



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**



**MOTIVACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN EL  
GIMNASIO BÚFALO GYM DE LA  
CIUDAD DE PUNO, 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. ANGIE MAYUMI MACHICADO CALLO**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

JULIACA - PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**


**MOTIVACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN EL  
GIMNASIO BÚFALO GYM DE LA  
CIUDAD DE PUNO, 2023**

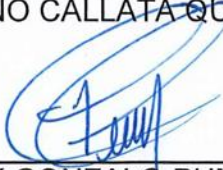
**TESIS PRESENTADA POR:**


**Bach. ANGIE MAYUMI MACHICADO CALLO**


**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR:**

**PRESIDENTE** :   
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

**PRIMER MIEMBRO** :   
Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

**SEGUNDO MIEBRO** :   
Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

**ASESOR DE TESIS** :   
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** : ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 – UNESCO)



**RESOLUCIÓN N.º 1333-2024-D-FCA/UANCV-J**

Juliaca, 12 de diciembre de 2024

**Vistos:** El expediente N° 2024-014534 para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, por la modalidad de Sustentación de Tesis, el Dictamen de aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del borrador de tesis y el jefe de la Oficina de Investigación, tesis intitulado: **MOTIVACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN EL GIMNASIO BÚFALO GYM DE LA CIUDAD DE PUNO, 2023**; presentado por el(la) Bachiller: **ANGIE MAYUMI MACHICADO CALLO**.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis de manera presencial.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Ratificar a los **JURADOS** para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de: **Licenciado(a) en Administración y Marketing**, del(la) bachiller: **ANGIE MAYUMI MACHICADO CALLO**; habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes:

- \* PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- \* 1er. MIEMBRO : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
- \* 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- \* ASESOR DE TESIS : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

**SEGUNDO.-** Fijar fecha de la Sustentación de Tesis para el día **martes 17 de diciembre de 2024**, a horas **10:00 a.m. (presencial)** en el **Salón de Grados y Títulos** de la Facultad de Ciencias Administrativas Ciudad Universitaria - Juliaca.

**TERCERO.-** Realizado la sustentación, el jurado levantará el acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el Bachiller sustentante.

La Dirección de la Escuela Profesional de **Administración y Marketing**, la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, y los jurados, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
*Benigno Callata Quispe*  
Dr. Benigno Callata Quispe  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

- DISTRIBUCIÓN:**
- Unid. Inv. (1)
  - Jurados (3)
  - Interesado (1)
  - Asesor de Tesis (1)
  - Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA

"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

### RESOLUCIÓN N.º 1021-2024-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 05 de agosto de 2024

**VISTOS:** El Expediente N° 2024-013567, presentado por el(la) egresado(a): **ANGIE MAYUMI MACHICADO CALLO**, derivado por la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual solicita emisión de Resolución de revisión del Borrador de Tesis, habiéndose emitido la resolución de aprobación y autorización para la ejecución del proyecto de investigación, intitulado: **MOTIVACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN EL GIMNASIO BÚFALO GYM DE LA CIUDAD DE PUNO, 2023**

**CONSIDERANDO:**

Que el(la) egresado(a) ha solicitado la revisión del Borrador de Tesis: **MOTIVACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN EL GIMNASIO BÚFALO GYM DE LA CIUDAD DE PUNO, 2023** con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario, al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la revisión del borrador de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- Disponer la Revisión del Borrador de Tesis, presentado por: ANGIE MAYUMI MACHICADO CALLO**, por el jurado que por sorteo está conformado por los siguientes docentes ordinarios:

- \* PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- \* 1er. MIEMBRO : Mg. PERCY G. PUMA PUMA
- \* 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE G. APAZA CHIRINOS
- \* ASESOR DE TESIS : Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI

**SEGUNDO.-** El Jurado dentro del plazo de quince (15) días calendarios elevará su dictamen correspondiente a la Dirección de la Unidad de Investigación, indicando las observaciones efectuadas si hubiere, caso contrario se dará por aprobado de conformidad a la Ley N° 27444 y modificatoria Ley N° 29060 y se procederá a fijar la fecha y hora para la sustentación.

**TERCERO.-** La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de Escuela Profesional de **Administración y Marketing**, Dirección de la Unidad de Investigación y el Jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
*Benigno Callata Quispe*  
Dr. Benigno Callata Quispe  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**DISTRIBUCIÓN:**

- Unid. Investigación FCA.
- Jurados (3)
- Asesor (1)
- Interesado (1)
- Archivo (1)



## RESOLUCIÓN N.º 1328-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 01 de diciembre de 2023

**VISTOS:** El oficio N° 112-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, y copia del acta de Registro de Proyectos de Investigación de fecha 27 de noviembre de 2023, presentado por: **ANGIE MAYUMI MACHICADO CALLO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Marketing.

**CONSIDERANDO:**

Que, el(la) Bachiller(a): **ANGIE MAYUMI MACHICADO CALLO**, ha presentado el Proyecto de Investigación Titulado: **MOTIVACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN EL GIMNASIO BÚFALO GYM DE LA CIUDAD DE PUNO, 2023**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Marketing.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI – Lineamientos para Asegurar la Calidad de Trabajos de Investigación con Fines de Obtener Grados Académicos y Títulos Profesionales.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas en coordinación con el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha visto por conveniente **aprobar sin observaciones**, el Proyecto de Investigación presentado por el (la) Bachiller(a): **ANGIE MAYUMI MACHICADO CALLO** Titulado: **MOTIVACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN EL GIMNASIO BÚFALO GYM DE LA CIUDAD DE PUNO, 2023**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Marketing, correspondiente a la línea de investigación: **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311- UNESCO)**.

Estando en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, presentado por el(la) Bachiller(a): **ANGIE MAYUMI MACHICADO CALLO**, Titulado **MOTIVACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN EL GIMNASIO BÚFALO GYM DE LA CIUDAD DE PUNO, 2023**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Marketing, conteniendo los siguientes datos:



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELASQUEZ"

### RESOLUCIÓN N.º 1328-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 01 de diciembre de 2023

<b>OBJETIVO GENERAL:</b>	
Determinar la relación que existe entre la motivación y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio BÚFALO GYM en la ciudad de Puno en el año 2023.	
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO:</b>	
1. Explicar la relación que existe entre la motivación intrínseca y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno. 2. Establecer la relación que existe entre la motivación extrínseca y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno. 3. Comprobar la relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno. 4. Analizar la relación que existe entre la motivación y la productividad de los trabajadores en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno. 5. Caracterizar la relación que existe entre la motivación y la ventaja competitiva en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno.	
<b>SEDE DE EJECUCIÓN:</b>	Puno
<b>CRONOGRAMA:</b>	FECHA INICIO: julio 2023 FECHA FIN: diciembre 2023
<b>PRESUPUESTO:</b>	S/1 500.00
<b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN</b>	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)

**SEGUNDO:** El Proyecto de Investigación deberá ejecutarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas.

**TERCERO: RECONOCER** como **ASESOR** del Proyecto de Investigación al docente Ordinario de la Facultad de Ciencias Administrativas: **Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI.**

**CUARTO: DISPONER** que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Marketing, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase. \*



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELASQUEZ"  
*Benigno*  
Dr. Benigno Callata Quispe  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

- DISTRIBUCIÓN:**
- Unidad de Investigación (1)
  - Dirección EP.
  - Asesor
  - Interesado (1)
  - Archivo FCA (1)



INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL  
 ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	8%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	recursosbiblio.url.edu.gt Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	Puma Coila, Olinda Pilar. "Factores personales y familiares relacionados con la resiliencia y agresividad en adolescentes de instituciones educativas públicas de la ciudad de Puno, 2018", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1%
12	www.dykinson.com Fuente de Internet	<1%



Metadatos complementarios - UANCV



<b>TITULO</b>	
<b>MOTIVACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN EL GIMNASIO BÚFALO GYM DE LA CIUDAD DE PUNO, 2023</b>	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y Apellidos	ANGIE MAYUMI MACHICADO CALLO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75506292
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0005-5577-1085">https://orcid.org/0009-0005-5577-1085</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-2372-6720">https://orcid.org/0000-0003-2372-6720</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres Y Apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres Y Apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres Y Apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103





DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo ANGIE MAYUMI MACHICADO CALLO, identificado con DNI Nro. 75506292 en mi condición de egresado de:

- [x] Escuela Profesional
[ ] Programa de Segunda Especialidad,
[ ] Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

informo que he elaborado el/la [x] Tesis o [ ] Trabajo de Investigación, [ ] Trabajo Académico denominada: MOTIVACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN EL GIMNASIO BÚFALO GYM DE LA CIUDAD DE PUNO, 2023

Asesorado por: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 07 de JULIO del 2025

[Handwritten signature of advisor]
FIRMA (ASESOR)

[Handwritten signature of student]
FIRMA (obligatoria)



Huella



### **DEDICATORIA**

A mi amada madre, pues ella fue el principal cimiento para la construcción de mi vida, sentó en mi las bases de responsabilidad y deseos de superación, en ella tengo el espejo en el cual quiero reflejar, pues sus virtudes infinitas y su gran amor me llevan a admirarla cada día más.

A mi amada hija Karolina, por ser mi fuente de inspiración y motivación para poder superarme cada día más y así poder luchar para que nuestro futuro sea mejor.



## **AGRADECIMIENTO**

A Dios Todo Poderoso, por darme la fortaleza para no dejarme vencer ante las diferentes pruebas que la vida me ha presentado, demostrándome que siempre estará conmigo y que nunca me dejará sola.

A mi querida madre Eliana, por brindarme el apoyo incondicional e insuperable día a día para seguir adelante y no dejarme caer, por valorarme como hija y brindarme su amor infinito.

A mi querida hija Karolina, por ser el motor y motivo para salir adelante, siempre con una sonrisa alegrando mi día y dándome las fuerzas necesarias para no rendirme.

A mi asesor Dr. Leopoldo Condori, quien ha sabido guiarme pacientemente en la elaboración de mi Tesis.



**INDICE GENERAL**

DEDICATORIA ..... iii

AGRADECIMIENTO .....iv

INDICE GENERAL ..... v

ÍNDICE DE TABLAS .....ix

ÍNDICE DE FIGURAS.....x

RESUMEN .....xi

ABSTRACT.....xii

INTRODUCCIÓN ..... xiii

**CAPÍTULO I**

**EL PROBLEMA**

1.1. Planteamiento del problema ..... 14

1.2. Delimitación de la investigación ..... 15

1.2.1. Delimitación espacial..... 15

1.2.2. Delimitación social ..... 15

1.2.3. Delimitación temporal ..... 15

1.3. Formulación del problema ..... 15

1.3.1. Problema General ..... 15

1.3.2. Problemas Específicos ..... 16

1.4. Justificación de la investigación ..... 16

1.4.1. Justificación teórica ..... 16

1.4.2. Justificación práctica ..... 17

1.4.3. Justificación metodológica ..... 17

**CAPÍTULO II**

**OBJETIVOS**

2.1. Objetivo general..... 18



2.2. Objetivos específicos ..... 18

**CAPÍTULO III**

**MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

3.1. Antecedentes de la investigación ..... 19

3.1.1. Antecedentes Internacionales ..... 19

3.1.2. Antecedentes Nacionales ..... 20

3.1.3. Antecedentes Locales ..... 21

3.2. Bases teóricas..... 21

3.2.1. Motivación ..... 21

3.2.2. Competitividad ..... 50

3.3. Marco conceptual..... 85

3.3.1. Cognitivo ..... 85

3.3.2. Competitividad ..... 85

3.3.3. Extrínseca ..... 85

3.3.4. Fortuito ..... 86

3.3.5. Globalización ..... 86

3.3.6. Intrínseca..... 86

3.3.7. Motivación ..... 86

3.3.8. Productividad ..... 86

3.3.9. Satisfacción del cliente ..... 87

3.3.10. Ventaja Competitiva ..... 87

**CAPÍTULO IV**

**HIPÓTESIS**

4.1. Hipótesis general ..... 88

4.2. Hipótesis específicas..... 88

4.3. Variables ..... 88



4.4. Operacionalización de variables .....89

**CAPÍTULO V**

**PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

5.1. Enfoque de la investigación.....90

5.2. Método(s) aplicados a la investigación.....90

5.3. Tipo de investigación.....90

5.4. Nivel de investigación .....90

5.5. Diseño de investigación .....90

5.6. Población y muestra.....91

5.6.1. Población .....91

5.6.2. Muestra .....91

5.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....91

5.7.1. Técnica.....91

5.7.2. Instrumento .....91

5.8. Confiabilidad y validez.....91

5.8.1. Confiabilidad .....91

5.8.2. Validez.....91

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos.....91

5.10. Contrastación de hipótesis .....92

5.10.1. Prueba de hipótesis general .....93

5.10.2. Prueba de hipótesis específica 1 .....94

5.10.3. Prueba de hipótesis específica 2 .....95

5.10.4. Análisis de resultado específico 3.....96

5.10.5. Análisis de resultado específico 4.....97

5.10.6. Análisis de resultado específico 5.....98



**CAPÍTULO VI**

**ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

6.1. Presentación de resultados ..... 99

6.1.1. Análisis de resultado general ..... 100

6.1.2. Análisis de resultado específico 1 ..... 101

6.1.3. Análisis de resultado específico 2 ..... 102

6.1.4. Análisis de resultado específico 3 ..... 103

6.1.5. Análisis de resultado específico 4 ..... 104

6.1.6. Análisis de resultado específico 5 ..... 105

CONCLUSIONES ..... 107

RECOMENDACIONES ..... 109

REFERENCIAS ..... 110

Apéndices ..... 121

Apéndice 1: Matriz de consistencia ..... 122

Apéndice 2: Matriz de datos ..... 123

Apéndice 3: Instrumento de acopio de datos ..... 124

Apéndice 4: Validación de instrumento ..... 128

Apéndice 5: Evidencias de recojo de datos ..... 129



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de variables .....	89
Tabla 2.	Pruebas de normalidad .....	92
Tabla 3.	Prueba de hipótesis general .....	93
Tabla 4.	Prueba de hipótesis específica 1 .....	94
Tabla 5.	Prueba de hipótesis específica 2 .....	95
Tabla 6.	Prueba de hipótesis específica 3 .....	96
Tabla 7.	Prueba de hipótesis específica 4 .....	97
Tabla 8.	Prueba de hipótesis específica 5 .....	98
Tabla 9.	Interpretación de resultados .....	99
Tabla 10.	Correlación entre motivación y competitividad laboral .....	100
Tabla 11.	Correlación entre motivación intrínseca y competitividad laboral .....	101
Tabla 12.	Correlación entre motivación extrínseca y competitividad laboral .....	102
Tabla 13.	Correlación entre motivación y calidad de servicio .....	103
Tabla 14.	Correlación entre motivación y productividad .....	104
Tabla 15.	Correlación entre la motivación y la ventaja competitiva .....	105



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Gimnasio Búfalo Gym .....	129
Figura 2.	Cuestionario de preguntas en físico hoja 1 .....	129
Figura 3.	Cuestionario de preguntas en físico hoja 2 .....	130
Figura 4.	Cuestionario de preguntas en virtual.....	130



## RESUMEN

El presente estudio se realizó con el propósito de determinar la relación que existe entre la motivación y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno en el año 2023; para lo cual se utilizó datos cuantitativos recolectados mediante un cuestionario aplicado a 40 trabajadores, posterior a ello se procesó los datos con el software estadístico de SPSS y se obtuvo como resultado que la motivación y la competitividad tienen una relación directa, positiva y muy fuerte de 84,6% según el estadístico Rho de Spearman; llegando a la conclusión de que si la motivación mejora, la competitividad mejoraría en 84,6%.

**Palabras clave:** Motivación, competitividad, intrínseco, extrínseco, calidad de servicio, productividad, ventaja competitiva.



## ABSTRACT

This study was conducted with the purpose of determining the relationship between motivation and labour competitiveness of workers in the gym Búfalo Gym in the city of Puno in the year 2023; For which quantitative data collected through a questionnaire applied to 40 workers was used, after which the data was processed with SPSS statistical software and it was obtained as a result that motivation and competitiveness have a direct, positive and very strong relationship of 84,6% according to Spearman's Rho statistic; reaching the conclusion that if motivation improves, competitiveness would improve by 84,6%.

**Keywords:** *Motivation, competitiveness, intrinsic, extrinsic, service quality, productivity, competitive advantage.*



## INTRODUCCIÓN

Los miembros del personal del Gimnasio Búfalo de Puno serán los sujetos de esta investigación, cuyo objetivo es examinar la relación entre la motivación y la competitividad. El objetivo principal de esta investigación es examinar la relación entre estas dos variables ya que esta investigación dio resultados que permitió implementar las estrategias de motivación para lograr mayor competitividad, el desarrollo de esta investigación presenta en capítulos como:

En el capítulo I, se muestra aspectos generales como la descripción del problema, la formulación de problemas, tanto general y específicos y justificación del estudio.

En el capítulo II, se presenta el objetivo general de la investigación y los objetivos específicos.

En el capítulo III, se presenta los fundamentos teóricos como las bases teóricas y la definición de conceptos básicos.

En el capítulo IV, se da a conocer la hipótesis general del estudio y las hipótesis específicas, asimismo las variables de estudio y la operacionalización de variables.

En el capítulo V, se aprecia el enfoque de la investigación, métodos aplicados, tipo de investigación, nivel de investigación, el diseño de investigación, la población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos, confiabilidad y validez del instrumento, tratamiento de datos y contrastación de hipótesis.

En el capítulo VI, se da a conocer el análisis de resultados y discusión para que posteriormente, se redacte las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

Finalmente, se considera las referencias y anexos con las que cuenta la investigación.



## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. Planteamiento del problema

El análisis de motivación del personal del gimnasio es un factor de competencia en la ordenación. Un fuerte deseo de triunfar es fundamental para comportamiento de la organización. Puede manejar los esfuerzos generales, la energía y el comportamiento de los trabajadores para mejorar lo que está haciendo y más para estimularlo fuerte para trabajar riguroso para obtener el objetivo de organizar el interés. Podemos llevar a cabo el primer diagnóstico situacional de la motivación y su interacción con la ayuda de este proyecto de investigación. con la competitividad, así como identificar nodos clave con potencial como insumo para futuros planteamientos de planificación de acciones gerenciales. Eleva la moral de los empleados, promueve el trabajo eficaz y fomenta la expansión de la empresa, lo que repercute positivamente en el servicio al cliente del gimnasio.

Aumenta la moral de los empleados, lo que promueve un trabajo eficaz y ayuda a la empresa a alcanzar sus objetivos. Todas estas razones contribuyen a mejorar la satisfacción de los clientes con el servicio del gimnasio. La motivación se trata esencialmente de mantener la cultura y los valores de la empresa que conducen a un alto rendimiento; las personas crean culturas positivas, por lo que vale la pena considerar qué puede hacer para motivar a las personas y los grupos a hacer lo mejor que puedan. de tal forma que favorezca los intereses tanto de la organización como de ella misma.



Según Guerrero (2012), La motivación En otras palabras, la motivación es tanto un objetivo como una acción, y está orientada a satisfacer deseos. Todo lo que mantiene el comportamiento y le ayuda a alcanzar su objetivo forma parte de ella. Si se siente motivado, es porque le importa el objetivo; si se siente desmotivado, es porque no le importa el objetivo, porque es demasiado difícil de alcanzar o por ambas cosas. Lo que da lugar a la motivación es la interacción entre un individuo y su situación actual. Stoner (2016) señala que los investigadores administrativos y los directivos se encuentran con el concepto de motivación debido a su familiaridad con sus ideas generales. Sin embargo, hay que destacar las opiniones de varios autores sobre este tema. Aumentar la productividad y la competitividad en el lugar de trabajo es tan fácil como inspirar a los trabajadores para que den lo mejor de sí mismos, ya que les permite incentivarse a realizar actividades y realizarlas con gusto, lo que redundará en un alto desempeño organizacional.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

La investigación se ejecutó en la ciudad de Puno

### **1.2.2. Delimitación social**

En esta investigación se tomó como objeto de estudio a los trabajadores de empresa Búfalo Gym, gimnasio ubicado en la ciudad de Puno.

### **1.2.3. Delimitación temporal**

La investigación se ejecutó durante los meses de enero a noviembre en el año 2023.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema General**

**PG.** ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno en el año 2023?



### 1.3.2. Problemas Específicos

PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación intrínseca y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno?

PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación extrínseca y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno?

PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno?

PE4. ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la productividad de los trabajadores en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno?

PE4. ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la ventaja competitiva en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno?

### 1.4. Justificación de la investigación

#### 1.4.1. Justificación teórica

En toda organización el motor e impulso son los colaboradores, ya que ellos brindan el servicio al público en general. Ellos para mejorar su trato y atención deberían estar más motivados e incentivados, para desempeñarse mejor y ser más competitivos. En la siguiente investigación resaltamos a la motivación y competitividad, variables para el mejor desempeño en esta empresa Búfalo Gym, para así desempeñar una labor adecuada, dando hincapié a las capacidades y habilidades que poseen los colaboradores, incluso para brindar una mejor gestión como es el control, dirección, organización y planificación. El fin de usar estas herramientas es para alcanzar los beneficios deseados que se dará en corto y mediano plazo. Aunque anticipadamente se tendría que reevaluar los aspectos de valores, objetivos, misión, visión, entre otros. Consecuentemente la actual investigación indaga, y explora el estado en el que se encuentra la motivación y competitividad en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno, 2023, resaltando las variables e importancias de la investigación cuales son la motivación y la competitividad.



## 1.4.2. Justificación práctica

Nos damos cuenta de que, al indagar, buscar e investigar sobre la motivación y competitividad es muy importante e impactante para su desarrollo en las organizaciones ya que con su correcto uso se podría tener un éxito para el gimnasio Búfalo Gym, no solo para los colaboradores que ayudan a la mejora continua, también para los usuarios, para que obtenga una atención adecuada, mucho más de lo que se esperan. La motivación y competitividad son variables de superación donde al ejercerlas en la institución, es un hecho que existirá una mejora continua a corto plazo. En el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno, en el periodo 2023 se aprecia que mediante el siguiente estudio y con las variables a estudiar, se logrará la mejora de la institución. Tal que la siguiente investigación, dará a conocer que el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno, 2023, obtendrá mejores oportunidades al considerar a la motivación y la competitividad como herramientas para mejorar productivamente en el servicio que brinda.

## 1.4.3. Justificación metodológica

En la siguiente investigación se elaborará con la herramienta de técnica de encuesta adaptando a la investigación un cuestionario, este cuestionario es revisado y validado por conocedores del tema y con una amplia confiabilidad que valida el análisis del constructo, el cual permitirá ampliamente adjuntar la información deseada, ya que es correlacional y pertenece al método descriptivo-deductivo el cual es cuantitativo con un diseño no experimental, como se sabe este método no solo colaborará a la obtención de resultados verdaderos que desde luego permitirá al progreso y desarrollo de venideras investigaciones que contribuyan a las variables motivación y competitividad.



## CAPÍTULO II

### OBJETIVOS

#### 2.1. Objetivo general

**OG.** Determinar la relación que existe entre la motivación y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno en el año 2023.

#### 2.2. Objetivos específicos

**OE1.** Explicar la relación que existe entre la motivación intrínseca y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno.

**OE2.** Establecer la relación que existe entre la motivación extrínseca y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno.

**OE3.** Comprobar la relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno.

**OE4.** Analizar la relación que existe entre la motivación y la productividad de los trabajadores en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno.

**OE5.** Caracterizar la relación que existe entre la motivación y la ventaja competitiva en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno.



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1. Antecedentes de la investigación

##### 3.1.1. Antecedentes Internacionales

Ito-Morales y Morales-Cabezas (2021) realizaron un estudio nombrado “Motivación y competitividad”, El objetivo de este estudio era investigar la relación entre la motivación y la competitividad en una clase de japonés. Los participantes eran estudiantes de japonés como segunda lengua, y los objetivos eran comprender mejor el concepto de competitividad, comprender cómo sus percepciones de la competitividad influyen en su motivación para aprender el idioma, y llevar a cabo una investigación empírica sobre esta relación., esta investigación analiza y estudia el efecto que tiene la competitividad en la motivación del aprendizaje japonés, posterior al análisis de información se da como resultado que hay una gran tendencia de los alumnos competitivos para su desarrollo personal.

Castellanos, Loaiza y Cuesta (2016) han publicado un artículo de investigación científica titulado “Importancia de las TIC para la competitividad de las Pymes en Colombia. El objetivo es analizar cómo las pymes colombianas podrían mejorar su producción mediante una mejor gestión de la información y avances tecnológicos. Esto se debe a que no todas las empresas tienen el mismo grado de acceso a los avances técnicos, lo que les dificulta el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para lograr un estado ideal de competitividad en las empresas de tipo Pyme y a su vez se busca nuevas estrategias para cerrar la brecha digital.



### 3.1.2. Antecedentes Nacionales

Aguilar y Cabanillas (2019) realizaron una tesis titulada “Motivación laboral para la productividad y competitividad en el sector transportes del rubro terrestre, en la región Piura” Esta investigación se llevó a cabo con el objetivo de destacar la importancia de la motivación en el lugar de trabajo para las empresas y las cualidades necesarias para alcanzar la productividad y la competitividad en ese sector en particular. Para ello, se realizó una revisión exhaustiva de la bibliografía pertinente, y los resultados indican una relación directa entre los parámetros investigados. Las organizaciones del sector del transporte terrestre pueden aumentar su productividad y competitividad mediante la implementación de programas de incentivos en el lugar de trabajo.

Aliaga y Puican (2021) realizaron un trabajo investigativo nombrado “La motivación laboral y competitividad de una clínica privada de San Juan de Lurigancho, 2021” La metodología utilizada en este estudio fue un análisis cuantitativo transversal no experimental. Lima, en el barrio de San Juan de Lurigancho, fue donde se ubicó la clínica mencionada anteriormente. El objetivo de esta investigación era descubrir cómo se relacionan entre sí la motivación intrínseca y la competencia en el trabajo. La información se recopiló mediante setenta y tres encuestas realizadas con una escala Likert, que tenía un nivel de fiabilidad del 95 %. Los parámetros investigados en la clínica San Marcos mostraron una asociación significativa tras analizar los datos recopilados.

Sánchez, (2022), nos menciona en su investigación “El clima laboral y la motivación laboral en el personal administrativo de la municipalidad distrital de Huatasani de Juliaca, 2021”, Explica que en 2021 se propuso determinar cómo se sentían los trabajadores administrativos del municipio de Huatasani, en Juliaca, con respecto a su entorno laboral y cuál era su motivación para realizar un buen trabajo. Este análisis cuantitativo no incluye experimentos, sino que adopta un enfoque transversal y correlacional. La muestra estuvo



compuesta por 44 miembros del personal administrativo. Según los resultados, existe una relación entre ambos factores; más concretamente, en 2021, el personal administrativo del municipio de Huatasani, en Juliaca, necesitará un lugar de trabajo propicio para estar suficientemente motivado para realizar su trabajo. Las conclusiones del estudio sugieren que tanto el personal administrativo como la motivación de los empleados se ven afectados por el lugar de trabajo, lo que a su vez repercute en la productividad y la eficiencia de la organización.

### **3.1.3. Antecedentes Locales**

En la presente investigación hecha por Ari (2017) denominada “Gestión empresarial y competitividad en las micro y pequeñas empresas del Mercado Internacional San José Base I de la ciudad de Juliaca 2017”, Dado que las micro y pequeñas empresas contribuyen a las arcas del país, sus esfuerzos y contribuciones giran en torno al principal problema al que se enfrentan estas empresas en la actualidad. Su omisión daría lugar a acciones inmorales y al comercio ilícito, lo que perjudicaría a la economía peruana. Por consiguiente, el objetivo principal de este estudio es conocer cómo la gestión empresarial en 2017 influyó en el nivel de competitividad de las microempresas y pequeñas empresas del Mercado Internacional Base I San José de Juliaca. En lugar de basarse en datos experimentales, este estudio se basa en correlaciones. Este estudio, basado en una encuesta, se realizó a sesenta empresas, entre microempresas y pequeños operadores, con el fin de obtener datos cuantitativos. Tras analizar los resultados, se determinó que no existe tal conexión.

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Motivación**

La motivación laboral es la clave a través de los cuales se llevan a cabo las operaciones de una organización de manera fluida y eficiente. Los gerentes pueden mejorar el rendimiento organizativo, la productividad y la satisfacción laboral transformando las actitudes y los comportamientos de sus empleados mediante un enfoque centrado en la motivación. Esto, a su



vez, reduce los gastos relacionados con el desgaste, la disminución de la motivación y el absentismo. El término «motivación» describe el conjunto de hábitos que determinan la inclinación de una persona a participar (o de un grupo) a ejercer mayores niveles de esfuerzo y la duración de ese esfuerzo hacia un comportamiento laboral dirigido a un objetivo. La motivación para desempeñar bien un trabajo suele considerarse un producto de las características personales internas y está vinculada a las elecciones individuales en relación con el trabajo. Al igual que las personas están motivadas para hacer algo, también lo están para evitar hacerlo. La motivación también refleja la dirección del comportamiento de una persona; actúa para sustituir los estados motivacionales negativos con el fin de promover emociones positivas (Forson et al., 2021).

Al mismo tiempo, la motivación también repercute en la organización en términos de refuerzo del rendimiento del individuo que actúa como mecanismo para alcanzar los objetivos de la empresa. La motivación, en medio de los demás factores que afectan a la contribución del individuo al rendimiento y la eficacia, es un ingrediente crucial y vital. Impulsa, dirige y mueve a las personas. El simple hecho de comprender cómo, qué, cuándo y con quién trabajan las personas ayudará a los directivos a conquistar los problemas más exigentes y frecuentes de su día a día. Dado que la motivación es la base de cualquier actividad, es un proceso continuo que tiene una duración operativa durante la vida de una empresa. Está presente en todo el proyecto. Las metas son el curso de acción, el objeto o el estatus que una persona imagina y aspira a alcanzar; son un motor influyente y estable del rendimiento. Las aspiraciones profesionales de un trabajador suelen depender tanto de la satisfacción de sus metas personales como de la satisfacción de sus metas organizativas. Por tanto, si pasamos por alto este aspecto, no llegaremos a ninguna conclusión significativa basada en los resultados de la fijación de objetivos (Forson et al., 2021).



La motivación laboral puede definirse como un conjunto psicológico de fuerzas que obligan a un individuo a participar en un comportamiento intencionado dirigido a alcanzar un objetivo relacionado con el trabajo. La motivación laboral tiene implicaciones documentadas para varios estados y comportamientos psicológicos importantes relacionados con el trabajo, como el rendimiento laboral, la satisfacción laboral y la rotación voluntaria. En el fondo, se cree que la motivación sustenta tales comportamientos al fomentar el compromiso activo de un empleado, lo cual es útil para un buen desempeño. Se ha argumentado que los empleados motivados son valorados por los empleadores por su demostración de esfuerzo, perseverancia, alta energía y entusiasmo. También se argumenta que los empleados motivados tienen menos probabilidades de estar desenganchados o distanciados de su trabajo y, por lo tanto, es más probable que contribuyan a sus propios objetivos y a los de la organización. Se argumenta que la motivación de los empleados también fomenta la disposición a presentarse al trabajo, ya que es un determinante de las decisiones de asistencia y rotación. Contribuyendo positivamente a los comportamientos deseados de los empleados, también se reconoce como un determinante de los resultados organizacionales, como la retención de empleados, la atracción organizacional y el éxito económico de la empresa. Se percibe que los empleados motivados son significativos debido a su esfuerzo, compromiso e influencia positiva en el clima y la cultura organizacional (Brown, 2023).

La motivación es un concepto que ha sido investigado en términos de teorías generales de la motivación y dentro de enfoques que están específicamente diseñados para entender por qué los empleados se involucran en el trabajo. La mayor parte de la investigación sobre este tipo de motivación se ha centrado en cómo varían los individuos. Esto se debe a la creencia generalizada de que las personas suelen tener principios básicos muy similares. Existen menos puntos en común entre las teorías generales de la motivación y la motivación laboral en términos de integración sustantiva, y las dos áreas de estudio se han separado cada vez más.



Sin embargo, dado que los académicos han ofrecido una amplia gama de definiciones, no existe un método para clasificar la motivación. Se han propuesto muchos marcos teóricos diferentes para explicar qué motiva a las personas. Los campos de la sociología, la psicología, la economía, la gestión, la literatura y la filosofía son algunos de los ámbitos en los que tienen su origen estos puntos de vista. El grado en que las personas tienen valores se considera un componente importante en relación con el comportamiento relacionado con la motivación. Los valores sirven como principios rectores que influyen en el comportamiento tanto en entornos sociales como organizacionales. Son principios rectores que las personas tienen en la vida, influyendo en sus percepciones, niveles de satisfacción, establecimiento de metas y decisiones. Se ha sugerido que la identificación e interacción de los valores personales son una diferencia individual significativa que subyace al comportamiento relacionado con la motivación (Brown, 2023).

El interés teórico y la investigación para explicar la motivación de los trabajadores tienen una larga historia en las ciencias del comportamiento. Hace poco más de un siglo, los psicólogos pioneros trazaron hojas de ruta para esclarecer las necesidades y comportamientos de los trabajadores y fueron de los primeros psicólogos en llevar sus antecedentes teóricos y científicos a temas industriales. A lo largo de los años, se han publicado no menos de ocho revisiones anteriores de las teorías de motivación laboral, y todas ellas dan gran énfasis al desarrollo histórico de la motivación; desde esta perspectiva histórica, la trama de la motivación laboral abarca más de tres décadas (Fishbach y Woolley, 2022).

Había personas importantes en psicología, algunas investigaciones empíricas descriptivas tempranas, una preocupación por cómo las diferencias individuales eran mediadas por situaciones laborales, un interés en desarrollar nuevas técnicas y métodos, una incapacidad general para producir evidencia concluyente sobre el tema en estudio, conclusiones que a menudo eran lo suficientemente vagas como para mantener las teorías vivas y enérgicas durante



décadas, estudios y síntesis que proporcionaron visiones generales comprensivas de la ciencia del comportamiento empírico, y muchos de los conceptos, ideas y hallazgos que sirvieron como sustratos para el desarrollo de teorías y metodologías que usamos hoy en día. Las primeras teorías de la motivación laboral, al igual que otras investigaciones tempranas, combinaban relatos de diferencias individuales mediadas por situaciones laborales y las necesidades de los empleados con algunos procedimientos de recompensa. La interacción de las necesidades de los trabajadores requirió un cambio de actitud y abordó cuestiones sociales más amplias que eran predominantes en ese momento. Con los cambios sociales y tecnológicos en la era industrial y de servicios surgió la creencia de que las viejas ideas sobre la contratación y despido, el tiempo y los salarios debían ser revitalizadas (Fishbach y Woolley, 2022).

Al principio, el enfoque estaba en el individuo, y luego en los trabajos y las responsabilidades de toma de decisiones de los gerentes, antes de que la motivación y los problemas tecnológicos de selección y colocación de trabajadores se convirtieran en la primera investigación sobre la motivación intrínseca, se definió el objetivo principal de la varianza. No es difícil diferenciar entre las teorías clásicas de la motivación, que se suceden unas a otras, y sus contrapartes modernas. Hace más de cuarenta años, se realizaron investigaciones conductuales y encuestas sobre la elección individual. Se revisaron por separado las relevancias e irrelevancias de las teorías del refuerzo y la ley del refuerzo en relación con el objeto reforzado. Las utilidades tenían oportunidades para un mayor sentido de fama interna del grupo, fuentes de datos aumentadas, salidas especiales reportadas, numerosos científicos iniciales e instrucciones, o podían hablar de ello con sus grupos de clase (Fishbach y Woolley, 2022).

Se han propuesto una gran cantidad de teorías para explicar el proceso de la motivación laboral. Cada una de estas teorías proporciona valiosas perspectivas sobre lo que impulsa a las personas a realizar trabajo. La literatura destaca que, aunque las teorías difieren en su



conceptualización de la motivación laboral, todas se esfuerzan por alcanzar el mismo objetivo: una mayor comprensión de la motivación en el lugar de trabajo. El objetivo de esta sección es examinar críticamente algunos de los principales marcos teóricos de la motivación laboral (Ihensekien y Joel, 2023).

Según la jerarquía de necesidades establecida por Maslow En el ámbito de la teoría de la motivación académica, la jerarquía de necesidades de Maslow es uno de los marcos más ampliamente aceptados. Es posible clasificar la teoría de Maslow sobre los deseos de la siguiente manera: fisiológicos, de seguridad, de pertenencia, de estima y de autorrealización. Una vez que se han satisfecho las necesidades que se encuentran en la base de la jerarquía de Maslow, se pueden considerar las demandas que se encuentran en la parte superior de la jerarquía, estas necesidades inferiores dejan de motivar al individuo y las necesidades de nivel superior se vuelven dominantes (Ihensekien y Joel, 2023).

En consecuencia, para que una persona esté motivada en el trabajo, es importante que se aborden sus necesidades básicas de salarios, horas y condiciones laborales. Una vez que los empleados han satisfecho estas necesidades, entran en juego factores de motivación de orden relativamente superior, como el logro, la responsabilidad y el avance (Ihensekien y Joel, 2023).

Teoría de los Dos Factores de Herzberg Herzberg postuló una teoría de la felicidad basada en dos factores, según la cual los factores que conducen a la satisfacción y a la infelicidad son distintos. La idea principal de la teoría es la siguiente. A partir de esto, identifica dos factores, que clasifica como 'higiene' y 'motivadores'. La inclusión de ambos factores tiene como objetivo mejorar el poder explicativo de la teoría de la motivación. Los factores higiénicos incluyen la política, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, el dinero y la seguridad, mientras que los factores de motivación incluyen el logro, el reconocimiento, el propio trabajo, el avance y el crecimiento. Herzberg argumenta que se logran niveles más altos de satisfacción laboral cuando están presentes niveles más altos de



factores motivadores, ya que estos proporcionan satisfacción en el trabajo (Ihensekien y Joel, 2023).

**Teoría de la Expectativa** La teoría de la expectativa sostiene que la motivación es el resultado del deseo de las recompensas y la creencia de que el esfuerzo de uno podrá obtener estas recompensas. Se argumenta que las personas tienen más probabilidades de estar motivadas cuando la cantidad y/o el tamaño de la recompensa pueden aumentarse. Las organizaciones pueden enfrentar problemas si la valoración de los resultados del trabajo varía drásticamente entre diferentes empleados. Esto puede causar dificultades para vincular la oportunidad motivacional con el rendimiento. Cada una de estas tres teorías motivacionales dominantes aporta una contribución única a nuestra comprensión de cómo y por qué los individuos se sienten motivados por el trabajo. Colectivamente, todos presentan una mezcla de factores físicos y psicológicos que juegan un papel en el proceso de motivación (Ihensekien y Joel, 2023).

La Jerarquía de Necesidades de Maslow, el primer canon de la literatura sobre motivación laboral, se basa en el principio de que cada individuo tiene necesidades finitas que, cuando se satisfacen, dan paso a motivos para necesidades de orden superior. Los seres humanos buscan satisfacer primero las necesidades de nivel inferior, y a medida que se satisfacen, se sienten angustiados y desinteresados en la búsqueda de las siguientes. Maslow identifica cinco niveles de necesidades. Las necesidades fisiológicas son requisitos básicos de supervivencia, como la comida, el agua, el sueño y el ejercicio. Las necesidades de seguridad incluyen estabilidad, familiaridad, rutina, orden y protección. Después de que se satisfacen estos dos niveles de necesidades, surge un tercer nivel de necesidades, social o de pertenencia, que requiere cooperación, colaboración y compromiso. La Corte Suprema ha tenido en cuenta estos primeros tres niveles de necesidades en sus propias decisiones laborales. Sostuvieron que



los salarios son tanto una necesidad de seguridad como de pertenencia, independientemente de los niveles de necesidad del empleado (Ihensekien y Joel, 2023).

Los dos niveles más altos de necesidades consisten en la estima y la autorrealización. Las necesidades de estima se centran en volverse competente, profesional y promovible. Sirven como recompensas tanto intrínsecas como extrínsecas. En su punto máximo, las necesidades de estima pueden llevar a una necesidad de autorrealización definida como el cumplimiento del potencial de crecimiento de uno sin tener en cuenta las recompensas de la motivación externa. La realización del potencial de crecimiento de un individuo depende de la satisfacción de todas las necesidades de niveles inferiores. Los gerentes que utilizan esta jerarquía para evaluar las necesidades de los empleados y su nivel monetario pueden afectar negativamente a algunos individuos, ya que parecen recompensar a los empleados con una necesidad de nivel superior, la estima, que no están viendo satisfechas todas sus necesidades básicas de nivel inferior. Las necesidades no satisfechas pueden afectar el comportamiento de los empleados y su nivel de rendimiento. El empleador puede utilizar la jerarquía para evitar necesidades insatisfechas y motivar a los empleados al mismo tiempo (Ihensekien y Joel, 2023).

La teoría de los dos factores de Herzberg sobre la motivación laboral es lo que inició el cambio dramático en la forma en que los expertos en comportamiento organizacional pensaban sobre la motivación. Apasionado por la ciencia como era, Herzberg estaba profundamente perturbado por la falta de investigación sistemática para explicar por qué el trabajo rara vez le da a las personas una sensación de satisfacción y a menudo se experimenta como desagradable. Decepcionado, sin duda, pero ciertamente no desanimado, Herzberg decidió rectificar la situación. En resumen, el enfoque de Herzberg consistía en pedir a las personas, en entrevistas independientes o mediante cuestionarios autoadministrados, que describieran cómo se sentían en ocasiones cuando se sentían muy bien o muy mal con respecto a sus trabajos. Se sumaron



las entrevistas o cuestionarios para revelar los factores que contribuyeron a la insatisfacción laboral y, por otro lado, los factores que contribuyeron a la satisfacción laboral (Alam, 2021).

Los resultados de Herzberg fueron fascinantes en el sentido de que dividieron los factores higiénicos (salario, condiciones de trabajo y relaciones interpersonales) como necesarios para la prevención de la insatisfacción laboral en lugar de la promoción de la satisfacción laboral. Herzberg también identificó motivadores (logro, reconocimiento, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento y avance) que podrían mejorar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores. Las implicaciones prácticas fueron inmediatas: concentrarse en mejorar el valor motivacional de los motivadores tenía más probabilidades de ser exitoso que concentrarse en erradicar las actitudes de higiene. En muchos aspectos, el trabajo de Herzberg a menudo parecía convertirse en el área práctica de la motivación para su ejecución. Numerosos estudios sugieren que esta teoría aún debe ser considerada en el diseño de cualquier programa de intervención motivacional. Un considerable cuerpo de investigación respalda los hallazgos de Herzberg. Parece probable que haya una gran similitud en lo que los trabajadores de diferentes culturas perciben como motivadores importantes. Sin embargo, no se puede decir lo mismo en cuanto a las actitudes hacia la higiene. Lo que constituye un estándar "aceptable" o "satisfactorio" varía considerablemente en muchos aspectos, como las condiciones de trabajo, las horas de trabajo o simplemente la equidad percibida en los salarios de otros empleados. Además, los consultores y los participantes de los grupos focales sugieren que, al menos en las sociedades occidentales, la atención de Herzberg a lo que un trabajo proporciona más allá de las recompensas tangibles de salario, condiciones y oportunidades de promoción, ha sido lo más perdurable (Alam, 2021).

La motivación implica en el campo de la psicología investigaciones para el desarrollo humano en bases a los mecanismos fisiológicos y psicológicos que mide el comportamiento y conducta humana. La importancia o tema principal de la motivación nace de un buen punto de



vista que se refiere a la voluntad consciente del “me gustaría” o “quiero ser” entre otras voluntades propias del ser humano, dando respuestas y puntos de vista sobre qué es la motivación, también nos menciona que son deducciones conscientes a propósito que nace en la observación de conductas brindando resultados del propio comportamiento humano (McClelland, 1989).

También nos dicen sobre la motivación que son acciones relacionadas a una serie de hábitos, haciendo deducciones en base al propósito de la persona refiriéndonos al deseo de la misma persona, todo esos resultados se originan en base a la observación dando resultado si son o no son capaces de explicar sus propios comportamientos, podemos decir que los intereses humanos varían y pueden ocasionar errores en base a la conducta ya que es muy voluble el comportamiento humano dando resultados inesperados. Los psicólogos demuestran mediante ejemplos como es la personalidad humana dando como resultado el comportamiento en una variable importantísima que es el propósito consciente o deseo consciente considerando obtener lo que más anhela la persona que va estrechamente relacionado con lo que hacen o realizan las personas, a eso se refiere este concepto (McClelland, 1989).

## - **Motivación Intrínseca**

Sostenemos que hay una necesidad urgente de alcanzar una mejor comprensión del fenómeno de la motivación intrínseca. ¿Qué se entiende por este concepto? ¿Cuáles son sus causas y cuáles son sus efectos? ¿Hasta qué punto las prácticas educativas actuales son capaces de fomentar la motivación intrínseca? Mientras no se respondan tales preguntas fundamentales, creemos que la reforma educativa carecerá de una base sólida y está destinada al fracaso. La sugerencia de que la motivación es una variable clave en la educación y que es necesario distinguir diferentes tipos de motivación no es en sí misma nueva. Sin embargo, estas ideas han tenido sorprendentemente poco impacto en la práctica educativa (Facey et al., 2020).

En la sociedad occidental moderna, parece tan natural para todos que la forma de motivar a otra persona es quitarle el control al hacedor, que otros modos de motivación están



casi completamente descuidados. De hecho, parece que nos resulta casi inconcebible que las personas se involucren en tareas que no son explícitamente recompensadas o donde puede ocurrir el fracaso, con esfuerzo, compromiso y una búsqueda de dominio. Por lo tanto, muchos maestros y padres, y aún más gerentes, políticos y economistas se transforman en "sobornadores", potenciales o reales, listos para controlar y manipular para el supuesto beneficio de la persona manipulada. Como consecuencia, aquellos que son objeto de las manipulaciones del ingeniero social llegan a ver las restricciones externas como necesarias y las restricciones internas como irrelevantes. La motivación intrínseca se marchita. Sin embargo, la motivación intrínseca está extrañamente en desacuerdo con los prejuicios fundamentales (Facey et al., 2020).

En nuestro modelo, el aprendizaje es un componente natural del comportamiento humano y ocurre como resultado de la acumulación a lo largo de la vida de modelos mentales por parte del individuo a través de la construcción del conocimiento, la aculturación y los aprendizajes cognitivos en sus entornos locales. La importancia de la motivación intrínseca en el desarrollo de la experiencia no puede pasarse por alto. El estatus de experto se construye a través de una pasión de toda la vida por dar sentido y resolver problemas. La motivación intrínseca puede ser expresada o latente. La motivación intrínseca expresada es cuando el individuo sabe conscientemente que está realizando la actividad que lo motiva orgánicamente, como cantar en este momento. La motivación intrínseca latente aún impulsa el comportamiento del individuo, pero no son conscientes de ello. Los principios y prácticas educativas basados en asegurar que un individuo experimente una materia como intrínsecamente motivadora están en el núcleo de nuestra crítica cultural y cognitiva. Los entornos de aprendizaje centrados en el estudiante pueden fomentar la motivación intrínseca y aumentar la autoestima y la autoeficacia. Sin embargo, simplemente poner a los estudiantes en grupos y hacer que resuelvan problemas juntos puede no ser suficiente. Un punto focal necesita estar equilibrado con una elección cuidadosa de problemas iniciales en los que involucrar a los estudiantes y una presencia docente



suave para ayudar a facilitar el paisaje de construcción de sentido por el que los estudiantes transitan en su resolución de problemas. La capacitación debe preceder a dicha implementación, y el profesorado necesita desarrollar un repertorio para hacer que estos entornos sean tanto efectivos como productivos. La investigación de campo puede desempeñar un papel crucial en el aumento de la motivación intrínseca. Ejemplos de cursos con ricos elementos de investigación de campo incitan a los estudiantes a criticar su comunidad local y, en última instancia, a la raza humana y al medio ambiente que compartimos, realizando observaciones seleccionadas que están cerca de casa (Heyder et al., 2020).

Uno de los objetivos de este texto es aclarar el universo conceptual que abarca la motivación intrínseca. Como atestiguan la variedad de definiciones, el término "motivación intrínseca" se ha convertido en un término paraguas que abarca una serie de experiencias privadas que van desde las necesidades de autorrealización hasta la auto-mejora y los constructos de crecimiento personal de la psicología humanista-existencial. Este texto se limita a la forma específica de motivación intrínseca involucrada en el aprendizaje y el logro. Este universo conceptual puede definirse operativamente por tres aspectos o componentes de la motivación intrínseca. Uno de ellos es la singularidad de los elementos que conforman la motivación intrínseca de un individuo, o las cosas que despiertan su atención sin otra razón que su propio carácter. La segunda cuestión a considerar es dónde cree la gente que reside la causalidad de una acción. Un aspecto a tener en cuenta es cómo gestionan los individuos el inicio y el control de las acciones de las que son responsables. La importancia de la competencia percibida se pone de manifiesto en el hecho de que es el tercer y último componente de la motivación intrínseca, o dominio, de los individuos mientras muestran su nivel de interés intrínseco en algunas actividades (Facey et al., 2020).

Hay muchas teorías sobre la naturaleza de la motivación intrínseca que proponen explicar por qué un individuo podría involucrarse en una actividad en ausencia de incentivos extrínsecos. La mayoría de estas teorías se refieren primero a factores ambientales que



involucran tanto predictores como consecuencias. Al discutir la interacción de estos factores con la motivación intrínseca, se han hecho diferentes consideraciones respecto al proceso de la motivación intrínseca desde una perspectiva tanto psicológica como motivacional. Esto implica, por un lado, explicar la naturaleza de la motivación intrínseca y sus componentes psicológicos como el flujo, la emoción, la motivación extrínseca internalizada, e integrarlo en un modelo coherente. Por otro lado, se refiere a los componentes motivacionales relacionados con diferentes niveles de motivación, predicciones y consecuencias. Algunas teorías psicológicas argumentan que la motivación intrínseca es una característica heredada (Facey et al., 2020).

La Teoría de la Autodeterminación forma un paraguas complejo para diferentes mini-teorías. Postula tres necesidades fundamentales como estrechamente relacionadas en el apoyo al comportamiento autodirigido y al bienestar: competencia, relación y autonomía. La autonomía, entre estas, se refiere al grado en que los individuos respaldan sus acciones, mientras que la competencia y la relación implican sentirse efectivos y conectados, respectivamente. Cuando se apoyan, estas necesidades revelan el verdadero crecimiento inherente a las circunstancias intrínsecamente motivadas. Según esta teoría, la motivación intrínseca, la motivación extrínseca y la ausencia de motivación existen en un continuo, siendo la motivación intrínseca aquellas conductas realizadas por disfrute e interés, y un sentido interno de locus (Facey et al., 2020).

Gran parte del trabajo inicial sobre la naturaleza de la motivación intrínseca se centró en desarrollar una tipología de actividades que capturara cuatro formas diferentes en las que los estudiantes estaban motivados. Las actividades variaron desde aquellas que son de gran interés o disfrute para el actor y requieren poco o ningún incentivo del entorno para participar en la actividad, hasta aquellas actividades que están reguladas por fuerzas externas. Una cuestión que surge del desarrollo de esta tipología es la investigación sobre el cómo y el porqué de la participación de las personas en una determinada actividad. ¿Existe una fórmula que



explique qué impulsa a las personas a buscar y participar en una amplia gama de experiencias? Además, la importancia de la motivación intrínseca se destaca en gran medida en la creación de planes de estudios educativos eficaces (Lepper y Malone, 2021).

Es importante que los investigadores estudien las percepciones de los estudiantes sobre la naturaleza y los resultados de su comportamiento porque la visión del individuo sobre la actividad puede diferir notablemente entre situaciones, así como dentro de los individuos a lo largo del tiempo como resultado de eventos extrínsecos. Las percepciones del propio comportamiento están directamente influenciadas por la interacción entre los aprendices y su entorno. Tales percepciones consisten tanto en reacciones positivas como negativas hacia los entornos, así como en un nivel autoevaluado de habilidad y competencia. Estas percepciones, a su vez, pueden impulsar procesos motivacionales y el rendimiento. La pregunta más básica e importante es si un estudiante está reclamando una tarea como propia. La evidencia de independencia en actividades interesantes y desafiantes en las que están inscritos sugiere que han adoptado una motivación intrínseca para enfrentar voluntariamente el desafío, disfrutar de la participación en la tarea y también recibir efectos de auto-mejora (Lepper y Malone, 2021).

- **Autonomía:** Muchos estudiantes tienen la experiencia de sentir que la gran mayoría de sus tareas les son impuestas o que lo que han aprendido no es muy aplicable o importante para sus vidas. Los profesores pueden inspirar una mayor motivación intrínseca en sus alumnos creando un ambiente que fomente la sensación de autonomía, competencia y conexión. La organización del curso, los métodos de enseñanza y las actividades tipo tareas pueden contribuir conjuntamente a fomentar la independencia (Santana et al., 2022).

Los educadores tienden a resistir la idea de que los estudiantes puedan necesitar "trucos" para que aprendan, o cualquier ayuda para dedicar esfuerzo a las cosas "correctas". Esta resistencia conduce a la resistencia a la idea de la motivación intrínseca. Aunque la motivación intrínseca no garantiza que los estudiantes siempre estén comprometidos con el aprendizaje, ofrece a los educadores la oportunidad de proporcionar un entorno que apoye la motivación



intrínseca para aprender. De hecho, es una oportunidad importante para que los estudiantes desarrollen un sentido de autonomía, competencia y conexión con el contenido académico (Santana et al., 2022).

- **Competencias:** La competencia, como una necesidad inherente para un comportamiento eficaz, juega un papel fundamental en el impulso de un individuo para desarrollar competencia y comportamientos que mejoren el logro. Nos referimos a la competencia no en términos de algún punto final absoluto y socialmente definido, sin embargo, en contraste, como el grado en que el individuo cree que es dueño de su entorno inmediato. Para llegar allí, deben asegurarse de que la información no se vea como una amenaza, sino como una forma de ayudarles a aprender y crecer hasta que puedan controlar su entorno. Los estudiantes, por ejemplo, que de alguna manera son capaces de demostrar su creciente conciencia y dominio del nuevo material, mientras realizan bien las tareas, parecen ser capaces de cambiar su enfoque de atención de sí mismos a las tareas que están realizando. Es decir, el acto de demostrar competencia parece evitar la autoevaluación del estudiante y les permite desarrollarse a través de la retroalimentación sin sentirse amenazados (Calderón et al., 2020).

La motivación intrínseca y la competencia también parecen mejorar la unidad, simbolizada por una postura hacia el mundo circundante. Solo cuando se percibe y se experimenta la competencia, puede ocurrir la motivación intrínseca y una tendencia inherente a involucrarse en una mayor internalización. Solo cuando el individuo está haciendo lo que desea, sintiendo que está dentro de sus capacidades, se puede hacer un intento saludable de lograr tareas desafiantes. Así, está claro que la motivación intrínseca y la competencia son interactivas. La necesidad de actualizarse a través del aprendizaje, el logro y el aumento del bienestar personal es también un estado interno inherente, así como un rol social externo. Nuestra investigación empírica longitudinal, así como el amplio corpus de literatura existente, nos sugiere que tanto la motivación intrínseca como la inversión personal en la competencia



aprendida son aspectos fundamentales para asegurar el crecimiento y la productividad de los individuos (Calderón et al., 2020).

- **Relación:** La relación implica encontrar significado en las actividades de estudio y sentir que las personas significativas se preocupan por el aprendizaje tanto como por otros aspectos del funcionamiento. A nivel de secundaria, las percepciones de los estudiantes de cuarto año de que las clases eran "más personalmente relevantes," un indicador de relación, estaban asociadas con la orientación hacia la meta de dominio y la motivación intrínseca. Las influencias de personas significativas que apoyan los objetivos intrínsecos de la educación operaron principalmente a través de percepciones de relación, donde la experiencia de relación resultó en un aumento del interés intrínseco. En un estudio observacional de aulas, los temas de dominio y rendimiento no solo fueron robustos en todos los grados, sino que también regían el comportamiento de los estudiantes hasta el punto de que una clase, año tras año, se sentía como un organismo vivo (Neufeld y Malin, 2020).

El porcentaje de actividad en el aula dirigida hacia propósitos de dominio y rendimiento moderó la relación entre el apoyo a la relación y la autopercepción de pertenencia de los estudiantes en el nivel adolescente. Las expresiones más amplias de apoyo a la pertenencia por parte de los maestros fortalecieron la relación entre los estudiantes de bajo y medio rendimiento en clases con un porcentaje relativo más bajo derivado de actividades dirigidas a propósitos como la maestría. Pequeñas expresiones de apoyo fueron efectivas para los estudiantes de bajo a medio rendimiento en clases donde un mayor porcentaje de tiempo estaba asociado con actividades de dominio (Neufeld y Malin, 2020).

Los estudiantes difieren en su motivación intrínseca para una materia académica o para el trabajo académico en general. Algunos estudiantes parecen estar inherentemente interesados en y disfrutar de leer y aprender sobre un tema, resolver problemas y descubrir nuevos conocimientos sobre cosas que encuentran emocionantes. Otros estudiantes, por otro lado, a



menudo carecen de disfrute en el aprendizaje y lo encuentran una experiencia poco interesante e insatisfactoria. Se sabe relativamente poco sobre la motivación intrínseca y las orientaciones de aprendizaje de los niños, pero varios estudios de campo han documentado diferencias sustanciales en participación de los alumnos en las actividades educativas a través de aulas y escuelas, así como en análisis longitudinales que muestran que tales diferencias persisten (Tang et al., 2020).

La importancia práctica de promover la motivación intrínseca se destaca por su relación con varios aspectos importantes del aprendizaje y la adaptación de los estudiantes. Numerosos estudios han establecido el valor de la motivación intrínseca para permitir que los niños logren resultados educativos positivos, como completar con éxito las tareas asignadas, adquirir nueva información y habilidades en la escuela, persistir en tareas más exigentes a lo largo del tiempo y apreciar el valor del esfuerzo en el aprendizaje. Los estudiantes intrínsecamente motivados también pueden volverse más naturalmente interesados en las recompensas intrínsecas del aprendizaje que los estudiantes menos intrínsecamente motivados, y también pueden ser más propensos a iniciar actividades de aprendizaje autodirigidas fuera de los estímulos típicos del currículo escolar, perseguir sus propios intereses individuales en estas áreas y obtener placer y emoción personal de tales experiencias de aprendizaje. Tales actividades auto-iniciadas y oportunidades de autodescubrimiento permiten a los niños convertirse en aprendices más independientes y desarrollar una genuina curiosidad intelectual sobre asuntos que les interesan personalmente. Con el tiempo, los estudiantes con un interés emergente en un área temática desarrollarán habilidades más sofisticadas y aprenderán progresivamente a construir puntos de referencia coherentes y a delinear objetivos de investigación individuales, planes de trabajo y estrategias (Tang et al., 2020).

El interés y el disfrute de una persona por una actividad significativa por sí misma es una descripción de la motivación intrínseca. La razón es que cuando nos dedicamos a algo que



realmente nos gusta, experimentamos una sensación de dominio, eficacia y autonomía. El marco de la motivación intrínseca explica y aclara la necesidad de conquistar intereses personales y descubrir cosas nuevas, sabiendo que es una fuente vital de alegría y vitalidad a lo largo de la vida. Este impulso no solo ayuda a comprender la estructura de la motivación intrínseca, sino que también es crucial para el desarrollo social y cognitivo. Gran parte del comportamiento de un individuo está controlado y llevado inicialmente por eventos externos de sí mismo, donde se regula justamente por estos eventos. Generalmente se conlleva a través de un proceso de internalización que son pasos, acciones, desarrollos hechos por la persona misma, para que posea un alto nivel de motivación intrínseca, esto también da una satisfacción de la necesidad de competencia y autonomía. Se cree también que las calificaciones de desempeño, o el grado en que una persona es el resultado del esfuerzo por hacer bien el trabajo a desarrollar, simplemente son resultados y mediadores importantes de la motivación intrínseca (Aguilar et al., 2016).

Según la idea de Orbegoso (2016), nos menciona que la motivación intrínseca ha sobresalido por diversas personas entre ellas estudiantes docentes y varios autores llegando a un mismo punto que es un rol dominante e importante para el ser de la misma persona en su desarrollo vital. Emanando dando respuesta a la idea, a la psicología y al mismo psicoanálisis dando como resultado una energía psíquica interiormente incontrolable a reacción del conductismo. Años anteriores autores pasados, habían detectado corrientes autónomas y tendencias humanas respecto a su propia autonomía. Pero hablando de la nueva generación de psicólogos dan a entender una nueva lógica de motivación intrínseca, que son capaces de llegar, lograr y concluir su autorrealización personal. Estar motivado intrínsecamente en estos nuevos años, incluye un conflicto personal ya que se brinda en personas para darse placer personal, dando resultados más innovadores ya que piensa en una ganancia física o también llamada motivación por interés.



## - Motivación Extrínseca

La importancia de la motivación extrínseca en el rendimiento académico. Los educadores han mostrado un interés creciente en encontrar maneras de hacer que los estudiantes disfruten de un entorno educativo formal. El entorno en el que un estudiante aprende puede dividirse en entornos intrínsecos, extrínsecos y conductuales. Mientras que el entorno intrínseco puede ser influenciado por una variedad de factores, el entorno extrínseco puede ser manipulado por el educador. El educador necesita comprender la contribución de la motivación extrínseca a la efectividad del aprendizaje de los estudiantes. Comprender cómo funciona la motivación extrínseca en el entorno educativo puede facilitar creencias valiosas sobre el logro, lo que, en última instancia, ayuda a informar políticas destinadas a promover los objetivos del gobierno de proporcionar educación de alta calidad (Diseth et al., 2020).

La motivación extrínseca tiene muchas características diferentes que influyen en cómo aprenden los alumnos y en su rendimiento escolar. Por un lado, existe una fuerte correlación entre los niveles de motivación extrínseca de los alumnos y su éxito académico general puede persuadir a los educadores a utilizar técnicas orientadas extrínsecamente para obtener activos valiosos en el contexto de la empresa, como una fuerza laboral bien capacitada en el futuro. Por otro lado, entender el grado en que diferentes formas e intensidades de motivación extrínseca pueden tener tanto influencias positivas como negativas en el aprendizaje y el rendimiento académico puede proporcionar flexibilidad en las decisiones tomadas, como la comercialización del programa educativo a posibles estudiantes de la empresa, así como la incorporación de la política de medición del rendimiento y rendición de cuentas (Diseth et al., 2020).

Se categorizan varios tipos de motivación extrínseca, destacando las diferencias en sus características y efectos en los estudiantes. La sección también examina cómo las recompensas tangibles contrastan con las recompensas intangibles, discutiendo las implicaciones de cada



tipo de motivación extrínseca en el compromiso y el rendimiento de los estudiantes. Se analiza la influencia de la cultura y el entorno en la percepción de los motivadores extrínsecos. Ejemplos de prácticas educativas ilustran estas distinciones en escenarios de la vida real. Este entendimiento más profundo ayuda a reconocer hay varios aspectos que influyen en la motivación de los alumnos. A lo largo del subcapítulo se hace hincapié en la necesidad de ser preciso a la hora de diferenciar entre las diversas formas de motivación. extrínseca para una aplicación efectiva en entornos académicos (Hasmi et al., 2020).

La motivación intrínseca, una subdisciplina de la psicología educativa, busca explicar por qué los alumnos participan activamente en clase cuando pueden obtener algún beneficio de ello, como una nota o un regalo especial. Un ejemplo de motivación extrínseca sería cuando alguien hace algo no porque esté intrínsecamente motivado para hacerlo, sino porque quiere conseguir un resultado determinado. Un estudiante que busca una buena calificación en una tarea por esa razón debe estar altamente o principalmente motivado extrínsecamente. Situaciones típicas en entornos de aprendizaje son los maestros transmitiendo metas inmediatas, como las calificaciones, para aprovechar la motivación. La motivación extrínseca se puede categorizar aún más en tres tipos diferentes, incluyendo 'regulación integrada,' 'regulación identificada,' y 'regulación introyectada,' cada una de las cuales tiene sus propias implicaciones para el rendimiento y la motivación de los estudiantes (Hasmi et al., 2020).

Basado en la dirección de la motivación extrínseca, también puede distribuirse en recompensas tangibles e intangibles. En general, la recompensa intangible toma la forma de expresiones o experiencias de 'aprobación, admiración o respeto.' Ejemplos de recompensas intangibles incluyen 'un aumento, una promoción u otra forma de reconocimiento público.' Más a menudo que las recompensas tangibles, la intención de evitar evaluaciones negativas como la vergüenza es una forma impersonal de castigo que impulsa formas de regulación introyectada y externa. Los estudiantes pueden obtener becas de la universidad como parte de



un plan de incentivos para aumentar los resultados del trabajo académico. Mientras que una beca modesta puede valer todo el esfuerzo para integrar los estudios, una beca sustancial tiene un valor mucho mayor al permitir que los estudiantes no trabajen durante el año escolar, proporcionando tiempo de estudio de calidad. Ser candidato a una beca nacional proporciona reconocimiento por un rendimiento académico excepcional, integrando aún más el trabajo académico en uno mismo y en la vida. Las diferencias culturales pueden tener relevancia en los métodos para descubrir un compromiso significativo. Para las personas que viven en una cultura colectivista, la sugestionabilidad motivacional puede ser particularmente pronunciada durante los eventos sociales públicos. Tal conexión personal tan fuerte a menudo es consistente con una forma integrada de motivación extrínseca (Hasmi et al., 2020).

Debido a que la motivación extrínseca es la recompensa al control de los individuos y es vulnerable a cambios y desafíos, es diferente de la motivación intrínseca, que es interna a la motivación. Así, para protegerlo, es más necesario comprender el papel de la motivación extrínseca en la búsqueda y procesamiento de información. Existen numerosos marcos teóricos sobre el concepto de motivación extrínseca que son útiles para nuestra discusión (Morris et al., 2022).

**Conductismo:** Las fuentes de motivación ubicadas internamente no existen si no pueden ser observadas directamente por otros. El trabajo de ciertos teóricos proporciona una base para la asociación de estímulos con el comportamiento, así como la idea de que los estímulos que llevan un valor de recompensa intrínseco son capaces de cambiar el comportamiento. El cognitivismo y las teorías del aprendizaje social explican además que debe prestarse atención a la motivación externa. En particular, el procesamiento interno puede ser activado por recompensas externas y una expectativa general de refuerzo, como la curiosidad provocada por una recompensa material no relacionada con el logro o las perspectivas de una banda de jazz en un encuentro deportivo escolar (Morris et al., 2022).



**Teoría de la Autodeterminación:** Esta perspectiva emplea un continuo de autonomía para explicar la efectividad del uso de motivadores extrínsecos. La recompensa en sí misma es la fuente de la motivación. Aunque puede reforzar el comportamiento a corto plazo, los objetivos educativos generales se ignoran. Así, si una recompensa puede proporcionar retroalimentación en la emoción o el interés, será más tentador aceptarla. Para explorar más a fondo cómo estos criterios se traducen en la práctica, ciertos investigadores han trabajado con maestros y administradores para desarrollar y evaluar métodos de uso de calificaciones y reconocimiento para mejorar la motivación intrínseca de los estudiantes en lugar de tratar las calificaciones como motivadores en sí mismos. Desde ambas perspectivas, esta visión plantea preguntas y ofrece información sobre los métodos y cursos utilizados para aumentar la efectividad de la recompensa extrínseca en la práctica educativa (Morris et al., 2022).

El fenómeno de la motivación extrínseca tiene una larga historia en las escuelas de todo el mundo; de hecho, tenemos abundantes evidencias de personas que buscan formas de incluir la motivación extrínseca en las prácticas pedagógicas que se remontan a textos antiguos. En varios períodos, los académicos han considerado que la motivación extrínseca tiene poca importancia en la determinación del comportamiento y el rendimiento académico de los estudiantes. Las prácticas educativas centradas en lo extrínseco se volvieron mucho menos populares durante estos períodos. Sin embargo, los sistemas de recompensas centrados en lo extrínseco fueron reintroducidos por sucesivas oleadas de reformadores educativos que argumentaron que las recompensas individuales presentadas a los estudiantes podrían causar cambios deseables en las actitudes, orientaciones y comportamientos de los estudiantes. Estudios de caso relevantes de ambas olas revelan que las estrategias pedagógicas basadas en recompensas redujeron el tiempo de los programas de aprendizaje y apoyan la conclusión de que la historia atractiva sirve como un recurso valioso para aquellos interesados en los problemas contemporáneos de la reforma educativa.



Investigando el transcurso de la historia, queda claro que los educadores estadounidenses han mostrado un interés de larga data en la importancia de los objetivos, motivos y actitudes de los estudiantes. Además, nuestro punto de vista sobre el par de sistemas de recompensa y motivación refleja las tendencias de desarrollo en las teorías de la personalidad. Así, a medida que nuestra comprensión de las necesidades básicas, las motivaciones, el desarrollo de la personalidad y el aprendizaje han cambiado, también hemos visto cambios en la gobernanza de las escuelas y la adopción de políticas educativas. Examinando la experiencia histórica de las aplicaciones extrínsecas frente a los cambios en la teoría psicológica, queda claro que las acciones e ideologías surgen de la mezcla de ciencia, arte, valores, opiniones laborales y ambiciones comerciales (Ryan y Deci, 2020).

Se ha demostrado que la motivación extrínseca influye considerablemente en el rendimiento académico y el comportamiento de los estudiantes. De hecho, es probable que los estudiantes aumenten sus esfuerzos en las tareas y se desempeñen mejor para recibir recompensas extrínsecas. Mientras tanto, otros argumentan en contra de la efectividad de las recompensas para impulsar el rendimiento académico, mostrando que la motivación intrínseca de los estudiantes disminuye cuando se exponen a motivaciones externas. Los estudios empíricos han intentado durante mucho tiempo investigar los efectos contradictorios de la motivación extrínseca. Descubrieron que los estudiantes con contingencia de rendimiento superaron a sus compañeros con contingencia de aprendizaje. Los estudiantes que esperaban una recompensa extrínseca demostraron un mayor compromiso y esfuerzo, y en última instancia obtuvieron mejores calificaciones de aprendizaje. En esta línea, la evidencia empírica ha demostrado repetidamente que las recompensas extrínsecas están positivamente correlacionadas con el rendimiento estudiantil (Rahardjo y Pertiwi, 2020).

Sin embargo, otros investigadores han demostrado que los mediadores o moderadores impulsan los efectos condicionales de la motivación y el rendimiento. Dado que el esfuerzo



surge como una respuesta a motivaciones o recompensas ambientales, representa el efecto o característica más inmediata de la motivación extrínseca. La investigación experimental independiente apoya la relación directa entre el tiempo y el esfuerzo invertido en tareas específicas. En el contexto del aprendizaje, el vínculo causal directo va desde el logro hasta la motivación. Sin embargo, la motivación influye positivamente en la comprensión en términos mediados a través del esfuerzo exertido por los estudiantes. La causalidad también podría ir en la dirección opuesta, en la que la motivación primero influyó indirectamente en el logro y luego en el esfuerzo dispensado por el estudiante. Sin embargo, en lo que respecta al esfuerzo, el conocimiento previo puede tener un impacto en la motivación, apoyando el razonamiento principal de que la formación gradual del conocimiento previo conduce a un aumento de la motivación intrínseca al dominar el contenido de aprendizaje. Finalmente, la investigación experimental dirigida por el profesor mostró que tanto el esfuerzo promedio como el total exhibieron una correlación positiva con la motivación. En resumen, todos los investigadores consideraron el esfuerzo como un posible resultado de la motivación extrínseca y una entrada de la motivación intrínseca con una alta relación positiva (Rahardjo y Pertiwi, 2020).

- **Efectos positivos:** Habiendo introducido la importancia de la motivación para el rendimiento académico, ahora nos dirigimos a la investigación sobre la medida en que la provisión de recompensas externas conduce a los efectos deseados en el rendimiento de los estudiantes. Si se gestiona adecuadamente, proporcionar a los estudiantes una recompensa externa, como una calificación o elogios verbales, puede llevar a un mayor compromiso y animar a los estudiantes a esforzarse al realizar una tarea en particular. La extensa investigación sobre el tema ha arrojado resultados mixtos, pero la evidencia generalmente sugiere que la motivación extrínseca puede y debe ser utilizada para mejorar la probabilidad de que los estudiantes realicen una cierta acción.



La teoría del condicionamiento operante sugiere que el logro de objetivos se facilita desglosando tareas más grandes en pasos discretos y enfocados en objetivos. Por ejemplo, antes de los exámenes, los estudiantes suelen establecer objetivos 'SMART' relacionados con el tiempo dedicado al estudio. Esto ha demostrado ser beneficioso en la literatura de enseñanza y aprendizaje, llevando a niveles más altos de motivación y una mayor probabilidad de aprobar un examen. Se argumenta que los maestros que elogian a los estudiantes que obtienen altas calificaciones en pruebas u otras mediciones estandarizadas inician o son parte de la mayoría de las actividades asociadas con el establecimiento y la búsqueda de metas. Se ha encontrado un vínculo entre cómo un estudiante evalúa su última tarea y el nivel de satisfacción que siente con esa tarea. La asociación entre la retroalimentación y el éxito futuro también ha sido explorada. Se ha examinado el elogio y la motivación interna de los estudiantes universitarios para aprender. Se ha creído que: induce la retirada en lugar del compromiso. Finalmente: ayudó a los estudiantes a definir metas de rendimiento valiosas, por ejemplo, dar lo mejor de sí y a esforzarse, con placer y compromiso, hacia esas metas (Ryan y Deci, 2020).

**Efectos negativos:** Efectos negativos e implicaciones psicológicas de la motivación extrínseca. El uso de la motivación extrínseca en el aprendizaje puede tener efectos negativos. Por ejemplo, ofrecer recompensas por realizar una tarea interesante puede reducir la motivación intrínseca de los niños para esa tarea si su motivación intrínseca inicial era alta. Ofrecer dinero por hacer un acto altruista podría aumentar en lugar de disminuir el comportamiento posterior de los niños si se hace sin ningún sentido de obligación. En otras palabras, se argumenta que depender de recompensas externas interfiere con el sistema de motivación interna de los niños. La motivación intrínseca está asociada con un sentido personal de alegría al ser creativo, curioso y, a veces, incluso algo arriesgado. Si los estudiantes solo hacen las cosas por recompensas, se pierden el desarrollo de un tipo importante de límite autónomo y el acto alegre de pensar y crear aprendizaje (Ryan y Deci, 2020).



Además, el enfoque excesivo en las recompensas puede dificultar que los estudiantes se involucren en un procesamiento profundo y mantengan el esfuerzo frente a las dificultades. Hay algunas pruebas que respaldan esta preocupación a partir de estudios iniciales sobre el aprendizaje que mostraron que los niños a quienes se les ofrecían recompensas después de haber completado una tarea interesante estaban típicamente menos motivados para persistir en la tarea que los niños que no recibían pago. En este estudio, los niños que esperaban una recompensa durante la semana por hacer un dibujo tenían menos probabilidades de seguir dibujando en su tiempo libre que los niños que no esperaban una recompensa. Una segunda preocupación es que un enfoque en la recompensa podría resultar en que los niños tengan un objetivo de rendimiento en lugar de un objetivo de aprendizaje. La investigación ha demostrado que cuando los niños persiguen un objetivo de rendimiento, pueden elegir tareas más desafiantes e ignorar o rendirse cuando las tareas son demasiado difíciles (Ryan y Deci, 2020).

La motivación para esforzarse en el aprendizaje está influenciada por una variedad de factores. Estos factores pueden clasificarse ampliamente en aspectos individuales, sociales y ambientales o situacionales. Hay una interacción entre estas influencias, y no son necesariamente independientes entre sí. El presente artículo se ocupa principalmente de la variación individual en la propensión a responder favorablemente a las recompensas contingentes. Factores individuales importantes que deben ser reconocidos en cualquier investigación sobre las causas de las diferencias individuales en las respuestas a las recompensas externas incluyen la edad y la experiencia previa con ingresos contingentes. En particular, un estudiante que ha logrado obtener suficientes resultados de alta calidad para figurar en una lista de Reconocimiento del Decano o en una lista de Honores del Decano debe haber encontrado recompensas contingentes otorgadas externamente que refuercen en un sentido amplio (Murayama, 2022).



Uno de los factores individuales más significativos es el aspecto polimórfico de la personalidad individual del estudiante y el estilo atribucional asociado. Esto ha sido particularmente enfatizado en investigaciones recientes. El liderazgo por ejemplo también es una poderosa herramienta de enseñanza o disciplina. La evidencia de la preocupación del profesor por el bienestar o el progreso del estudiante también mejora la experiencia del estudiante, al igual que el elogio ocasional expresado públicamente por el profesor. Los efectos de todos estos factores sociales y ambientales han sido investigados o aplicados en el contexto del aula u otros entornos educativos o de formación, y como resultado, nuestro conocimiento sobre cómo motivar a los estudiantes de manera efectiva y, por lo tanto, mejorar el rendimiento se enriquece (Murayama, 2022).

Muchos investigadores han demostrado cómo se puede mejorar la motivación extrínseca, lo que resulta en un mejor rendimiento académico. En esta sección, proporcionamos un resumen de estrategias para fortalecer la motivación extrínseca en entornos educativos, así como ejemplos de su uso en el aula. Se deben implementar recompensas personalizadas para permitir un reconocimiento especial de los motivos y objetivos individuales, junto con recompensas que beneficien a todos los estudiantes. Además de diferentes recompensas, se debe utilizar el uso de un programa de refuerzo de razón fija seguido de uno de razón variable para recompensar desempeños exitosos consecutivos. Se podría dar retroalimentación personalizada, lo que aumentaría aún más la efectividad del refuerzo social. La retroalimentación se vuelve reforzante cuando la persona la ha recibido en el pasado y ha sido reforzada positivamente. Este feedback también sirve para guiar el comportamiento hacia componentes que, al combinarse, permiten completar con éxito la tarea. Además, esto da lugar a una comprensión más clara de las expectativas tanto para los profesores como para los alumnos. Esto se debe a que los criterios y requisitos para la concesión de premios se elaboran conjuntamente con los alumnos (Liu et al., 2020).



El establecimiento de metas podría entonces usarse no solo para establecer un estándar de motivación, sino también para crear un sentido de control y autodirección en los estudiantes. También fomenta la autoconciencia, ya que el estudiante evalúa si el objetivo fue apropiado y qué influyó en el resultado. Los ejercicios de establecimiento de objetivos mediante mapas mentales pueden ser especialmente efectivos porque están asociados con una mejor retención de la información. Estos métodos se alinean mejor con la motivación extrínseca porque no enfatizan la satisfacción de motivos internos ni la necesidad de integrar algún tipo de recompensa táctil en el proceso de aprendizaje. Finalmente, la práctica debe tener en cuenta las necesidades del estudiante individual y ser impartida en consecuencia. Con estas estrategias, un aula motivada extrínsecamente podría individualizarse mientras se reconocen y recompensan una variedad de acciones y tareas, resultando en un sistema de motivación extrínseca basado en las fortalezas (Liu et al., 2020).

Numerosos estudios han examinado los respectivos resultados de la motivación extrínseca e intrínseca en psicología. Las recompensas extrínsecas excesivas pueden llevar a diversas trampas. Por ejemplo, los estudiantes universitarios son menos propensos a resolver rompecabezas difíciles si se les paga por la tarea; los niños son menos propensos a continuar con un juego agradable si se les ofrece un premio por jugar; y una empresa que pide a los trabajadores que cumplan con sus cuotas posteriormente ve una disminución en la calidad y cantidad de la producción. Para explicar estos hallazgos, los psicólogos sugieren que las recompensas extrínsecas desplazan el enfoque de los aspectos físicos a los emocionales, reducen el comportamiento intencionado a un rendimiento mecánico y mantienen al individuo "rehén" de la recompensa, que se convierte en la fuente de insatisfacción cuando se reduce (Naz et al., 2020).

En contraste con la motivación extrínseca, se dice que la motivación intrínseca proviene únicamente del interior del individuo. Hay una distinción entre la motivación intrínseca y una



forma menos externa de motivación, llamada "internalización," donde un individuo realiza una tarea no por su disfrute inherente, sino porque se ha identificado con su importancia. Los estudiantes con motivación intrínseca, por lo tanto, generalmente se describen como aquellos que quieren aprender por el simple hecho de aprender y/o por el dominio. Existe una relación entre la motivación intrínseca y el rendimiento académico, lo que contradice la influencia de los motivadores extrínsecos. Esto concuerda con lo que sabemos sobre lo que impulsa a las personas. Según un estudio que analizó la correlación entre ambos factores, los niveles más altos de motivación intrínseca predijeron de manera significativa que los estudiantes de institutos rurales obtendrían buenos resultados en los exámenes de inglés. Se afirmó que los estudiantes superaron "pocos casos de extramotivación" donde las puntuaciones "pueden mejorar" bajo recompensas externas, pero son efímeras ya que el rendimiento disminuye después de que se reducen o terminan los estímulos financieros (Naz et al., 2020).

Sabemos que la motivación es muy importante en psicoanálisis cuando se trata del ámbito de la vida privada, ya que constituye un adivinador importante en cada logro personal. Es importante mencionar que en años actuales se usa la motivación extrínseca como estratégica para enfrentar al mundo con un éxito mayor y logrando sus metas trazadas en el ser humano por tanto los profesionales se encuentran implicadas en la formación psicoanalítica del ser humano desde que es niño (Alonso, y Pino-Juste, 2014)

Ospina, (2006), Menciona que la motivación es el impulso del aprendizaje de tal manera que la motivación extrínseca es el resultado y efecto de realización que se producen en las personas, las cuales determinados imprevistos objetivos y subjetivos que conllevan a la conclusión de actividades. de tal forma la persona extrínsecamente motivado y producido, asume lo aprendido como un apoyo en el medio para lograr satisfacción y evitar casos fortuitos. por ese resultado dan más importancia al aprendizaje.



### 3.2.2. Competitividad

políticas económicas y elementos productivos que tienen un impacto directo en el rendimiento general de la mano de obra de un país, así como en la calidad de vida de la nación en su conjunto. El concepto de competitividad abarca una amplia gama de políticas económicas y componentes productivos que influyen en el nivel de vida de un país y en la eficiencia de su mano de obra. Si bien la idea de competitividad tiene muchas facetas, una de las más importantes es el papel que desempeña el acceso fiable y el uso eficiente de los recursos humanos y naturales para garantizar el crecimiento económico a largo plazo y el desarrollo sostenible. En el ámbito laboral, la competitividad de una nación se manifiesta en su habilidad para ajustarse y sobresalir en un entorno de mercado que se encuentra en constante proceso de globalización. Esta notable adaptabilidad se manifiesta de manera sobresaliente en la exitosa inserción de sus innovadores productos en diversos mercados internacionales, lo que a su vez se traduce en la creación de un entorno laboral altamente sólido y confiable, con niveles significativamente superiores de empleabilidad, un indicador fundamental del progreso y crecimiento económico sostenible. De acuerdo con diversos estudios y análisis económicos, se ha demostrado que la productividad de un país y su capacidad competitiva en el mercado laboral se reflejan de manera significativa en el índice del Producto Interno Bruto per cápita, (Meller, 2019).

La competitividad tiene su origen en el ámbito empresarial, donde se ha convertido en un elemento clave para la actividad económica tanto en países desarrollados como en aquellos en vías de desarrollo. En el contexto actual, marcado por la globalización, las empresas enfrentan una presión constante para gestionar sus recursos de manera más eficiente. Mantener la relevancia y la competitividad ante los retos del mercado global requiere una mejora continua de la productividad y la optimización de los procesos, lo que también constituye una prioridad estratégica. La situación del mercado laboral está directamente relacionada con el nivel de



rivalidad entre las empresas, ya que el desempeño eficiente de las empresas fomenta la creación de empleos de calidad y contribuye a la estabilidad económica de los países.

El nivel de vida de una nación está cada vez más vinculado al éxito competitivo de sus empresas, dado que la competitividad determina la capacidad de aprovechar oportunidades en la economía internacional. Esto resulta especialmente relevante en países con economías pequeñas o vulnerables, donde las limitaciones estructurales del mercado interno pueden dificultar el crecimiento económico. Sin embargo, al potenciar la competitividad, estas economías tienen la oportunidad de superar sus restricciones y posicionar a sus empresas en mercados globales, permitiendo que estas alcancen su máximo potencial y generen empleos que impulsen el bienestar de la población.

Desde esta perspectiva, la competitividad laboral se convierte en un eje central para el desarrollo económico sostenible. Las empresas no solo deben mejorar su eficiencia operativa para competir globalmente, sino que también deben invertir en la formación y el desarrollo del talento humano, ya que un capital humano altamente calificado es esencial para enfrentar los desafíos internacionales. La capacidad de las empresas para innovar y adaptarse a cambios en el entorno global fortalece tanto la economía nacional como el mercado laboral, creando un círculo virtuoso en el que la competitividad empresarial alimenta el crecimiento económico y el bienestar social (Labarca, 2007).

En el competitivo mercado laboral actual, la competitividad de un candidato puede verse influida por varios factores. Fue uno de los principales motivos que inspiraron el estudio de la educación superior y la rigidez del mercado laboral está particularmente vinculada a la cuestión de la empleabilidad. Los estudiantes universitarios o de posgrado, que estarán disponibles para el mercado laboral del mañana, pueden estar buscando obtener un currículum que los haga empleables. Los estudiantes universitarios o graduados empleables no solo podrán sobrevivir en el ritmo acelerado de la sociedad moderna, sino que también tendrán habilidades



y conocimientos prácticos, mientras que los estudiantes de hoy han llegado a esperar ciertas cosas de la educación superior. Esperan un pensamiento crítico enfocado en la práctica, emoción dentro del intelectualismo y remediar la meritocracia. Estos estudiantes esperan llevarse consigo altos niveles de conocimiento en sus materias y esperan que sus profesores e instituciones les proporcionen empleos como parte de su derecho profesional a la experiencia estudiantil (Asefer y Abidin, 2021).

Sin embargo, el discurso sobre la empleabilidad ha desarrollado problemas. En primer lugar, los graduados que encuentran empleo y ganan altos ingresos pueden no tener altos niveles de empleabilidad. Esto podría implicar que otros trabajadores cualificados están peor remunerados. En segundo lugar, podría haber escasez de habilidades en los sectores que pagan salarios más bajos. Las personas competentes individualmente son capaces de negociar. En tercer lugar, el concepto de empleabilidad es una abreviatura de la empleabilidad de los empleadores, argumentando que la empleabilidad se trata principalmente de cumplir con los requisitos de los empleadores. Tiene que ver con la economía que los empleadores consideran deseable en sus empleados. El trabajo sobre la empleabilidad ha descuidado el tema del poder. Es difícil imaginar una discusión sobre el desarrollo personal en el trabajo de un profesional capacitado que no incluya las paradojas del poder y la posibilidad de que, a medida que los individuos adquieren más poder, otros asociados con ellos también lo pierdan – el concepto de poder compuesto (Asefer y Abidin, 2021).

La marea de la nueva economía ha sustituido el proceso de competitividad laboral por empleos. La competencia laboral ha evolucionado de la homogeneidad de la sociedad agrícola temprana y la sociedad industrial a la heterogeneidad de la economía del conocimiento y la economía de servicios. La investigación existente no define claramente las dimensiones de la competitividad laboral y carece de un modelo de medición. Basado en la teoría de los factores competitivos y los logros de investigación relacionados, el elemento de capital humano, el



elemento de aprendizaje dinámico, el elemento de derivación psicológica, el elemento de red social, el elemento de estado competitivo y los elementos de estado situacional se consideran los factores de primer nivel de la competitividad laboral (Hermundsdottir y Aspelund, 2021).

El elemento del capital humano consiste en la apertura mental, la confianza, y así sucesivamente. Las dinámicas de aprendizaje consisten en el autoaprendizaje, el aprendizaje por interés, el aprendizaje activo, y así sucesivamente. Los derivados psicológicos incluyen la asunción de riesgos, la presión y la actitud hacia la riqueza. Las redes sociales pueden dividirse en apoyo profesional, utilización de recursos, etc. El estado competitivo incluye personalidad proactiva, satisfacción laboral, etc. El estado situacional incluye salario, incentivos, rendimiento, etc (Hermundsdottir y Aspelund, 2021).

Crecimiento económico, dinámicas del mercado y tendencias del mercado El siglo XXI es una era de olas de TI representadas por Internet, las biociencias y la nanotecnología, una era de globalización económica, una era de diversificación cultural, una era de cambio demográfico en lo general de los países prósperos hacia sociedades envejecidas, y, por último pero no menos importante, una era de mayor enfoque en los derechos individuales. En este entorno social de rápido cambio, es crucial fomentar a individuos talentosos que puedan liderar el cambio, y esto es particularmente importante para las universidades. Mientras tanto, a medida que entramos en el siglo XXI con un mayor enfoque en el derecho a elegir el trabajo y disfrutar del trabajo, el capitalismo "machista", en el que continúan las prácticas laborales impulsadas por el corporativismo, y los modos de gestión laboral corporativa "salaryman" basados en la antigüedad, han seguido desvaneciéndose y, en su lugar, han dado paso a movimientos que enfatizan "políticas que otorgan autoridad a las personas", "nuevos valores para las conversaciones en los pasillos", "creación de modelos corporativos" y "gestión de recursos humanos a medida". Influyendo en estas tendencias están los cambios a corto plazo



en la elección del público y el entorno de gestión en la industria que derivan de la asociación entre los sectores público y privado (Castañeda y Shemesh, 2020).

En particular, se observan relaciones estrechas en las tendencias de ajuste de personal con los movimientos en el mundo empresarial, como un aumento en las solicitudes de logros de gestión, fusiones y adquisiciones, un enfoque con características individuales en las pequeñas y medianas empresas, y problemas sociales como los permisos de empleo en el extranjero para grupos étnicos específicos y la crisis de empleo de personas con discapacidades. También hay un aumento en el empleo reconocido y los salarios para individuos desfavorecidos en roles profesionales de alto nivel operados por grandes empresas cumplidoras, y un aumento en la demanda de mano de obra calificada multilateral. Este énfasis ha posicionado las funciones de gestión organizacional en un lugar donde todas las organizaciones de gestión necesitan competir en términos de rendimiento, competencia, costo de salarios y toma de decisiones. Aquí, se reconoce que las universidades desempeñan un papel importante, y también se pueden señalar sus capacidades de gestión. Sin embargo, para actuar de manera efectiva en el movimiento del mundo empresarial y adaptarnos a diferentes variables cada vez que ocurre una situación organizativa, necesitamos establecer actuaciones cooperativas con la academia, corporaciones operadas por subcontratistas de gestión u otros grupos de voluntarios en un entorno externo saludable. ¿Cuáles son las habilidades reales que las organizaciones empresariales realmente necesitan, y cómo pueden las corporaciones vincular efectivamente a las universidades y las empresas para mejorar sus capacidades? Claramente, el desarrollo real de tales capacidades no se centra únicamente en el contenido educativo de la investigación universitaria o, a diferencia de otros conceptos, en los métodos de selección formal, sino en todos los mercados donde se utilizan recursos, como la naturaleza formal de la provincia de recursos donde estas capacidades se proporcionan realmente. En resumen, ¿cuál es la fuerza impulsora detrás del mejoramiento del rendimiento empresarial que ha resultado de las



capacidades recién establecidas cuando se proporcionan? Esta es la pregunta principal que se ponderará profundamente en esta investigación (Castañeda y Shemesh, 2020).

Según la teoría económica clásica, la fuerza laboral se descompone en unidades individuales de productividad, con niveles de capacidad productiva humana típicamente discutidos como una función de la acumulación de conocimientos, habilidades y capacidades. Esencialmente, el capital humano se refiere a las capacidades adquiridas de los individuos para ser productivos en la economía global actual. Una investigación realizada en 2020 por Flores et al. sugiere que esta idea permitió que se desarrollara el potencial humano en personas que tenían y podían «capitalizar» la información, las habilidades y los talentos más buscados en las empresas actuales. Cuando se utiliza para referirse a un grupo de personas, el término «capital humano» denota la suma total de sus conocimientos, habilidades, credenciales y experiencias vitales. Estos son los cimientos sobre los que se sustentan y que contribuyen a su mejora y a la de quienes les rodean. El capital humano de los individuos es producto de estos influenciadores clave: educación, atributos cognitivos y no cognitivos, y experiencia laboral; con los padres, la familia, la comunidad, las redes de pares, los empleadores anteriores y los entornos formales e informales previos a menudo sirviendo como influencias adicionales. Cuando los miembros de la fuerza laboral deciden invertir en su capital humano, o cuando las entidades deciden invertir en el capital humano de la fuerza laboral, la composición de esta elección generalmente estará influenciada por los retornos anticipados del mercado laboral (Flores et al., 2020).

Hoy en día, la dinámica del mercado laboral es fácilmente evidente. Todos enfrentan el desafío de elegir un camino académico que aumente las posibilidades de ingresar a esas organizaciones donde es más agradable o placentero trabajar, y donde hay más oportunidades de crecimiento profesional. Las características del mercado actual son muy diferentes del mercado de hace 20 o 30 años. La movilidad en el mercado laboral es mayor hoy en día, y las estructuras organizativas han experimentado cambios considerables. Las jerarquías se han



aplanado y las estructuras de equipos y proyectos están volviéndose más comunes. Es menos común que un profesional permanezca en la misma organización hasta la jubilación. Al mismo tiempo, las organizaciones más nuevas aparecen en el mercado con mayor frecuencia que en el pasado. En contraste, cambios como aumentos salariales y promociones en la carrera tardan más en ocurrir. Sin embargo, no todas las posiciones son iguales en el mercado laboral. Muchos profesionales desearían trabajar para las organizaciones más respetadas, prestigiosas y mejor gestionadas. La gente quiere trabajar para buenas empresas. La empresa ideal es un refugio seguro que ofrece buenas condiciones de trabajo, buen salario, oportunidades de crecimiento profesional y personal, y un buen trato por parte del jefe. Pero, ¿cuáles son las características de las buenas empresas? No hay consenso sobre los detalles de estas empresas, pero las características más atractivas suelen ser el salario, los beneficios y un ambiente de trabajo agradable. (especially in relation to supervisors). Los viajes frecuentes y las largas horas de trabajo se consideran aspectos negativos. Los profesionales experimentados también requieren desafíos interesantes y la oportunidad de crecimiento personal y profesional (Liu et al., 2023).

La innovación tecnológica acelera el proceso de reclutamiento, y a través de nuestras redes sociales, podemos informarnos sobre las últimas oportunidades de empleo que nos interesan. Estas oportunidades laborales deben cumplir con nuestras demandas básicas, y omitiremos todas las ofertas de trabajo que no sean confiables desde sus primeras líneas, incluyendo la escritura a mano, los comentarios y las descripciones de trabajo exageradas. En otras palabras, la creciente voz de los empleadores no superará nuestro derecho de filtrado a través de los avances tecnológicos. Como en la paradoja de la información, nos hemos visto abrumados por la cantidad de información falsa proporcionada por los avances tecnológicos. Al mismo tiempo, carecemos de juicio sobre el valor de lo que vemos y escuchamos en Internet (Gilch y Sieweke, 2021).



Como resultado, la mayoría de la información es inexacta y errónea, lo que resulta en un apagón. La diferencia con el pasado es que en la educación superior o en las redes sociales, al exponer nuestro historial educativo, aceptamos la idea de que el flujo de información es un verdadero beneficio. Las redes cerradas rápidamente difunden información discriminatoria sobre contrataciones y atraen la atención de nuestros amigos en el mercado laboral que están explorando nuevas oportunidades. Hay una razón clara para el contenido que publicamos en nuestras redes, y a través del intercambio de información, nos convertimos en un único agente, como resultado, mejoran las condiciones laborales de la empresa o aumenta la calidad de sus procesos de selección. (Gilch y Sieweke, 2021).

El concepto de globalización podría definirse como el fenómeno de la mayor integración económica entre naciones, impulsado por la deflación de las barreras comerciales nacionales y el papel fortalecido de las instituciones internacionales y los acuerdos comerciales. También se caracteriza por aumentos considerables en la colaboración empresarial internacional, la integración política y una vasta aceleración del comercio y la inversión global. En la actualidad la mayor parte de los retos económicos y políticos a los que se enfrenta cualquier país del mundo están muy influidos por la globalización.. Esto, a su vez, provoca cambios considerables principalmente en cuatro campos que consisten en: a) sistemas económicos, b) industria y servicios, c) empleo y habilidades necesarias, y d) crecimiento demográfico y migración. La mayoría de las decisiones políticas y económicas tienden a ser sensibles, abiertas y conectadas con acciones fuera del país. Por otro lado, el desarrollo tecnológico, como las Tecnologías de la Información y la Comunicación, las Tecnologías de Transporte y Comunicación, y el Internet, han logrado minimizar las barreras entre diferentes países y empresas que operan dentro del principal mercado mundial. La presión de la globalización influye en diferentes países para elevar los niveles de habilidades, calificaciones y educación en general. Para reaccionar de la manera más ventajosa, es necesario centrarse en



establecer estrategias políticas inteligentes y adecuadas, adaptadas a las dimensiones regionales y que involucren a todas las partes interesadas (Kuzmin et al., 2020).

Para proporcionar una economía laboral dinámica con habilidades relevantes, las instituciones de educación postsecundaria deben dotar a los estudiantes de suficientes estrategias técnicas y comprensivas de aplicación industrial, resolución de problemas y toma de decisiones. Las habilidades básicas probablemente proporcionarán a las personas que las posean una ventaja competitiva en el trabajo. Debido a la dificultad de definir adecuadamente las habilidades del futuro personal año tras año, las empresas quieren "profesionales académico-prácticos." Estos profesionales son individuos capaces de tomar decisiones estratégicas en un entorno ambiguo después de evaluar y desarrollar continuamente nuevas subsecciones de soporte técnico y crear un "equipo" de sinergia competitiva. Los investigadores necesitan identificar los factores de apoyo en educación y experiencia con los niveles de título laboral en este modelo demográfico de opinión. El modelo demográfico proporciona un perfil algo intuitivo de las características del trabajo a explorar (Gyll, 2021).

La educación tradicional ha sido durante mucho tiempo la principal manera de mejorar las habilidades individuales. El crecimiento socioeconómico de las sociedades desarrolladas está estrechamente relacionado con el nivel de estudios y los perfiles profesionales. Los datos tienden a mostrar que, en general, las personas que obtienen un título universitario tienen más probabilidades de encontrar empleo y, al comparar el retorno económico, tienen uno más alto. Un proceso de transformación cultural que tiene lugar en estas sociedades está asociado con la elaboración y aceptación social del conocimiento derivado de la investigación académica. Otro factor que lleva a muchas personas a obtener un título universitario es el uso creciente de estas cualificaciones como un mecanismo de protección en el mercado laboral. En las últimas décadas, se ha desarrollado el enriquecimiento individual de las personas en detrimento de las organizaciones. Una vez que los primeros se hacen cargo de su propia inversión y asumen los



riesgos, a los segundos se les impone una gran flexibilidad y versatilidad. Las leyes nacionales y las políticas educativas vigentes en los diferentes países europeos están tratando de responder a esta ampliación de la oferta de especializaciones y cursos (Green y Henseke, 2020).

El Espacio Europeo de Educación Superior se ha basado en un modelo convencional para evitar la multiplicidad de información y cualificaciones: este modelo se refiere al sistema único de dos niveles. Un primer nivel de estudio permite el acceso al mercado laboral, lo cual es ampliamente reconocido. Un segundo nivel de estudio sirve para actualizarse y, después de varios años de experiencia profesional comprobada, acceder al doctorado. El modelo de posgrado también está regulado, y esto requiere experiencia profesional relacionada con el doctorado. Esta es la base legal, con margen para optimización. Sin embargo, ha llevado a un aumento del interés por parte de los emprendedores. La asociación de titulaciones universitarias y un número creciente de interesados, dada la ampliación de la oferta, está obligando a la financiación estatal a condicionar el acceso a estos cursos a un cierto número de años de éxito profesional. Sin embargo, durante varios años, las instituciones de educación superior universitaria se han enfrentado a una creciente demanda y, a cambio, las titulaciones certificadas generalmente con otras titulaciones universitarias han estado experimentando una gran turbulencia. El derecho de autor, la salvaguarda del bienestar social y la difusión del conocimiento son las tres misiones que las universidades públicas deben cumplir. Estas misiones generales son torrentes de flujo y, en consecuencia, guían las tendencias empresariales, vinculándose a la oferta educativa y al compromiso de jóvenes estudiantes o personalidades con una necesidad de ascenso social (Green y Henseke, 2020).

A la vista de las normas emitidas para que las universidades respondan a los desafíos sociales y económicos de nuestra sociedad, los gobiernos europeos han proporcionado la confianza y los medios necesarios para implementar la reforma estructural de sus sistemas de educación superior. Este marco también tiene en cuenta la situación actual de la educación



superior y la investigación en Francia. Más concretamente, hemos establecido cinco objetivos, uno de los cuales es la creación de una infraestructura de comunicación a escala nacional y otro es la reforma de los procesos operativos de nuestro sistema educativo, información, preparación y orientación. También es esencial ganar la confianza de los socios, particularmente de las empresas, y sin duda también del público en general sensible a las actividades asociativas multifacéticas, para estar al tanto de los temas clave, donde los riesgos y desafíos se expresan en hitos y dificultades. Al principio, debemos centrarnos en el aumento de las tasas de éxito tanto en ciclos largos como cortos. Hay menos desempleo para los graduados de educación superior, por lo que esto también ha aumentado la demanda de la población estudiantil existente (Green y Henseke, 2020).

La experiencia laboral y las prácticas han demostrado consistentemente ser factores que influyen tanto en la experiencia de la búsqueda de empleo como en la empleabilidad. Estas experiencias no solo otorgan a los estudiantes legitimidad, sino también una posición competitiva como solicitantes. Es la práctica de combinar la experiencia académica y laboral la que es muy valorada por los empleadores. Tener experiencia laboral es un requisito, no una ventaja, para los graduados universitarios que ingresan a un mercado competitivo. Las solicitudes de los empleadores de experiencia laboral previa son a menudo un requisito previo para la contratación. La investigación sobre estudiantes universitarios muestra la importancia de proporcionarles experiencias de prácticas para que sean competitivos en el mercado laboral. La experiencia laboral previa estaba relacionada con su deseabilidad como posible empleado.

Los estudiantes inscritos en un programa agrícola enfrentan una dificultad especial para encontrar empleo si no tienen experiencia laboral además de un título universitario. Los hallazgos indicaron que los estudiantes contratados demostraron habilidades de liderazgo a través de actividades extracurriculares y trabajos a tiempo parcial. La experiencia laboral se ha convertido en una parte más integral de la experiencia en la educación superior. No es que estas



pasantías no tengan valor, sino que parecen ser subestimadas por los propios estudiantes, lo que complica aún más el uso de tener una expectativa o requisito de pasantía. Las pasantías son beneficiosas para los estudiantes, pero a menudo son menospreciadas por las minorías étnicas (Craig, 2020).

No hace falta decir que muchas de las opciones de los elementos mencionados anteriormente giran en torno a las relaciones humanas, conexiones y redes, así como a las habilidades personales y sociales de las personas. Cualesquiera que sean las mejoras realizadas a través del análisis, una parte importante estará relacionada con el desarrollo de las habilidades interpersonales de las personas y el poder del networking. Las competencias humanas no solo determinarán los niveles educativos, sino también la capacidad para mantener flujos de relaciones personales en tiempos en que las interacciones mediadas tecnológicamente están en aumento. Algunos han descrito el mundo como si estuviera al borde de una nueva era, mientras la sociedad se encuentra al borde de una sociedad del conocimiento. Tal sociedad será aquella en la que los profesionales ocuparán roles centrales y serán bien remunerados; en resumen, surgirá un nuevo mercado laboral (Felten y Lambert, 2020).

La reputación profesional y las habilidades sociales serán activos indispensables en cualquier campo o en un mercado laboral libre y altamente cualificado. Dado que la UE está conectada con el Mediterráneo y el Mediterráneo con África, posiblemente necesitaremos competencias culturales específicas dentro de la región. Varios han descrito escenarios anteriores anticipando este período, cuya tarea principal o ocupación de un porcentaje creciente de la población consistirá en segmentos de mercado de élite. Una vez que se vuelve difícil competir dentro del nicho del mercado interno y de alta gama, es razonable que muchos profesionales busquen establecer cooperación con otros profesionales altamente calificados de otros países mediante el uso de criterios geográficos. Los profesionales altamente competentes disfrutará tarde o temprano de altos estándares de vida y condiciones laborales favorables,



aunque algunas regiones tendrán excepciones y factores detrás de esas excepciones. Para las regiones y organizaciones por igual, las competencias humanas serán una cuestión de preocupación estratégica (Felten y Lambert, 2020).

El mercado laboral actual se ha vuelto tan competitivo que los buscadores de empleo tienen muchas cosas nuevas en las que pensar, incluyendo su presencia en línea, algo llamado marca personal. No se trata solo de asegurarse de que las fotos meteóricas estén ocultas de la esfera pública, sino de toda la presencia en línea en las redes sociales. Además, es similar al marketing, pero te estás promocionando a ti mismo. En LinkedIn, tu experiencia, habilidades y recomendaciones serían algo que tendrías que promover. No solo eso, sino que un buscador de empleo debería interactuar con el contenido empresarial que la gente comparte para demostrar que está interesado en su industria y está tratando de mantenerse al día con lo que está sucediendo. Todo esto mostrará una marca personal como alguien que es apasionado, comprometido, profesional y conocedor (Monteiro et al., 2020).

Muchas ofertas de trabajo ahora están en línea, por lo que este dato de marketing es aún más significativo. Cuando te postules, si ven que estuviste activo recientemente, va a demostrar que realmente estás comprometido e interesado. Hay tantas personas en el mercado laboral ahora, así que todo debe ser decisivo. Los solicitantes podrían ser pasados por alto solo porque no tienen una foto de perfil. Dado que hay demasiados candidatos para cada puesto y las cartas de presentación han sido reemplazadas por una sección, hay poca información para decidir quién es el mejor candidato para lo que buscan. En este caso, la primera impresión se basará en los perfiles de LinkedIn. Dado que el mercado laboral es tan competitivo, es necesario pensar en una marca personal que te distinga de otros solicitantes (Monteiro et al., 2020).

#### - **Calidad de servicio**

Se fundamenta en un conjunto estratégico de planes y acciones que buscan ejecutar operaciones de manera oportuna con el objetivo de optimizar y mejorar continuamente el



servicio al cliente. En este contexto, el enfoque no se limita solo a satisfacer al consumidor, en su lugar, la empresa, sus empleados y sus clientes deben trabajar juntos para crear un vínculo sólido. La clave para alcanzar este nivel de calidad en el servicio radica en fomentar relaciones humanas sólidas y generar entornos laborales adecuados, donde el personal pueda brindar un trato amigable y profesional. Al garantizar esta calidad de servicio, no solo se logra satisfacer al cliente, sino que también se estimula su fidelidad, promoviendo la recurrencia y fortaleciendo la reputación de la empresa (Ubilla et al., 2019).

Desde la perspectiva de la competitividad laboral, esta calidad del servicio se convierte en un ciclo virtuoso: las interacciones constantes con los clientes le permiten identificar áreas potenciales de mejora de los procesos y corregir errores que, de otro modo, podrían pasar desapercibidos. Además, la calidad del servicio no es simplemente un conjunto de procedimientos rígidos, sino una serie de acuerdos y prácticas adoptadas por los colaboradores que buscan brindar experiencias positivas y generar satisfacción. En este proceso, dos de los aspectos más críticos para mantener y mejorar la competitividad de la empresa son el compromiso de los trabajadores y su capacidad para adaptarse a las necesidades de los consumidores.. (Espinoza, 2021)

En el mercado globalizado actual, la satisfacción del cliente es esencial para las organizaciones. Sin embargo, para impulsar el desarrollo y la mejora continua tanto a nivel macro como microeconómico, la calidad del servicio se ha convertido en un componente fundamental. Como estrategia que impulsa el rendimiento laboral y la motivación del equipo, proporcionando así ventajas persistentes sobre los competidores, la satisfacción del cliente no se considera un producto final, sino una parte integral del proceso. Aunque algunos autores sostienen que la satisfacción de los clientes y la alta calidad del servicio no van necesariamente de la mano, las pruebas sugieren que las empresas que se esfuerzan por mejorar ambas áreas



obtienen beneficios que les reportan ventajas tanto a ellas como a sus clientes (Ubilla et al., 2019).

Es una aglomeración y conjunto de planes a realizar operaciones en momentos oportunos que su finalidad es la optimización y mejoramiento constante al cliente en pocas palabras servir mejor al cliente ya que existe una relación conjunta con el consumidor y la marca. El éxito para que se brinde esta calidad de servicio consta de la edificación de buenas bases con las relaciones humanas y un entorno adecuado que dé servicio amigable a los clientes para completar satisfacer su necesidad. de la misma forma el consumidor estará contento con el servicio, para que así, frecuente a retornar con más constancia porque en su mente se posiciona la buena calidad y atención, junto a eso ayuda a la empresa a ver y corregir errores que no se vieron y detectarlos para corregirlos. También se define a la calidad de servicio como conjunto de acuerdos y alianzas que consiste en la adaptación de hábitos buenos para brindar un adecuado servicio, la idea clave es brindar la tranquilidad del cliente para que nos brinde su alegría y satisfacción. La relación entre clientes satisfechos y un servicio de alta calidad o usuaria ha sido un punto de quiebre ya que algunos autores lo consideran que no tienen similitud, pero los resultados dicen lo contrario, dando resultados positivos para el cliente y para la empresa (Espinoza, 2021).

La calidad de servicio es un principio moderno y de estos años, ya que constantemente vienen mejorando su calidez brindando la tranquilidad al cliente ya que su objetivo es cubrir todas las expectativas del usuario o cliente. junto con la globalización existen las mejoras continuas a nivel macro y microeconómicas para su desarrollo de calidad (Ubilla et al., 2019).

La Calidad de Servicio (QoS) se relaciona a la capacidad de proporcionar el nivel de rendimiento deseado requerido por diferentes aplicaciones o usuarios. Normalmente, QoS se utiliza al discutir el contexto de los servicios de red, donde distinguimos la calidad de los recursos como el ancho de banda disponible, el jitter y otros parámetros de tráfico dentro de la



red, y la calidad de las aplicaciones como los requisitos de rendimiento o servicio de una aplicación en términos de la salida de un servicio, típicamente percibida por el usuario de la aplicación. En los sistemas orientados a servicios de hoy en día, los usuarios tienen ciertas expectativas respecto a la calidad de los servicios que utilizan. Típicamente, los servicios web están surgiendo rápidamente debido a su flexibilidad y a las interfaces estándar que ofrecen a sus clientes la facilidad de componer y consumir servicios de diversas fuentes con facilidad. Una desventaja de esto es que los servicios suelen ser proporcionados por diversas organizaciones y pueden diferir significativamente desde la perspectiva del usuario, ya que los usuarios están más interesados en lo que hace el servicio que en cómo lo está haciendo. En general, QoS se refiere al rendimiento de la aplicación visto desde la perspectiva del usuario final. Alta QoS implica alta satisfacción del usuario, mientras que baja QoS resulta en insatisfacción del usuario y posiblemente en la pérdida de negocios continuos.

La baja calidad del servicio puede incluso resultar en la pérdida de negocios. Cuando hay tiempo de inactividad en los sistemas, reducen los recursos disponibles. Incluso sin derribar un sistema, los sistemas débilmente acoplados pueden abrumar a un servicio con más solicitudes de las que puede manejar. Los servicios pueden volverse lentos, y los tiempos de respuesta más lentos pueden resultar en tantas conexiones caídas como podría el tiempo de inactividad, o la competencia se vuelve demasiado alta. Esto disminuirá la calidad de la aplicación y puede obstaculizar el negocio. La arquitectura orientada a servicios está diseñada de tal manera que, una vez que una aplicación considerable se descompone en sus componentes de servicio, los desarrolladores pueden volver a ensamblar la aplicación a partir de los componentes, cada uno de los cuales realiza exactamente las actividades permitidas y las realiza con la calidad requerida. Si la QoS poseída por un servicio se desvía significativamente de la QoS esperada, entonces esto tendrá un efecto directo en la aplicación compuesta. Por lo



tanto, el impacto y la importancia de QoS son mayores que nunca. Estos plantean un nuevo conjunto de desafíos en la computación de servicios (Khan et al., 2021).

La Calidad de Servicio (QoS) se ha caracterizado ampliamente como la capacidad de un servicio para satisfacer los deseos del usuario. Esta idea es muy importante y bastante típica del mundo de los servicios. La idoneidad de un servicio particular se caracteriza de acuerdo con el nivel de desempeño en algunos contextos, pero también deben tenerse en cuenta otras dimensiones esenciales. Debido a que la determinación de QoS de un usuario se basa en un conjunto de experiencias de servicio en circunstancias tan diversas, QoS debe tener en cuenta numerosas dimensiones. En consecuencia, hay varias dimensiones para la QoS, incluyendo métricas de rendimiento como el tiempo, la velocidad y el tiempo de respuesta; atributos de funcionalidad, como el cumplimiento de los requisitos funcionales; características de firmeza, como la fiabilidad, la vida útil y la disponibilidad. Hay otros aspectos específicos, como la seguridad, la fiabilidad y el comportamiento direccional, entre otros (Niknejad et al., 2020).

Debido a la naturaleza orientada al cliente de un servicio, diferentes industrias pueden especificar dimensiones y criterios únicos. A nivel empresarial, la QoS es crucial ya que es esencial para satisfacer las demandas de los clientes. A diferencia de los artículos físicos, que a menudo se perciben de antemano, un servicio puede ser percibido en un momento pero solo evaluado y pagado completamente en un momento posterior. Por lo tanto, insatisfacer a un usuario casi automáticamente resulta en perder dinero en la mayoría de las situaciones porque el proveedor de servicios suele ser el primer punto de contacto cuando las cosas van mal. Desde esta perspectiva, concentrarse en y asegurar los niveles de QoS ayudará a una empresa a obtener una ventaja competitiva. Además, los servicios de alta calidad conducen a la lealtad del cliente. Así, una mayor calidad del servicio se ha relacionado con un aumento en la lealtad del cliente. En consecuencia, una organización puede ganar poder de mercado al concentrarse en diferentes



factores extrínsecos de cambio en la calidad del servicio (QoS) de sus sistemas de TI (Niknejad et al., 2020).

Abreviado como SOA, la Arquitectura Orientada a Servicios es un concepto general que puede definirse como un conjunto de habilitadores empresariales. En el ámbito moderno de la tecnología de la información (TI), la SOA se considera una base para desarrollar aplicaciones e integrar diversas unidades computacionales con el fin de cumplir con los requisitos industriales o gubernamentales desde una perspectiva tecnológica. Como resultado, este enfoque tendrá un impacto en la resolución de problemas y en la mejora de la calidad del servicio público. La realización de los servicios implica un acuerdo entre los proveedores de servicios respecto a las funciones accesibles y los consumidores de servicios, basado en la observación de un conjunto de atributos de calidad formalmente declarados. El atributo que garantiza firmemente y se anuncia abiertamente es la Calidad del Servicio. (QoS) (Tsamantouridis et al., 2023).

Los sistemas orientados a servicios ofrecen un enfoque completamente nuevo para la composición y la ingeniería de servicios, donde los procesos empresariales reutilizables de alto nivel pueden ser personalizados y optimizados para reflejar la adquisición empresarial en el mundo real. Las relaciones de servicio corresponden a diversas estructuras organizativas: un sistema que ofrece un servicio a otro existe en varias formas, incluyendo sistemas cliente-servidor, sistemas de sistemas, sistemas peer-to-peer, servicios intermediados y otros. Partir de una base conceptual de este tipo permite el diseño, la implementación y la gestión de sistemas orientados a servicios que pueden adaptarse a las cambiantes necesidades empresariales, así como a los cambios en el software y hardware subyacentes. Así, los servicios a menudo corresponden a aplicaciones y componentes heredados existentes que han sido envueltos en una interfaz de servicio estándar o propietaria. Los principios clave detrás de los sistemas orientados a servicios generalmente requieren que tales interfaces soporten una forma de



interoperabilidad, reutilización y acoplamiento flexible entre las partes cooperantes. La combinación de estos principios permite la integración dinámica de servicios y la comunicación entre organizaciones, una característica muy demandada para satisfacer los requisitos del comercio moderno. Al lograr la interoperabilidad, los sistemas orientados a servicios deben infundir calidad en su diseño. En este trabajo, la Calidad de Servicio (QoS) se define como una característica de un servicio que proporciona algún aspecto de su comportamiento o implementación interna. Sin conformidad con QoS, los sistemas basados en software no podrían crecer y avanzar tanto como lo permite la funcionalidad actual. Dado que todos los servicios poseen alguna cantidad de QoS en su especificación, se puede ver lo crucial que se ha vuelto el QoS. Apenas hay desafíos anticipados en la industria del software que se basen en la productividad del desarrollo, la interoperabilidad o la elegancia. Es un reflejo de la QoS que uno de los debates más acalorados en la industria hoy en día gire en torno a la naturaleza de la QoS (Tsamantouridis et al., 2023).

Sistemas orientados a servicios, los conceptos y componentes clave La arquitectura orientada a servicios establece un conjunto de modelos arquitectónicos y propiedades que permiten la integración de aplicaciones y funciones empresariales en las organizaciones, haciéndolas disponibles para consumidores de servicios heterogéneos. Un conjunto de componentes se utiliza en la mayoría de los modelos de referencia para la arquitectura orientada a servicios; estos son la provisión de servicios, el descubrimiento de servicios, la invocación de servicios y el consumo de servicios. Los proveedores de servicios colocan sus servicios en un repositorio de servicios que puede ser descubierto por los consumidores de servicios. El consumidor de servicios puede entonces invocar servicios. Las interacciones del servicio se basan en el uso de servicios web y interfaces de programación de aplicaciones. Los sistemas orientados a servicios se basan en varios estilos arquitectónicos y patrones de diseño bien conocidos, incluyendo la arquitectura orientada a servicios, middleware orientado a mensajes,



integración orientada a servicios, datos compartidos y Transferencia de Estado Representacional. La arquitectura orientada a servicios desacopla los servicios de los consumidores manteniendo una estricta separación entre los proveedores de servicios, los consumidores de servicios, un registro de servicios y la navegación de servicios. Cuando un consumidor de servicios busca servicios en un repositorio, generalmente lo hace utilizando las propiedades del servicio como criterios de búsqueda. El uso de consumidores sin estado es común, lo que significa que un consumidor encuentra servicios que puede usar, invoca la funcionalidad proporcionada por los servicios y luego se olvida del servicio. La coordinación de las invocaciones de servicios se conoce como orquestación o coreografía. Una parte clave de la entrega exitosa de servicios es la orquestación de servicios. La orquestación implica crear un proceso empresarial ejecutable que secuencia la ejecución de servicios que implementan las diversas funciones empresariales encontradas en un escenario de caso de uso. Este proceso asegura que los servicios necesarios se invoquen en el orden correcto a través de una secuencia definida de pares de solicitud/respuesta de servicio o invocaciones. La coreografía de servicios es la recopilación de vistas de diferentes servicios para que puedan formar un flujo de trabajo integrado. Las interacciones del servicio ocurren utilizando una forma estándar de mensaje que se intercambia entre el proveedor de servicios y el consumidor de servicios. Los estándares y protocolos utilizados para estandarizar las comunicaciones en sistemas orientados a servicios incluyen HTTP, HTTPS, REST, DCOM, CORBA, J2EE y SOAP. La interacción entre estos componentes arquitectónicos se discute como parte de las métricas de QoS (Giao et al., 2022).

Se han propuesto muchas técnicas, incluyendo el balanceo de carga, la asignación efectiva de recursos, la caché, el uso de soluciones redundantes y de conmutación por error, la monitorización, los ajustes en tiempo real, y muchas otras, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de las aplicaciones construidas según la arquitectura SOA o de microservicios. En



esta sección, revisamos algunas de estas técnicas para mejorar la QoS y las categorizamos según el aspecto que abordan (Slimani et al., 2021).

**Balanceo de Carga:** El balanceo de carga es un concepto bien estudiado en la literatura de QoS. La idea principal detrás del balanceo de carga es distribuir uniformemente la carga de trabajo entre los recursos disponibles. Cuando un recurso se sobrecarga, parte de la carga de trabajo se redirigirá a otros recursos que experimentan cargas más ligeras. Esto resulta en la detección temprana y la resolución de cuellos de botella, lo que lleva a una asignación de recursos efectiva y eficiente.

**Asignación Efectiva y Equitativa de Recursos:** El balanceo de carga por sí solo no resultará en ninguna mejora significativa en la QoS a menos que los recursos subyacentes se utilicen adecuadamente. Provisionar recursos de manera elástica en un entorno de computación en la nube es una forma efectiva de evitar cualquier tiempo de inactividad no deseado. A medida que los recursos se asignan dinámicamente a los servicios, nos aseguramos de que ningún servicio obtenga recursos adicionales a expensas de otros servicios en la misma organización que operan en el mismo sistema, y que posiblemente consuman todos los recursos, protegiendo así los recursos utilizados por otros servicios.

**Caché y Redundancia:** Se utiliza una capa de caché para almacenar los datos en dispositivos de almacenamiento que son volátiles o no volátiles. Cada vez que un usuario del sistema, producción o cliente hace otra solicitud de una pieza de información que ya está almacenada en la caché, la caché tiene el derecho de atender esa solicitud.

**Monitoreo Proactivo y Ajustes en Tiempo Real:** La monitorización proactiva es el acto de supervisar un sistema o componente en tiempo real utilizando herramientas adecuadas. Los datos de salud y rendimiento recopilados en la fase de monitoreo pueden utilizarse para tomar decisiones en tiempo real sobre la asignación de recursos. El objetivo de hacer ajustes en tiempo real es reducir la degradación de la calidad del servicio.

**Soluciones Temporales, Permanentes, a Largo Plazo y a Corto Plazo:** Proporcionar una QoS aceptable es un desafío y no se puede mantener indefinidamente. A



medida que aumenta la demanda, la flexibilidad de los recursos podría estar en peligro. Para asegurar que se siga cumpliendo con la QoS, estas estrategias pueden ser temporales o permanentes, a corto o largo plazo (Slimani et al., 2021).

## - **Productividad**

La mejora de la productividad laboral es importante debido a su contribución progreso hacia una economía más próspera y una mejor calidad de vida y al éxito organizacional. Sin embargo, muchas de las mejores maneras de aumentar la productividad laboral aún no se conocen. Este artículo caracteriza las múltiples dimensiones que podrían estar potencialmente relacionadas con la productividad laboral horaria de un trabajador. Los objetivos del informe son: (a) identificar estas influencias clave, (b) generar evidencia empírica de lo que influye en la productividad laboral, y (c) examinar el potencial para influir en estos factores hacia aumentos en la productividad laboral. El informe no sugiere una teoría o modelo integral de cómo interactúan estos factores, ni la dirección o magnitud de estas influencias en la productividad laboral (Johari y Jha, 2020).

La productividad laboral es importante porque una alta productividad está fuertemente correlacionada con la economía del país crece y la calidad de vida de las personas mejora. También es importante a nivel de empresa, donde se asocia con la eficiencia operativa y el ahorro de costos; una buena producción a nivel de empresa respalda un rendimiento operativo dominante. Las medidas de productividad también son de interés para las administraciones que son responsables de la política y la práctica en esta área. Una revisión de la literatura sugiere que hay 11 factores principales que influyen en la productividad laboral horaria de un trabajador. Los factores pueden agruparse en potencial, trabajo, calidad, cantidad, financiero e innovación/aprendizaje. Dado el impulso a la migración calificada por parte de los gobiernos, los proyectos indicaron en los objetivos que es de interés en este momento descubrir si y cómo estas influencias en la productividad laboral interactúan y si existe una combinación óptima de



estos factores. Actualmente, hay datos y análisis limitados que pueden contribuir a esta pregunta. Es el caso que varios de los factores que influyen en la productividad laboral parecen interactuar. Además, las horas trabajadas a menudo se ven afectadas por la salud, ya sea la salud mental o la salud psicosocial. Estos consideran un enfoque de análisis relacionado con la interacción de múltiples factores, en lugar de un enfoque que examine cada uno de los factores de manera aislada. Estos factores interactivos que influyen en la productividad laboral pueden ser de interés para la salud, los negocios y la industria (Johari y Jha, 2020).

La productividad laboral se ha definido como la producción de bienes y servicios generados por unidad de insumo utilizado. Aunque sigue siendo un tema controvertido dentro de la comunidad científica, algunos consideran que es difícil y parcial medirlo y que su importancia está relacionada con el problema de la medición. En varios sectores de la producción de bienes y servicios a nivel nacional e internacional, tiene un amplio espacio y significado. La base conceptual de este trabajo se delineó a partir de diferentes marcos teóricos que se han desarrollado a partir de la economía clásica, neoclásica y tradicional (Baharin et al., 2020).

Clásicos como Adam Smith, Thomas Malthus, David Ricardo y Karl Marx sostenían puntos de vista similares al colocar el trabajo en una posición prominente en la creación de valor. La doctrina neoclásica o marginalista, por otro lado, tiene como premisa fundamental que un trabajador es siempre una entidad ficticia. Esta doctrina creó una separación entre Adam Smith y la transición entre mercados no monetizados y monetizados, así como el proceso de generación de ingresos del país. Sin embargo, la teoría económica clásica siempre ha tratado cuestiones relacionadas con la economía internacional, como la ubicación de las actividades económicas, el comercio exterior y la innovación. La teoría económica estudia la producción, que se concibe como el resultado de transformar insumos en productos. Es posible utilizar una función lineal para describir el proceso de fabricación. En esta función, la entrada es la variable



independiente y la salida es la variable dependiente. La dependencia de la teoría económica neoclásica de la función de producción como medio para determinar la conexión entre entradas y salidas es una de las características distintivas de esta escuela de pensamiento. Dicho de otro modo, dado el nivel tecnológico actual, es la vía más interesante y potencialmente fructífera para obtener resultados. También establece la primacía de la productividad de los insumos en la generación de productos. Aunque la teoría neoclásica de la producción no considera el proceso de generación de output en sí mismo y, implícitamente, utiliza los conceptos de competencia perfecta, la idea de utilizar los insumos de la manera más eficiente posible para la generación de output es siempre central en estrategias para mejorar la eficiencia de la producción. Este paradigma, a pesar de seguir siendo relevante, limita las posibilidades, reduce o ignora la diversidad y fomenta actitudes sesgadas en el lugar de trabajo (Baharin et al., 2020).

A menudo definida como una relación sencilla de la producción total dividida por el número de trabajadores, la productividad es la medida de la producción como porcentaje de los insumos; la forma más habitual de asociarlo y cuantificarlo es a través del trabajo. Los economistas suelen entender el total de la producción generada por una hora de trabajo cuando hablan de productividad laboral realizada por los empleados. Hay muchas maneras de calcular o medir la productividad laboral, como usar la producción real o nominal, contar el número de horas que trabajan los individuos, o el número de horas en una semana laboral. Muchas personas están familiarizadas con el uso de una medida como el PIB ajustado para medir la productividad. Además de utilizar medidas de producción y tiempo trabajado para calcular la productividad laboral, otros han sugerido diferentes métodos para medir la productividad, como el uso de los ingresos medianos, aunque proporciona poca información sobre el progreso y el impacto de la productividad en el lugar de trabajo. Sin embargo, según la mayoría de las cuentas, la medida más común de la productividad laboral es la producción real por hora trabajada (Kazekami, 2020).



En resumen, la productividad laboral generalmente se considera la medición Se puede expresar como el promedio o, por el contrario, como el coste negativo por unidad de producción. El término se refiere al «valor de los bienes o servicios producidos por el trabajo de una persona (o una agencia, empresa o gobierno) en el mercado laboral, dividido por el número de horas trabajadas (o que se espera que se trabajen). El número de unidades de servicio producidas por hora en un hospital es un ejemplo de cómo algunas industrias utilizan una métrica bastante diferente para medir la productividad de los trabajadores. El sector sanitario es el ámbito en el que esto tiene lugar., o el costo de producir una carta en la oficina de correos. Tu negocio local de entrega de pizzas puede calcular la productividad como el número de pizzas entregadas por día; esto les da la producción promedio por trabajador. Claramente, es importante entender tanto el tipo de industria que está utilizando el término como la medida específica que se está utilizando antes de intentar medir la productividad laboral o interpretar los cambios en la productividad. Aunque estos ejemplos pueden parecer simples, la necesidad de relacionar las medidas de productividad con el contexto empresarial de la institución es esencial. No todos los métodos para medir el tamaño de un edificio son útiles para el propietario, el planificador gubernamental o un arquitecto. Aunque algunas mediciones pueden ser aterradoras para algunos y angustiosas para otros, los resultados se relacionan principalmente con los métodos de medición. A pesar de la importancia económica y social de la productividad, es muy difícil de medir. De hecho, cualquier investigador o empresa se atrevería a decir que medir la productividad es todo un desafío (Kazekami, 2020).

En resumen, la productividad laboral generalmente se considera la medición del "valor de los bienes o servicios producidos por el trabajo de alguien (o una agencia, empresa o gobierno) en el mercado laboral, dividido por el número de horas trabajadas (o esperadas para trabajar)," y a menudo se expresa en los mismos términos que el promedio o negativamente como el costo por unidad de producción. Otras industrias adoptan un enfoque muy diferente;



para otras, la productividad laboral se define como el número de unidades de servicios producidas por hora en el hospital, o el costo de producir una carta depositada en el buzón de la oficina de correos. Su negocio local de entrega de pizzas puede calcular la productividad como el número de pizzas entregadas por día y el número de entregas de camiones por día. Dado que los médicos y el personal administrativo muy experimentados, como el administrador o el secretario, son bastante importantes, necesitamos entender la productividad de toda la empresa, y no solo la de los trabajadores (Kazekami, 2020).

Para los economistas modernos, gran parte de sus opiniones sobre la productividad gira en torno a teorías antiguas, principalmente la Teoría Económica Clásica que se convirtió en ortodoxia económica hasta mediados del siglo XIX y teorías protoeconómicas más antiguas debido a las estrechas conexiones de la economía con las ciencias políticas. Considerando que la productividad laboral en esas viejas teorías está varios órdenes de magnitud por debajo de la complejidad que los economistas convencionales esperarían que una investigación moderna sobre productividad adoptara, cualquier consideración que se les dé debe tener en cuenta que la productividad contemporánea es ciertamente diferente en al menos algunos aspectos, sino fundamentalmente. Sin embargo, esta lista estaría incompleta sin mencionar esas perspectivas, no solo porque representan un contexto histórico en el que siempre se han considerado los determinantes de la productividad, sino también porque las teorías más antiguas han influido en el discurso, el enfoque y, en cierta medida, la metodología de la investigación sobre la productividad en tiempos más modernos. La antigua distinción: La productividad en la economía clásica era en gran medida una función de la influencia directa y manifiesta que el trabajo podía tener en la producción. Teniendo esto en cuenta, inicialmente se pensó que la cantidad de producción era la medida de la productividad que podría resultar de una entrada de trabajo claramente definida. Esto significa que, para los economistas clásicos, el trabajo era directamente proporcional a la productividad y, dado que no haya cambios en los costos



institucionales, la tecnología, el número de empleados, el conocimiento, etc., el salario tiende a igualar su productividad marginal. Las opiniones de los clasicistas sobre el tema son más complejas, ya que hubo diferencias de opinión durante los siglos XVIII y XIX, pero al menos había algunos temas unificadores, a saber, el concepto de eficiencia y producción (Pariboni y Tridico, 2020).

Los factores tecnológicos impactan significativamente la productividad laboral. La innovación a menudo es sinónimo de aumentos en la productividad, principalmente debido a la reducción del esfuerzo y los errores en la ejecución de procesos, la optimización de la producción y la disminución de los costos de insumos. Las contribuciones de la automatización y la robótica al aumento del rendimiento de las organizaciones han sido ampliamente estudiadas, con mejoras significativas en el rendimiento reportadas. La automatización en el lugar de trabajo elimina trabajos repetitivos y físicamente exigentes, y también mejora el rendimiento y la calidad de los resultados. El aumento de la dependencia de las máquinas también reduce la probabilidad de error humano, lo que lleva a niveles de rendimiento más altos. Están diseñados para imitar acciones humanas e incluso animales, optimizando aún más el rendimiento. La investigación sugiere que una combinación de experiencia tecnológica y humana puede ofrecer una ventaja de rendimiento sobre la implementación de una sola tecnología, especialmente si la tecnología está diseñada para facilitar la ejecución del producto (Schmid y Dowling, 2020).

La inteligencia artificial (IA) es el disimulo de los métodos de inteligencia humana por máquinas, particularmente sistemas informáticos, y la toma de decisiones. Debido a su capacidad para realizar tareas administrativas de poco o ningún valor para los trabajadores humanos, estos sistemas pueden acelerar las operaciones y mejorar la productividad laboral. Las economías han experimentado un aumento en la productividad laboral tras importantes avances cuando se trata de la toma de decisiones y la automatización basadas en la IA. Sin



embargo, la eficiencia de estas tecnologías depende de lo bien que estén diseñados los procesos, de la calidad de los datos disponibles y de la capacidad de adaptación de la plantilla a las nuevas tecnologías. De lo contrario, los resultados podrían ser decepcionantes, lo que alentaría la búsqueda de IA aún más nuevas y trabajadores más capaces en un ciclo repetitivo que aumenta los costos y redistribuye el valor. Además, la IA eleva el nivel de rendimiento y opciones al proporcionar análisis avanzados de negocios. Así, junto con la optimización de los niveles de rendimiento, añade valor al agilizar las operaciones y mejorar el servicio. Los rápidos avances en IA pueden ser a menudo dolorosos para las organizaciones y los trabajadores; sin embargo, pueden llevar a problemas de implementación y pérdidas de eficiencia. Se necesitan programas de gestión del cambio tempranos y efectivos para apoyar la adaptación organizacional a las nuevas condiciones de trabajo, lo que debería significar menos resistencia al cambio por parte de los trabajadores. El uso reciente de la IA está en aumento. La IA ha pasado más allá de la fase mayormente experimental y piloto y ha comenzado a ser gestionada como parte de las operaciones organizacionales que abarcan toda la organización (Schmid y Dowling, 2020).

Al considerar los factores que influyen en los niveles de productividad laboral en los lugares de trabajo modernos, los factores organizacionales tienen el mayor y más directo impacto. Los factores organizacionales incluyen el estilo de liderazgo de la organización, la cultura laboral, la estructura organizativa en uso y los enfoques teóricos que guían la manera en que se gestionan los empleados. Liderazgo Un líder efectivo puede moldear y manipular las emociones y el nivel de motivación de sus seguidores y puede tener un impacto significativo en la moral y el compromiso del personal. El personal que está comprometido con la organización es más probable que haga un esfuerzo adicional y se comprometa más allá de los términos y condiciones contratados. El liderazgo probablemente tenga una relación compleja con la productividad, ya que los empleados serán más productivos cuando sean más felices y se sientan motivados y comprometidos con sus empleadores. Cultura Laboral Dado el clima



competitivo e incierto en el que opera el negocio, el mantenimiento de una moral y cultura laboral positiva es extremadamente importante. La cultura es la expresión de los hábitos, normas e historias que existen en cualquier organización. Puede ser una comprensión básica de cómo 'se hacen las cosas' y los valores que la organización sostiene con firmeza. La cultura tiene un impacto amplio en la forma en que las personas trabajan y, por lo tanto, influye en el nivel de productividad de un individuo. Para apoyar con éxito el rendimiento dentro de una organización, también es vital que la cultura corporativa incorpore y aborde positivamente las diferencias en relación con la desigualdad, la discapacidad, la raza, el género, etc. Solo apoyando y estableciendo activamente una cultura de aceptación se puede construir un entorno de trabajo efectivo. La estructura organizativa es aquella estructura que una organización adopta e implementa para guiar y motivar a sus empleados a trabajar juntos de manera efectiva y eficiente. Este es otro factor que puede afectar negativamente o positivamente el nivel de productividad de un individuo. La efectividad de cualquier estructura organizativa depende de cuán bien el diseño sea respaldado por todos los componentes internos de la organización, es decir, el tipo de cultura, la naturaleza de las relaciones en el trabajo y las motivaciones individuales del personal. La hostilidad de los subordinados hacia los gerentes senior puede tener las siguientes implicaciones negativas: El nivel de compromiso del individuo puede disminuir, reduciendo así la productividad. El empleado puede carecer de estabilidad y estar ansioso en el trabajo, lo que provoca que esté involucrado en más accidentes, lo que reduce la productividad. Las buenas habilidades administrativas dependen de una buena relación entre superior y subordinado; por lo tanto, la hostilidad puede causar procedimientos disciplinarios y de quejas deficientes, lo que hace que los empleados se sientan inseguros en sus trabajos, lo que reduce la productividad. La investigación sobre liderazgo señala una práctica de gestión en evolución que está segura en su apoyo a la diversidad y las estructuras para apoyar: Orientación hacia los sistemas Gestión holística Desarrollo de soluciones basadas en las



relaciones entre variables y que optimizan el rendimiento. Mayores rendimientos o resultados humanos y financieros a medida que los empleados hacen productivo el capital humano (Lakhwani et al., 2020).

La literatura sugiere que un líder puede influir en el compromiso y la productividad de los empleados a través de la manera en que interactúa con los demás. La investigación sobre liderazgo ha estado tradicionalmente limitada a dos categorías amplias: liderazgo transformacional y liderazgo transaccional. Además del liderazgo transformacional y transaccional, el concepto pragmático de liderazgo situacional propone la capacidad de los líderes para adoptar un estilo de liderazgo adaptado a la situación que enfrentan mediante el desarrollo y mantenimiento de una red interna y externa sólida y la capacidad de gestionar el cambio. El liderazgo generalmente implica influir y motivar a los individuos dentro de la organización para que contribuyan al buen desempeño de la misma (Hauff et al., 2022).

La investigación indica que el liderazgo de apoyo está asociado con la satisfacción laboral y afecta la productividad organizacional y el rendimiento laboral. El estilo de liderazgo transformacional parece ser el más beneficioso para resolver problemas y adaptarse al cambio. Además, se ha demostrado que el liderazgo de apoyo se correlaciona fuertemente con un sentido de bienestar. Los líderes efectivos deben identificar y aplicar adecuadamente la estrategia de personas correcta en diferentes contextos, pero también deben reconocer la importancia de la fuerza laboral para abordar los problemas organizacionales internos y mejorar la eficiencia operativa. Hay complicaciones en torno al pago y la retención, con los altos costos de rotación siendo un problema principalmente para la mano de obra premium. Es importante que los líderes estén al tanto de las técnicas de recursos humanos, pero también que comprendan la naturaleza de su fuerza laboral y en qué circunstancias estas políticas son necesarias o deseables. Las organizaciones deben seguir invirtiendo en el desarrollo de sus



estrategias de liderazgo para asegurarse de que sean adaptables a las reformas sanitarias en curso si quieren maximizar la productividad de la fuerza laboral (Hauff et al., 2022).

La cultura laboral o organizacional es un término de uso común, pero su significado sigue siendo elusivo. En términos generales, la cultura se refiere a aquellas prácticas, creencias, costumbres, valores, normas, historias, mitos, símbolos, rituales y prácticas que han sido colectivamente respaldadas y que enseñan a los empleados la 'manera correcta de pensar, sentir y creer.' Dentro del lugar de trabajo, la cultura puede concebirse como el orden social tácito o subyacente que rige explícita e implícitamente cómo se organiza el trabajo, cómo las personas se relacionan con su trabajo, la empresa y sus clientes, y, más generalmente, cómo es trabajar allí. Como tal, el proceso de entender la cultura de una organización es en gran medida una investigación de las creencias y valores en torno a los cuales opera la organización. ¿Cuáles son las reglas no escritas? ¿Qué comportamiento se recompensa o se castiga? ¿Cómo se demuestran el compromiso y la lealtad? Estas son preguntas que pueden proporcionar información sobre la cultura de una empresa, ya sea de manera directa o tangencial (Cherian et al., 2021).

La cultura laboral influye fuertemente tanto en los comportamientos como en las actitudes de los empleados, tales como la atracción y selección de empleados, la retención y el afrontamiento, la adaptación y el cambio, y la productividad laboral. Por ejemplo, un enfoque singular o excesivamente enfático en el trabajo orientado a tareas a menudo ridiculiza y socava los valores del lugar de trabajo, y tales divisiones a menudo instigan una competencia perjudicial. Los incentivos que se ofrecen por el rendimiento del equipo, pero que utilizan una medida de rendimiento estrictamente individual, también reducen la efectividad del incentivo. Las expectativas, normas o requisitos que definen los comportamientos aceptables de los empleados también afectan el funcionamiento del pago por incentivos. La lealtad declarada de los empleados, sus intenciones de renunciar y la moral general han sido factores implicados en



la productividad laboral. Además, la productividad laboral es menor en las organizaciones donde los empleados informan tener sentimientos de despersonalización y recibir retroalimentación negativa de sus supervisores (Cherian et al., 2021).

El compromiso laboral predice significativamente la productividad individual en los trabajadores de la construcción. Una cultura laboral positiva también puede mejorar los resultados organizacionales, como el desempeño de los empleados, e incluso se ha asociado con una reducción en las tasas de lesiones. Dada su importancia, se gastan abundantes fondos de investigación y honorarios de consultoría tratando de definir, conceptualizar y medir la cultura laboral (Cherian et al., 2021).

El término capital humano se utiliza para describir la suma de las habilidades, los conocimientos, la experiencia y las capacidades de una persona. Como tipo de capital, representa lo que las empresas pueden invertir para ayudar a sus empleados a avanzar en sus carreras, lo que a su vez aumenta la producción. Las empresas dependen en gran medida de su capital humano, que no solo les da una ventaja en el mercado, sino que también mejora significativamente su rendimiento general. Cuando las organizaciones invierten en capital humano, puede resultar en un desempeño más positivo, lo que lleva a un aumento en los niveles de productividad. Un aspecto clave de invertir en capital humano es centrarse en enfoques de capacitación y desarrollo, ya que esto fomentará las habilidades y conocimientos de la fuerza laboral. Si una organización no logra retener a los trabajadores cualificados, se pierde el valor de invertir en las habilidades y conocimientos de los trabajadores. Los beneficios importantes de invertir en las habilidades de una fuerza laboral pueden no lograrse durante varios años. El flujo de empleados existentes será bajo, especialmente si se percibe que la organización está invirtiendo en el empleado, ofreciendo la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos, aprender nuevas habilidades, etc (Banmairuoy et al., 2022).



En la mayoría de los casos, los esfuerzos por aumentar las competencias de los empleados generan un retorno de la inversión considerable. Es muy poco habitual que las empresas observen un aumento significativo de la producción tras implantar una cultura de aprendizaje en toda la empresa. Esto se debe a que pueden revitalizar la dedicación de su personal al desempeño de sus funciones. Esto ocurre especialmente cuando los empleados tienen la oportunidad de adquirir nuevas competencias mientras trabajan en la misma organización. Los efectos positivos se manifiestan cuando los empleados tienen un mayor nivel de satisfacción laboral y la empresa goza de una reputación positiva como empleador. Cada una de estas ventajas está asociada favorablemente con las demás. La mayoría de las empresas siguen la práctica habitual de comenzar su inversión en el desarrollo de los empleados con los recién graduados y los nuevos contratados. Este enfoque también lo utilizan otras empresas. Así es como se hacen la mayoría de las cosas. Las campañas de marketing se dirigen principalmente a personas menores de treinta años, ya que se cree que este grupo demográfico es más propenso a aportar ideas innovadoras y mejores prácticas a las organizaciones, tiene altas expectativas para su carrera profesional, está abierto a nuevas oportunidades y es más adaptable en sus planes de carrera a largo plazo. La razón es que son los más propensos a introducir en la empresa métodos de vanguardia que realmente funcionan. Las organizaciones exitosas reclutan el mejor talento que trabajará en conjunto y con los clientes para formular soluciones que satisfagan sus diversas necesidades multiculturales (Banmairuroy et al., 2022).

La empleabilidad es un problema cada vez mayor para muchas empresas, especialmente aquellas con una plantilla en expansión. Contar con los recursos humanos más competentes es fundamental para lograr una ventaja estratégica. Por ello, las empresas organizan y ofrecen una serie de estrategias, una de las cuales consiste en impulsar la eficiencia de los empleados que están adquiriendo nuevas habilidades. De este modo, la organización puede alcanzar o incluso superar sus objetivos estratégicos y mejorar su rendimiento general centrándose en el



rendimiento de sus empleados. Bastantes organizaciones ven la razón para la necesidad de emplear una fuerza laboral que esté bien equipada para coincidir con la cultura de la organización y proporcionar las habilidades tan buscadas que, en última instancia, asegurarán la productividad y rentabilidad de toda la unidad de negocio. Las organizaciones querrán ser estratégicas en sus inversiones para cumplir con su plan general de productividad. Al hacerlo, las organizaciones trabajan en un portafolio de inversión en capital humano para comprender mejor el retorno que pueden esperar si invierten en estrategias que apuntan a su capital humano desde una perspectiva de resultados empresariales (Banmairuoy et al., 2022).

Invertir en las personas para aumentar las tasas de productividad a menudo depende de los individuos y de cómo puedan crecer en su rol. Desde una perspectiva de capital humano, Para ello, asigna recursos para ayudar a los empleados a adquirir experiencia en su campo, lo que a su vez mejora su capacidad de aprendizaje y contribuye a la productividad estratégica de la organización en su conjunto. Cuando las empresas invierten en sus empleados, lo hacen porque quieren desarrollar su capital humano, lo que ayuda a eliminar los obstáculos culturales y de actitud. La dificultad para localizar los fondos de inversión de capital adicionales necesarios para apoyar las operaciones humanas, suponiendo que estén autorizados, es un problema típico al que se enfrentan muchas organizaciones. Además, el desarrollo y la implementación de un sistema adecuado de incentivos y supervisión del rendimiento será la restricción externa más importante a la que se enfrentarán las empresas (Banmairuoy et al., 2022).

La productividad laboral se define como la medición económica y cuantitativa del uso eficiente de diversos factores, como el trabajo, el capital, el tiempo y los recursos naturales, dentro de un período específico. Su objetivo principal es evaluar el nivel de eficiencia alcanzado en función de la producción obtenida por cada recurso empleado, buscando siempre maximizar el rendimiento con el mínimo de insumos posibles. En términos simples, la



productividad se incrementa cuando se logra generar la misma o mayor cantidad de bienes y servicios utilizando menos recursos. Por consiguiente, la eficiencia se convierte en un factor importante a la hora de determinar la capacidad de gestión de los recursos y la competitividad en el trabajo (Changuán, 2020).

No existe separación entre la productividad y la eficacia del talento humano, ya que el desempeño de los empleados es fundamental para el logro de los objetivos corporativos. La capacidad de los empleados para contribuir de manera efectiva depende, a su vez, de la formación continua, la orientación estratégica y el desarrollo de competencias. Cuando los colaboradores reciben la capacitación adecuada y son guiados en su desempeño, su nivel de aporte aumenta, mejorando así los resultados globales de la organización (Changuán, 2020).

En el contexto económico, la productividad laboral es también un pilar fundamental para el crecimiento del país, especialmente a través de las pequeñas y microempresas. Estas unidades productivas son vitales para el desarrollo económico, porque son capaces de hacer un buen uso de los recursos, lo que mejora su influencia tanto en términos cuantitativos como cualitativos. Las técnicas de gestión productiva de estas empresas muestran un equilibrio entre la optimización de los recursos y la generación de valor, lo que las posiciona como motores esenciales del crecimiento sostenible (Valencia, 2016).

## - **Ventaja Competitiva**

La base de la ventaja competitiva de una empresa es su capacidad para ofrecer productos o servicios únicos y diferenciados que satisfagan las necesidades del mercado. Gracias a esta ventaja competitiva, la empresa destaca frente a sus competidores directos e indirectos. Esta diferenciación permite alcanzar una posición dominante en el mercado y fidelizar a los clientes a largo plazo. Un conjunto bien definido y eficaz de acuerdos y estrategias competitivas es fundamental para toda empresa que desee tener éxito y destacar en su sector. Además de su importancia teórica y práctica, las ventajas competitivas desempeñan



un papel fundamental en cualquier análisis exhaustivo del posicionamiento estratégico de una empresa. En otras palabras, son cruciales desde el punto de vista teórico y práctico (De La Fuente y Muñoz, 2003).

Mendoza (2022) destaca en su análisis que la ventaja competitiva es sumamente variable, dado que no se hallan definiciones claras, ni tampoco descripciones detalladas, Además de carecer de normas científicas rigurosas sobre la ventaja competitiva... La capacidad de una empresa para destacar entre la competencia y hacerse un hueco en el mercado es lo que entendemos por ventaja competitiva. Para ello, es necesario establecer objetivos claros y utilizar estrategias eficaces que maximicen los recursos disponibles. Adquirir y mantener una ventaja competitiva a largo plazo requiere una combinación de activos tangibles e intangibles, la capacidad de adaptarse rápidamente a las nuevas circunstancias y una sólida ética de trabajo.

### **3.3. Marco conceptual**

#### **3.3.1. Cognitivo**

Son procesos mentales que ayudan a tomar decisiones en base a la realidad que pasa el ser humano incluso el pensamiento nace cognitivamente para evaluar decisiones, parte de la rama del psicoanálisis (Flavell, 2019).

#### **3.3.2. Competitividad**

La productividad a grandes niveles de desarrollo para alcanzar la calidad de vida (Porter, 2000).

#### **3.3.3. Extrínseca**

Adquirido de manera propia, es un tipo de automotivación donde si se maneja de manera adecuada, se puede obtener todo lo que se quisiera ya que se trata de una de las necesidades innatas de la naturaleza humana, (Grigorescu, 2020).



### **3.3.4. Fortuito**

Actos o sucesos que suelen pasar por casualidad o inesperadamente, simplemente hechos que no se han podido preverse que es inevitable. Se usa para acontecimientos a ocurrir (Sancho y Martínez, 2013).

### **3.3.5. Globalización**

Se considera un fenómeno del siglo XXI ya que es un incremento de impacto de la era informática sobre las actividades humanas porque trasciende en todo el mundo es más lo vemos en todos los aspectos del mundo como son en lo económico, social, cultural, político, tecnológico incluso en lo biológico (Coppelli, 2018).

### **3.3.6. Intrínseca**

Es cuando la persona se autodetermina o automotiva para culminar actividad o desarrollo de una tarea específica, estimulados por factores externos de dicha realización y obtención de reconocimiento social (Silva et al., 2022).

### **3.3.7. Motivación**

Considerado como una rama de la psicología donde el punto principal es el estudio de la persona humana con los procesos motivacionales entendidos por conceptos humanos para lograr objetivos (Huertas, 1997).

### **3.3.8. Productividad**

Tanto si un sistema produce un producto como un servicio, los tres componentes principales de la producción, la mano de obra y el dinero, trabajan conjuntamente para crear el resultado final. La relación entre la producción y los insumos durante un periodo de tiempo determinado se denomina productividad. En esta fórmula se tiene en cuenta la calidad de la producción. (Koontz et al., 2012)



### **3.3.9. Satisfacción del cliente**

Es importante ya que conlleva un papel indispensable para llegar y lograr posicionarse en la mente de los clientes, se define que es El objetivo general de garantizar la satisfacción de todos y cada uno de los clientes, que ha traspasado fronteras y se ha convertido en un objetivo fundamental de todos los departamentos (recursos humanos, finanzas, fabricación, etc.) de las empresas prósperas (Thompson,2005).

### **3.3.10. Ventaja Competitiva**

Es el desarrollo del trabajo constante y perseverante que permite un análisis exitoso para la organización tanto interno y externo, (Romero et al., 2020)



## CAPÍTULO IV

### HIPÓTESIS

#### 4.1. Hipótesis general

**HG.** Existe una relación alta y significativa entre la motivación y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno en el año 2023.

#### 4.2. Hipótesis específicas

**HE1.** La relación que existe entre la motivación intrínseca y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno, es alta y significativa.

**HE2.** La relación que existe entre la motivación extrínseca y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno, es alta y significativa.

**HE3.** La relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno, es alta y significativa.

**HE4.** La relación que existe entre la motivación y la productividad de los trabajadores en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno, es alta y significativa.

**HE5.** La relación que existe entre la motivación y la ventaja competitiva en el gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno, es alta y significativa.

#### 4.3. Variables

Variable 1: Motivación

Variable 2: Competitividad



4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES
V1 MOTIVACIÓN	Intrínseca	Locus de control	
		Conocimiento	
		Autodeterminación	
		Desmotivación	5. Siempre
		Motivación integral	4. Casi siempre
	Extrínseca	Salarios y beneficios sociales	3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca
		Políticas y dirección	
		Condiciones físicas y ambientales	
		Oportunidades de crecimiento	
V2 COMPETITIVIDAD	Calidad de servicio	de Servicio	
		Estándares de calidad	
		Satisfacción del cliente	
		Fiabilidad hacia el cliente	5. Siempre
	Productividad	Expectativa vs espera	4. Casi siempre
		Eficacia	3. A veces
		Eficiencia	2. Casi nunca
	Ventaja competitiva	Mejora continua	1. Nunca
		Diferenciación	
	Aprendizaje organizacional		



## CAPÍTULO V

### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1. Enfoque de la investigación

El enfoque en esta investigación es el cuantitativo, por el uso de la estadística en el tratamiento de los datos, (Hernández et al., 2014).

#### 5.2. Método(s) aplicados a la investigación

El método de investigación es el deductivo por tratar la teoría dada y aplicada a un ente particular en este caso del gimnasio BÚFALO GYM en la ciudad de Puno (Valderrama, 2015).

#### 5.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica por tratarse de uso de la teoría para el fundamento de la investigación en cuanto a la motivación y competitividad, como plantea (Vara, 2012).

#### 5.4. Nivel de investigación

El nivel o alcance de la investigación como proponen los autores Hernández et al. (2014) es de nivel relacional, ya que se analizó, relación entre la motivación del personal y competitividad laboral en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno.

#### 5.5. Diseño de investigación

El diseño que se utilizó para este trabajo de investigación será el diseño no experimental – transversal, por referirse a un estudio de datos en un momento dado según menciona (Hernández et al., 2014).



## **5.6. Población y muestra**

### **5.6.1. Población**

Se consideró como parte de la población a todos los trabajadores del gimnasio Búfalo Gym, que son un total de 40 trabajadores.

### **5.6.2. Muestra**

Al tener una población pequeña (menor a 100), se encuestó al total de trabajadores de la empresa objeto de estudio, que son 40 personas.

## **5.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **5.7.1. Técnica**

Para la recolección de datos del presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de encuesta.

### **5.7.2. Instrumento**

El instrumento aplicado fue el cuestionario con relación a la técnica planteada.

## **5.8. Confiabilidad y validez**

### **5.8.1. Confiabilidad**

El cuestionario aplicado pasó por una prueba de confiabilidad evaluando el índice de Alfa de Cronbach.

### **5.8.2. Validez**

El cuestionario ha sido validado por expertos

## **5.9. Procedimiento de tratamiento de datos**

Después de validar el instrumento se procedió al recojo de información del objeto de estudio, la cual fue procesada en una base de datos de Excel y en el software SPSS, finalmente, se redactó los resultados y se planteó las recomendaciones.



**5.10. Contratación de hipótesis**

Para probar la hipótesis de la investigadora, en primer orden, es necesario conocer si los datos se distribuyen de manera normal o anormal, para ello se realiza una prueba de normalidad, lo que nos permite contrastar la normalidad de los datos con dos pruebas estadísticas más utilizadas, es decir, cuando la muestra supera más de 50 en tamaño, se tomará en cuenta la prueba de **Kolmogorov-Smirnov**, pero, si la muestra es menor a 50, se tomará en cuenta la prueba de **Shapiro Wilk** (Galindo-Domínguez, 2020). El proceso de estas pruebas se procesa en el software estadístico SPSS.

En esta investigación la muestra está representa por 40 trabajadores, en tal sentido, se ha optado por la prueba de **Shapiro Wilk** porque la muestra es menor de 50 en tamaño.

**Tabla 2**

*Pruebas de normalidad*

	<b>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></b>			<b>Shapiro-Wilk</b>		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Motivación	,170	40	,000	,917	40	,001
Competitividad	,142	40	,004	,903	40	,000

*Nota.* A. Corrección De Significación De Lilliefors

### 5.10.1. Prueba de hipótesis general

#### a) Planteamiento de hipótesis

**H<sub>0</sub>** = No existe una relación alta y significativa entre la motivación y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno en el año 2023.

**H<sub>1</sub>** = Existe una relación alta y significativa entre la motivación y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno en el año 2023.

#### b) Nivel de significancia

$\alpha = 0.05 = 5\%$  (Margen de error)

#### c) Prueba estadística

**Tabla 3**

*Prueba de hipótesis general*

				Var1	Var2
Rho Spearman	De Motivación	Coefficiente Correlación	De	1,000	,846**
		Sig. (Bilateral)		.	,000
		N		40	40
	Competitividad Laboral	Coefficiente Correlación	De	,846**	1,000
		Sig. (Bilateral)		,000	.
		N		40	40

*Nota.* \*\*. La Correlación Es Significativa En El Nivel 0,01 (Bilateral).

#### d) Criterio de decisión

Si p-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la H<sub>0</sub>.

Si p-valor (Sig.) ≥ 0.05 se acepta la H<sub>0</sub> y se rechaza la H<sub>1</sub>

#### e) Decisión estadística

En la tabla 3 el p-valor (Sig.) es de 0.000, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 (0.000 < 0.05), consecuentemente, se rechaza la hipótesis H<sub>0</sub> y se aceptará H<sub>1</sub> con un margen de error del 5%,

### 5.10.2. Prueba de hipótesis específica 1

#### a) Prueba de hipótesis

**H0** = No existe relación entre la motivación intrínseca y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno, es alta y significativa.

**H1** = Existe relación entre la motivación intrínseca y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno, es alta y significativa.

#### b) Nivel de significancia

$\alpha = 0.05 = 5\%$  (Margen de error)

#### c) Prueba estadística

#### Tabla 4

##### *Prueba de hipótesis específica 1*

					1	2
Rho Spearman	De	1. Motivación Intrínseca	Coefficiente Correlación	De	1,000	,746**
			Sig. (Bilateral)		.	,000
			N		40	40
		2. Competitividad Laboral	Coefficiente Correlación	De	,746**	1,000
			Sig. (Bilateral)		,000	.
			N		40	40

*Nota.* \*\*. La Correlación Es Significativa En El Nivel 0,01 (Bilateral).

#### d) Criterio de decisión

Si p-valor (Sig.)  $< 0.05$  se rechaza la Ho.

Si p-valor (Sig.)  $\geq 0.05$  se acepta la Ho y se rechaza la H1

#### e) Decisión estadística

En la tabla 4 el p-valor (Sig.) es de 0.000, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), consecuentemente, se rechazará la hipótesis Ho y se aceptará H1 con un margen de error del 5%.



**5.10.3. Prueba de hipótesis específica 2**

**a) Prueba de hipótesis**

**H0** = No existe relación entre la motivación extrínseca y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno, es alta y significativa.

**H1** = Existe relación entre la motivación extrínseca y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno, es alta y significativa.

**b) Nivel de significancia**

$\alpha = 0.05 = 5\%$  (Margen de error)

**c) Prueba estadística**

**Tabla 5**

*Prueba de hipótesis específica 2*

				1	2
Rho Spearman	De 1.	Motivación Extrinseca	Coficiente Correlación	De 1,000	,906**
			Sig. (Bilateral)	.	,001
			N	40	40
	2.	Competitividad Laboral	Coficiente Correlación	De ,906**	1,000
			Sig. (Bilateral)	,001	.
			N	40	40

*Nota.* \*\*. La Correlación Es Significativa En El Nivel 0,01 (Bilateral).

**d) Criterio de decisión**

Si p-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la Ho.

Si p-valor (Sig.) ≥ 0.05 se acepta la Ho y se rechaza la H1

**e) Decisión estadística**

En la tabla 5 el p-valor (Sig.) es de 0.001, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 (0.001 < 0.05), consecuentemente, se rechazará la hipótesis Ho y se aceptará H1 con un margen de error del 5%.



**5.10.4. Análisis de resultado específico 3**

**a) Prueba de hipótesis**

**H0** = No existe relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno, es alta y significativa.

**H1** = Existe relación entre la motivación y la calidad de servicio en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno, es alta y significativa.

**b) Nivel de significancia**

$\alpha = 0.05 = 5\%$  (Margen de error)

**c) Prueba estadística**

**Tabla 6**

*Prueba de hipótesis específica 3*

				1	2	
Rho	De	1.	Motivación	Coficiente De Correlación	1,000	,701**
Spearman				Sig. (Bilateral)	.	,001
				N	40	40
		2.	Calidad De	Coficiente De Correlación	,701**	1,000
			Servicio	Sig. (Bilateral)	,001	.
				N	40	40

*Nota.* \*\*. La Correlación Es Significativa En El Nivel 0,01 (Bilateral).

**d) Criterio de decisión**

Si p-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la Ho.

Si p-valor (Sig.) ≥ 0.05 se acepta la Ho y se rechaza la H1

**e) Decisión estadística**

En la tabla 6 el p-valor (Sig.) es de 0.001, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 (0.001 < 0.05), consecuentemente, se rechazará la hipótesis Ho y se aceptará H1 con un margen de error del 5%.



### 5.10.5. Análisis de resultado específico 4

#### a) Prueba de hipótesis

**H0** = No existe relación entre la motivación y la productividad de los trabajadores en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno, es alta y significativa.

**H1** = Existe relación entre la motivación y la productividad de los trabajadores en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno, es alta y significativa.

#### b) Nivel de significancia

$\alpha = 0.05 = 5\%$  (Margen de error)

#### c) Prueba estadística

**Tabla 7**

*Prueba de hipótesis específica 4*

				1	2	
Rho	De	1.	Motivación	Coefficiente De Correlación	1,000	,900**
				Sig. (Bilateral)	.	,000
				N	40	40
		2.	Productividad	Coefficiente De Correlación	,900**	1,000
				Sig. (Bilateral)	,000	.
				N	40	40

*Nota.* \*\*. La Correlación Es Significativa En El Nivel 0,01 (Bilateral).

#### d) Criterio de decisión

Si p-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la Ho.

Si p-valor (Sig.) ≥ 0.05 se acepta la Ho y se rechaza la H1

#### e) Decisión y conclusión estadística

En la tabla 7 el p-valor (Sig.) es de 0.000, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 (0.000 < 0.05), consecuentemente, se rechazará la hipótesis Ho y se aceptará H1 con un margen de error del 5%.

## 5.10.6. Análisis de resultado específico 5

### a) Prueba de hipótesis

**H0** = No existe relación entre la motivación y la ventaja competitiva en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno, es alta y significativa.

**H1** = Existe entre la motivación y la ventaja competitiva en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno, es alta y significativa.

### b) Nivel de significancia

$\alpha = 0.05 = 5\%$  (Margen de error)

### c) Prueba estadística

#### Tabla 8

*Prueba de hipótesis específica 5*

				1	2
Rho	De 1.	Motivación	Coefficiente De Correlación	1,000	,700**
Spearman			Sig. (Bilateral)	.	,000
			N	40	40
	2.	Ventaja	Coefficiente De Correlación	,700**	1,000
		Competitiva	Sig. (Bilateral)	,000	.
			N	40	40

*Nota.* \*\*. La Correlación Es Significativa En El Nivel 0,01 (Bilateral).

### d) Criterio de decisión

Si p-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la Ho.

Si p-valor (Sig.)  $\geq$  0.05 se acepta la Ho y se rechaza la H1

### e) Decisión estadística

En la tabla 8 el p-valor (Sig.) es de 0.000, dicho valor resulta inferior al nivel de significancia de 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), consecuentemente, se rechazará la hipótesis Ho y se aceptará H1 con un margen de error del 5%.



## CAPÍTULO VI

### ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 6.1. Presentación de resultados

Como parte de la presentación de resultados, se demuestra la prueba de normalidad para completar con éxito las pruebas de hipótesis, tanto generales como específicas, así como un análisis del grado de correlación basado en la tabla de interpretación de Supo (2017).

Se utilizará la tabla de interpretación creada por Supo (2017) como referencia para determinar el grado de asociación entre las variables:

**Tabla 9**

*Interpretación de resultados*

Valor	Criterio
De -0.80 a -1.00	Correlación negativa muy fuerte
De -0.60 a -0.79	Correlación negativa considerable
De -0.40 a -0.59	Correlación negativa media
De -0.20 a -0.39	Correlación negativa débil
De 0.00 a -0.19	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
De 0.00 a 0.19	Correlación positiva muy débil
De 0.20 a 0.39	Correlación positiva débil
De 0.40 a 0.59	Correlación positiva media
De 0.60 a 0.79	Correlación positiva considerablemente
De 0.80 a 1.00	Correlación positiva muy fuerte

*Nota.* Basado en Supo (2017)



6.1.1. Análisis de resultado general

Tabla 10

Correlación entre motivación y competitividad laboral

				Var1	Var2	
Rho	De	Motivación	Coefficiente	De	1,000	,846**
Spearman			Correlación			
			Sig. (Bilateral)		.	,000
			N		40	40
		Competitividad	Coefficiente	De	,846**	1,000
		Laboral	Correlación			
			Sig. (Bilateral)		,000	.
			N		40	40

Nota. \*\*. La Correlación Es Significativa En El Nivel 0,01 (Bilateral).

En la tabla 10, con un valor de 0,846 para el coeficiente de correlación Rho de Spearman, las dos variables están claramente relacionadas entre sí (Supo, 2017). Esto apunta a una fuerte relación positiva entre las dos métricas.

Con un 84,6 % de la variación total explicada, se deduce que la competitividad laboral tiene una relación directa y positiva con la motivación de los empleados del gimnasio Búfalo Gym de la ciudad de Puno, en el año 2023.



6.1.2. Análisis de resultado específico 1

Tabla 11

Correlación entre motivación intrínseca y competitividad laboral

		1	2
Rho	De 3. Motivación	De 1,000	,746**
Spearman	Intrinseca		
	Coeficiente		
	Correlación		
	Sig. (Bilateral)	.	,000
	N	40	40
	4. Competitividad	De ,746**	1,000
	Laboral		
	Coeficiente		
	Correlación		
	Sig. (Bilateral)	,000	.
	N	40	40

Nota. \*\*. La Correlación Es Significativa En El Nivel 0,01 (Bilateral).

La tabla 11 demuestra que la prueba de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de 0,746, lo que muestra claramente una fuerte conexión positiva y una relación directa entre las dos variables (Supo, 2017).

Entre el personal de Búfalo Gym, existe una fuerte correlación (74,6 % positiva) entre la motivación intrínseca y la competitividad en el trabajo. Esta es la inferencia que se desprende de los datos.



6.1.3. Análisis de resultado específico 2

Tabla 12

Correlación entre motivación extrínseca y competitividad laboral

				1	2	
Rho	De	3.	Motivación	Coeficiente De Correlación	1,000	,906**
Spearman		Extrínseca		Sig. (Bilateral)	.	,001
				N	40	40
		4.	Competitividad	Coeficiente De Correlación	,906**	1,000
		Laboral		Sig. (Bilateral)	,001	.
				N	40	40

Nota. \*\*. La Correlación Es Significativa En El Nivel 0,01 (Bilateral).

En la tabla 12 Existe una fuerte correlación positiva y una clara relación entre las dos variables, como lo demuestra el resultado de la prueba de correlación rho de Spearman, que es de 0,906 (Supo, 2017).

Entre los empleados de Búfalo Gym, existe una fuerte correlación (90,6 % de relación positiva) entre la motivación extrínseca y la competitividad laboral. Esta es la inferencia que se desprende de los datos.



6.1.4. Análisis de resultado específico 3

Tabla 13

Correlación entre motivación y calidad de servicio

				1	2
Rho	De 3.	Motivación	Coefficiente De Correlación	1,000	,701**
Spearman			Sig. (Bilateral)	.	,001
			N	40	40
	4.	Calidad De	Coefficiente De Correlación	,701**	1,000
		Servicio	Sig. (Bilateral)	,001	.
			N	40	40

\*\* . La Correlación Es Significativa En El Nivel 0,01 (Bilateral).

En la tabla 13 con una puntuación de 0,701 en la prueba de correlación rho de Spearman, queda claro que las dos variables están directamente relacionadas y tienen una fuerte correlación positiva (Supo, 2017).

Por lo tanto, se puede concluir que el nivel de motivación y la calidad del servicio ofrecido por las personas en Búfalo Gym están directamente correlacionados de forma positiva, con un grado de confianza del 70,1 %.



6.1.5. Análisis de resultado específico 4

Tabla 14

Correlación entre motivación y productividad

				1	2
Rho	De 3.	Motivación	Coefficiente De Correlación	1,000	,900**
			Sig. (Bilateral)	.	,000
			N	40	40
	4.	Productividad	Coefficiente De Correlación	,900**	1,000
			Sig. (Bilateral)	,000	.
			N	40	40

\*\* . La Correlación Es Significativa En El Nivel 0,01 (Bilateral).

La tabla 14 revelan un resultado estadístico de 0,900 para la correlación Rho de Spearman, lo que demuestra de manera concluyente una clara relación entre las dos variables y un grado de conexión muy positivo y significativo (Supo, 2017).

Se ha demostrado que existe una asociación positiva del 90 % entre el grado de motivación y la productividad entre el personal de Búfalo Gym, según los resultados.

### 6.1.6. Análisis de resultado específico 5

**Tabla 15**

*Correlación entre la motivación y la ventaja competitiva*

				1	2
Rho	De 1.	Motivación	Coefficiente De Correlación	1,000	,700**
Spearman			Sig. (Bilateral)	.	,000
			N	40	40
	2.	Ventaja	Coefficiente De Correlación	,700**	1,000
		Competitiva	Sig. (Bilateral)	,000	.
			N	40	40

\*\*.. La Correlación Es Significativa En El Nivel 0,01 (Bilateral).

En la tabla 15 Un valor de correlación Rho de Spearman de 0,700 muestra una relación positiva muy fuerte entre las dos variables y demuestra que están directamente relacionadas entre sí (Supo, 2017). Esto se desprende del resultado de la prueba.

De los datos recopilados en el gimnasio Búfalo se puede deducir que existe una correlación positiva del 70 % entre la motivación y la ventaja competitiva.

### Discusión de resultados

El objetivo principal de esta investigación era analizar cómo la rivalidad laboral afecta a la motivación de los empleados de gimnasios BÚFALO GYM de la ciudad de Puno en el año 2023. Los resultados han demostrado que existe correlación positiva y muy fuerte entre ambas variables.

Este resultado es comprobado y respaldado por Ito-Morales y Morales-Cabezas (2021) pues en su investigación concluyó que estas dos variables tienen una relación positiva y significativa, afirmando que mientras la motivación tenga mejoras, la competitividad también presentaría mejoras.



Asimismo, Aguilar y Cabanillas (2019) concluyó que las variables se relacionan significativamente, analizándolas en el sector transporte, una confirmación de que, para cualquier empresa, ya sea un empleador o un tercero, la motivación intrínseca es el factor más importante para alcanzar el máximo rendimiento y la competitividad entre el personal, públicos y privados.

También, Aliaga y Puican (2021) afirmó una relación significativa y fuerte entre ambas variables afirmando que mientras mayor sea la motivación laboral, mejor será la competitividad dentro de la clínica que analizó y del mismo modo estos resultados son aplicables a cualquier ente empresarial que tenga a su cargo trabajadores.



## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Los autores del estudio concluyeron que los niveles de motivación de los empleados están correlacionados positivamente con sus grados de actividad competitiva de gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno año 2023; ya que se logró un coeficiente Rho de Spearman de 0,846 habiendo obtenido un  $p < 0,05$  por tanto, podemos afirmar que si mejora la motivación de los trabajadores también mejora la competitividad laboral en el gimnasio BÚFALO GYM.

**SEGUNDA:** Existen pruebas sólidas de que la motivación intrínseca de los empleados se correlaciona positivamente con su competitividad en el mercado laboral del gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno; ya que dado que el valor  $p$  es inferior a 0,05 y el coeficiente Rho de Spearman se calcula en 0,746, podemos aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la nula.

**TERCERA:** Existe una correlación positiva muy significativa entre la motivación extrínseca y la competitividad laboral entre los empleados del GIMNASIO BÚFALO de Puno, Perú, tal y como lo demuestra el coeficiente Rho de Spearman de 0,906 con un valor  $p$  inferior a 0,05. Como resultado de este hallazgo, se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula.

**CUARTA:** Entre el personal del GIMNASIO BÚFALO de Puno se encontró una correlación positiva notable entre la motivación y la calidad del servicio. Se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa al obtener un coeficiente Rho de Spearman de 0,701 con un valor  $p$  inferior a 0,05. Los resultados muestran que las dos variables están relacionadas positivamente entre sí.

**QUINTA:** Según la investigación, se encontró una asociación muy sustancial y favorable entre la motivación y la producción entre los trabajadores del gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad



de Puno. Un coeficiente Rho de Spearman de 0,900 y un valor p inferior a 0,05 llevaron a este resultado. Como resultado, apoyamos la hipótesis alternativa y rechazamos la nula.

**SEXTA:** Se encontró una fuerte correlación positiva entre la motivación y la ventaja competitiva entre los trabajadores del gimnasio BÚFALO GYM de Puno, con un coeficiente rho de Spearman de 0,700 y un valor p inferior a 0,05. El resultado fue el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa.



## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** A la gerencia general, debe promover programas de motivación a los trabajadores, con el objetivo principal de hacer más competitivo al personal del gimnasio, a su vez colaboren y contribuyan con el crecimiento interno de la organización.

**SEGUNDA:** A la administración y trabajadores, fomentar una mejora en el locus de control, a través de charlas informativas y cursos, de esta forma los trabajadores del gimnasio se sientan más motivados y capaces de lograr sus objetivos y a su vez mejore su competitividad en la organización.

**TERCERA:** A la gerencia general, establecer un programa de reconocimientos e incentivos para reconocer y valorar los logros y esfuerzos del personal a través de actividades y reuniones de confraternidad y así incentivar la competitividad del colaborador en la organización.

**CUARTA:** Al gerente general, ofrecer oportunidades de crecimiento y formación para reforzar los conocimientos mayor seguridad en sí mismo para proporcionar un servicio al cliente superior, con especial atención a temas como la atención al cliente y las habilidades comunicativas.

**QUINTA:** A la administración, es fundamental establecer una cultura que promueva la comunicación abierta, la cooperación, el intercambio de ideas y la participación en la toma de decisiones. Como resultado, los empleados se sentirán motivados para realizar su trabajo de forma más eficaz.

**SEXTA:** Al gerente general, fomentar un entorno en el que el aprendizaje y el crecimiento sean procesos continuos, facilitando a los trabajadores del gimnasio el acceso a talleres, certificaciones y cursos de formación, de tal manera ellos tengan la oportunidad de profundizar sus conocimientos.



## REFERENCIAS

- Aguilar, D. S., y Cabanillas, K. S. (2019). Motivación laboral para la productividad y competitividad en el sector transportes del rubro terrestre, en la región Piura: una revisión de la literatura científica (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/26185>
- Alam, S. I. (2021). Herzberg Motivation-Hygiene Fallacy in Measuring Levels of Job Satisfaction & Dissatisfaction. *Research and Review: Human Resource and Labour Management*, 2(2), 34-43. [https://www.researchgate.net/profile/Sm-Ikhtiar-Alam/publication/348573817\\_Herzberg\\_Motivation-Hygiene\\_Fallacy\\_in\\_Measuring\\_Levels\\_of\\_Job\\_Satisfaction\\_Dissatisfaction/links/60d8e4e1299bf1ea9ec70a9e/Herzberg-Motivation-Hygiene-Fallacy-in-Measuring-Levels-of-Job-Satisfaction-Dissatisfaction.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Sm-Ikhtiar-Alam/publication/348573817_Herzberg_Motivation-Hygiene_Fallacy_in_Measuring_Levels_of_Job_Satisfaction_Dissatisfaction/links/60d8e4e1299bf1ea9ec70a9e/Herzberg-Motivation-Hygiene-Fallacy-in-Measuring-Levels-of-Job-Satisfaction-Dissatisfaction.pdf)
- Aliaga, K. Y., y Puican, J. M. (2021). La motivación laboral y competitividad de una clínica privada de San Juan de Lurigancho, 2021.
- Aguilar, J., González, D., y Aguilar, A. (2016). Un modelo estructural de motivación intrínseca. *Acta de investigación psicológica*, 6(3), 2552-2557.
- Alonso, J. D., y Pino-Juste, M. R. (2014). Motivación intrínseca y extrínseca: análisis en adolescentes gallegos. *International journal of developmental and Educational Psychology*, 1(1), 349-358.
- Ari Vilca, M. M. (2017). Gestión empresarial y competitividad en las micro y pequeñas empresas del Mercado Internacional San José Base I de la ciudad de Juliaca 2017. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1175/Mayumi\\_Tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1175/Mayumi_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Arístides Alfredo Vara Horna. (2012). ¿Cómo hacer una Tesis en Ciencias Empresariales? Universidad San Martín de Porres.



- Asefer, A., & Abidin, Z. (2021). Soft skills and graduates' employability in the 21st century from employers' perspectives: A review of literature. *International Journal of Infrastructure Research and Management*, 9(2), 44-59. [https://iukl.edu.my/rmc/wp-content/uploads/sites/4/2022/02/5.-Al-Asefer\\_compressed.pdf](https://iukl.edu.my/rmc/wp-content/uploads/sites/4/2022/02/5.-Al-Asefer_compressed.pdf)
- Baharin, R., Syah Aji, R. H., Yussof, I., & Mohd Saukani, N. (2020). Impact of human resource investment on labor productivity in Indonesia. *Interdisciplinary Journal of Management Studies (Formerly known as Iranian Journal of Management Studies)*, 13(1), 139-164. DOI:10.22059/ijms.2019.280284.673616
- Banmairuoy, W., Kritjaroen, T., & Homsombat, W. (2022). The effect of knowledge-oriented leadership and human resource development on sustainable competitive advantage through organizational innovation's component factors: Evidence from Thailand's new S-curve industries. *Asia Pacific Management Review*, 27(3), 200-209. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2021.09.001>
- Brown, J. S. (2023). *Motivation of Behavior: Motivation of Behavior by Brown, Judson Seise: Understanding the Driving Forces of Human Actions*. Prabhat Prakashan. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=T1mxDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=JS+Brown+-+2023+-+books.google.com.+Motivation+of+Behavior:+Motivation+of+Behavior+by+Brown,+Judson+Seise:+Understanding+the+Driving+Forces+of+Human+Actions.&ots=8nmnEWZH-R&sig=nehX9QbP039F9MeI4DScQn6jRbA#v=onepage&q&f=false>
- Calderón, A., Merono, L., & MacPhail, A. (2020). A student-centred digital technology approach: The relationship between intrinsic motivation, learning climate and academic achievement of physical education pre-service teachers. *European Physical Education Review*, 26(1), 241-262. <https://doi.org/10.1177/1356336X1985085>



- Castañeda, E., & Shemesh, A. (2020). Overselling globalization: the misleading Conflation of economic globalization and immigration, and the subsequent backlash. *Social Sciences*, 9(5), 61. <https://doi.org/10.3390/socsci9050061>
- Castellanos, J. F., Loaiza, M. H. y Cuesta, C. A. (2016). *Importancia de las TIC para la competitividad de las Pymes en Colombia*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.11912/7242>.
- Changuán, M. P. O. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Eca sinergia*, 11(2), 166-173.
- Cherian, J., Gaikar, V., Paul, R., & Pech, R. (2021). Corporate culture and its impact on employees' attitude, performance, productivity, and behavior: An investigative analysis from selected organizations of the United Arab Emirates (UAE). *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 45. <https://doi.org/10.3390/joitmc7010045>
- Coppelli Ortiz, G. (2018). La globalización económica del siglo XXI. Entre la mundialización y la desglobalización. *Estudios internacionales (Santiago)*, 50(191), 57-80.
- Craig, S. R. (2020). Attractiveness and resume quality on perceived hireability (Doctoral dissertation, University of Wisconsin-Stout). <http://digital.library.wisc.edu/1793/81323>
- De La Fuente, M., y Muñoz, C. (2003). Ventaja competitiva:¿ Actividades o recursos?. *Panorama socioeconómico*, (26), 0.
- Diseth, Å., Mathisen, F. K. S., & Samdal, O. (2020). A comparison of intrinsic and extrinsic motivation among lower and upper secondary school students. *Educational Psychology*, 40(8), 961-980. <https://doi.org/10.1080/01443410.2020.1778640>
- Espinoza, J. R. I. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437.



- Facey-Shaw, L., Specht, M., van Rosmalen, P., & Bartley-Bryan, J. (2020). Do badges affect intrinsic motivation in introductory programming students?. *Simulation & Gaming*, 51(1), 33-54. <https://doi.org/10.1177/10468781198849>
- Felten, P., & Lambert, L. M. (2020). Relationship-rich education: How human connections drive success in college. Jhu Press. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=K78CEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=P+Felten,+LM+Lambert++2020++books.google.com.+Relationship-rich+education:+How+human+connections+drive+success+in+college&ots=IyZTRZOM7G&sig=xuxrsVV7YloCMkJnl9MS-gvEeH8#v=onepage&q&f=false>
- Fishbach, A., & Woolley, K. (2022). The structure of intrinsic motivation. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 9(1), 339-363. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012420-091122>
- Flavell, J. H. (2019). *El desarrollo cognitivo (Vol. 87)*. Antonio Machado Libros.
- Flores, E., Xu, X., & Lu, Y. (2020). Human Capital 4.0: a workforce competence typology for Industry 4.0. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 31(4), 687-703. <https://doi.org/10.1108/JMTM-08-2019-0309>
- Forson, J. A., Ofosu-Dwamena, E., Opoku, R. A., & Adjavon, S. E. (2021). Employee motivation and job performance: a study of basic school teachers in Ghana. *Future Business Journal*, 7(1), 30. <https://doi.org/10.1186/s43093-021-00077-6>
- Giao, J., Nazarenko, A. A., Luis-Ferreira, F., Gonçalves, D., & Sarraipa, J. (2022). A framework for service-oriented architecture (SOA)-based IoT application development. *Processes*, 10(9), 1782. <https://doi.org/10.3390/pr10091782>
- Gilch, P. M., & Sieweke, J. (2021). Recruiting digital talent: The strategic role of recruitment in organisations' digital transformation. *German Journal of Human Resource Management*, 35(1), 53-82. <https://doi.org/10.1177/2397002220952734>



- Green, F., & Henseke, G. (2020). Graduate employment and under-employment: Trends and prospects in high participation systems of higher education. *Changing higher education for a changing world*, 173-187. <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/61930/9781350108424.pdf?sequence=1#page=192>.
- Grigorescu, D. (2020). Extrinsic motivation vs. Intrinsic motivation or education as infinite game. *Jus et Civitas*, 7, 47.
- Guerrero Huertas, O. R., y Sánchez Tibamoso, M. M. (2012). Análisis de la motivación del talento humano como factor competitivo en el sector bancario de la ciudad de Tunja.
- Gyll, S. P. (2021). Career development by design, not default: Creating a more efficient and data-driven process by connecting aptitude-based learner guidance to post-secondary pathways, competency-based credentials, and high-demand jobs. *The Journal of Competency-Based Education*, 6(1), e1236. <https://doi.org/10.1002/cbe2.1236>
- Hasmi, M., Asaari, A. H., Desa, N. M., Anuar, N. A., & Abd Razak, A. (2020). Intrinsic Motivation and Extrinsic Motivation toward Job Satisfaction among Local Bank Employees. *International Journal of Asian Social Science*, 10(11), 698-705. DOI: 10.18488/journal.1.2020.1011.698.705
- Hauff, S., Felfe, J., & Klug, K. (2022). High-performance work practices, employee well-being, and supportive leadership: spillover mechanisms and boundary conditions between HRM and leadership behavior. *The International Journal of Human Resource Management*, 33(10), 2109-2137. <https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1841819>
- Hermundsdottir, F., & Aspelund, A. (2021). Sustainability innovations and firm competitiveness: A review. *Journal of Cleaner Production*, 280, 124715. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.124715>



- Heyder, A., Weidinger, A. F., Cimpian, A., & Steinmayr, R. (2020). Teachers' belief that math requires innate ability predicts lower intrinsic motivation among low-achieving students. *Learning and Instruction*, 65, 101220. <https://doi.org/10.1016/j.learninstruc.2019.101220>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.Iglesias. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huertas, J. A. (1997). Motivación. *Querer aprender. Buenos Aires: Aique*, 33.
- Ihensekien, O. A., & Joel, A. C. (2023). Abraham Maslow's Hierarchy of Needs and Frederick Herzberg's Two-Factor Motivation Theories: Implications for Organizational Performance. *The Romanian Economic Journal*, 85. DOI: 10.24818/REJ/2023/85/04
- Ito-Morales, K., y Morales-Cabezas, J. (2021). Motivación y competitividad: Un estudio en el aula de japonés como lengua extranjera. *Porta Linguarum: revista internacional de didáctica de las lenguas extranjeras*, (35), 205-219.
- Johari, S., & Jha, K. N. (2020). Impact of work motivation on construction labor productivity. *Journal of management in engineering*, 36(5), 04020052. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)ME.1943-5479.000082](https://doi.org/10.1061/(ASCE)ME.1943-5479.000082)
- Kazekami, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. *Telecommunications Policy*, 44(2), 101868. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2019.101868>
- Khan, S., Hussain, F. K., & Hussain, O. K. (2021). Guaranteeing end-to-end QoS provisioning in SOA based SDN architecture: A survey and Open Issues. *Future Generation Computer Systems*, 119, 176-187. <https://doi.org/10.1016/j.future.2021.02.011>



- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *administracion una perspectiva global y empresarial*. Mexico: Maria Herrero y Manuel ortiz MC Graw Hill Interamericana editores SA
- Kuzmin, O., Bublyk, M., Shakhno, A., Korolenko, O., & Lashkun, H. (2020). Innovative development of human capital in the conditions of globalization. In *E3S Web of Conferences* (Vol. 166, p. 13011). EDP Sciences. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202016613011>
- Labarca, N. (2007). Consideraciones teóricas de la competitividad empresarial. *Omnia*, 13(2), 158-184.
- Lakhwani, M., Dastane, O., Satar, N. S. M., & Johari, Z. (2020). The impact of technology adoption on organizational productivity. *The Journal of Industrial Distribution & Business*, 11(4), 7-18. <https://doi.org/10.13106/jidb.2020.vol11.no4.7>
- Lepper, M. R., & Malone, T. W. (2021). Intrinsic motivation and instructional effectiveness in computer-based education. In *Aptitude, learning, and instruction* (pp. 255-286). Routledge. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781003163244-11/intrinsic-motivation-instructional-effectiveness-computer-based-education-mark-lepper-thomas-malone>
- Liu-Farrer, G., & Shire, K. (2023). Who are the fittest? The question of skills in national employment systems in an age of global labour mobility. In *The Question of Skill in Cross-Border Labour Mobilities* (pp. 69-86). Routledge. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781003374367-5/fittest-question-skills-national-employment-systems-age-global-labour-mobility-gracia-liu-farrer-karen-shire>
- Liu, Y., Hau, K. T., Liu, H., Wu, J., Wang, X., & Zheng, X. (2020). Multiplicative effect of intrinsic and extrinsic motivation on academic performance: A longitudinal study of



Chinese students. Journal of personality, 88(3), 584-595.

<https://doi.org/10.1111/jopy.12512>

McClelland, D. C. (1989). *Estudio de la motivación humana* (Vol. 52). Narcea Ediciones.

Meller, P. (2019). Productividad, competitividad e innovación: perspectiva conceptual. *Corporación de estudios para Latinoamérica*.

Mendoza Ramos, L.R. 2022. La Innovación y la Ventaja Competitiva en Empresas Manufactureras . *Sotavento M.B.A.* 33 (sep. 2022), 44–55. DOI:<https://doi.org/10.18601/01233734.n33.05>.

Monteiro, B., Santos, V., Reis, I., Sampaio, M. C., Sousa, B., Martinho, F., ... & Au-Yong-Oliveira, M. (2020). Employer branding applied to SMEs: A pioneering model proposal for attracting and retaining talent. *Information*, 11(12), 574. <https://doi.org/10.3390/info11120574>

Morris, L. S., Grehl, M. M., Rutter, S. B., Mehta, M., & Westwater, M. L. (2022). On what motivates us: a detailed review of intrinsic v. extrinsic motivation. *Psychological medicine*, 52(10), 1801-1816. <https://doi.org/10.1017/S0033291722001611>

Murayama, K. (2022). A reward-learning framework of knowledge acquisition: An integrated account of curiosity, interest, and intrinsic–extrinsic rewards. *Psychological Review*, 129(1), 175. <https://psycnet.apa.org/buy/2022-22672-001>

Naz, S., Shah, S. A., & Qayum, A. (2020). Gender differences in motivation and academic achievement: A study of the university students of KP, Pakistan. *Global Regional Review*, 1, 67-75. Doi:10.31703/grr.2020(V-I).09

Neufeld, A., & Malin, G. (2020). How medical students' perceptions of instructor autonomy-support mediate their motivation and psychological well-being. *Medical teacher*, 42(6), 650-656. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2020.1726308>



- Niknejad, N., Ismail, W., Ghani, I., Nazari, B., & Bahari, M. (2020). Understanding Service-Oriented Architecture (SOA): A systematic literature review and directions for further investigation. *Information Systems*, 91, 101491. <https://doi.org/10.1016/j.is.2020.101491>
- Orbegoso, A. (2016). La motivación intrínseca según Ryan y Deci y algunas recomendaciones para maestros. *Educare, Revista Científica de Educação*, 2(1), 75-93.
- Ospina Rodríguez, J. (2006). La motivación, motor del aprendizaje. *Revista ciencias de la salud*, 4(2), 158-160.
- Pariboni, R., & Tridico, P. (2020). Structural change, institutions and the dynamics of labor productivity in Europe. *Journal of Evolutionary Economics*, 30(5), 1275-1300. <https://doi.org/10.1007/s00191-019-00641-y>
- Porter, M. (2000). Sobre competitividad. *Boston, Estados Unidos: Harvard Business Publishing*.
- Rahardjo, A., & Pertiwi, S. (2020). Learning motivation and students' achievement in learning English. *JELITA*, 1(2), 56-64. <https://www.jurnal.stkipmb.ac.id/index.php/jelita/article/view/65>
- Romero, D., Sánchez, S., Quintero, Y. R., y Silva, M. R. (2020). Estrategia y ventaja competitiva: Binomio fundamental para el éxito de pequeñas y medianas empresas. *Revista de ciencias sociales*, 26(4), 465-475.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2020). Intrinsic and extrinsic motivation from a self-determination theory perspective: Definitions, theory, practices, and future directions. *Contemporary educational psychology*, 61, 101860. <https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2020.101860>
- Sancho, J. M., y Martínez, S. (2013). El sentido de lo fortuito. *Op. Cit*, 349-358.
- Sanchez Huanca, S. V. (2022). El clima laboral y la motivación laboral en el personal administrativo de la municipalidad distrital de Huatasani de Juliaca, 2021.



[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/6101/Shirley\\_Tesis\\_Li\\_cenciatura\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/6101/Shirley_Tesis_Li_cenciatura_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Santana-Monagas, E., Núñez, J. L., Loro, J. F., Huéscar, E., & León, J. (2022). Teachers' engaging messages: The role of perceived autonomy, competence and relatedness. *Teaching and Teacher Education*, 109, 103556. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2021.103556>

Schmid, Y., & Dowling, M. (2020). New work: New motivation? A comprehensive literature review on the impact of workplace technologies. *Management Review Quarterly*, 1-28. <https://doi.org/10.1007/s11301-020-00204-7>

Silva, F. F. D., Silva Junior, C. H. R. D., Nascimento Junior, J. R. A. D., Carvalho, C. L. D., Gorla, J. I., y Araújo, P. F. D. (2022). Impact of intrinsic motivation on competitive anxiety among wheelchair handball athletes. *Journal of Physical Education*, 32.

Slimani, S., Hamrouni, T., & Ben Charrada, F. (2021). Service-oriented replication strategies for improving quality-of-service in cloud computing: a survey. *Cluster Computing*, 24, 361-392. <https://doi.org/10.1007/s10586-020-03108-z>

Stoner, J., Koontz, H., y Chiavenato, I. (2013). *Administración. Administración una perspectiva Global. Introducción a la Teoría General de la Administración*

Tang, S. Y., Wong, A. K., Li, D. D., & Cheng, M. M. (2020). Millennial generation preservice teachers' intrinsic motivation to become a teacher, professional learning and professional competence. *Teaching and Teacher Education*, 96, 103180. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2020.103180>

Thompson, I. (2005). *satisfacción del cliente*.

Tsamantouridis, K., Bellou, V., & Tsameti, A. (2023). Innovation in the public sector: insights into the job design that enhances public servants' innovative behavior. *International*



Journal of Public Administration, 46(16), 1125-1136.

<https://doi.org/10.1080/01900692.2022.2076110>

Ubilla, M. A. B., Barreno, E. R. Z., Freire, F. O., y Sánchez, M. T. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15.

Valencia, W. A. (2016). GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR DE CONFECCIONES. *Gestión en el Tercer Milenio*, 4(7), 60-65.

Yangui, S., Goscinski, A., Drira, K., Tari, Z., & Benslimane, D. (2021). Future generation of service-oriented computing systems. *Future Generation Computer Systems*, 118, 252-256. <https://doi.org/10.1016/j.future.2021.01.019>



## Apéndices

Matriz de consistencia.

Matriz de datos.

Instrumento(s) de investigación.

Validación del instrumento.

Evidencias del recojo de datos.



Apéndice 1: Matriz de consistencia

LA MOTIVACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN EL GIMNASIO "BÚFALO GYM" DE LA CIUDAD DE PUNO, 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno en el año 2023?</p> <p><b>Problema específico</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación intrínseca y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la motivación extrínseca y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la productividad de los trabajadores en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la ventaja competitiva en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre la motivación y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno en el año 2023.</p> <p><b>Objetivo específico</b> Explicar la relación que existe entre la motivación intrínseca y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la motivación extrínseca y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno.</p> <p>Comprobar la relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno.</p> <p>Analizar la relación que existe entre la motivación y la productividad de los trabajadores en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno.</p> <p>Caracterizar la relación que existe entre la motivación y la ventaja competitiva en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe una relación alta y significativa entre la motivación y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno en el año 2023.</p> <p><b>Hipótesis específica</b> La relación entre la motivación intrínseca y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno, es alta y significativa.</p> <p>La relación que existe entre la motivación extrínseca y la competitividad laboral de los trabajadores en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno, es alta y significativa.</p> <p>La relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno, es alta y significativa.</p> <p>La relación que existe entre la motivación y la productividad de los trabajadores en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno, es alta y significativa.</p> <p>La relación que existe entre la motivación y la ventaja competitiva en el gimnasio BÚFALO GYM de la ciudad de Puno, es alta y significativa.</p>	<p>V1</p> <p>LA MOTIVACIÓN</p>	<p>Intrínseca</p> <p>Extrínseca</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Locus de control</li> <li>• Motivación intrínseca al conocimiento</li> <li>• Autodeterminación</li> <li>• Desmotivación</li> <li>• Motivación integral laboral</li> <li>• Salario y beneficios sociales</li> <li>• Políticas y dirección</li> <li>• Condiciones físicas y ambientales</li> <li>• Oportunidad de crecimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• Nunca</li> </ul>
			<p>V2</p> <p>COMPETITIVIDAD</p>	<p>Calidad de servicio</p> <p>Productividad</p> <p>Ventaja competitiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio</li> <li>• Estándares de calidad</li> <li>• Satisfacción del cliente</li> <li>• Fiabilidad hacia el cliente</li> <li>• Expectativa vs espera</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Mejora continua</li> <li>• Diferenciación</li> <li>• Aprendizaje organizacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• Nunca</li> </ul>





**Apéndice 3: Instrumento de acopio de datos**

**CUESTIONARIO**

Señor(a) trabajador, este cuestionario se realiza con fines de investigación científica, para conocer la relación entre la MOTIVACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN EL GIMNASIO BÚFALO GYM DE LA CIUDAD DE PUNO, 2023

INSTRUCCIONES: Marque con una "X" en el casillero que considere conveniente, de acuerdo a la escala de estimación siguiente:

5 – Siempre

4 – Casi siempre

3 – A veces

2 – Casi nunca

1 – Nunca

Motivación Intrínseca	Nº	Enunciado	5	4	3	2	1
	1	Como trabajador soy completamente responsable de mi desempeño.					
	2	En mi trabajo siento que casi todos los días aprendo cosas.					
	3	Si tuviera la oportunidad de escoger un trabajo, escogería este de nuevo.					
	4	Tengo la intención de desarrollarme más para poder obtener un trabajo que me apasione.					
	5	Me encuentro dispuesto a realizar las tareas y atribuciones que tengo.					
	6	El trabajador tiene parte de responsabilidad en la situación en que se encuentra la empresa.					
	7	Siento la necesidad de aprender cosas sobre mi trabajo constantemente.					
	8	Si el dinero no fuera un factor importante, siempre desearía poder realizar ese trabajo.					
	9	Si tuviera la oportunidad de escoger un trabajo, escogería uno en que realizara actividades que me gustan.					
	10	Me gusta entregarme y dedicarme diariamente en las funciones que desempeño.					
	11	El trabajador debe ser capaz de cumplir con los objetivos y las metas establecidas a pesar de las dificultades.					
	12	Me siento feliz por las cosas que he aprendido en este trabajo.					
	13	Siento que obtengo más que solo remuneración económica de ese trabajo.					
14	Realizo mis labores rutinarias porque no tengo otra opción.						



	15	En este trabajo doy lo mejor de mí, como profesional y como persona.					
	16	Un trabajador ve influenciado su desempeño por los demás.					
	17	Puedo y deseo desarrollar más habilidades que son útiles en este trabajo					
	18	Considero que debo alcanzar un nivel de excelencia en este trabajo.					
	19	Me siento feliz realizando las tareas correspondientes a mi puesto.					
	20	Me siento satisfecho con mi desempeño constante y el cumplimiento de mis atribuciones.					
	21	Como trabajador difícilmente soy responsable por la situación en que se encuentra la organización.					
	22	Me agrada tener la posibilidad de desarrollar mis conocimientos sobre mi trabajo.					
	23	Busco superar las situaciones difíciles para poder desempeñarme correctamente en mis actividades y crecer como persona.					
	24	Me basta con cumplir con lo que se me demanda en mi puesto.					
	25	Como trabajador, siempre estoy sujeto a la dinámica de la organización, lo cual es determinante en el cumplimiento de metas y objetivos.					
Motivación Extrínseca	<b>Salario y beneficios sociales</b>						
	1	La remuneración que recibe usted responde al trabajo realizado.					
	2	Cree Ud. Que existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores de la institución.					
	3	Mi salario lo recibo en la fecha acordada según mi contrato de trabajo.					
	4	Mi trabajo actual me permite tener vacaciones anuales.					
	5	Recibo mi salario, aguinaldo y mis vacaciones de acuerdo a la ley.					
	<b>Políticas y dirección</b>						
	6	Me gusta tener un jefe que esté pendiente de mi trabajo para que reconozca mis logros.					
	7	Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo.					
	8	Me hace mucha falta mantener muy buenas relaciones con mis superiores.					
	9	Estoy claro de quién dirige mi trabajo.					
10	Recibo un trato justo en mi trabajo.						
11	Considera que su institución debería dar incentivos y/o reconocimientos a su personal en base a los méritos alcanzados.						



<b>Competitividad</b>	12	Considera que la imagen de su institución es importante para el desempeño de sus funciones.						
	13	No me gusta trabajar donde hay normas muy estrictas y rigurosas.						
	<b>Condiciones físicas y ambientales</b>							
	14	Las condiciones del ambiente físico de su trabajo influyen en la forma que desempeña su trabajo.						
	15	Considera aquellos equipos y recursos materiales que emplea para su trabajo es apropiado.						
	<b>Oportunidades de crecimiento</b>							
	16	Me gustaría alcanzar un cargo o puesto de mayor categoría.						
	17	No me interesan las empresas donde no se pueda ascender en la jerarquía de cargos.						
	18	La empresa donde trabajo, me proporciona oportunidades de crecimiento económico.						
	19	El reconocimiento social que se me tiene, en comparación al que se le tiene a otros(as) profesionales es el adecuado a la función que desempeño.						
	20	Soy reconocido por mi familia y amigos por la labor que realizo						
	21	Prefiero trabajar con otras personas que trabajar a solas.						
	<b>Calidad de servicio</b>							
	1	Considera que el servicio brindado en su empresa es superior al de la competencia.						
	2	En su empresa en qué medida se controla la satisfacción del servicio.						
	3	Con que frecuencia, en su Empresa se cumple con los lineamientos establecidos para brindar un servicio de calidad.						
	4	Con que frecuencia en su empresa controlan los resultados de trabajo.						
	5	Con que frecuencia el cliente se siente satisfecho ante la atención brindada.						
	6	Con que frecuencia en su empresa se reciben quejas o reclamos de sus clientes.						
	7	Con que frecuencia considera que la atención brindada genera confianza en sus clientes.						
	8	En qué medida su empresa cumple las promesas realizadas en sus promociones.						
9	Con que frecuencia su empresa supera lo esperado por el cliente.							
10	Con que frecuencia su empresa cumple con las expectativas del cliente.							
<b>Productividad</b>								
11	En qué medida los procesos de su empresa son eficientes.							



12	Con que frecuencia los trabajadores maximizan sus esfuerzos para el logro de objetivos.						
13	En qué medida los trabajadores cumplen con los objetivos propuestos.						
14	En su empresa se evalúa constantemente la capacidad y habilidad de sus trabajadores.						
<b>Ventaja Competitiva</b>							
15	Con que frecuencia en su empresa se documenta cada proceso con la finalidad de que los trabajadores conozcan y apliquen el proceso de la misma manera						
16	En qué medida su empresa acepta las nuevas ideas para la mejora de procesos.						
17	En su empresa se preocupan en brindar un buen servicio para fidelizar a sus clientes.						
18	Con que frecuencia analiza la competencia para buscar ser diferente.						
19	El personal que labora en su empresa, se capacita y emplea su aprendizaje para incrementar su desempeño.						
20	Su empresa utiliza la tecnología.						

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN



### Apéndice 5: Evidencias de recojo de datos

**Figura 1**

*Gimnasio Búfalo Gym*



**Figura 2**

*Cuestionario de preguntas en físico hoja 1*

**CUESTIONARIO DE PREGUNTAS**

Indicar(a) trabajador, este cuestionario se realiza con fines de investigación científica, para conocer la relación entre la MOTIVACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN EL GIMNASIO BÚFALO GYM DE LA CIUDAD DE PUNO, 2023.  
 INSTRUCCIONES: Marque con una "X" en el casillero que considere conveniente, de acuerdo a la escala de estimación siguiente:

5 - Siempre  
 4 - Casi siempre  
 3 - A veces  
 2 - Casi nunca  
 1 - Nunca

N°	Enunciado	5	4	3	2	1
1	Como trabajador soy completamente responsable de mi desempeño.	X				
2	En mi trabajo siento que casi todos los días aprendo cosas.		X			
3	Si tuviera la oportunidad de escoger un trabajo, escogería este de nuevo.	X				
4	Tengo la intención de desarrollarme más para poder obtener un trabajo que me apasione.	X				
5	Siempre me encuentro dispuesto a realizar las tareas y atribuciones que tengo.	X				
6	El trabajador tiene parte de responsabilidad en la situación en que se encuentra la empresa.	X				
7	Siento la necesidad de aprender cosas sobre mi trabajo constantemente.	X				
8	Si el dinero no fuera un factor importante, siempre desearía poder realizar ese trabajo.		X			
9	Si tuviera la oportunidad de escoger un trabajo, escogería uno en que realizara actividades que me gustan.			X		
10	Me gusta entregarme y dedicarme diariamente en las funciones que desempeño.	X				
11	El trabajador debe ser capaz de cumplir con los objetivos y las metas establecidas a pesar de las dificultades.	X				
12	Me siento feliz por las cosas que he aprendido en este trabajo.	X				
13	Siento que obtengo más que solo remuneración económica de ese trabajo.	X				
14	Realizo mis labores rutinarias porque no tengo otra opción.			X		
15	En este trabajo doy lo mejor de mí, como profesional y como persona.	X				

16	Un trabajador ve influenciado su desempeño por los demás.					X
17	Puedo y deseo desarrollar más habilidades que son útiles en este trabajo.	X				
18	Considero que debo alcanzar un nivel de excelencia en este trabajo.	X				
19	Me siento feliz realizando las tareas correspondientes a mi puesto.	X				
20	Me siento satisfecho con mi desempeño constante y el cumplimiento de mis atribuciones.	X				
21	Como trabajador fácilmente soy responsable por la situación en que se encuentra la organización.					X
22	Me agrada tener la posibilidad de desarrollar mis conocimientos sobre mi trabajo.	X				
23	Siempre busco superar las situaciones difíciles para poder desempeñarme correctamente en mis actividades y crecer como persona.					X
24	Me basta con cumplir con lo que se me demanda en mi puesto.					X
25	Como trabajador, siempre estoy sujeto a la dinámica de la organización, lo cual es determinante en el cumplimiento de metas y objetivos.	X				
<b>Salario y beneficios sociales</b>						
1	La remuneración que recibe usted responde al trabajo realizado.					X
2	Creo Ud. Que existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores de la institución.	X				
3	Mi salario lo recibo en la fecha acordada según mi contrato de trabajo.	X				
4	Mi trabajo actual me permite tener vacaciones anuales.	X				
5	Recibo mi salario, aguinaldo y mis vacaciones de acuerdo a la ley.					X
<b>Políticas y dirección</b>						
6	Me gusta tener un jefe que esté pendiente de mi trabajo para que reconozca mis logros.	X				
7	Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo.	X				
8	Me hace mucha falta mantener muy buenas relaciones con mis superiores.					X
9	Estoy claro de quién dirige mi trabajo.	X				
10	Recibo un trato justo en mi trabajo.	X				
11	Considera que su institución debería dar incentivos y/o reconocimientos a su personal en base a los méritos alcanzados.	X				

**Figura 3**

*Cuestionario de preguntas en físico hoja 2*

The image shows two pages of a questionnaire. The left page contains questions 12 through 21, grouped into sections: 'Condiciones físicas y ambientales', 'Oportunidades de crecimiento', and 'Calidad de servicio'. The right page contains questions 11 through 20, grouped into sections: 'Ventaja Competitiva' and 'Productividad'. Each question has a grid of response options with 'X' marks indicating the selected answer.

**Figura 4**

*Cuestionario de preguntas en virtual*

## CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

Señor(a) trabajador, este cuestionario se realiza con fines de investigación científica, para conocer la relación entre la MOTIVACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN EL GIMNASIO BÚFALO GYM DE LA CIUDAD DE PUNO, 2023.

### INSTRUCCIONES:

Marque con una "X" en el casillero que considere conveniente, de acuerdo a la escala de estimación siguiente:

- 5 -Siempre
- 4 -Casi siempre
- 3 -A veces
- 2 -Casi nunca
- 1 -Nunca

Como trabajador soy completamente responsable de mi desempeño. \_\_\_\_\_ / 0

SIEMPRE



ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 07/07/2023

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: ANGIE MAYUMI MACHICADO CALLO

Dirección: URB. AZIRUNI ETAPA I MZ. 20 LT. 17

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 75506292

Teléfono: 925705572 email: anyumi.2699@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Asesor: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: MOTIVACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN EL GIMNASIO BÚFALO GYM DE LA CIUDAD DE PUNO, 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): MOTIVACIÓN, COMPETITIVIDAD, INTRINSECO.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>?

2

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller     Título     2da Especialidad     Maestría     Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 – UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

07 de Julio del 2025

Fecha