

Tabla 7. Política de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo Nivel de Motivación	4	10,0	10,0	10,0
	Nivel Medio de Motivación	36	90,0	90,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

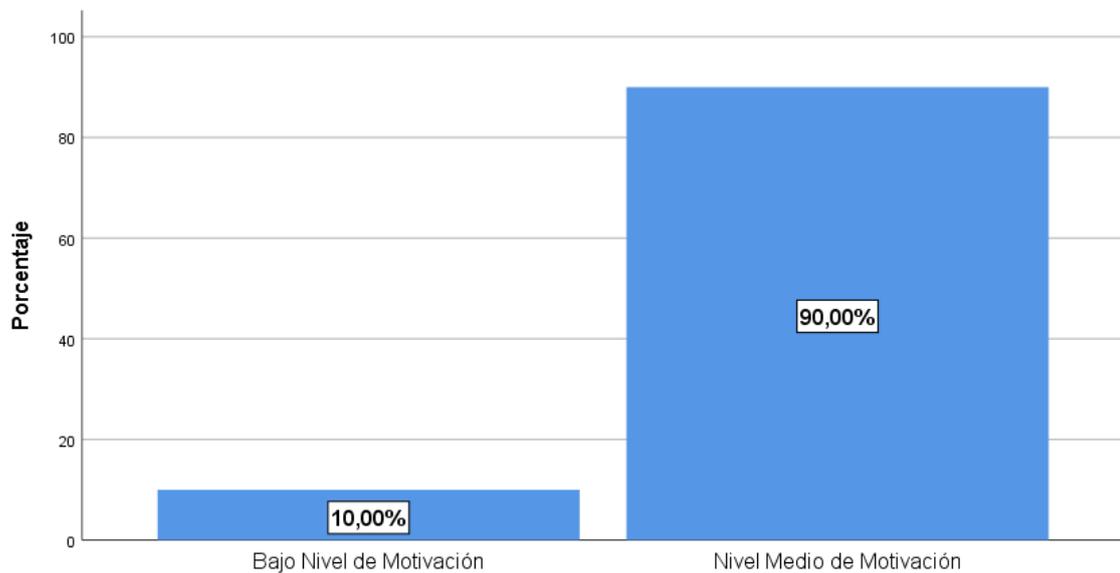


Figura 10. Política de la empresa

Fuente: Evaluación realizada al personal que labora en el Servicio de Mantenimiento.

Interpretación:

En la tabla N° 7 y figura N° 10 se evidencia del 100%, de igual forma se manifestó un nivel medio en las políticas de la empresa representando con un 90%, así mismo, el nivel bajo esta simbolizado por 10%.

Tabla 8. Supervisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo Nivel de Motivación	3	7,5	7,5	7,5
	Nivel Medio de Motivación	37	92,5	92,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

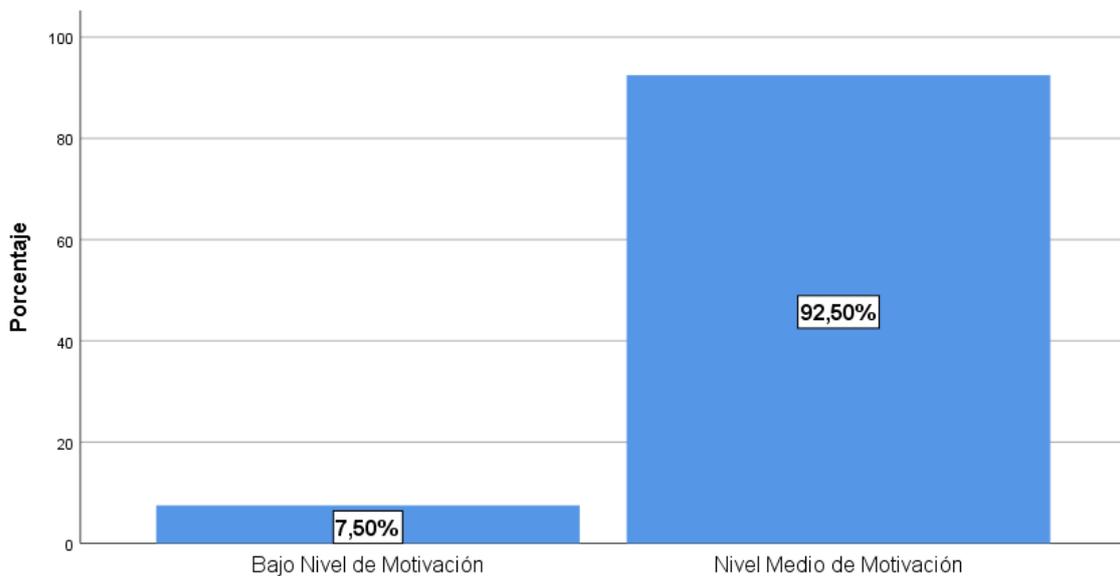


Figura 11. Supervisión

Fuente: Evaluación realizada al personal que labora en el Servicio de Mantenimiento.

Interpretación:

En la tabla N° 8 y figura N° 11 se manifiesta que del 100% el 92.50% es representado por un nivel medio, de igual modo se puede interpretar del nivel bajo con un 7.50% en cuando es por supervisión.

Tabla 9. *Relación con el supervisor*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo Nivel de Motivación	2	5,0	5,0	5,0
	Nivel Medio de Motivación	20	50,0	50,0	55,0
	Alto Nivel de Motivación	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

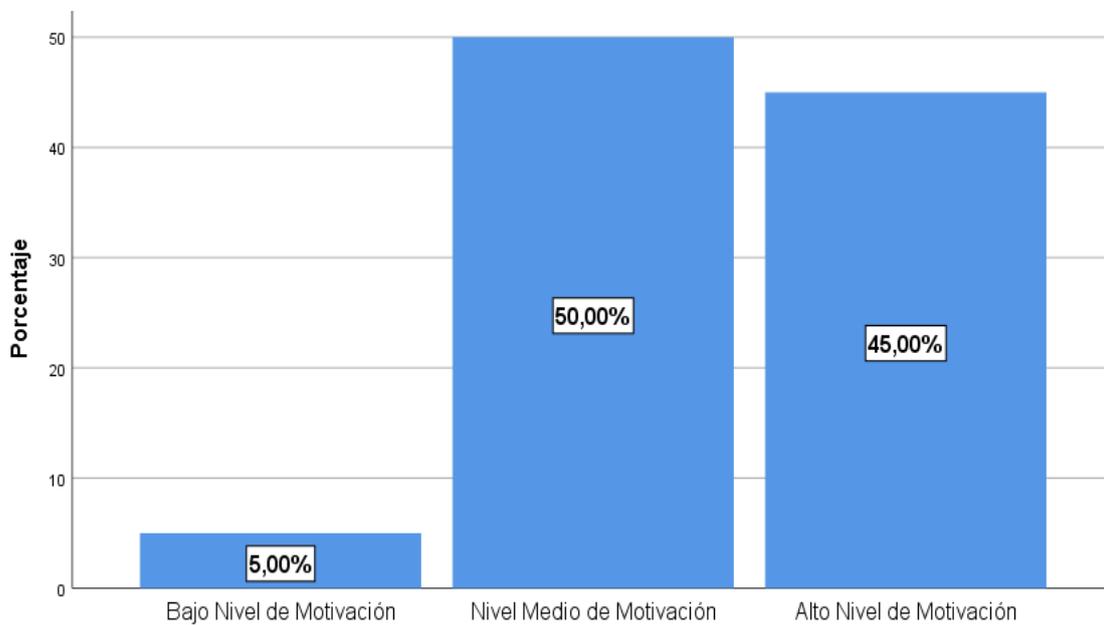


Figura 12. *Relación con el supervisor*

Fuente: Evaluación realizada al personal que labora en el Servicio de Mantenimiento.

Interpretación:

En la tabla N° 9 y figura N° 12 señalo del 100% el 50% se encuentra simbolizado en un nivel medio, en lo siguiente el nivel alto está conformado por un 45% y por último en nivel bajo esta en 5% ya que no hay mucha comunicación con el supervisor de la empresa.

Tabla 10. *Condiciones de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo Nivel de Motivación	4	10,0	10,0	10,0
	Nivel Medio de Motivación	35	87,5	87,5	97,5
	Alto Nivel de Motivación	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

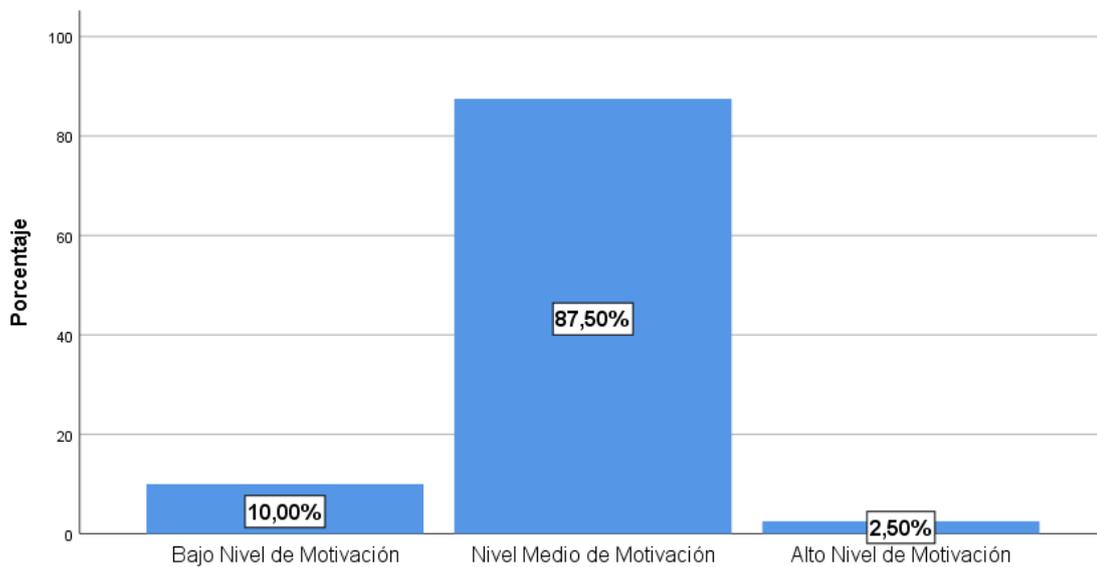


Figura 13. *Condiciones de trabajo*

Fuente: Evaluación realizada al personal que labora en el Servicio de Mantenimiento.

Interpretación:

En la tabla N° 10 y figura N° 13 se pudo expresar que del 100% el 87.50% en un nivel medio, en lo siguiente el nivel alto está conformado por un 2.50% en las condiciones de trabajo de la empresa.

Tabla 11. *Salario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo Nivel de Motivación	18	45,0	45,0	45,0
	Nivel Medio de Motivación	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

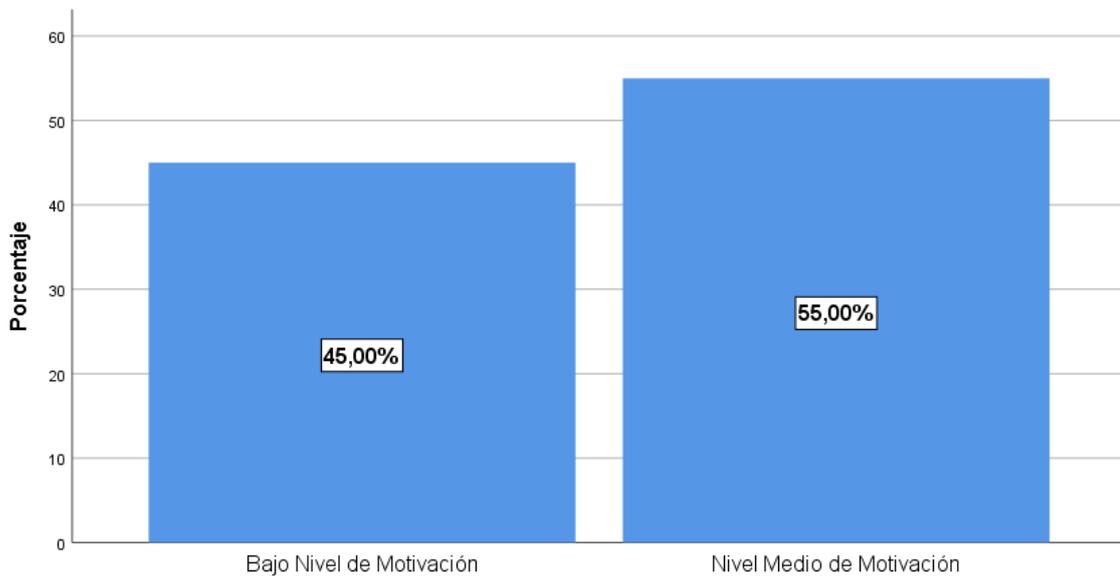


Figura 14. *Salario*

Fuente: Evaluación realizada al personal que labora en el Servicio de Mantenimiento.

Interpretación:

En la tabla N° 11 y figura N° 14 se puede opinar del 100% el 55% se encuentra motivados por el tema de ingresos económicos, para concluir esta idea el 45% es de nivel bajo en tema de ingresos económicos - empresa.

Tabla 12. *Relaciones Interpersonales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo Nivel de Motivación	19	47,5	47,5
	Nivel Medio de Motivación	17	42,5	90,0
	Alto Nivel de Motivación	4	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

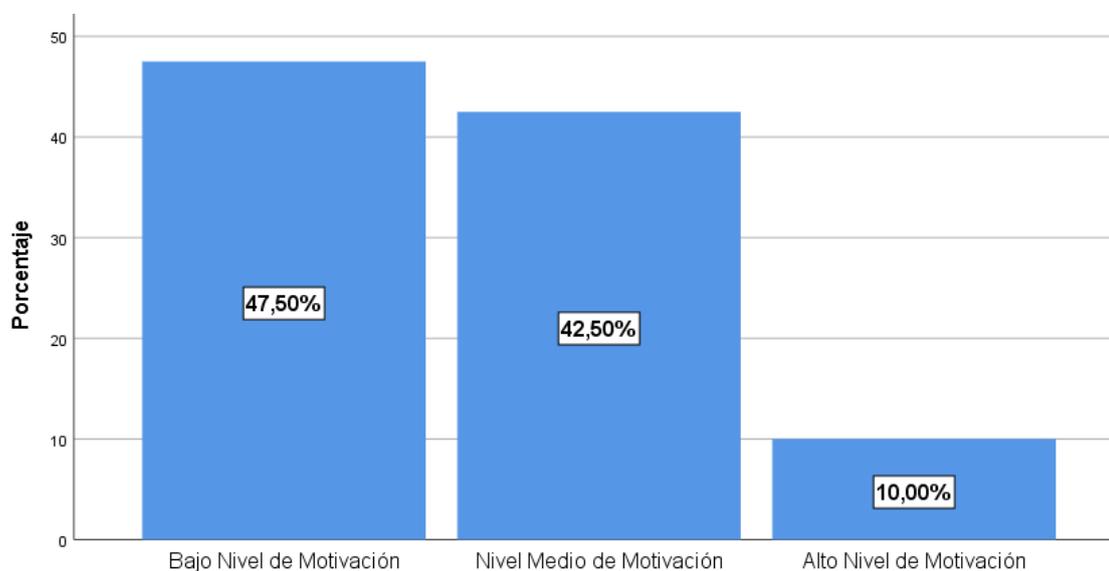


Figura 15. *Relaciones Interpersonales*

Fuente: Evaluación realizada al personal que labora en el Servicio de Mantenimiento.

Interpretación:

En la tabla N° 12 y figura N° 15 se mostró que del 100% el 47.5% es de un nivel bajo en relaciones interpersonales, también el 10% está representado por los empleados que tienen relaciones interpersonales.

Tabla 13. Factores Higiénicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo Nivel de Motivación	10	25,0	25,0	25,0
	Nivel Medio de Motivación	27	67,5	67,5	92,5
	Alto Nivel de Motivación	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

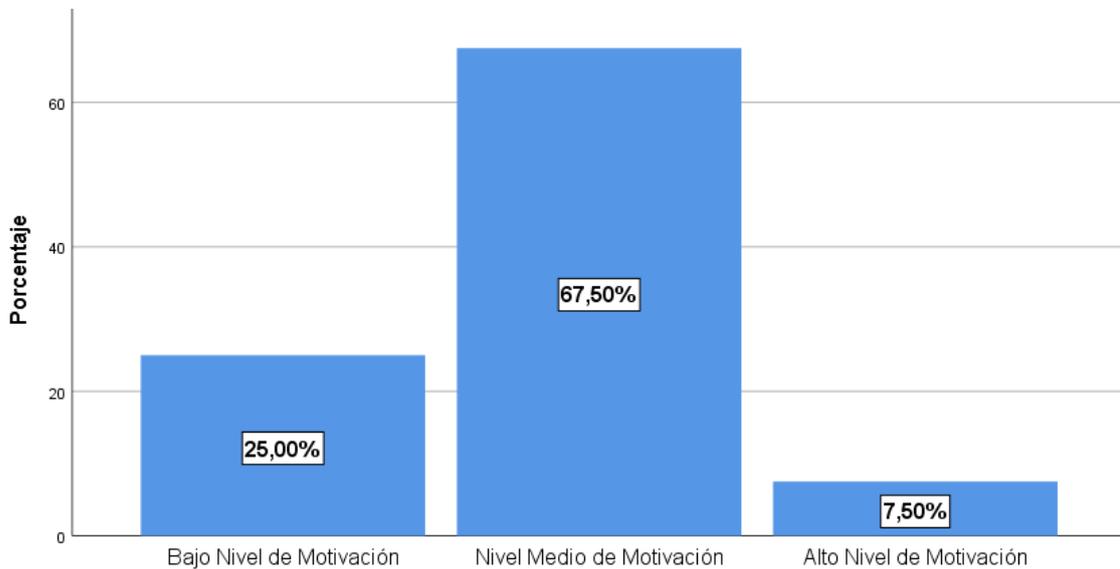


Figura 16. Factores Higiénicos

Fuente: Evaluación realizada al personal que labora en el Servicio de Mantenimiento.

Interpretación:

En la tabla N° 13 y figura N° 16 se pudo descubrir del 100%, en los factores de higiénicos, está en un nivel medio representado por el 67.50%, en el siguiente está representado por 25% lo cual indica es que es un nivel bajo y por último el nivel alto es de 7.50%.

Tabla 14. *Factores Motivacionales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo Nivel de Motivación	2	5,0	5,0	5,0
	Nivel Medio de Motivación	38	95,0	95,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

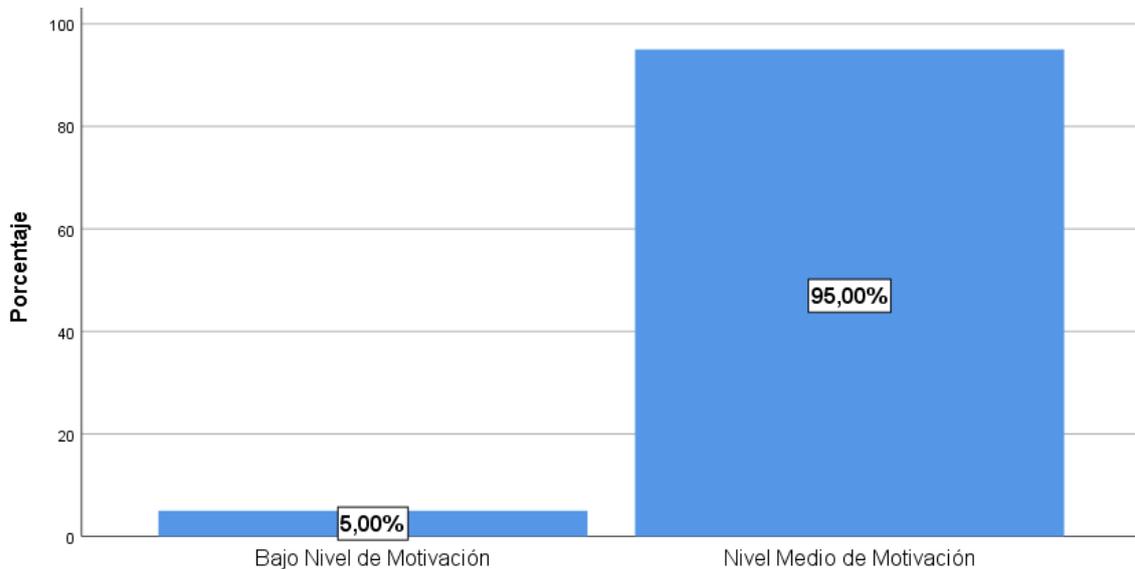


Figura 17. *Factores Motivacionales*

Fuente: Evaluación realizada al personal que labora en el Servicio de Mantenimiento.

Interpretación:

En la tabla N° 14 y figura N° 17 se manifestó que del 100% el 95% representa en los factores motivacionales lo cual está en un nivel medio, el otro 5% se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 15. Estrategia motivacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo Nivel de Motivación	2	5,0	5,0	5,0
	Nivel Medio de Motivación	38	95,0	95,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

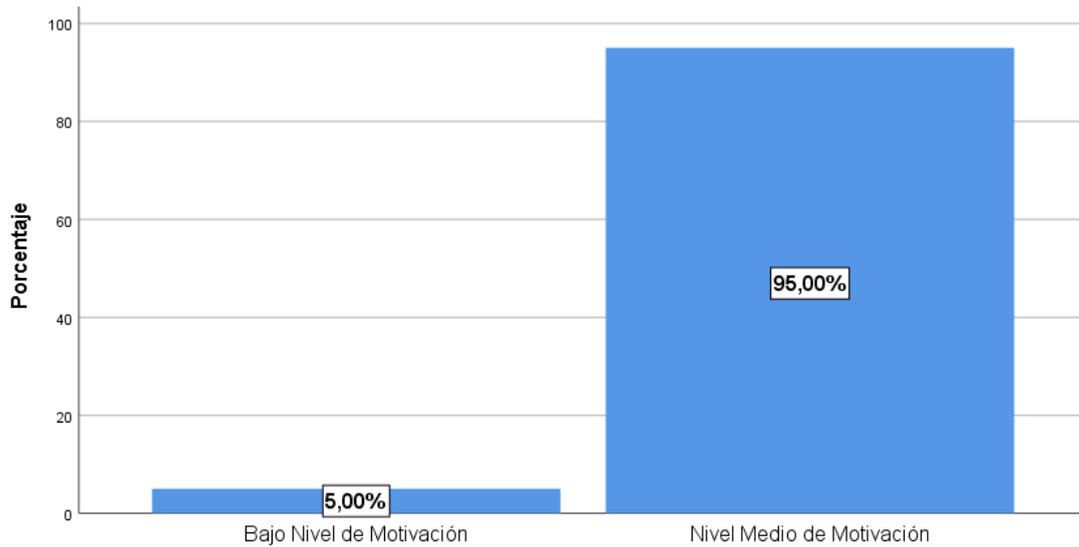


Figura 18. Estrategia motivacional

Fuente: Evaluación realizada al personal que labora en el Servicio de Mantenimiento.

Interpretación:

En la tabla N° 15 y figura N° 18 se manifestó que del 100% el 95% representa en los factores motivacionales lo cual está en un nivel medio, el otro 5% se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 16. Nivel del servicio de mantenimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Malo en el Servicio de Mantenimiento	5	12,5	12,5	12,5
	Nivel Regular de Servicio de Mantenimiento	33	82,5	82,5	95,0
	Nivel Bueno el Servicio de Mantenimiento	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

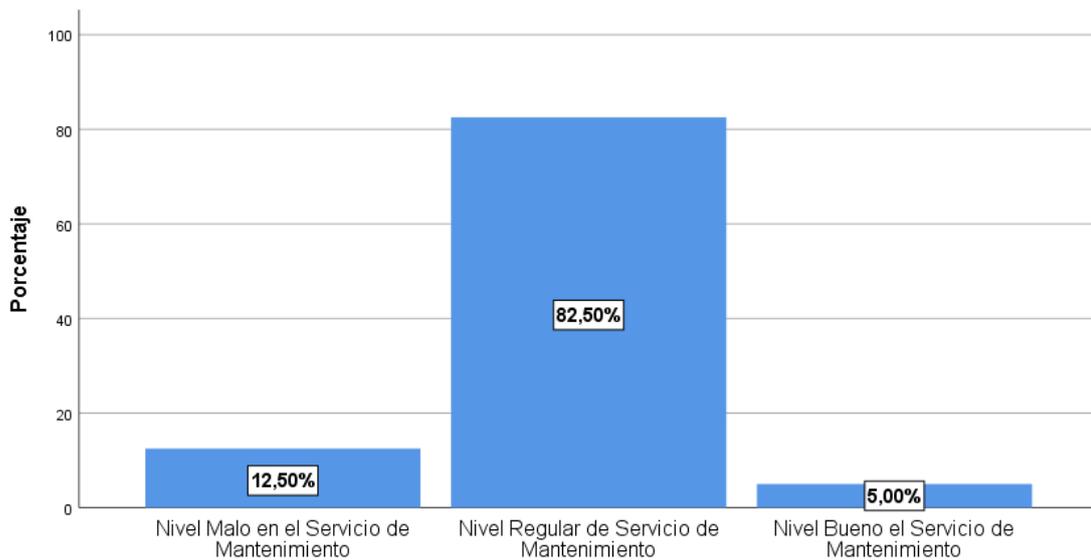


Figura 19. Nivel del servicio de mantenimiento

Fuente: Evaluación realizada al personal que labora en el Servicio de Mantenimiento.

Interpretación:

En la tabla N° 16 y Figura N° 19 señalo que del 100% el 82.5% se localiza en el nivel medio hacia el servicio de mantenimiento, siguiendo el 12.50% en el nivel malo y por último en el nivel bueno está representado por el 5%.

5.2 Resultados Inferenciales

Después de haber realizados el análisis estadístico, descriptivo, en este punto se va a analizar las respuestas inferenciales, en otras palabras, Para efectos de medir el grado asociación o interdependencia entre variables de la investigación se utilizó el Coeficiente Estadístico de Chi_Cuadrado; el mismo que permite contrastar la hipótesis. Cabe resaltar que no necesariamente tienen que estar medidas en un nivel por intervalos o razón; pueden analizar datos nominales y ordinales, como es el caso de la presente investigación (escala ordinal). De hecho, si se requieren aplicar análisis no paramétricos a datos por intervalos o razón, éstos necesitan resumirse a categorías discretas (a unas cuantas). Las variables deben ser categóricas. La prueba estadística no paramétrica más utilizada es Chi Cuadrada para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas con escala ordinal (Guillén Valle, O.R., & Valderrama Mendoza, S.R., 2015).

Por tanto, el coeficiente el presente estudio se intenta evidenciar cuál es el grado de asociación con el propósito de dar una explicación de la Estrategia Motivacional según la teoría de Herzberg como herramienta si ha mejorado o no el desempeño al personal del Servicio de Mantenimiento a las Aeronaves en la Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

Universitaria escuela de Postgrado. Recuperado a partir de 2016/01/GUIA-2015-15-October-Vf-30.pdf Gomera Martínez, A. (2008). La conciencia ambiental como herramienta.

5.2.1 Hipótesis general

Ho. La Estrategia Motivacional según la teoría de Herzberg como herramienta no mejora el cumplimiento del personal de Servicio de Mantenimiento de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

Ha. La Estrategia Motivacional según la teoría de Herzberg como herramienta mejora de manera directa y positiva el desempeño del personal de Servicio de Mantenimiento de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

Tabla 17. *Cruce de tablas de las variables Estrategia Motivacional y el Desempeño del Personal.*

			DESEMPEÑO DEL PERSONAL			Total
			Nivel Malo en el Servicio de Mantenimiento	Nivel Regular de Servicio de Mantenimiento	Nivel Bueno el Servicio de Mantenimiento	
ESTRATEGIA MOTIVACIÓN	Bajo Nivel de Motivación	Recuento	2	0	0	2
		%	5%	0%	0%	5%
	Nivel Medio de Motivación	Recuento	3	33	2	38
		%	8%	83%	5%	95%
Total		Recuento	5	33	2	40
		%	13%	83%	5%	100%

Fuente: elaboración propia.

En la tabla se evidencia que del 5% que presenta un bajo nivel de motivación; este mismo grupo presenta un nivel malo en cuanto al servicio que brinda en el mantenimiento a las Aeronaves en la Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval. Seguidamente del 95% que presenta un nivel medio de motivación el 83% refleja un nivel regular en la atención sobre el servicio de mantenimiento a las Aeronaves.

Tabla 18. *Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,737 ^a	2	,001
Razón de verosimilitud	9,151	2	,010
Asociación lineal por lineal	10,369	1	,001
N de casos válidos	40		

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 18 el estadístico de prueba de Chi Cuadrado, muestra que la significancia asintótica es estadísticamente muy significativo ($p = 0.001 < 0.05$).

Para determinar el grado de asociación se necesita saber según los grados de libertad, el valor establecido por el estadístico; ya que todo valor que recae en este, nos dice que no existe asociación alguna, pero si superar el valor establecido entonces se evidencia un asociación o relación entre las variable calculadas.

$$X_t = 5.99$$

$$X_c = 14,737$$

El valor calculado por $X^2_c = 14.737$ es mayor que el establecido por la $X_t = 5.99$ con 2 grados de libertad, en donde se comprueba la Hipótesis General, positiva, y rechazando la nula, por consiguiente la Estrategia Motivacional ha mejorado de manera directa y positiva el desempeño del Personal en el Servicio de Mantenimiento a las Aeronaves en la Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

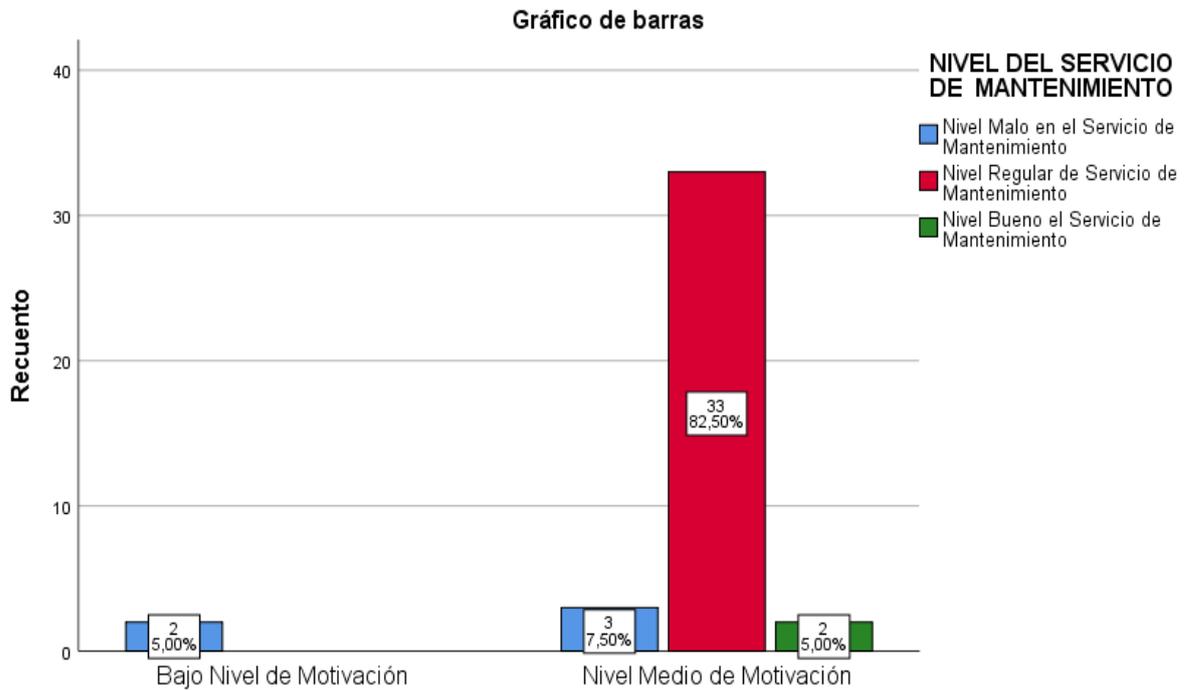


Figura 20. Cruce e tablas de las variables Estrategia Motivacional y el Servicio de Mantenimiento

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Se evidencia en la tabla 18 y figura 20; se evidencia que del 100% un 60% se encuentra en un nivel regular del servicio de mantenimiento y el 40% se encuentra un nivel bajo de motivación.

En referencia a los resultados presentados, en la tabla y gráfico, se concluye que el nivel medio es representa el grupo con mayor referencia a la motivación en el trabajo.

5.2.2 Hipótesis específica

H₁ La estrategia motivación de Herzberg como herramienta en mejora de manera directa y positiva el desempeño del personal, Servicio de Mantenimiento de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

Pruebas de chi-cuadrado

Tabla 19. Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,738 ^a	2	,002
Razón de verosimilitud	9,161	2	,011
Asociación lineal por lineal	10,399	1	,002
N de casos válidos	40		

a. 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 19 el estadístico de prueba de Chi Cuadrado, muestra que la significancia asintótica es estadísticamente muy significativo ($p = 0.002 < 0.05$).

Para determinar el grado de asociación se necesita saber según los grados de libertad, el valor establecido por el estadístico; ya que todo valor que recaer en este, nos dice que no existe asociación alguna, pero si superar el valor establecido entonces se evidencia un asociación o relación entre las variable calculadas.

$$X_t = 5.99$$

$$X_c = 14,738$$

El valor calculado por $X^2_c = 14.738$ es mayor que el establecido por la $X_t = 5.99$ con 2 grados de libertad, en donde se comprueba la Hipótesis General, positiva, y rechazando la nula, por consiguiente los factores de motivación de Herzberg como herramienta ha mejorado positivamente el desempeño del personal, Servicio de Mantenimiento de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

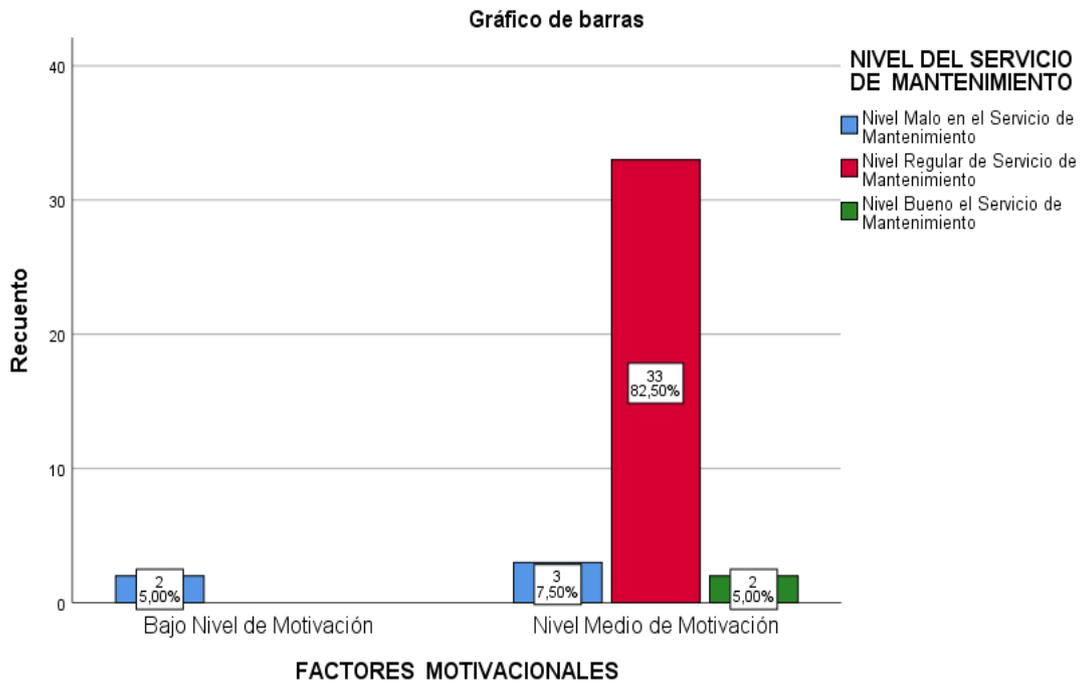


Figura 21. Cruce de tablas de las variables Factores Motivacionales y el Servicio de Mantenimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Se evidencia en la tabla 19 y figura 21 se evidencio del 100% el 60% lo cual se demostró que están en un nivel regular en el servicio de mantenimiento y el 40% se encuentra en el nivel bajo de motivaciones.

H₂. La estrategia higiene de Herzberg como herramienta en mejora de directa y significativa el desempeño del personal, Servicio de Mantenimiento de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

Tabla 20. Factores Higiénicos vs Nivel del Servicio de Mantenimiento

		NIVEL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO			Total	
			Nivel Malo en el Servicio de Mantenimiento	Nivel Regular de Servicio de Mantenimiento	Nivel Bueno el Servicio de Mantenimiento	
FACTORES MOTIVACIONALES	Bajo Nivel de Motivación	Recuento	2	0	0	2
		%	5%	0%	0%	5%
	Nivel Medio de Motivación	Recuento	3	33	2	38
		%	8%	83%	5%	95%
Total		Recuento	5	33	2	40
		%	13%	83%	5%	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 21. Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,918 ^a	4	,042
Razón de verosimilitud	9,358	4	,053
Asociación lineal por lineal	5,903	1	,015
N de casos válidos	40		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,15.

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 21 el estadístico de prueba de Chi Cuadrado, muestra que la significancia asintótica es estadísticamente muy significativo ($p = 0.042 < 0.05$).

Para determinar el grado de asociación se necesita saber según los grados de libertad, el valor establecido por el estadístico; ya que todo valor que recae en este, nos dice que no existe asociación alguna, pero si superar el valor establecido entonces se evidencia un asociación o relación entre las variable calculadas.

$$X_t = 9.19$$

$$X_c = 9,918$$

El valor calculado por $X^2_c = 9,918$ es mayor que el establecido por la $X_t = 9,19$ con 4 grados de libertad, en donde se comprueba la Hipótesis General, positiva, y rechazando la nula, por consiguiente La estrategia higiene de Herzberg como herramienta en mejora de directa y significativa el desempeño del personal, Servicio de Mantenimiento de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

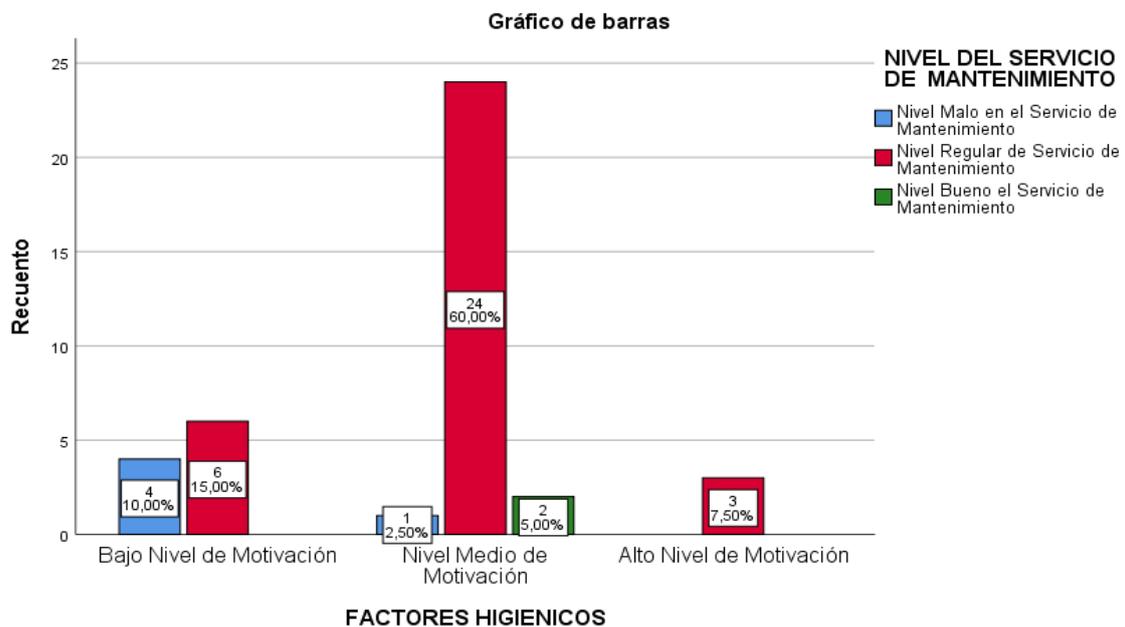


Figura 22. Factores Higiénicos vs Nivel del Servicio de Mantenimiento

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Se evidencia en la tabla 20 y gráfico 19 señalo que del 100% el 67.5% se halla en el nivel de medio, en lo siguiente 25% está representado en el factor de higiene con el nivel del servicio de mantenimiento y por último el 7.5% se manifestó un nivel alto de motivación.

Así mismo se puede observar, en el gráfico, se afirma que el nivel medio representa el grupo con mayor referencia al servicio de mantenimiento.

5.3. Otro tipo de resultados estadísticos.

5.3.1 Para hallar la situación actual

La OMA-013 Arsenal Aeronaval es una empresa que viene desarrollando sus operaciones en servicios de mantenimiento a las aeronaves desde el año 1998 de manera continua, bajo una política de seguridad en el mantenimiento mediante la gestión de riesgos operacionales y laborales, confiabilidad, capacidad de respuesta, competitividad, enfoque de socios estratégicos y comprometidos con el cuidado del medio ambiente; además realiza trabajos de mantenimiento, mantenimiento preventivo y/o alteración de estructura de aeronave, motor de aeronave, hélice, componente o parte de la misma y trabajos especializados a las aeronaves de las empresas privadas y militares, sólo para las habilitaciones que posee de acuerdo al certificado otorgado RAP 145.110 NE.

5.3.2 Misión

Efectuar mantenimiento garantizando aeronaves seguras, confiables y eficientes; asimismo puntualidad y desarrollo del aspecto profesional humano y trabajo en equipo entre el personal técnico del OMA-013 Arsenal Aeronaval.

5.3.3 Visión

Ser una Organización de Mantenimiento líder en ofrecer servicio de mantenimiento aeronáutico a nivel nacional.

5.3.4 Organigrama

En este apartado se presenta el organigrama de la empresa y el desempeño que cumple cada personal de la empresa.

5.3.4.1. Estructura organizacional

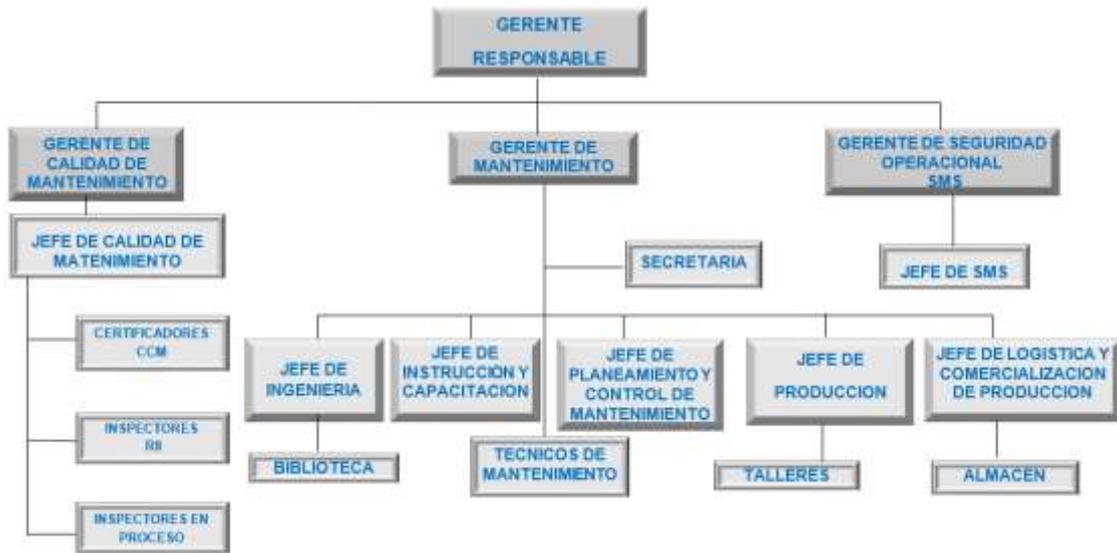


Figura 23. Organograma de la OMA-013 Arsenal Aeronaval

Fuente: Gerente de Calidad de Mantenimiento OMA-013 Arsenal Aeronaval

Como se observa el organigrama, forma parte de la investigación siendo la OMA-013 Arsenal Aeronaval, dirigido a todo el personal que labora en la empresa aeronáutica.

5.3.4.2. Funciones principales

Como se puede observar en el anterior organigrama, del OMA.013 Arsenal Aeronaval, el personal quienes lo conforma los mandos directivos, mando medio, técnicos de mantenimiento y administrativos, cuyas funciones se describen en lo siguiente:

- 1. Mandos Directivos:** Son los encargados de la responsabilidad de la dirección de la empresa en el primer nivel, debe mantener, buena comunicación en toda la organización, capacitación, promover la seguridad operacional y financiera los cuales son aceptados por la Dirección General de Aeronáutica Civil y están integrado por el Gerente Responsable, Gerente de Seguridad Operacional, Gerente de Mantenimiento, y el Gerente de Calidad de Mantenimiento, quienes tienen conocimiento de la Regulación Aeronáutica del Perú y velar por el cumplimiento de ella.

- 2. Mando Medio:** Es el personal de las Jefaturas encargado de velar por el cumplimiento técnico y administrativo, medición, control y supervisión de los diferentes programas, procedimientos, auditorías, memorias técnicas y normativas relacionado a los trabajos de inspección de mantenimiento y procesos administrativos en toda la organización.
- 3. Técnicos de Mantenimiento:** Es el Roster de personal calificado e idóneo, su función es de ejecutar los trabajos de mantenimiento seguro en la OMA-013 Arsenal Aeronaval, los cuales son poseedor de una Licencia correspondiente como técnico de mantenimiento según la RAP 65 NE y debe tener experiencia suficiente en los procedimientos prácticos, métodos de inspección, materiales, herramientas, máquinas y los equipos usados generalmente en el trabajo para el cual está habilitado el OMA, prescrito en la RAP 145. NE.
- 4. Personal Administrativo:** Son los encargados de ejecutar los trámites respectivos a quien corresponda de toda la documentación y material desde que se recepciona y que se envían a las diferentes entidades, también se encargan de llevar la parte contable y financiera de la organización.

Por consiguiente, las obligaciones y responsabilidades de todo el personal de Mantenimiento, son establecidas de acuerdo a los estándares que deben cumplir las Organizaciones de Mantenimiento Aeronáutico, para el caso del personal técnico están de acuerdo con los privilegios y limitaciones de sus respectivas licencias.

5.3.5. Métodos del proceso de implementación de la estrategia Motivacional para mejorar el servicio de mantenimiento.

Para iniciar la estrategia motivacional se procederá como indica el Diagrama de proceso de aplicación en el servicio de mantenimiento de la OMA-013 Arsenal Aeronaval.

Como se puede observar en la figura 21, el Proceso de Aplicación de la Estrategia Motivacional, en la OMA.013 Arsenal Aeronaval, en específico el personal que labora en el Servicio de Mantenimiento, estuvo compuesto por diversas actividades entre ellas tenemos la matriz de autodiagnóstico, en donde se empleó la realización y presentación de un plan motivacional, dirigido a la alta dirección. Seguidamente se formó el Comité Motivacional, con quienes se logró el diseño una serie de documentos como, por ejemplo, las normas, funciones generales y políticas de Calidad, seguridad, entre otros, para que el personal se sienta motivado a la hora de desenvolverse en sus funciones y además sea recompensado y reconocido por la institución; de esta manera pueda crecer profesionalmente dentro y fuera de la institución y su entorno.



Figura 24. Diagrama de Proceso de Actividades de la Estrategia Motivacional

Fuente: Elaboración Propia

Para ser efecto lo expuestos en el párrafo anterior, se realizó la adaptación de los procesos en cuanto a las estrategias motivacionales, ejecutando la Capacitación basada en la teoría de F.H., seguidamente después se empleó una evaluación para, conocer si lo aplicado, obtuvo resultados positivos, para ello se Implementó cámaras en el área del servicio de mantenimiento, donde se realiza un monitoreo interno; para tal efecto se eleve un Informe con efectividad de los Indicadores Evaluados, y, por consiguientemente fue revisado por la dirección. Finalmente, se llevó a cabo acciones correctivas y de mejora en el Servicio de Mantenimiento de la OMA-013 Arsenal Aeronaval.

5.3.6. Análisis y raíces de las causas del problema

Deficiencias encontradas en el área de servicios de mantenimiento, desde la condiciones de trabajo, las relaciones con el supervisor, competencia técnica, honorarios, estabilidad en el puesto, relación entre compañeros de labores y por otra parte la delegación de responsabilidades, los ascensos, el nivel de simplificación en el cargo que ocupan, y por último el reflejo en la satisfacción de los operadores aéreos.

De acuerdo al proceso encontrado, para la mejora del servicio de mantenimiento, viéndose reflejado en el estatus motivacional del personal y por ende dé como resultado viable dentro de los factores internos y externos.

Tabla 22. *Ishikawa, deficiencias encontradas en la empresa*

Nro.	Causas	Porcentaje
1	Definición de los proceso de mantenimiento	10 %
2	Deficiente en los servicios de mantenimiento	14 %
3	Falta de procedimiento en servicio de mantenimiento	14%
4	Personal no capacitado en atención	25%
5	Datos de entrada de los servicios de mantenimiento incompletos	10%
6	Impuntualidad de los servicios de mantenimiento	15%
7	Mala coordinación con los operadores aéreos.	12%

Fuente: Elaboración propia.

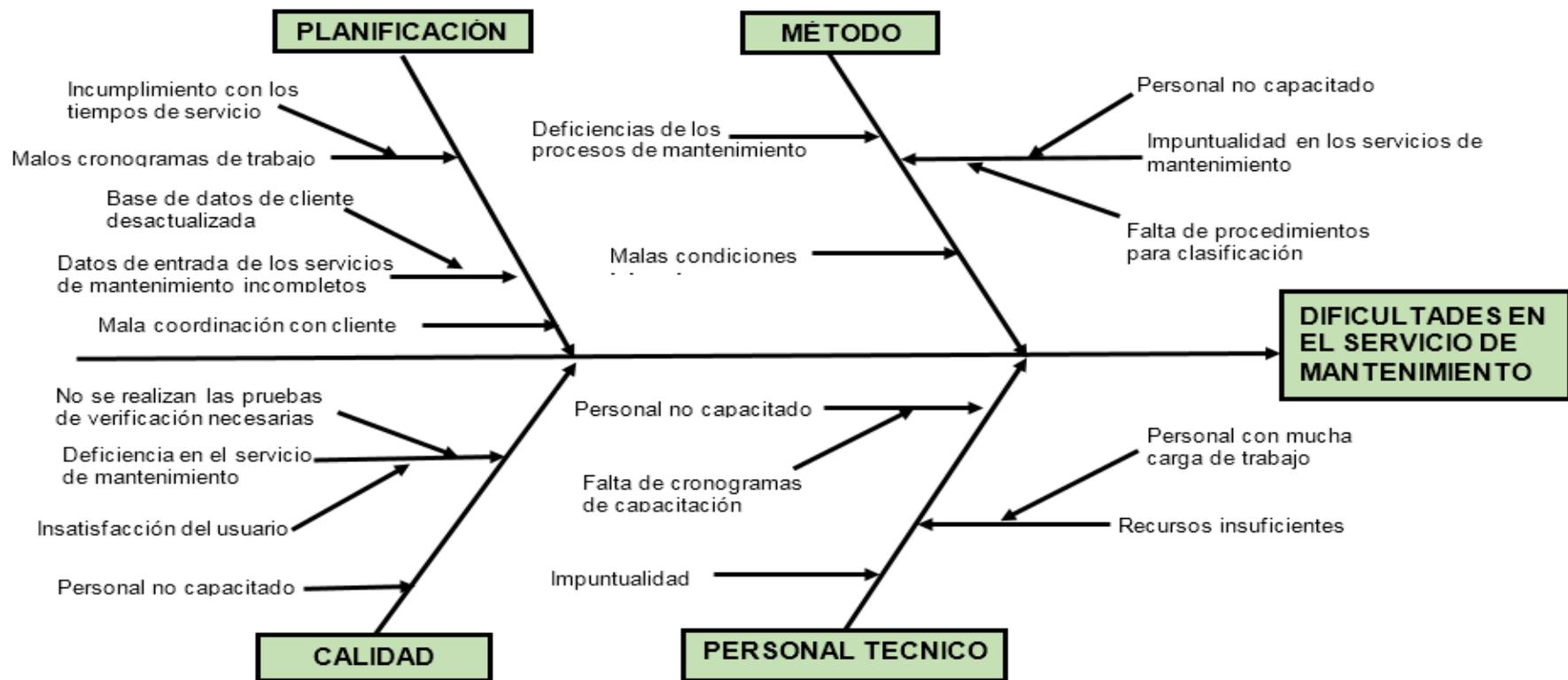


Figura 25. Ishikawa, factores de deficiencias que involucran en el proceso de mantenimiento.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla 21; en donde se expone de manera ordenada las causas, se plantea en la figura 22 el Ishikawa, las necesidades de cambios que requiere la empresa para mejorar el servicio de mantenimiento.

5.3.6.1. Gestión de incidencias

De acuerdo a las incidencias graficadas en el Diagrama Ishikawa se muestran en este apartado los eventos que ocasionen pérdidas, tiempos de respuesta no aceptables o no cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio existentes de determinado servicio de mantenimiento.

Se describe de manera detallada los impactos, afectados por el incidente; en este apartado se detalla la descripción de bienes destruidos los cuales se mencionan a continuación:

Gastos de reparación, horas laborales perdidas, Ingresos perdidos, dificultades en las actividades comerciales.

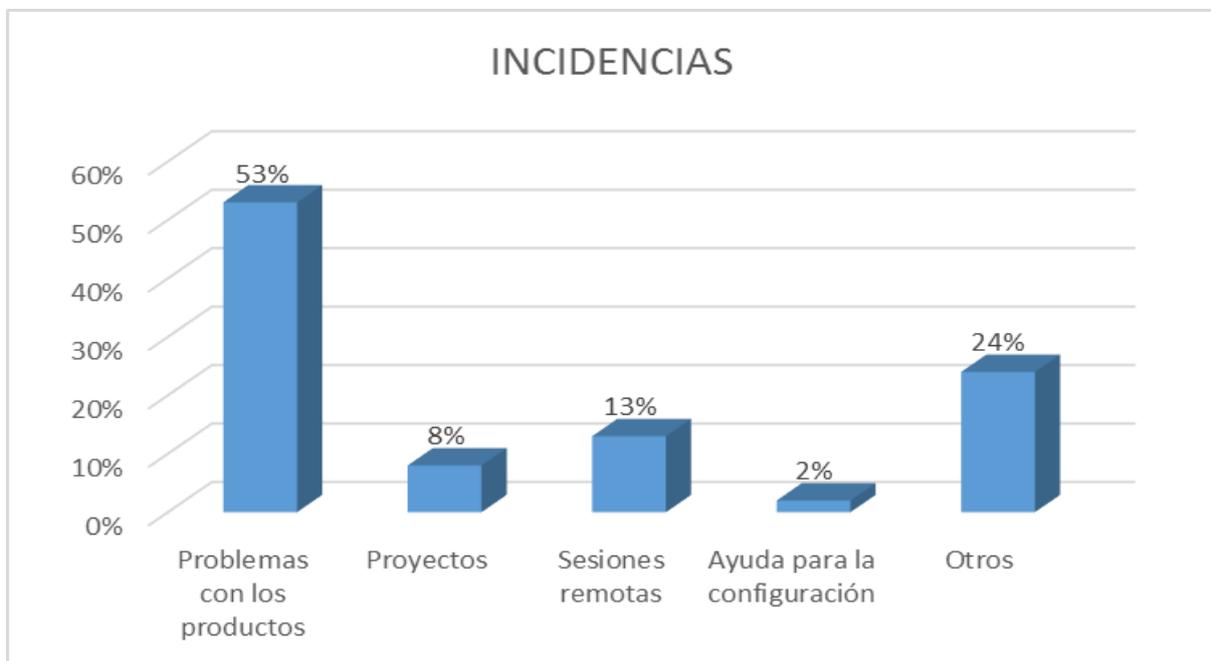


Figura 26. Reporte de incidencias.

Fuente: Reporte servicios del área mantenimiento 2018.

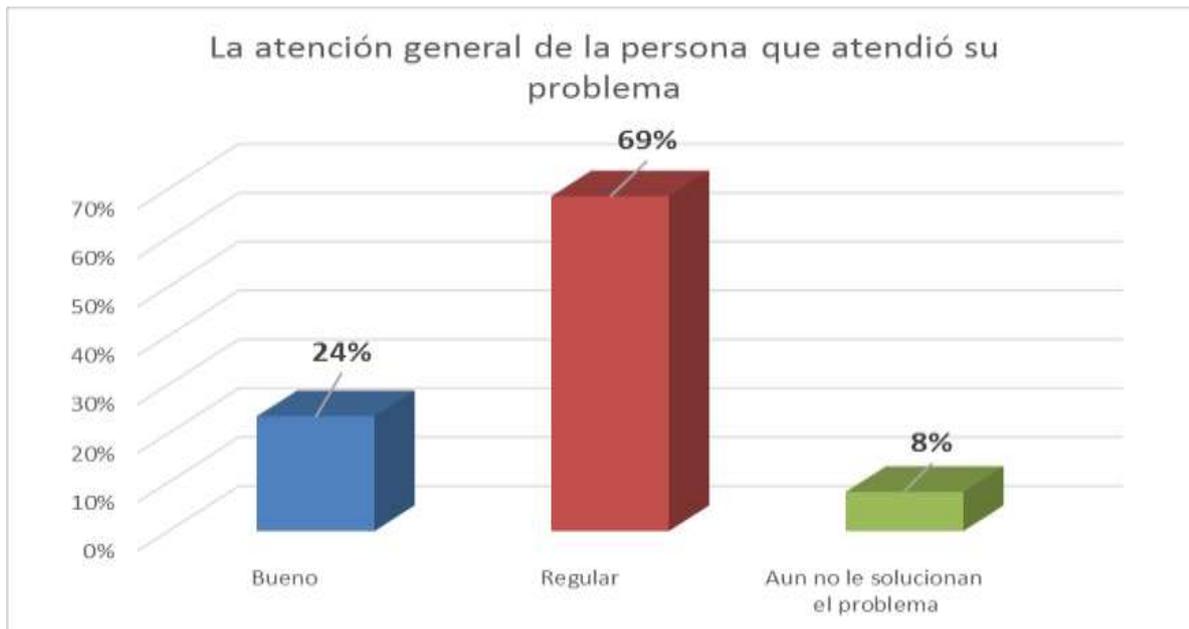


Figura 27. Calidad de Atención.

Fuente: Reporte servicios del área mantenimiento 2018.



Figura 28. Eficiencia en el tiempo de atención.

Fuente: Reporte servicios del área mantenimiento 2018.

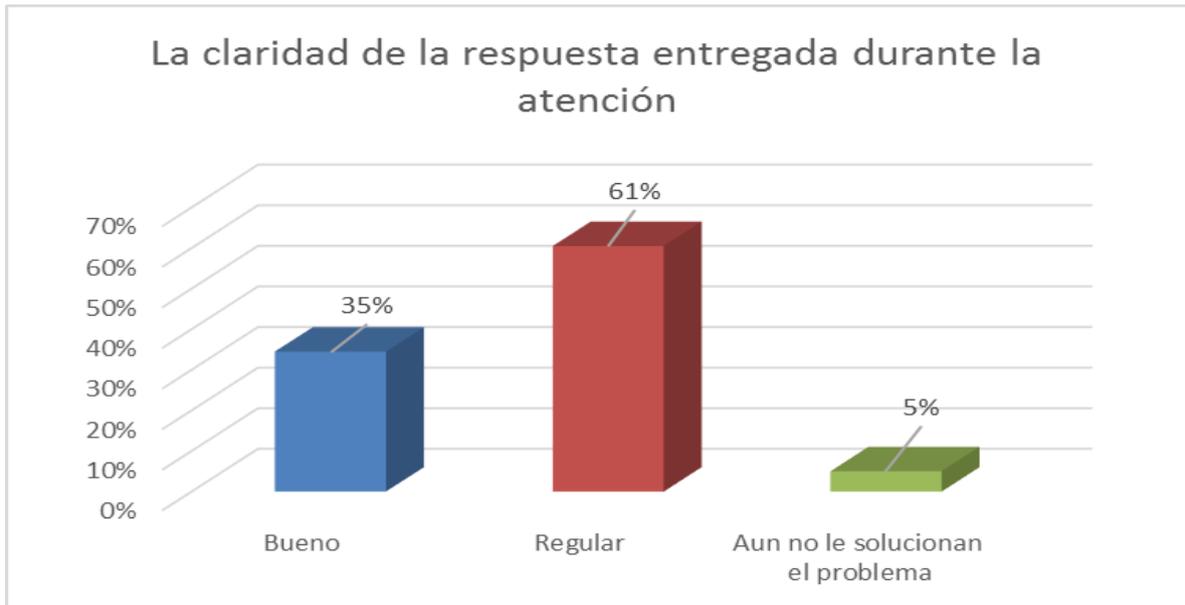


Figura 29. Claridad de la atención prestada.

Fuente: Reporte servicios del área mantenimiento 2018.

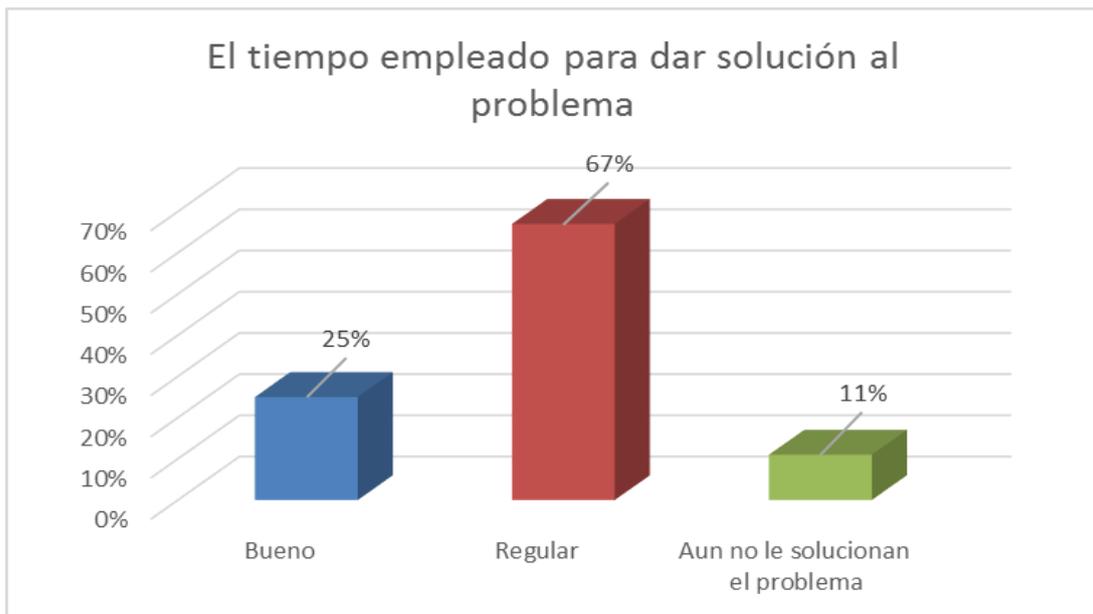


Figura 30. Tiempo en la Solución del Problema.

Fuente: Reporte servicios del área mantenimiento 2018.

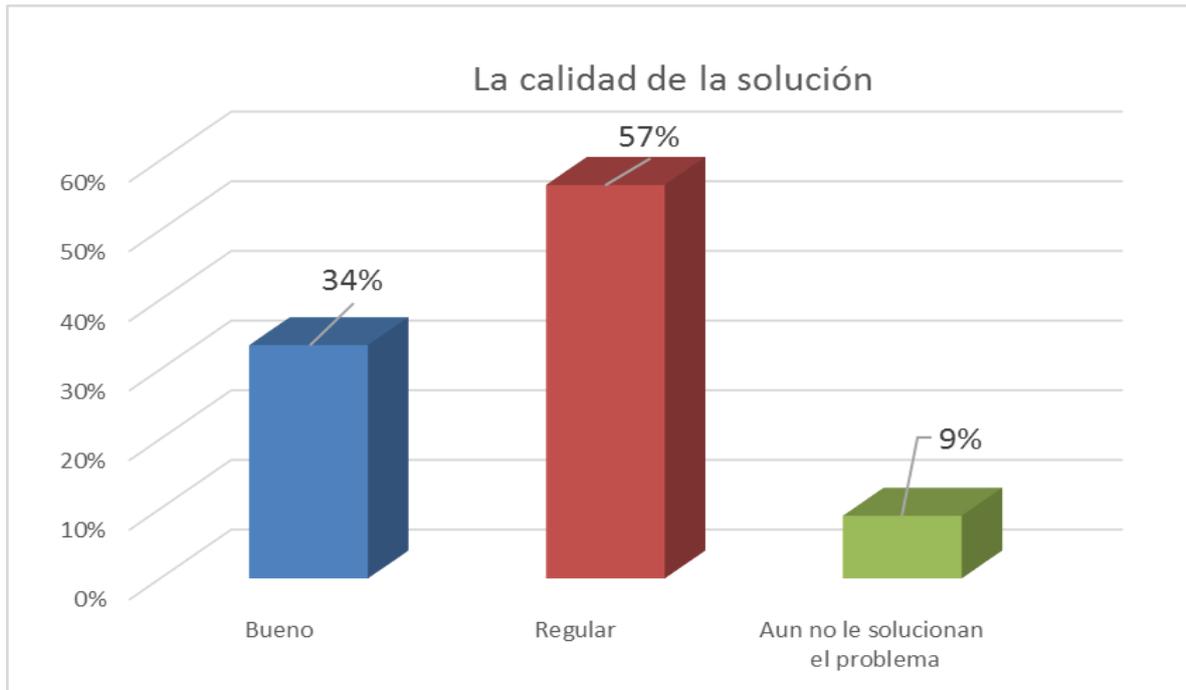


Figura 31. Calidad en la Solución del Problema.

Fuente: Reporte servicios del área mantenimiento 2018.

El área de servicios de mantenimiento, proporcionó las estadísticas, que reflejan las dificultades en el servicio de mantenimiento de la institución, en donde analizamos que los factores que influyen, esta difícil situación que viene pasando la empresa, por tener un personal que no cumple a cabalidad con sus funciones, de ser necesario, la institución ha optado por hacer un cambio drástico con el personal, que no sería nada favorable para este grupo de profesionales, quienes por temor a esta decisión, se bloquean más, porque siente que no son reconocidos viablemente por sus superiores, que el clima laboral entre compañeros no es el adecuado, entre otras causas; se emplea una estrategia motivacional con la finalidad de poder elevar la motivación del personal y de cierta manera se vea reflejado en el servicio de mantenimiento.

5.3.7 Elaboración de un programa de motivación basado en la teoría de dos Factores de Frederick Herzberg

El Programa de Motivación elaborado, tiene como objetivo principal contribuir a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Servicio de mantenimiento a las aeronaves en la Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval, de ser efectivo beneficiaría no sólo a los trabajadores que laboran en dicha empresa, sino también a la empresa misma, pues disminuiría los costos de producción que genera la necesidad de entrenar constantemente nuevo personal que se incorpora debido al abandono que sucede en la rotación de personal. Además de estos costos, la empresa incurre en otros costos adicionales relacionados con esta problemática, como, por ejemplo: gastos de uniforme, equipo de trabajo, afiliaciones, prestaciones, que se multiplican cuando hay sustituciones debidas al abandono por parte de los trabajadores. Se pretende crear un programa que genere beneficios a los trabajadores, creando condiciones de estabilidad laboral que repercute incluso en sus grupos familiares favoreciendo al aspecto económico y resultando en mayor satisfacción laboral, mayor eficiencia y eficacia en el logro, tanto de los objetivos de la organización, como del trabajador mismo.

Para la elaboración del programa se llevó a cabo una investigación de campo con la finalidad de recolectar los datos que servirán para sustentar las conclusiones como base de los elementos que incluye el programa propuesto, se procuró una información pertinente con la intención de contar con una base sólida y fundamentada en la realidad, de tal forma que cada componente de la propuesta fuera el resultado de información objetiva y veraz.

5.3.7.1 Objetivo del programa

El programa de motivación fue elaborado, basado en la Teoría de Dos Factores de Frederick Herzberg y en los resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual, que pretende provocar cambios significativos dentro del desempeño laboral de los trabajadores del Servicio de mantenimiento a las aeronaves en la Empresa OMA-013

Arsenal Aeronaval, permitiendo a la organización ser más efectiva, eficaz y eficiente para un logro exitoso de sus objetivos.

El programa se ha estructurado en un marco de referencia que toma en cuenta a la institución como organismo que busca la participación de sus empleados, y al ser humano con miras a que cada quien cuestione sus metas, aclare sus objetivos, sus necesidades y libere sus capacidades de manera que aumente su desempeño y productividad.

5.3.7.2 Justificación del programa

El Programa de Motivación elaborado, busca ser una herramienta útil a las empresas y que al mismo tiempo beneficie a los trabajadores; los resultados pueden generar un giro sustancial en las relaciones y el desempeño laboral. Según las investigaciones realizadas en la Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval, se ha observado la carencia de un Programa de Motivación para los trabajadores. Considerando que los incentivos que actualmente proporciona la empresa al trabajador no son lo suficientes, como para lograr un alto desempeño laboral, así como también disminuir el alto índice de rotación de personal que enfrenta la empresa, surge la necesidad de crear un Programa de Motivación, que permita que el recurso humano encargado de actividades productivas se sienta motivado hacia su trabajo y pueda perdurar más tiempo desempeñando tal tarea, esto trae como consecuencia que se genere experiencia en el desarrollo de la tarea influyendo en el aumento de su desempeño laboral, y por lo tanto en el desarrollo de la empresa.

Factores motivacionales y factores higiénicos

Según Herzberg (1959), el enriquecimiento de tareas trae efectos altamente deseables, como el aumento de motivación y de productividad, reduce la ausencia en el trabajo, y la rotación de personal. Claro que no todos estuvieron de acuerdo con este sistema,

según los críticos, notan una serie de efectos indeseables, como el aumento de ansiedad, aumento de del conflicto entre las expectativas personales y los resultados de su trabajo en las nuevas tareas enriquecidas; sentimiento de explotación cuando la empresa no acompaña lo bueno de las tareas con el aumento de la remuneración; reducción de las relaciones interpersonales, dado a las tareas dadas. Herzberg concede poca importancia al estilo de administración y lo clasifica como factor higiénico, lo cual también ha sido blanco de severas críticas. Es una teoría interesante para los casos de reorganización que tengan como objetivo el aumento de productividad, y en la que no haya necesidad de valorar la situación global.

Preguntas de Investigación

¿Qué factores motivacionales están presentes en la muestra de trabajadores en la empresa de Servicio de mantenimiento a las aeronaves en la Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval, según la teoría de los dos factores de Herzberg?

¿Qué factores de higiene están presentes en la muestra de trabajadores en la empresa de Servicio de mantenimiento a las aeronaves en la Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval, según la teoría de los dos factores de Herzberg?

¿Cuáles son las similitudes y diferencias entre los hallazgos de Herzberg y lo encontrado en la muestra de trabajadores la empresa de Servicio de mantenimiento a las aeronaves en la Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval?

5.3.8 Evaluación técnica y económica

5.3.8.1 Evaluación técnica de los impactos de la implementación

Se procede a realizar la evaluación técnica de los impactos generados tras la aplicación del programa Estrategia Motivacional al personal del Servicio de Mantenimiento.

5.3.9 Evaluación económica del proyecto y estrategias motivacionales

Se procederá a evaluar cuál sería el impacto económico de la aplicación de la Estrategia Motivacional en la mejora de los servicios de mantenimiento. Para lo cual, se realizará un análisis en base a los gastos de la aplicación, de los ahorros generados y del ingreso neto percibido en base al incremento del servicio para ello se considera las estrategias motivacionales siguientes:

Tabla 23. *Aplicación de las estrategias motivacionales*

N°	DESCRIPCIÓN
1	<ul style="list-style-type: none">• ESTUDIO DE PROCESO PRODUCTIVO• ANÁLISIS CAUSA RAÍZ• ELABORACIÓN PLAN DE ACCIÓN
2	CHARLAS
3	CAPACITACIÓN

Fuente: Elaboración propia.

Costos de implementación

Para la aplicación de la primera propuesta, la cual constituirá un estudio de proceso productivo, un análisis causa raíz y una elaboración plan de acción, se considerará todos los gastos que implica su aplicación del mismo; en la siguiente tabla se muestra el costo de dicha propuesta:

Tabla 24. *Costos de implementación de la primera propuesta*

Recurso	Costo (S/.)	Cantidad	Total
Estudio de proceso productivo	4000	1	4000
Análisis causa raíz	3000	1	3000
Elaboración plan de acción	3000	1	3000
			S/. 10,000.00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 25. Costos de la aplicación de primera propuesta por cada recurso

CIF FIJOS	RECURSO 1	RECURSO 2	RECURSO 3
MANO DE OBRA	S/. 3500.00	S/. 2500.00	S/. 2500.00
OTROS COSTOS	S/. 250.00	S/. 250.00	S/. 250.00
SERVICIOS	S/. 250.00	S/. 250.00	S/. 250.00
DEPRECIACIÓN	S/. 300.00	S/. 300.00	S/. 300.00
COSTOS FIJOS	S/.3700.00	S/.2700.00	S/.2700.00

Fuente: Elaboración propia.

Para la aplicación de la segunda propuesta, la cual abarcará, una concientización por medio una charla corporativa, se tomó en cuenta el detalle de los costos de materiales y la mano de obra asociada a la realización de las actividades. A continuación, en la siguiente tabla se procederá a detallar lo antes mencionado:

Tabla 26. Costo directo de implementación de la segunda propuesta

Recurso	Costo (S/.)	Cantidad	Total
Charla	500	30	15,000.00
			S/. 15,000.00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 27. Costo detallado de implementación de la segunda propuesta

CIF FIJOS	RECURSO 1
MANO DE OBRA	S/. 13,000.00
OTROS COSTOS	S/. 1,000.00
SERVICIOS	S/. 1,000.00
DEPRECIACIÓN	S/. 400.00
COSTOS FIJOS	S/.14,600.00

Fuente: Elaboración propia.

Para la aplicación de la tercera propuesta, la cual estará constituida por la capacitación de los colaboradores y directivos de la institución, se tomará en cuenta los materiales y la mano de obra necesaria. El detalle de los costos se procederá a especificar a continuación:

Tabla 28. *Costo directo de implementación de la tercera propuesta*

Recurso	Costo (S/.)	Cantidad	Total
Capacitación	1000	15	15,000.00
			S/. 15,000.00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 29. *Costo detallado de implementación de la tercera propuesta*

CIF FIJOS	RECURSO 1
MANO DE OBRA	S/. 13,000.00
OTROS COSTOS	S/. 1,000.00
SERVICIOS	S/. 1,000.00
DEPRECIACION	S/. 200.00
COSTOS FIJOS	S/.14,800.00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 30. Evaluación del estado de resultados para la aplicación de la estrategia motivacional basado en la teoría de F.H.

Inversión total **S/. 40,000.00**
 (Costo oportunidad) COK **20%**

Estado de resultados

Año	0	1	2	3	4	5
Ingresos		S/. 41,142.47	S/. 43,199.59	S/. 45,359.57	S/. 47,627.55	S/. 50,008.93
Costos operativos		S/. 9,600.00	S/. 10,080.00	S/. 10,584.00	S/. 11,113.20	S/. 11,668.86
Depreciación activos		S/. 1,500.00				
GAV		S/. 960.00	S/. 1,008.00	S/. 1,058.40	S/. 1,111.32	S/. 1,166.89
utilidad antes de impuestos		S/. 29,082.47	S/. 30,611.59	S/. 32,217.17	S/. 33,903.03	S/. 35,673.18
Impuestos (30%)		S/. 8,724.74	S/. 9,183.48	S/. 9,665.15	S/. 10,170.91	S/. 10,701.96
utilidad después de impuestos		S/. 20,357.73	S/. 21,428.12	S/. 22,552.02	S/. 23,732.12	S/. 24,971.23

Fuente: Elaboración propia.

5.3.9.1 Flujo de caja

Tabla 31. Evaluación del flujo de caja, el VAN y el TIR de la aplicación de la Estrategia Motivacional basado en la teoría de F.H.

Flujo de caja						
Año	0	1	2	3	4	5
utilidad después de impuestos		S/. 20,357.73	S/. 21,428.12	S/. 22,552.02	S/. 23,732.12	S/. 24,971.23
más depreciación		S/. 1,500.00	S/. 1,500.00	S/. 1,500.00	S/. 1,500.00	S/. 1,500.00
inversión	-S/. 40,000.00				S/. 22,781.64	
	-S/. 40,000.00	S/. 21,857.73	S/. 22,928.12	S/. 24,052.02	S/. 2,450.48	S/. 26,471.23

Año	0	1	2	3	4	5
flujo neto de efectivo	-S/. 40,000.00	S/. 21,857.73	S/. 22,928.12	S/. 24,052.02	S/. 2,450.48	S/. 26,471.23

VAN	S/. 19,876.02
TIR	42.57%
PRI	3.3 años

Año	0	1	2	3	4	5
Ingresos		41142.47	43199.59	45359.57	47627.55	50008.93
Egresos		19284.74	20271.48	21307.55	22395.43	23537.70

VAN Ingresos	S/. 133,600.86
VAN Egresos	S/. 62,738.33
B/C	2.1

Fuente: Elaboración propia.

Como se aprecia, se obtiene una ganancia al día de hoy de S/. 19, 876.02, una tasa interna de retorno de 42.57% y un beneficio costo de 2.1, es decir por cada sol invertido, se obtienen 2.10 soles de ganancia al finalizar la manufacturación de cada año.

5.3.10 Resultados de la evaluación económica

5.3.10.1 Resultados de la propuesta de Estrategia Motivacional

Según la tabla 18 el estadístico de prueba de Chi Cuadrado, muestra que la significancia asintótica es estadísticamente muy significativo ($p = 0.001 < 0.05$).

Para determinar el grado de asociación se necesita saber según los grados de libertad, el valor establecido por el estadístico; ya que todo valor que recae en este, nos dice que no existe asociación alguna, pero si superar el valor establecido entonces se evidencia un asociación o relación entre las variable calculadas.

$$X_t = 5.99$$

$$X_c = 14,737$$

El valor calculado por $X_{2C} = 14.737$ es mayor que el establecido por la $X_t = 5.99$ con 2 grados de libertad, en donde se comprueba la Hipótesis General, positiva, y rechazando la nula, por consiguiente la Estrategia Motivacional ha mejorado de manera directa y positiva el desempeño del Personal en el Servicio de Mantenimiento a las Aeronaves en la Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación de hipótesis

Según la tabla 18 el estadístico de prueba de Chi Cuadrado, muestra que la significancia asintótica es estadísticamente muy significativo ($p = 0.001 < 0.05$).

Para determinar el grado de asociación se necesita saber según los grados de libertad, el valor establecido por el estadístico; ya que todo valor que recae en este, nos dice que no existe asociación alguna, pero si

superar el valor establecido entonces se evidencia un asociación o relación entre las variable calculadas.

$$X_t = 5.99$$

$$X_c = 14,737$$

El valor calculado por $X^2_c = 14.737$ es mayor que el establecido por la $X_t = 5.99$ con 2 grados de libertad, en donde se comprueba la Hipótesis General, positiva, y rechazando la nula, por consiguiente la Estrategia Motivacional ha mejorado de manera directa y positiva el desempeño del Personal en el Servicio de Mantenimiento a las Aeronaves en la Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

H1. La estrategia Higiene de Herzberg como herramienta en mejora de manera directa y positiva el desempeño del personal, Servicio de Mantenimiento de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

Según la tabla 21 el estadístico de prueba de Chi Cuadrado, muestra que la significancia asintótica es estadísticamente muy significativo ($p = 0.042 < 0.05$).

Para determinar el grado de asociación se necesita saber según los grados de libertad, el valor establecido por el estadístico; ya que todo valor que recae en este, nos dice que no existe asociación alguna, pero si superar el valor establecido entonces se evidencia un asociación o relación entre las variable calculadas.

$$X_t = 9.19$$

$$X_c = 9,918$$

El valor calculado por $X^2_c = 9,918$ es mayor que el establecido por la $X_t = 9,19$ con 4 grados de libertad, en donde se comprueba la Hipótesis General, positiva, y rechazando la nula, por consiguiente La estrategia higiene de Herzberg como herramienta en mejora de directa y significativa

el desempeño del personal, Servicio de Mantenimiento de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

H2. La estrategia Motivación de Herzberg como herramienta en mejora de directa y significativa el desempeño del personal, Servicio de Mantenimiento de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

Según la tabla 19 el estadístico de prueba de Chi Cuadrado, muestra que la significancia asintótica es estadísticamente muy significativo ($p = 0.002 < 0.05$).

Para determinar el grado de asociación se necesita saber según los grados de libertad, el valor establecido por el estadístico; ya que todo valor que recae en este, nos dice que no existe asociación alguna, pero si superar el valor establecido entonces se evidencia un asociación o relación entre las variable calculadas.

$$X_t = 5.99$$

$$X_c = 14,738$$

El valor calculado por $X^2_C = 14.738$ es mayor que el establecido por la $X_t = 5.99$ con 2 grados de libertad, en donde se comprueba la Hipótesis General, positiva, y rechazando la nula, por consiguiente los Factores motivación de Herzberg como herramienta ha mejorado positivamente el desempeño del personal, Servicio de Mantenimiento de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares

En nuestro estudio se obtuvo como resultado p_valor 0.05 respondiendo a la hipótesis positiva, asimismo evidenció que las estrategias motivacional mejoraron de manera significativa en el servicio de mantenimiento.

Por otra parte, en el estudio de PILA Chipugsi, Jorge Edison (2012). El análisis preliminar ha determinado el elevado grado de desmotivación existente en la mayoría de estudiantes de la Suficiencia del Idioma Inglés. Encontrando una de las causas que al finalizar el primer parcial, los estudiantes registraban bajas calificaciones, también se observó mucho desinterés por parte de los educandos, lo que deriva en el poco interés por aprender de los alumnos.

Los resultados obtenidos pudo determinar la necesidad que el docente realice prácticas motivacionales relacionadas con el idioma en grupos o parejas, permitiendo a los estudiantes tener un buen desarrollo de las habilidades comunicativas y de acuerdo a la prueba de hipótesis (Pág. 131), donde más del 65% de los encuestados plantean la necesidad de una guía de estrategias motivacionales que estimulen el interés en aprender una segunda lengua. Asimismo, ZAMORA Vera, Blanca Estela (2014) de acuerdo a la propuesta de las estrategias de motivación clarificó que la eficacia repercute en la organización y también en los colaboradores de la empresa; es decir que el éxito de una organización es directamente proporcional a la motivación y desempeño que tienen sus colaboradores para realizar sus actividades.

En relación a las hipótesis específicas Servicio de Mantenimiento a las Aeronaves en la Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval, lo que se puede demostrar de acuerdo a los resultados obtenidos se ha comprobado la hipótesis planteada, debido a que las correlaciones entre ambas fue positiva (14,737), frente a ello se puede afirmar que los trabajadores existe relación entre el nivel de la estrategia motivacional para mejorar el servicio de mantenimiento a las aeronaves en la empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

Como se puede constatar en el estudio realizado por Ortiz Ortiz, José Manuel (2014), le permitió identificar las amenazas que acechan a la empresa Aeroservicio S.A. Una vez efectuado el análisis estratégico se

fijaron los objetivos estratégicos para la unidad de negocios seleccionada definiendo cuales debían ser los ejes estratégicos correspondientes a la propuesta de valor, así como los asociados fundamentalmente hacia la fidelización de los clientes, el mapa estratégico con sus relaciones de causa y efectos, ser una empresa de vanguardia en el ámbito nacional en lo que a uso de herramientas de gestión y principalmente en lo que a alineamiento organizacional para el servicio de mantenimiento, logrando también establecer un incentivo del salario para cada integrantes de la Gerencia de Mantenimiento del Centro de Mantenimiento Aeronáutico lo cual conllevó a la motivación en el buen desempeño laboral.

En relación a las hipótesis específicas Servicio de Mantenimiento a las Aeronaves en la Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval, lo que se puede demostrar de acuerdo a los resultados obtenidos se ha comprobado la hipótesis planteada, debido a que las correlaciones entre ambas fue positiva (9,918), frente a ello se puede afirmar que los trabajadores existe relación entre el nivel de la estrategia motivacional para mejorar el servicio de mantenimiento a las aeronaves en la empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.

De acuerdo al estudio realizado por Vilcas Pernia, Gloria María (2017). El tipo de investigación fue Descriptiva no experimental porque no hubo manipulación de la variable transversal porque se recolecto información con el propósito de describir y analizar los beneficios de los RAPs para la Seguridad Operacional, El diseño de la presente investigación es no experimental, transversal. Hernández, Fernández & Baptista (2006), señalaron: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.” (p. 149), donde se comprobó el uso de RPAS/Drones en diferentes sectores industriales y profesionales, esto genera actualmente amplios espacios para aplicar dicha tecnología

además de la oportunidad de formar empresas orientadas a la prestación de servicios basados en RPAS/Drones, así mismo promueve el empleo.

6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

Durante el proceso de desarrollo del presente proyecto de tesis, la búsqueda de los datos de información fueron relevante para poder considerar de manera leal la ética ya que los textos de los libros, tesis usados están correctamente referenciados de acuerdo a las normativas vigentes, así como la ISO 690 elaboración de citas y referencias bibliográficas, ISO 9001-2015 a la calidad, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo 29783, siendo este último de gran importancia para el desempeño del trabajador reflejado en el clima laboral en las instituciones privadas y estatales.

CONCLUSIONES

1. Se observó la carencia de estrategias motivacionales en la empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval, cuyas causas de análisis y causas raíces del problema que se generaron fueron medido mediante encuesta a todo el personal que labora en el área de mantenimiento, determinando la necesidad de aplicar estrategias motivacionales que mejora el servicio de mantenimiento a las aeronaves para el logro de los objetivos de la empresa.
2. Se efectuó el diagnóstico de la situación actual de los procesos de la empresa, manifestando los trabajadores un 60% cumplimiento los procesos a la norma ISO 9001:2015, asimismo se determinaron las causas raíces que generan la ineficacia en el mantenimiento de las aeronaves.
3. Se desarrolló la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa, se consideraron cada una de las etapas que comprende la norma.

RECOMENDACIONES

1. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, el cual requiere el compromiso de la Alta Dirección para dar soporte a las condiciones de trabajo que se ejecutan en el proceso de las diferentes actividades programadas o tareas de mantenimiento a favor del aseguramiento de la calidad.
2. La necesidad de acciones y la importancia de las no conformidades o los problemas identificados deben ser evaluada, a fin de determinar las oportunidades más importantes de mejoramiento.
3. Para esta evaluación los diagramas de Pareto pueden ser aplicados de manera opcional, el responsable de área y su equipo de trabajo identifican la causa raíz o secuencias de causas raíz que llevaron a la ocurrencia del problema o no conformidad, o que pudieran producir una situación insatisfactoria.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ACHA, JUAN CARLOS RIVERA. 2017. Factores del catering aéreo que impactan en la calidad del servicio de aerolíneas europeas que despegan desde Lima-Perú. lima, Peru : s.n., 2017.

ARANDA ALTAMIRANO, Leydi Criss. 2015. Implementación de un plan de estrategias motivacionales para potenciar el desempeño laboral del talento humano de la Empresa de Negocios Valdivieso Saona SAC 2014. Trujillo, Peru : s.n., 2015.

ARBAIZA, Lydia. 2009. ¿Cómo motivamos en el retail? Lima, Peru : s.n., 22 de septiembre de 2009.

BAQUERO Gutiérrez, Diana Vanessa & GUEVARA Medina, Amelin del Carmen. 2015. propuesta de estrategias de motivación para la fuerza de ventas de laboratorios DIAME. 2015.

CAMPOY, Daniel Mateo. 2010. Cómo Gestionar Y Planificar Un Proyecto en la Empresa. s.l., ESPAÑA : Ideaspropias Editorial S.L., 13 de AGOSTO de 2010.

CAMPS, Jordi López. 2005. Planificar la formación con calidad. Madrid, España: WK Educación,, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. 2002. Administración en los nuevos tiempos. Bogota, Colombia: McGraw-Hill Interamericana, 2002.—. 2010. Introduccion a La Teoria General de La Administración. 10 de noviembre de 2010.

COULTER, Stephen P Robbins & Mary. Administración. México D.F., Mexico: 8a.

DAVIS, Keith & Newstrom, John W. 2003. Comportamiento humano en el trabajo. México D.F., Mexico: s.n., 2003.

EDISON, Pila Chipugsi Jorge. 2012. La motivación como estrategia de aprendizaje en el desarrollo de competencias comunicativas de los estudiantes de i-ii nivel de inglés del convenio héroes del cenepa-espe de la ciudad de Quito en el año 2012. Guayaquil, Ecuador : s.n., octubre de 2012.

PANIAGUA Diaz Elena, Miriam Leon Sanchez. 2013. Recursos humanos y dirección de equipos en restauración. s.l., España: 1ra, 2013.

ESTELA, Zamora Vera Blanca. 2014. Propuesta de estrategias de motivacion para mejorar la eficacia organizacional. Mexico D.F., Mexico : s.n., 2014.

FREIRE, Ximena Alexandra Flor. 2011. Re-implementación del balanced scorecard – cuadro de mando integral – como herramienta de control y seguimiento de la planificación estratégica en la dirección de la industria aeronáutica de la f.a.e.". Quito, Ecuador : s.n., junio de 2011.

GAGO Burón, Gerardo Miguel. 2016. Sistema eléctrico de los aviones. junio de 2016.

GAMBOA, David Ricardo Montero. 2013. “estudio financiero para la creacion de un taller de mantenimiento de aviación menor de la corporación a las de socorro del Ecuador”. pastaza, puyo, Ecuador : s.n., 2013.

GÓMEZ, Victor Hugo Chávez. 2010. Sistema de informacion para el control, seguimiento y mantenimiento del equipamiento hospitalario. Lima, Peru : s.n., 2010.

GRANT, Robert M. 2004. Dirección estratégica. Conceptos. Editas y Aplicaciones. Thomson, cmtas : editas y aplicaciones, 2004.

GUEVARA, Nelson Valverde. 2017. “Implementación del taller de motores recíprocos para optimizar la capacidad instalada de la OMA-013 de la marina de guerra del Perú”. lima, peru : s.n., 2017.

GUILLÉN Valle, O. R., & Valderrama Mendoza, S. R. 2015. Guía para elaborar la tesis universitaria escuela de Postgrado. [En línea] 30 de 10 de 2015. [Citado el: 12 de 11 de 2019.] <http://andoeducandoperu.com/wordpress/wpcontent/uploads/>.

GUNDERSEN, Nancy J. Adler & Allison. 2008. International Dimensions of Organizational Behavior. MASON, EE.UU. : 5Th, 2008.

HERZBERG, F., Mausner, B. & Snyderman, B. 1959. The motivation to work. New York,, Estados Unidos : 2da, 1959.

ISMAEL Quintanilla Pardo, Gloria Berenguer Contrí, Miguel Ángel Gómez Borja. 2014. Comportamiento del consumidor. Barcelona, España : s.n., 03 de marzo de 2014.

KINICKI, Angelo & Kreitner, Robert. 2003. Comportamiento organizacional: concepto, problemas y prácticas. s.l., Mexico : 7A, 2003.

LEÓN, F. R., & Sepúlveda, M. P. 1979. Satisfacciones e insatisfacciones herzbergianas en el trabajo. Lima, Peru : s.n., 1979.

MAMEY, J.B. 1996. Gaining and sustaining com pottive advantage. USA : Addison-Westle, 1996.

MANCHOLA, Yezid Camilo Ramírez. 2012. Análisis de Confiabilidad de la Flota de Aeronaves de la Escuela de Aviación del Pacífico. 25 de junio de 2012.

MINER, John B. 2005. Organizational behavior I: Essential theories of motivation and leadership. New York, Estados Unidos : s.n., 2005.

MIRANDA, Pilar Paucar. 2015. Estrategias de aprendizaje motivación para el estudio y comprensión lectora en estudiantes de la facultad de educación de la UNMSM. Lima, Peru : s.n., 2015.

MUNIVE Munive, Hilmer Misael & Ventura Camacho, Jhon Stivert. 2016. "instalación de generadores químicos de oxígeno de 22 minutos para aviones boeing modelo 737 serie 300 que operan en aeropuertos de altura". Lima, Perú: s.n., 2016.

OLIVARES, Martín Gonzáles & Socorro. 2004. Comportamiento organizacional: un enfoque latinoamericano. Mexico D.F., Mexico: 4a, 2004.

ORTIZ, José Manuel Ortiz. 2014. Sistema de control de gestión para la gerencia de mantenimiento de la Empresa Aeroservicio S.A. Santiago, Chile: s.n., agosto de 2014.

PERNIA, Gloria María Vilcas. 2017. Seguridad Operacional de las aeronaves pilotadas a distancia en el Perú, 2017: Propuesta de mejora de la Norma técnica complementaria 001-2015. Lima, Perú: s.n., 2017.

PHILIP Kotler, Kevin Lane Keller. 2009. Dirección de Marketing. s.l., Mexico: Pearson Educación, 2009.

PILA, Chipugsi Jorge Edison. 2012. La motivación como estrategia de aprendizaje en el desarrollo de competencias comunicativas de los estudiantes de I - II nivel de inglés del Convenio Héroeos del Cenepa - ESPE. Convenio Héroeos del Cenepa. Quito: ESPE, 2012.

SAMPIERI Hernández R., C. Fernández Collado y P. Baptista Lucio. 2006. Metodología de la investigación. s.l., Mexico: 4, 2006.

Rivas, José Ignacio Vélaz. 1996. Motivos y motivación en la empresa. Madrid, España : Ediciones Díaz de Santos,, 1996.

ROBBINS, Stephen p. & Judge, Timothy a. 2009. Comportamiento organizacional. s.l., Mexico : Pearson Educación, 2009.

ROMEO, Agustí Casas. 2002. Remuneración, retribución y motivación de vendedores. Madrid, España : ESIC Editorial,, 2002.

MORENO García Susana María, Juan José Nájera Sánchez, María de Guadalupe Rico García. 2001. Organización y administración de empresas: una visión práctica. Madrid, España : ESIC Editorial,, 2001.

VALDERRAMA, B. 2010. Motivación Inteligente, el impulso para lograr tus metas. Pearson : Prenteci Hall-Financial Times, 2010.

VERA, José María Acosta. 2006. Marketing personal: el camino al éxito. Madrid, España : ESIC Editorial., 2006.

VÉRTICE, Publicaciones. 2008. Retribución de personal. s.l., España : Vértice, 24 de marzo de 2008.

VÍCTOR, Adama Gómez Jorge. 2018. Estrategias motivacionales y desarrollo de capacidades matemáticas en los estudiantes del II ciclo, Escuela de Ingeniería Civil, Universidad César Vallejo, 2017. 2018.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable		Tipo de investigación
ESTRATEGIA MOTIVACIONAL PARA MEJORAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO A LAS AERONAVES EN LA EMPRESA OMA-013 ARSENAL AERONAVAL	Problema General ¿De qué manera la Estrategia Motivacional según la teoría de Herzberg como herramienta mejora el desempeño al personal del Servicio de Mantenimiento a las Aeronaves en la Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval?	Objetivo General Establecer la Estrategia Motivacional según la teoría de Herzberg como herramienta en la mejora del desempeño del personal de Servicio de Mantenimiento de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.	Hipótesis General: La Estrategia Motivacional según la teoría de Herzberg como herramienta mejora de manera directa y positiva el desempeño del personal de Servicio de Mantenimiento de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.	Variable Independiente: Estrategia motivacional Variable dependiente: Mejorar el servicio de mantenimiento.		Descriptiva
	Problemas Específicos ¿De qué manera la estrategia motivación de Herzberg como herramienta mejora su desempeño del personal del Servicio de Mantenimiento de Aeronaves en la Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval? ¿De qué manera la estrategia higiene de Herzberg como herramienta mejora su desempeño del personal del Servicio de Mantenimiento de Aeronaves en la Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval?	Objetivos Específicos Aplicar la estrategia motivación de Herzberg como herramienta en mejora de su desempeño del personal, Servicio de Mantenimiento de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval. Aplicar la estrategia higiene de Herzberg como herramienta en mejora de su desempeño del personal, Servicio de Mantenimiento de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.	Hipótesis Específicos: La estrategia motivación de Herzberg como herramienta en mejora de manera directa y positiva el desempeño del personal, Servicio de Mantenimiento de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval. La estrategia higiene de Herzberg como herramienta en mejora de directa y significativa el desempeño del personal, Servicio de Mantenimiento de Aeronaves, Empresa OMA-013 Arsenal Aeronaval.	Indicadores Logro Reconocimiento Trabajo en sí Responsabilidad Crecimiento y ascenso Política de la empresa Supervisión Relación con el supervisor Condiciones de trabajo Salario Relaciones interpersonales		Tipo de diseño No experimenta

ANEXO 2. CONFIABILIDAD Y TÉCNICA DE INSTRUMENTOS

INSTRUMENTO

FACTORES MOTIVACIONALES

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Confiabilidad luego de practicar la prueba piloto dado a 10 sujetos se utilizó el estadístico de Alpha de Cronbach, comprobándose que el instrumento será altamente confiable.

Método de análisis de datos.

Esta prueba estadística permite medir la correlación o asociación de dos variables y es aplicable cuando las mediciones se realizan en una escala ordinal, aprovechando la clasificación por rangos.

Para este resultado se aplicó el coeficiente de correlación Alpha de Crombach.

La fórmula que utilizamos en este procedimiento, cuando en el ordenamiento de los rangos de las observaciones no hay datos empatados o ligados, es la siguiente:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum_i v_i}{V_t} \right) \quad (\text{Cronbach, 1951, p. 299})$$

Dónde:

α = Coeficiente de Alpha de Crombach

n = Tamaño de la muestra (número de ítems)

$\sum s_i^2$ = Sumatoria de varianzas.

s_t = Varianza total.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO VARIABLE X1:

Estrategia Motivacional

Muestra: 10 casos Variables: 34 Ítems

PROCEDIMIENTO

Se ha aplicado a los sujetos las 34 preguntas del cuestionario, para así obtener el alfa de Cronbach y ver la fiabilidad de los datos.

DETERMINACIÓN DEL ALFA DE CRONBACH PARA EL INSTRUMENTO FACTORES MOTIVACIONALES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,770	15

Interpretación:

El alfa de Cronbach no deja de ser una media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la escala. Puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas (Alpha de Cronbach) o de las correlaciones de los ítems (Alpha de Cronbach estandarizado). Hay que advertir que ambas fórmulas son versiones de la misma y que pueden deducirse la una de la otra. El Alpha de Cronbach y el Alpha de Cronbach estandarizados, coinciden cuando se estandarizan las variables originales (ítems).

El alfa de Cronbach nos ha salido con el valor de 770 que es un valor que nos garantiza la fiabilidad de los datos obtenidos.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Logro	26,7750	8,384	,737	,732
Reconocimiento	26,7000	9,087	,593	,751
Trabajo en sí	26,2500	8,090	,443	,751
Responsabilidad	26,7250	8,615	,579	,743
Crecimiento y ascenso	27,1250	8,830	,279	,767
Política de la empresa	26,7500	8,756	,599	,745
Supervisión	26,7250	9,384	,288	,764
Relación con el supervisor	26,2500	8,244	,393	,757
Condiciones de trabajo	26,7250	8,820	,473	,751
Salario	27,1000	8,656	,342	,761
Relaciones Interpersonales	27,0250	10,589	-,255	,838
FACTORES HIGIENICOS	26,8250	8,251	,435	,752
FACTORES MOTIVACIONALES	26,7000	8,933	,715	,746
MOTIVACIÓN	26,7000	8,933	,715	,746
NIVEL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO	26,7250	8,256	,625	,735

ANEXO 3. FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA

AUTOR	:	FREDERICK HERZBERG
AÑO	:	1959
ADAPTADO	:	En el Perú desde el 2005 (aplicado en varios estudios en distintas universidades de Lima – Perú), en los último 5 años.

DESCRIPCIÓN

El Cuestionario utilizado fue elaborado a partir del instrumento original de Herzberg, el cual ha sido diseñado para fundamentar su teoría de los dos factores. Cabe resaltar que cada ítem plantea una situación referida al trabajo actual, los entrevistados del personal de la OMA-013 Arsenal Aeronaval indicaron que grado de motivación le genera el aspecto del trabajo de servicio de mantenimiento en cuestión. Las respuestas para cada ítem fueron medidas a través de la siguiente escala de Lickert (ver anexo 4).

8	Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes.					
9	Me dan la libertad para hacer mi puesto de trabajo de acuerdo a mi criterio.					
10	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad en el mantenimiento de las aeronaves.					
11	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad.					
12	Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas en la organización.					
13	Existen oportunidades de hacer línea de carrera.					
14	Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional aeronáutico					
15	Cumplen con los convenios y leyes laborales en la OMA-013 Arsenal Aeronaval.					
16	Me siento conforme con mi horario laboral en los trabajos de mantenimiento de las aeronaves.					
17	Entiendo claramente la misión y visión del OMA-013 Arsenal Aeronaval.					
18	La OMA-013 Arsenal Aeronaval difunde sus políticas y procedimientos.					
19	Me siento conforme con las normas y políticas de la OMA-013 Arsenal Aeronaval.					
20	Mi jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo.					
21	Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige y controla nuestro trabajo					
22	La gerencia es competente en llevar la administración de la OMA-013 Arsenal Aeronaval.					
23	Mi jefe inmediato me comunica si realizo bien o mal las actividades de mi trabajo.					
24	Los jefes incentivan y responden genuinamente las sugerencias e ideas.					
25	Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos.					
26	Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores.					
27	Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente.					
28	Me dan todos los recursos y equipos para realizar bien mi trabajo.					
29	Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son muy buenas.					
30	Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo.					
31	Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo.					
32	Recibo los beneficios de acuerdo a ley.					
33	Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.					
34	Los integrantes se preocupan por sus compañeros de trabajo.					

ANEXO 5. BASE DE DATOS

MATRIZ TRIPARTITA

*base de datos UCALLAO MOTIVACION.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rc
1	x1	Numérico	8	0	Logro	{1, Bajo Niv...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entr
2	x2	Numérico	8	0	Reconocimiento	{1, Bajo Niv...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entr
3	x3	Numérico	8	0	Trabajo en sí	{1, Bajo Niv...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entr
4	x4	Numérico	8	0	Responsabilidad	{1, Bajo Niv...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entr
5	x5	Numérico	8	0	Crecimiento y ascenso	{1, Bajo Niv...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entr
6	x6	Numérico	8	0	Política de la empresa	{1, Bajo Niv...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entr
7	x7	Numérico	8	0	Supervisión	{1, Bajo Niv...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entr
8	x8	Numérico	8	0	Relación con el supervisor	{1, Bajo Niv...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entr
9	x9	Numérico	8	0	Condiciones de trabajo	{1, Bajo Niv...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entr
10	x10	Numérico	8	0	Salario	{1, Bajo Niv...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entr
11	x11	Numérico	8	0	Relaciones Interpersonales	{1, Bajo Niv...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entr
12	F_HIGINIEN...	Numérico	8	0	FACTORES HIGIENICOS	{1, Bajo Niv...	Ninguno	14	Derecha	Escala	Entr
13	F_MOTIVA...	Numérico	8	0	FACTORES MOTIVACIONALES	{1, Bajo Niv...	Ninguno	16	Derecha	Escala	Entr
14	X	Numérico	8	2	MOTIVACIÓN	{1,00, Bajo ...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entr
15	Y	Numérico	8	2	NIVEL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO	{1,00, Nivel ...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entr
16											
17											

BASE DE DATOS

Sujetos	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	F_HIGIENICOS	F_MOTIVACIONALES	X	Y
1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00	2,00
2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2,00	2,00
3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2,00	2,00
4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2,00	2,00
5	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2,00	2,00
6	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2,00	2,00
7	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2,00	2,00
8	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2,00	2,00
9	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2,00	2,00
10	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2,00	2,00
11	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2,00	2,00
12	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2,00	2,00
13	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2,00	2,00
14	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2,00	2,00
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2,00	2,00
16	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2,00	2,00
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2,00	2,00
18	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2,00	2,00
19	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2,00	1,00
20	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2,00	2,00
21	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1,00	1,00
22	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2,00	2,00
23	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1,00	1,00
24	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00	2,00
25	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2,00	2,00
26	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2,00	2,00
27	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2,00	2,00
28	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2,00	2,00
29	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2,00	2,00
30	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2,00	2,00
31	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2,00	3,00
32	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2,00	3,00
33	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2,00	1,00
34	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2,00	2,00
35	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2,00	2,00
36	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2,00	2,00
37	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2,00	2,00
38	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2,00	2,00
39	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	2,00	2,00
40	1	2	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	2	2,00	1,00

ANEXO 6. FICHA DE VALIDACIÓN



Lima, 19 de mayo del 2019.

Señor: José Javier Ganoza Piña

Presente.-

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy alumna (o) del Ciclo de la Escuela de Post Grado y estoy desarrollando la tesis: "ESTRATEGIA MOTIVACIONAL PARA MEJORAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO A LAS AERONAVES EN LA EMPRESA OMA-013 ARSENAL AERONAVAL"

Por tal motivo, recurro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia
2. Matriz del Instrumento de Recolección de datos
3. Ficha de opinión de expertos
4. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente



JESUS ESPIRITU
ANDAHUA PARDO
INGENIERO AERONAUTICO
Reg. CIP Nº 180595



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la Operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?	X		
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	Se le va a cambiar comparativo.

Aportes y/o sugerencias:

..... Cuadro comparativo del antes y después de aplicar la
 en categorías motivacionales. Mostrar más indicadores que
 permitan us. fo. el seguimiento de la mejora porcentual.

Jose J. Garayza Peña


 Nombre y firma

Fecha: 19.1.mayo.2019

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Granizo Pizarro Javier
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente, magistero - U.N.A.S.
 1.3 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Estrategia motivacional para mejorar cursos
 1.4 Autor del Instrumento: Jesús Espinoza Andahuen / Pardo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41-60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado				x	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				x	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología			x		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				x	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad			x		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas				x	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos científicos de la Tecnología Educativa			x		
8. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores y las dimensiones				x	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			x		

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Aplicable. Sugiero hacer un comparativo del antes y después de aplicar la estrategia.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Bueno

Lima, 19 de Mayo del 2019



Lima, 19 de mayo del 2019.

Señora: José Enrique Apaza Nina

Presente.-

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy alumna (o) del Ciclo de la Escuela de Post Grado y estoy desarrollando la tesis: "ESTRATEGIA MOTIVACIONAL PARA MEJORAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO A LAS AERONAVES EN LA EMPRESA OMA-013 ARSENAL AERONAVAL"

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia
2. Matriz del Instrumento de Recolección de datos
3. Ficha de opinión de expertos
4. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente



JESÚS ESPIRITU
ANDAHUARBO
INGENIERO AERONAUTICO
Reg. CIP N° 180595

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: *Araya Nina, José Enrique*
 1.2 Cargo e Institución donde labora: *Docente, Pasado - Universidad Nacional del Callao*
 1.3 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: *Estadística multivariada para mejorar productos*
 1.4 Autor del Instrumento: *Sevía, Ardayes, Parde*

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41-60 %	Muy bueno 61-80 %	Excedente 81-100 %
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas			X		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos - científicos de la Tecnología Educativa				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones			X		
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			X		

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Si es aplicable, se recomienda aplicar la población de estudio e incluir a los docentes internos directos del mantenimiento.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Bueno

Lima, *19* de *mayo* del 2019



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la Operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias:

Se recomienda en el estudio considerar el porcentaje de rotación actual del personal, se recomienda considerar en la población de muestra a las clientas enfermas y duras del mantenimiento, tales como: operarias...

Nombre y Firma José E. Apaza Alvarado

Fecha: 19 marzo 2019



VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Nombre: José Enrique Apaza Nina
Especialidad: Ingeniería Mecánica
Fecha: 19 marzo de 2019

II. OBSERVACIONES EN CUENTA A:

1. FORMA:

Buena coherencia con la investigación realizada

2. CONTENIDO:

Trata los temas acorde con la investigación realizada

3. ESTRUCTURA:

De acuerdo a la investigación realizada

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Se recomienda mejorar técnicas de lectura de datos para la calificación del instrumento. Para la elaboración de la presentación de la tesis se recomienda desarrollar anexos de costo, medidas y largo plazo.

Luego, de revisado el documento procede a su aprobación.

SI

Nombre y Firma

José E. Apaza Nina



Lima, 01 de Agosto del 2019.

Señor: GERARDO EDUARDO HUARCAYA MERINO

Presente.-

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Tengo el alto honor de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento que soy alumna (o) del Ciclo de la Escuela de Post Grado y estoy desarrollando la tesis: "ESTRATEGIA MOTIVACIONAL PARA MEJORAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO A LAS AERONAVES EN LA EMPRESA OMA-013 ARSENAL AERONAVAL"

Por tal motivo, recorro a Ud. para solicitar su opinión profesional a fin de validar los instrumentos de mi investigación.

Para lo cual acompaño:

1. Matriz de consistencia
2. Matriz del Instrumento de Recolección de datos
3. Ficha de opinión de expertos
4. Instrumento de investigación

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente



JESUS ESPIRITU
ANDAHUJA PARDO
INGENIERO AERONAUTICO
Reg. CIP N° 180585



VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Nombre: GERARDO EDUARDO HUARCAYA MERINO
Especialidad: INGENIERIA ELECTRICA
Fecha: 01 DE AGOSTO DE 2019

II. OBSERVACIONES EN CUENTA A:

1. FORMA:
La forma desarrollada en la investigación refleja
sabencia en la investigación
2. CONTENIDO:
El contenido de los temas desarrollados afianza la
investigación realizada
3. ESTRUCTURA:
La estructura de la investigación plantea una definición
exacta de la hipótesis, dando como consecuencia una exacta
contrastación de la misma

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

.....
.....
.....

Luego, de revisado el documento procede a su aprobación.

SI

Gerardo E. Huarcaya Merino
Nombre y Firma
Gerardo E. Huarcaya Merino



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la Operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias:

.....

.....

.....

Gerardo E. Huneez Merino

Nombre y Firma Gerardo E. Huneez Merino

Fecha: 01 / 08 / 19

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Huancaya Merino Gerardo Eduardo
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente Posgrado - Universidad Nacional del Callao
 1.3 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Estrategia Motivacional para mejorar mucho.
 1.4 Autor del Instrumento: JESUS ANDRÉS PARDO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41-60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas			X		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos técnicos científicos de la Tecnología Educativa				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

SI ES APLICABLE

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Muy BUENO

Lima, 01 de AGOSTO del 2019