# Satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024.

*por* JUMILY ALEJANDRA HERRERA LAZO

**Fecha de entrega:** 10-ene-2025 08:42a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2562064037

**Nombre del archivo:** tesis_2018202672_2018121071_20250110_082118_a97401d6-1d46-428f-880b-cb6dbfe3d84d.pdf (1.83M)

**Total de palabras:** 35604

**Total de caracteres:** 199588

**Universidad Católica de Santa María**

**Facultad de Ciencias Económico Administrativas**

**Escuela Profesional de Ingeniería Comercial**

# Satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024.

Tesis presentada por los Bachilleres:

**Herrera Lazo, Jumily Alejandra**

**ORCID: 0009-0005-5122-7517**

**Rodriguez Ponce, Giancarlo Frank**

**ORCID: 0009-0007-8126-0777**

para optar el Título Profesional de Ingeniero Comercial

Asesor:

**Mg. Escobar Juárez, Antonio Miguel**

**ORCID: 0000-0001-5991-0410**

Arequipa – Perú

2025

UCSM-ERP

# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

## INGENIERIA COMERCIAL

## TITULACIÓN CON TESIS

## DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 29 de Diciembre del 2024

**Dictamen: 009038-C-EPICO-2024**

Visto el borrador del expediente 009038, presentado por:

**2018202672** - **HERRERA LAZO JUMILY ALEJANDRA**
**2018121071** - **RODRIGUEZ PONCE GIANCARLO FRANK**

Titulado:

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD PICANTERA DE AREQUIPA, 2024.**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

Titulo Profesional/Titulo de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

**INGENIERO COMERCIAL**

**29621879** - **RIVERO FERNANDEZ RENZO RIMANETH**
**DICTAMINADOR**



**29721442** - **SAAVEDRA PINTO PATRICIA CATHERINE**
**DICTAMINADOR**



**29416188** - **POSTIGO SANCHEZ CHRISTIAN ADIB**
**DICTAMINADOR**



## Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios por darme la fuerza y sabiduría para poder culminarla y ser la fuente de ayuda y apoyo en todo este proceso, a mis padres y a mi hermana, quienes con su incansable esfuerzo, amor y sabiduría me han brindado el apoyo necesario para superar los desafíos que se presentaron a lo largo de mi formación.

A mi asesor y dictaminadores de tesis, por su orientación experta, su paciencia y sus valiosas enseñanzas. Su compromiso con mi desarrollo académico fue fundamental para la culminación de este trabajo. Finalmente, a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron a que alcanzara este importante logro. Su influencia ha sido esencial en mi crecimiento profesional y personal.

***Jumily Herrera Lazo***

Dedico este trabajo de investigación a Dios, fuente infinita de sabiduría y amor, Al universo por todas las oportunidades, sincronías y permitirme descubrir mi pasión por esta carrera profesional. A mis padres, mis primeros maestros y mis más fervientes admiradores, pilares fundamentales, por su apoyo incondicional en cada momento de mi vida.

A mis hermanos, cómplices de mis alegrías y mis confidencias en cada aventura, a mis profesores, mentores quienes me han enseñado el valor del trabajo duro, la perseverancia y que con sus conocimientos y amistad enriquecieron mi camino para dar este importante paso en mi vida. Y por último a las picanterías pertenecientes a la Sociedad Picantera de Arequipa, depositarias de un legado culinario ancestral, cuya pasión y dedicación han contribuido a la cultura y economía de nuestra región.

***Giancarlo Frank Rodriguez Ponce***

**Agradecimientos**

Los autores desean agradecer a todas aquellas personas que, de una forma u otra, contribuyeron a que esta investigación llegara a término. En ese sentido, se agradece en primer lugar a nuestros padres, por las diferentes formas de apoyo que manifestaron a lo largo del desarrollo de la investigación.

En segundo lugar, se agradece al docente que cumplió el rol asesor en esta investigación, Dr. Antonio Escobar Juarez, así como también a nuestros dictaminadores que por su apoyo y disposición a absolver las dudas e inquietudes que se suscitaron durante el desarrollo del estudio.

Asimismo, se hace extensivo este agradecimiento a los diferentes gerentes y propietarios de las picanterías que integran la Sociedad Picantera de Arequipa, por la disposición y buena voluntad demostrada a fin de que se pudiera recoger los datos de sus trabajadores en un clima de confianza y soltura. Y se extiende también este agradecimiento a todos aquellos trabajadores que tuvieron a bien conformar el grupo que sería examinado en este estudio.

## RESUMEN

Este estudio se planteó como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del trabajador en la Sociedad Picantera de Arequipa. El estudio se llevó a cabo durante el año 2024.

Con ese propósito, se desarrolló un estudio en el marco del enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo-correlacional y diseño transversal no experimental. Se trabajó con una muestra de 236 personas extraídos de una población de 610 trabajadores, procedentes de las picanterías que se integran como Sociedad Picantera de Arequipa. Para la recolección de datos, se aplicó un cuestionario con escalamiento Likert, denominado *Cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso con la Organización*, un instrumento adaptado al contexto regional realizada por los autores, con el objeto de medir las dos variables de estudio.

Se encontró como resultados que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores se distribuye en el nivel bajo (55,1%), tendencia que se replica a nivel de dimensiones; y que el nivel de compromiso organizacional se distribuye en el nivel moderado (54,2%), tendencia que también se observa entre sus dimensiones. Como conclusión, se encontró relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del trabajador en la Sociedad Picantera de Arequipa (Rho=0,688; p=0,000), lo que evidencia una relación directa entre las variables.



Palabras clave

Satisfacción laboral, compromiso organizacional, picantería

## ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between job satisfaction and employee organizational commitment in the Picantera Society of Arequipa. The study was carried out during the year 2024.

For this purpose, a study was developed within the framework of the quantitative approach, with a descriptive-correlational scope and a non-experimental cross-sectional design. A sample of 236 people was taken from a population of 610 workers from the spicy restaurants that make up the Picantera Society of Arequipa. For data collection, a questionnaire with Likert scaling called the *Job Satisfaction and Commitment to the Organization Questionnaire* was applied, an instrument adapted to the regional context developed by the authors, in order to measure the two study variables.

The results showed that the level of job satisfaction of workers is distributed at a low level (55.1%), a trend that is replicated at the level of dimensions; and that the level of organizational commitment is distributed at a moderate level (54.2%), a trend that is also observed among its dimensions. In conclusion, a significant relationship was found between job satisfaction and the organizational commitment of workers in the Picantera Society of Arequipa (Rho = 0.688; p = 0.000), which shows a direct relationship between the variables.



Keywords

Job satisfaction, organizational commitment, spiciness

# INDICE


DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN ..... 1

CAPÍTULO I. ..... 3

PLANTEAMIENTO TEÓRICO ..... 4

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 4

1.1.1. Determinación del problema ..... 4

1.1.2. Enunciado de problema ..... 7

1.1.3. Descripción del problema ..... 7

1.2. INTERROGANTES ..... 9

1.2.1. Interrogante general ..... 9

1.2.2. Interrogantes específicas ..... 9

1.3. JUSTIFICACIÓN ..... 10

1.3.1. Justificación teórica ..... 10

1.3.2. Justificación metodológica ..... 10

1.3.3. Justificación social ..... 11

1.3.4. Justificación empresarial ..... 11

1.3.5. Viabilidad ..... 11

1.3.6. Importancia ..... 12

1.4. OBJETIVOS ..... 12

1.4.1. Objetivo general ..... 12

1.4.2. Objetivos específicos ..... 12

1.5. MARCO TEÓRICO ..... 13

1.5.1. Revisión de antecedentes investigativos ..... 13

1.5.2. Marco conceptual ..... 20

1.5.3. Definiciones ..... 44

1.6. HIPÓTESIS ..... 47

1.6.1. Hipótesis general ..... 47

1.6.2. Hipótesis específicas ..... 47

CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL ..... 49

2.1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN ..... 49
2.1.1. Técnicas ..... 49
2.1.2. Instrumentos ..... 49
2.1.3. Materiales de verificación ..... 52
2.2. CAMPO DE VERIFICACIÓN ..... 56
2.2.1. Ámbito ..... 56
2.2.2. Unidades de estudio ..... 56
2.2.3. Temporalidad ..... 56
2.2.4. Unidades de estudio ..... 56
2.3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ..... 58
2.3.1. Organización ..... 58
2.3.2. Criterios para el manejo de resultados ..... 59
CAPITULO III. RESULTADOS ..... 60
3.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO ..... 60
3.1.1. Factores de caracterización ..... 60
3.1.2. Satisfacción laboral ..... 62
3.1.3. Compromiso organizacional ..... 67
3.2. ANÁLISIS INFERENCIAL ..... 71
CONCLUSIONES ..... 85
RECOMENDACIONES ..... 88
REFERENCIAS ..... 90
ANEXOS ..... 101

# ÍNDICE DE TABLAS


Tabla 1 Estructura de la variable ..... 8

Tabla 2 Ficha técnica del instrumento ..... 50

Tabla 3 Estructura del instrumento ..... 50

Tabla 4 Resumen del procedimiento de validación del cuestionario ..... 52

Tabla 5 Análisis de confiabilidad por consistencia interna de las escalas del Cuestionario ..... 52

Tabla 6 Niveles de medición de las variables ..... 55

Tabla 7 Distribución de la muestra por estratos ..... 57

Tabla 8 Factores de caracterización del trabajador de las picanterías de la Sociedad Picantera de Arequipa ..... 60

Tabla 9 Nivel de satisfacción laboral ..... 62

Tabla 10 Nivel de significación de la tarea ..... 63

Tabla 11 Nivel de condiciones de trabajo ..... 64

Tabla 12 Nivel de reconocimiento social y personal ..... 65

Tabla 13 Nivel de beneficios económicos ..... 66

Tabla 14 Nivel de compromiso organizacional ..... 67

Tabla 15 Nivel de compromiso afectivo ..... 68

Tabla 16 Nivel de compromiso de continuidad ..... 69

Tabla 17 Nivel de compromiso normativo ..... 70

Tabla 18 Análisis de correlación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional ..... 71

Tabla 19 Satisfacción laboral en función de los factores de caracterización ..... 73

Tabla 20 Compromiso organizacional en función de los factores de caracterización ..... 75

Tabla 21 Análisis de correlación entre significación de la tarea y compromiso organizacional ..... 77

Tabla 22 Análisis de correlación entre condiciones de trabajo y compromiso organizacional 79

Tabla 23 Análisis de correlación entre reconocimiento personal y social y compromiso organizacional ..... 81

Tabla 24 Análisis de correlación entre beneficios económicos y compromiso organizacional 83

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo del cuestionario utilizado: Primera parte ..... 53
Figura 2 Modelo del cuestionario: Segunda parte ..... 54
Figura 3 Modelo del cuestionario: Tercera parte ..... 54
Figura 4 Nivel de satisfacción laboral ..... 62
Figura 5 Nivel de significación de la tarea ..... 63
Figura 6 Nivel de condiciones de trabajo ..... 64
Figura 7 Nivel de reconocimiento social y personal ..... 65
Figura 8 Nivel de beneficios económicos ..... 66
Figura 9 Nivel de compromiso organizacional ..... 67
Figura 10 Nivel de compromiso afectivo ..... 68
Figura 11 Nivel de compromiso de continuidad ..... 69
Figura 12 Nivel de compromiso normativo ..... 70

## INTRODUCCIÓN

En escenarios en los cuales las empresas procuran atender el compromiso de sus trabajadores con la organización (Estrada & Mamani, 2020), esta preocupación es mayor en el espacio de actividad de los restaurantes tradicionales de países como el Perú, que apuestan fuertemente por promover acciones sistemáticas que tengan un impacto significativo en la consolidación de sus ciudades como destino turístico, tanto para un visitante externo como interno. En esa preocupación, los esfuerzos por identificar diferentes factores, tanto del individuo, la organización o la comunidad, que contribuyan a sostener el compromiso de los trabajadores (Salvador, 2019), han encontrado que uno de los principales factores que se relaciona con esta variable es la satisfacción que el trabajador reconoce en su vínculo con la empresa donde labora, una sensación consciente de agrado que los colaboradores sienten respecto de su ocupación (Pujol & Dabos, 2018).

En ese marco, este estudio se planteó como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del trabajador en la Sociedad Picantera de Arequipa. El estudio se llevó a cabo durante el año 2024. Para efectos del trabajo de campo, se desarrolló un cuestionario integrado que apunta a efectuar mediciones de las dos variables de estudio: satisfacción laboral y compromiso organizacional. Las escalas del cuestionario se sustentan en modelos teóricos reconocidos; en el caso de la primera variable, la escala utilizada, de 22 ítems, constituye una adaptación contextual de la Escala de Satisfacción Laboral SL de Sonia Palma, que se basa en el modelo propuesto por esta autora, de cuatro dimensiones. Y en el caso de la segunda variable, la escala utilizada, de 20 ítems, constituye una adaptación al sector restaurantero del cuestionario de Rosario-Hernández (2012), que se basa en el modelo de compromiso organizacional de Meyer y Allen, que considera tres dimensiones.

El cuestionario se aplicó a una muestra estratificada en función de la proporción de trabajadores que laboran en cada una de las 36 picanterías que integran la Sociedad Picantera de Arequipa. La muestra estuvo conformada por 236 trabajadores, seleccionados de una población de 610 personas.

Los resultados encontrados aportan evidencia empírica a la tesis sostenida en este estudio, que la satisfacción laboral se relaciona con el compromiso organizacional, una tendencia que también se detecta a nivel de análisis de las relaciones entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la variable compromiso.

Para efectos de exposición, el informe se estructura en función de los siguientes apartados: Capítulo I, Fundamentos teóricos, en el cual se expone el problema de investigación, la justificación y los objetivos del estudio. En este apartado también se presenta el marco teórico, donde se exponen las definiciones y las bases teóricas que sustentan las variables de estudio. Capítulo II, Aspectos metodológicos, en el cual se exponen las técnicas y los instrumentos de recolección de datos (estructura, validez y confiabilidad de los mismos); además, se expone el campo de verificación y las estrategias de recopilación de datos. El tercer capítulo, Resultados, como su nombre lo indica, expone los resultados de la investigación. Por último, se presenta los apartados finales de conclusiones y recomendaciones. Se finaliza el informe con una sección de anexos, en los cuales se adjuntan el instrumento de recolección de datos, algunas pruebas estadísticas utilizadas, la matriz de sistematización de datos, entre otros documentos.

# CAPÍTULO I.

# PLANTEAMIENTO TEÓRICO

## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1.1. Determinación del problema

En países de rica variedad cultural que se procura explotar de la mano del turismo, como ocurre en el Perú, la valoración de su propuesta gastronómica tradicional hacia los visitantes internos y externos pasa por el esfuerzo del sector restaurantero por asegurar el compromiso de sus trabajadores con el desempeño y presencia de su organización en la sociedad.

Cabe señalar que, en los últimos años, este sector, y las empresas de comida en general, han tenido que adecuarse a los diferentes cambios que se suscitan en sus contextos externo e interno, a los que se añaden factores como la pandemia, los bloqueos económicos y la inestabilidad por parte del gobierno (en sus diferentes estrategias de reactivación económica). Estos cambios han tenido un impacto negativo en diferentes aspectos de la marcha organizacional, sobre todo en lo que respecta a las relaciones con sus colaboradores internos, al punto que las empresas de este sector han debido asistir a un proceso paulatino de declive del compromiso asumido por sus colaboradores con las metas y aspiraciones de la propia empresa.

En ese sentido, y de manera general, diferentes estudios han revelado que solo el 13% y 20% de los trabajadores en el ámbito mundial se encuentra comprometido con su centro de labores (Buchannan y Huczynski, 2019); en otras palabras, se reconoce que la infidelidad del trabajador ha crecido.

Estos datos resultan de suma preocupación, ya que contar con un personal comprometido es fundamental para incrementar el rendimiento y conseguir las metas organizacionales (Observatorio RH, 2019); y lo cierto es que la realidad está llevando a una alta tasa de rotación entre el personal que es contraproducente con ese propósito. En ese sentido, según un estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (Organization, 2020), la tasa de rotación de personal en el sector de la restauración en América Latina es de 65%, lo que es mucho más alto que el promedio mundial de 15% aproximadamente.

Entre las razones que se han detectado para la alta rotación de personal, se señala la percepción de que los esfuerzos de los colaboradores no son valorados de forma adecuada, la mala comunicación, la sobrecarga de trabajo y a la escasez de confianza (OIT, 2020). En ese sentido, se ha encontrado que, a partir del contexto de pandemia, los trabajadores han ido reduciendo radicalmente su compromiso con su centro de trabajo, que se entiende como la

medida en la que los empleados se sienten conectados a su organización y su trabajo (Robbins y Judge, 2017).

En esa línea, un estudio realizado por Adecco Group encontró que más de la cuarta parte de trabajadores estaban dispuestos a dejar sus cargos en los próximos 12 meses y 47% se encontraban ya buscando trabajo en otras empresas. Por su parte, Santiago y Rojas (2022) identifican por lo menos más de 60% de trabajadores con un nivel bajo de compromiso con su organización, en el caso colombiano. En el caso peruano, las cifras no están muy lejos (Tocas-Duran, 2024). Según Temple (Temple, 2024), presidenta ejecutiva de DBM Perú, la alta rotación a la que se ha llegado no solo se debe al avance de la economía nacional, sino también a que los sueldos en el mercado laboral se encuentran atrasados desde hace mucho tiempo; por ello, ante el surgimiento de una mejor oferta salarial, los trabajadores no dudan en aceptar (Equipos&talento, 2022). A ello hay que añadirle la competencia que representan los ciudadanos extranjeros en el mercado laboral, puesto que, en su intención de conseguir empleo con prontitud, aceptan condiciones laborales difíciles, poco sostenibles, e incluso al margen de la normativa laboral vigente, de modo que apenas tienen ocasión de mejorar esas condiciones, optan por un empleo mejor (Paredes, 2022).

En el ámbito regional, algunas aproximaciones al sector restaurantero han señalado que la tasa de rotación de personal es del 60%, una proporción mucho más alta que el promedio nacional, que se ubica en un 45%. Cabe señalar que estas cifras se replican también no sólo a nivel de entidades en particular, sino también a nivel de asociaciones empresariales. Este es el caso de la Sociedad Picantera de Arequipa, una asociación sin fines de lucro, conformada por un conjunto de picanterías, que se constituyó formalmente en agosto de 2012, y asumió el reto de contribuir a proteger, promover y desarrollar la picantería de origen local, la que se entiende como la forma más relevante en que se caracteriza la práctica culinaria tradicional (Sociedad Picantera Arequipeña, 2024).

En ese sentido, en conversaciones informales y en aproximaciones al desempeño de la Sociedad en la comunidad, la mayoría de propietarios y gerentes de las picanterías que la integran reconocen que desde hace algunos años se viene observando una serie de inconvenientes en cuanto a la gestión de sus recursos humanos. Entre las dificultades se identifican renuncias constantes, sobre todo de los trabajadores más jóvenes, o de los que están mejor calificados en términos educativos; alta rotación de personal; y un creciente ausentismo (Sociedad Picantera Arequipeña, 2024). Se trata de comportamientos cada vez más frecuentes, que traen como consecuencia perjuicios en el desempeño y crecimiento de la Sociedad.

El acercamiento a este tipo de situación en otros escenarios de fuera del país ubica la satisfacción laboral como una de las variables más relevantes en la explicación de un compromiso organizacional deficiente (Redaly, 2018). Ésta se entiende como la actitud positiva que un empleado tiene hacia su trabajo (Robbins y Judge, 2017). Se ha encontrado que los niveles bajos de satisfacción laboral constituyen un problema que afecta a millones de empleados en el mundo, lo que está generando un impacto negativo en la productividad, la motivación y la salud de los trabajadores; aparte, se ha observado que también incide en la reducción del compromiso organizacional.

Zas et al. (2020) señalan que, en la actualidad, las empresas se ven muchas veces en la necesidad de disponer, en ocasiones, de políticas de trabajo no acordes a las labores que desempeñan los trabajadores, por lo que llegan a percibir como injustos tanto el salario, el trato por parte de los superiores, y las condiciones de trabajo. En realidad, existe una serie de factores que contribuyen a la insatisfacción laboral. Marín (2022) encontró que 54% de trabajadores españoles se sienten desmotivados, y más de 75% de los trabajadores desean cambiar o migrar a otra empresa a causa de la baja remuneración y pobre reconocimiento percibido por parte de sus empleadores. En América Latina también se reconoce la pobre satisfacción laboral de los trabajadores, una situación que también se detecta a nivel del Perú; en este último caso, algunos estudios a nivel nacional revelaron que la proporción de empleados que se siente insatisfecho con la empresa donde trabaja varía entre un 40% (La República, 2022) y más de las dos terceras partes (Tocas-Duran, 2024), proporciones realmente preocupantes por los impactos que cabe esperar.

Dada esa tendencia, y considerando las versiones recogidas de los propietarios y gerentes de picanterías asociadas a la Sociedad Picantera de Arequipa, se considera que la satisfacción laboral podría encontrarse también en niveles bajos, como ocurre en otros espacios laborales de la región (Macedo, 2019). Desde una perspectiva del trabajador, es posible que los propietarios hayan descuidado la capacitación de sus colaboradores en cuanto atención al cliente, servicio, y otros aspectos del funcionamiento restaurantero, obligando a estos a actuar en forma autodidacta en esos aspectos con el objeto de cumplir con sus labores. A los factores mencionados, hay que añadir que las condiciones laborales no siempre son las mejores, bajos salarios, relaciones verticales y autoritarias entre gerentes y subordinados, y otros.

En ese marco, se propone entender cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional entre los trabajadores de la Sociedad Picantera de Arequipa. En ese sentido, se plantea el siguiente problema de investigación:

### 1.1.2. Enunciado de problema

Satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024

### 1.1.3. Descripción del problema

1.1.3.1. Campo, área y línea

Campo: Ciencias Económico Administrativas

Área: Ingeniería Comercial

Línea: Gerencia y Negocios

1.1.3.2. Tipo de problema

Este estudio se inscribe en el marco del enfoque cuantitativo; en ese sentido, su concepción y desarrollo se realizan considerando como base la obtención de datos que son susceptibles de medición o clasificación respecto de aspectos de interés que se identifican como variables (Campos, 2011), lo que implica la aplicación de pruebas estadísticas. Por otro lado, se tipifica como investigación de alcance correlacional, lo que significa que se tiene como el objetivo central del estudio consiste en examinar la posibilidad de una relación entre las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

En lo que concierne al diseño de investigación, este estudio se enmarca en los diseños no experimentales, ya que por el propósito que se persigue no se manipula ninguna de las variables, sino que éstas se analizan tal y como se presentan en la realidad (Hernández y Mendoza, 2018). Considerando el criterio de temporalidad, este estudio corresponde a los diseños transversales, que refieren la toma de datos en un solo momento del tiempo o la asunción de los datos recogidos como si hubieran sido recogidos en un solo momento en el tiempo (Hernández y Mendoza, 2018).

1.1.3.3. Análisis de variables

Según Campos (2011), una variable es un aspecto de un fenómeno, que reviste interés para una investigación, es susceptible de medición o clasificación, y puede asumir un valor distinto en cada unidad de observación. Las variables de estudio son las siguientes:

Variable 1: *Satisfacción laboral*

La satisfacción laboral se conceptualiza como el nivel en que a los colaboradores les agrada su ocupación, por lo que comprende procedimientos tanto emocionales como cognitivos, por medio de los cuales valora sus vivencias laborales (Pujol & Dabos, 2018).

Variable 2: *Compromiso organizacional*

El compromiso organizacional se define como la identificación del personal con la empresa, su propósito social y las labores que éstas implican, por lo cual está dispuesto a invertir tiempo y esfuerzo para contribuir al éxito de la misma (Salvador, 2019).

La estructura factorial de la variable se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla 1** *Estructura de la variable*

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Escala |
|---|---|---|---|
| Satisfacción laboral | Satisfacción percibida | Percepción de satisfacción general<br>Esfuerzo empresarial por la SL | De intervalo |
| | Significación de tarea | Consistencia entre trabajo y personalidad<br>Valor percibido de la tarea realizada<br>Sentimiento de agrado por resultados laborales personales<br>Bienestar personal obtenido del trabajo<br>Sentimiento de agrado por la actividad que se realiza | De intervalo |
| | Condiciones de trabajo | Adecuación de la distribución física del amiente de trabajo<br>Calidad de relación con superiores<br>Comodidad del horario de trabajo<br>Valoración de las comodidades laborales<br>Valoración del trabajo por parte del superior | De intervalo |
| | Reconocimiento personal y social | Distanciamiento de compañeros de trabajo<br>Percepción de maltrato de parte de los superiores<br>Valoración personal de las tareas realizadas<br>Interacción con compañeros de trabajo<br>Percepción de la valoración de las horas extra | De intervalo |
| | Beneficios económicos | Valoración laboral del salario<br>Oportunidades de crecimiento salarial<br>Valoración social del salario<br>Sentimiento de explotación<br>Valoración personal del salario | De intervalo |
| Compromiso organizacional | Compromiso percibido | Percepción general del compromiso<br>Esfuerzo empresarial por CO | De intervalo |
| | Compromiso afectivo | Vínculo emocional con empresa<br>Vínculo emocional futuro con la empresa<br>Importancia personal atribuida a la empresa<br>Percepción de familiaridad en la empresa<br>Sentimiento de pertenencia a la empresa | De intervalo |
| | Compromiso continuidad | Reconocimiento de la necesidad laboral<br>Dificultad para renunciar al trabajo<br>Valoración de la entrega personal | De intervalo |

| | | |
|---|---|---|
| | Valoración del trabajo como posibilidad de desarrollo personal<br>Valoración del trabajo como oportunidad de elección personal<br>Valoración del trabajo como oportunidad laboral | |
| Compromiso normativo (moral) | Sentimiento de culpa ante renuncia<br>Lealtad<br>Sentimiento de deuda ante la empresa<br>Sentimiento de vínculo con la empresa<br>Sentimiento de obligatoriedad con el grupo | De intervalo |

## 1.2. INTERROGANTES

### 1.2.1. Interrogante general

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del trabajador en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024?

### 1.2.2. Interrogantes específicas

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024, considerando como factores de caracterización el sexo, la edad, el nivel de instrucción y el tiempo de trabajo en el restaurante?
- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024, considerando como factores de caracterización el sexo, la edad, el nivel de instrucción y el tiempo de trabajo en el restaurante?
- ¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de significación de la tarea y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de condiciones de trabajo y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de reconocimiento personal y social y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de beneficios económicos y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024?

## 1.3. JUSTIFICACIÓN

Según Campos (2017), la justificación constituye uno de los componentes más importantes de una investigación por cuanto procura expresar el aporte del estudio que se realiza. En ese sentido, esta investigación se justifica en función de diferentes aspectos; se consideran su valor teórico, su utilidad metodológica, su relevancia social, y su relevancia empresarial, entre otros, siguiendo la recomendación de Hernández et al. (2014).

### 1.3.1. Justificación teórica

Esta investigación contribuye al conocimiento que se va constituyendo en torno de la satisfacción laboral, pero contextualizando sus hallazgos a espacios laborales que se inscriben entre la gama de servicios restauranteros. Este tipo de servicios da forma a un ambiente organizativo que, por sus características de integración vertical interna (al interior de cada establecimiento) y de producción a escala personalizada, presenta un comportamiento entre los trabajadores distinto de lo que ocurre en otro tipo de organizaciones. En ese sentido, los aspectos típicos con los que se gestiona la satisfacción laboral de acuerdo a la literatura (remuneraciones, posibilidad de ascenso por la jerarquía organizacional, participación societaria, como señalan Robbins y Judge, 2017) no son aplicables en este tipo de organizaciones, más aún cuando en muchos casos los establecimientos responden a negocios que se tipifican como empresas familiares, que por definición no están abiertas a influencias o actividad procedentes de fuera.

Por otro lado, esta investigación se aproxima a la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso laboral, con el objeto de identificar aquellos aspectos dimensionales que dan forma a la satisfacción y contribuyen al compromiso de los trabajadores respecto del establecimiento donde laboran. Este abordaje es relevante porque, aun cuando existe una tendencia creciente en cuanto a consumo de los servicios que proporcionan los establecimientos que conforman la Sociedad Picantera, por el crecimiento del prestigio del país y de sus regiones como destino gastronómico, lo cierto es que los aspectos que pudieran concretarse en vínculos más estrechos —y por tanto, en compromiso— entre restaurante y trabajador son débiles, por el mismo tipo de negocio que representan.

### 1.3.2. Justificación metodológica

Esta investigación también se justifica desde una perspectiva metodológica en tanto incorpora en su trabajo de campo la propuesta, validación y aplicación de dos instrumentos de diseño específico para el sector en que se aplica (sector restaurantero). Cabe señalar que, aunque para efectos de base se tomaron modelos reconocidos de medición de la satisfacción laboral y

del compromiso laboral, se tuvo que efectuar modificaciones en diferentes aspectos de la construcción del instrumento. En ese sentido, lo primero que se hizo fue integrar en un solo formato las respectivas escalas de medición de las variables; después se modificó la extensión de los indicadores de las variables, con el objeto de hacerlas aplicables al contexto regional; y se modificó también la redacción de los ítems para que respondieran a las necesidades comunicacionales propias de la ciudad y la región. Finalmente, el instrumento fue validado para su aplicación en el contexto regional y local.

### 1.3.3. Justificación social

La presente investigación se justifica desde una perspectiva social en tanto proporciona información actual acerca de aspectos propios de la relación entre empresa y trabajador, que contribuirían a entender y viabilizar los procesos de inserción económica, de negocios y trabajadores, luego de la crisis suscitada a nivel sanitario, social y político por la que atravesó el país. Asimismo, cabe destacar que la investigación también adquiere relevancia en la dimensión sociocultural al potenciar las expectativas de las picanterías que operan en la ciudad, ya que estas constituyen un componente importante del acervo cultural regional y local. En ese sentido, se promueve la conservación y difusión de aspectos culturales importantes que identifican la región y sus espacios.

### 1.3.4. Justificación empresarial

La presente indagación es relevante en cuanto proporciona herramientas e información necesaria a la Sociedad Picantera que les permita viabilizar procesos de toma de decisiones por parte de los establecimientos que la conforman en los que se apunte a mejorar las condiciones de trabajo de los trabajadores. Es de esperar que este tipo de acciones beneficie tanto a los clientes internos que son parte de la Sociedad Picantería de Arequipa, entre trabajadores y propietarios, así como al cliente externo, debido a las mejoras intrínsecas que se suceden a nivel de calidad de servicios y de oferta gastronómica que pueden ofrecer a su clientela.

### 1.3.5. Viabilidad

Para Baca (2010) la viabilidad es la posibilidad que tiene un proyecto para ser ejecutado y operado de tal manera que cumpla con su objetivo. La presente investigación fue posible debido a la disposición de los recursos materiales, humanos, financieros y el tiempo requerido para el desarrollo de cada una de las etapas que implicó la investigación, asimismo el presente trabajo está dentro del marco ético y legal requerido en toda investigación, al seguir la estructura establecida por la universidad y las normas APA de carácter internacional, además, se respetó

la autoría de las fuentes en las que se basó el estudio y el anonimato de la información proporcionada por la muestra de estudio, la misma que solo fue empleada con fines investigativos.

### 1.3.6. Importancia

La presente indagación es importante porque genera información actualizada que ayuda en el desarrollo de una de las expresiones culturales y económicas más activas y representativas de la región de Arequipa, como son las picanterías. Por otro lado, se analizó la satisfacción de los trabajadores y su relación con el cliente externo, permitiendo conocer los problemas que presentan estas empresas y sugerir recomendaciones al respecto, coadyuvando al desarrollo organizacional mediante las estrategias que implementarán, logrando así tener una mayor satisfacción del trabajadores, lo cual aumentará la productividad de los mismos y reducirá los niveles de rotación de personal, reduciendo los costos de incorporar nuevo personal a la empresa.

## 1.4. OBJETIVOS

### 1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del trabajador en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024.

### 1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024, considerando como factores de caracterización el sexo, la edad, el nivel de instrucción y el tiempo de trabajo en el restaurante.
- Identificar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024, considerando como factores de caracterización el sexo, la edad, el nivel de instrucción y el tiempo de trabajo en el restaurante.
- Determinar la relación que existe entre los niveles de significación de la tarea y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024.
- Determinar la relación que existe entre los niveles de condiciones de trabajo y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024.
- Determinar la relación que existe entre los niveles de reconocimiento personal y social

y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024.

- Determinar la relación que existe entre los niveles de beneficios económicos y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024.

## 1.5. MARCO TEÓRICO

### 1.5.1. Revisión de antecedentes investigativos

#### 1.5.1.1. Antecedentes internacionales

Valencia (2014) realizó el trabajo de investigación titulado: "Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecua – American". La investigación detalla un análisis de todos los aspectos relacionados al clima organizacional y al desempeño laboral de los trabajadores, de Ecua – American S.A., con la finalidad de proponer alternativas de mejora, que sirvan de guía a los directivos de la empresa, para fomentar un ambiente laboral agradable y motivador para sus empleados, y de esta manera incrementar su desempeño laboral. La investigación efectuada fue de carácter descriptivo, la población en estudio estuvo conformada en su totalidad por 96 empleados, a los que se les administró una encuesta de escala valorativa tipo Likert de 41 ítems, ésta permitió tener una visión clara y precisa de las percepciones y sentimientos asociados a las diferentes condiciones que determinar el ambiente laboral de la empresa y que inciden en el desempeño de los empleados.

Nieto (2017) realizó una investigación titulada: "Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017". El objetivo principal de este trabajo se enfoca en determinar la relación existente entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los colaboradores de la institución. Así mismo resulta importante mencionar que para la realización de esta investigación se manejó como muestra a 126 colaboradores. Al finalizar la investigación los resultados más relevantes fueron que el personal que labora en la institución de 15 años en adelante demuestran tener un nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional mayor a los colaboradores que prestan servicio por menos años. De igual manera se evidenció que existe cierto grado de inconformidad respecto de las remuneraciones percibidas.

López (2018) en su tesis titulada "Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy´s de la ciudad de Guayaquil". El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante

Rachy´s de la ciudad de Guayaquil. La metodología de investigación que siguió fue de enfoque mixto (cualitativa y cuantitativa) y de nivel descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por los clientes que consumen en el restaurante durante la semana de recolección. Para el cálculo de la muestra utilizó una técnica de muestreo probabilística, obteniendo así un tamaño muestral compuesto por 365 comensales. La investigación se realizó por medio de entrevistas a profundidad para tener un mayor conocimiento de las variables de estudio y se pudo evidenciar falta de capacitación y motivación de parte de la empresa hacia el personal. Una vez conocido los hallazgos principales, se propone programas de capacitación y de calidad dirigidas al personal de servicio y con esto crear una ventaja competitiva dentro de la empresa.

Cernas et al. (2018) realizaron una investigación titulada: "Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos". El propósito de este trabajo fue analizar la equivalencia de medición de la Escala de Satisfacción Laboral de Judge, Bono y Locke, y de la Escala de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer, entre la cultura mexicana y la estadounidense. La metodología que siguieron fue cuantitativa y no experimental. Los datos se recolectaron por medio de un cuestionario que se aplicó a una muestra no probabilística de 500 estudiantes de maestría en ambas naciones (México = 287, Estados Unidos = 273). Los resultados indicaron que las escalas analizadas no son invariantes entre las culturas. Una implicación de este hallazgo es que los estudios transculturales de satisfacción laboral y compromiso organizacional pueden reportar resultados inválidos en cuanto a la comparación directa de los niveles de los conceptos. Para evitarlo, se recomienda tomar ciertas precauciones en la preparación y en el análisis de los datos.

Salazar y Ospina (2019) realizaron la investigación con el siguiente título: "Satisfacción laboral y desempeño". La satisfacción laboral contribuye a que los individuos estén más contentos con sus trabajos, indicando que, si las organizaciones desean empleados eficientes, es necesario que se preocupen por que el personal esté satisfecho y abierto al cambio. La investigación fue enfocada en el tema de la productividad y su relación con la satisfacción laboral. Desde los años 90 muchos autores han coincidido que existe una relación estrecha entre la alta productividad de la empresa y la satisfacción laboral de sus empleados. Dicha teoría ha sido confirmada y validada en muchos casos en la realidad de empresas internacionales.

Jiménez y Medina (2020) desarrollaron una investigación titulada "Satisfacción de los trabajadores en la Escuela de Educación Básica Marquesa de Solanda, de la ciudad de Quito". Esta tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores. Para ello, su marco metodológico fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel

descriptivo y de aplicación transversal. Su población estuvo conformada por la totalidad de 115 trabajadores y para el cálculo de su muestra consideraron técnicas no probabilísticas, considerando al total de su población como su tamaño muestral. La recolección de datos la realizaron mediante la aplicación de un cuestionario. Los resultados que obtuvieron revelaron que el personal contaba con un nivel medio del indicador compromiso hacia la organización, por otro lado, los indicadores: optimización de los recursos, actitud y comunicación efectiva, fueron referidas en una categoría alta; con lo descrito, infirieron que la satisfacción del cliente, en general, fue alta.

García (2020) realizaron la investigación titulada: "El rol de la satisfacción personal sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia sobre el compromiso con la tarea y el compromiso con la organización". La investigación busco aportar un mejor entendimiento de las actitudes hacia el trabajo, a fin de contribuir con el diseño de ambientes que respondan a las necesidades de las personas y de la organización. Para delimitar el concepto de satisfacción personal se han incluido variables como felicidad, familia, socialización, trabajo, religión, seguridad, salud, sentimientos sobre satisfacción con la vida, entre otras. Para medir las diferentes variables, se diseñó una encuesta que fue aplicada a trabajadores de diversas empresas. Los resultados muestran una importante relación entre la satisfacción personal y laboral, destacando que la persona satisfecha laboralmente se compromete con su trabajo y con la organización.

Mendoza y Loaiza (2021) elaboraron una investigación que llevó como título "Analysis of the commitment and satisfaction of the internal client of UCB Tarija through the structural equations model (SEM)". Esta tuvo como propósito conocer la situación de los clientes internos en referencia a niveles de satisfacción, motivación y compromiso. Su metodología investigativa fue de diseño exploratorio y no experimental, de tipo descriptivo y de acorte transversal, en ese sentido, realizaron análisis descriptivos y modelos de ecuaciones estructurales para dar cumplimiento a su objetivo. Concluyeron que el nivel entre satisfacción y motivación se ubicó en un rango medio, lo cual repercutió en el compromiso afectivo (permanencia y pertenencia) de los trabajadores.

1.5.1.2. Antecedentes nacionales

Espinoza y Laca (2020) realizaron una investigación titulada: "Clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante trujillano en el año 2019". El presente estudio tuvo como objetivo determinar el clima organizacional y su relación

en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019. Se trabajó con el total de los colaboradores, haciendo una población de 24 personas. Se utilizó como instrumento un cuestionario tipo Likert de 20 preguntas. Entre los principales resultados se hallaron que, existe una relación positiva moderada con un coeficiente de 0.603 entre el clima organizacional y la satisfacción del trabajador. La relación entre el clima organizacional y la dimensión autoestima no es significativa, en cambio, la variable clima organizacional con la dimensión trabajo en equipo es significativa moderada, con un coeficiente de 0.410. Sin embargo, no existe relación significativa entre el clima organizacional y la dimensión capacitación. Finalmente, tanto el nivel de clima organizacional como el nivel de desempeño laboral son altos. En conclusión, se encontró que la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es significativa moderada con un coeficiente de 0.592 en la prueba de correlación de Pearson y una significancia de 0.002, aceptando la hipótesis general del estudio.

Palacios (2020) realizó una investigación titulada: "Satisfacción de los trabajadores para el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Jaén". El proceso investigativo estuvo orientado por el objetivo general: Elaborar un plan de satisfacción de los trabajadores para mejorar el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Jaén 2020. Metodológicamente, el trabajo se enmarcó en la investigación aplicada, explicativa y predictiva porque se aplicó conocimientos teóricos, se explicó el estado de las variables y se proyectó posibles resultados; además, se operó con un diseño no experimental; para recolectar datos sobre las variables se empleó la técnica de la encuesta y la entrevista y como instrumentos un cuestionario aplicado a los 30 colaboradores del BN de Jaén y una guía de entrevista al administrador de dicha entidad bancaria, instrumentos confiables y validados a juicio de expertos; los datos obtenidos fueron procesados estadísticamente utilizando los softwares informáticos Excel y SPSS. Los hallazgos de la investigación correspondientes al nivel de compromiso organizacional precisan que mayoritariamente (56,67%) los colaboradores investigados poseen nivel medianamente satisfactorio; concluyéndose que se amerita la implementación del plan de satisfacción de los trabajadores a fin de fortalecer su compromiso con la organización.

Amar y Degregori (2018) realizaron una investigación titulada: "El clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, Periodo 2016". Tuvieron como objetivo principal establecer una relación entre ambas variables en la entidad Oeschle que se encuentra en la ciudad de Ica. Su marco metodológico se basó en una investigación aplicada, de enfoque cuantitativa, de nivel descriptivo y de diseño no

experimental. Se utilizó un muestreo no probabilístico, obteniendo así un tamaño muestral conformado por 60 colaboradores de la tienda Oeschle ubicada en la ciudad de Ica. Para la recolección de datos aplicaron como instrumento la encuesta. En relación al clima laboral el 90.9% de encuestados dijo que algunas veces, el clima laboral se relaciona con la satisfacción en el trabajo y un 9.1% estableció que siempre. Los autores dedujeron que existían algunos aspectos que los trabajadores valoran e inciden en su satisfacción personal en el trabajo. Como el diseño de la estructura organizacional: donde las tareas, las políticas, la comunicación son importantes. Las recompensas y estímulos, tomando en cuenta el reconocimiento, el cumplimiento de expectativas, las recompensas económicas. Los autores concluyeron que existe una relación entre ambas variables, lo que indica que algunos aspectos que toma en consideración los trabajadores inciden en la satisfacción personal en el centro de trabajo.

Alvarado (2021) desarrolló una tesis titulada "Clima organizacional y satisfacción de los trabajadores de los trabajadores, Grupo ARES – 2020". Esta tuvo como propósito determinar la relación entre ambas variables de estudio. Para ello, siguió una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y de nivel descriptivo – correlacional. Su población fue conformada por el total de trabajadores de la empresa, 58 sujetos. Su tamaño muestral lo determinó mediante técnicas no probabilísticas, realizó un muestreo censal, es decir, consideró al total de la población como muestra. La recolección de datos la realizó mediante la aplicación de dos cuestionarios (uno por cada variable). Concluyó que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente, obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.60 con un valor p menor a 0.05. Asimismo, constató que existe relación entre las dimensiones del clima organizacional con la satisfacción del cliente.

Alfaro y Solís (2021) elaboraron una tesis titulada "La influencia del marketing interno en el compromiso organizacional del Hotel Century – Inn, Lince – 2021". Esta tuvo como propósito determinar la influencia entre el marketing interno y el compromiso organizacional. Para ello, siguió un marco metodológico de tipo aplicada, de diseño no experimental y de nivel correlacional – causal. Su población estuvo conformada por todos los colaboradores del hotel (40). Su muestra la determinó mediante técnicas no probabilísticas, usó una muestra censal, con lo que su tamaño muestral fue la misma cantidad poblacional. Concluyó que existe relación positiva débil entre las variables de estudio, obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.347 y un valor p de 0.28. Asimismo, constató que la dimensión Desarrollo no guarda relación con el compromiso organizacional; por otro lado, el resto de dimensiones se relacionan débilmente con este último.

1.5.1.3. Antecedentes locales

Chávez y Paredes (2017) realizaron una investigación titulada: "Marketing emocional y su influencia en la satisfacción de clientes del Banco Scotiabank, agencia Mercaderes, Arequipa, 2017". Tuvieron como objetivo principal evaluar la influencia de la aplicación de marketing emocional sobre la satisfacción de clientes del banco Scotiabank agencia Mercaderes en la ciudad de Arequipa en el periodo 2017. Su metodología se basó en una investigación aplicada, de nivel descriptivo – correlacional y de diseño no experimental. Su población estuvo conformada por clientes y colaboradores del Banco Scotiabank de la agencia de Mercaderes. Su muestra estuvo dividida en dos grupos: trabajadores y clientes, el tamaño de ambos fue de 35 y 314, respectivamente. Para la recolección de datos aplicaron como instrumento el cuestionario. Los autores concluyeron que existía una relación moderada entre ambas variables, hallaron un coeficiente de correlación que fue de 0.426 lo que indica que, a mayor énfasis en el desarrollo de marketing, será mayor el grado de satisfacción por parte de los clientes. También se determinó que un factor importante para la preferencia del cliente es el seguimiento que la entidad financiera realiza para mantener una buena relación laboral y solucionar a tiempo las necesidades que el consumidor presente.

Zegarra (2023) realizó una investigación titulada: "Nivel de satisfacción de los trabajadores y su influencia en el desarrollo organizacional, personal administrativo – Hospital III Yanahuara – 2021". Tuvo como objetivo principal determinar el nivel satisfacción del cliente sobre el desarrollo organizacional en el personal de administración. Su metodología la investigación fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de diseño experimental, de corte transversal y de nivel correlacional. Su población estuvo conformada por los colaboradores del Hospital III de Yanahuara. Su muestra la conformaron 44 colaboradores del área administrativa. Para la recolección de datos utilizó como instrumento el cuestionario, el mismo que fue aplicado durante el periodo comprendido entre septiembre y octubre del 2021. El autor concluyó que existe independencia entre ambas variables de estudio ya que no existe una relación significativa. También encontró que el nivel de satisfacción de los trabajadores fue medio (86,36%), por su parte, el desarrollo organizacional se ubicó en un nivel adecuado. Donde los ítems de organización logística, perfil del cargo, aspectos gerenciales y autonomía y estímulo presentaron en su mayoría un nivel medio, mientras que en cuanto a la relación con el jefe inmediato el nivel predominante fue el alto. Asimismo, determinó que no existe relación entre las dimensiones de la satisfacción de los trabajadores con el desarrollo organizacional.

Gonzales y Huanca (2020) realizaron una investigación titulada: "La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018". Esta tuvo como objetivo principal establecer la relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. Su metodología de investigación fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de nivel descriptiva-correlacional. La población fue finita y la conformaron los comensales de pollo a la brasa. Aplicaron una técnica de muestreo y su muestra estuvo conformada por 384 comensales. Para la recolección de datos utilizó como instrumento el cuestionario. Los autores concluyeron que se pudo validar la hipótesis planteada ya que se identificó el nivel de relación entre ambas variables, en la cual los consumidores de los restaurantes mostraron una apreciación favorable.

Cuadros (2021) elaboró una tesis titulada "Marketing interno y compromiso laboral de la I.E.P. Dalton, Arequipa 2021". Esta tuvo como propósito determinar si existe relación entre las variables. Para ello, su metodología se desarrolló bajo un tipo de investigación aplicado, de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional. Su población y muestra fueron las mismas (40 sujetos), es decir, el tamaño muestral lo determinó mediante técnicas no probabilísticas. La recolección de datos la realizó mediante la aplicación de cuestionarios. Concluyó que existe relación significativa entre las variables, obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.835. Asimismo, constató que existe relación entre las dimensiones del marketing interno con el compromiso laboral.

Espejo (2017) elaboró una tesis titulada "Relación entre marketing interno y compromiso organizacional del personal de la Zona Sur de Caja Piura, 2017". Esta tuvo como propósito determinar la relación entre las variables de estudio. Para ello, su marco metodológico consistió en un estudio descriptivo correlacional, de carácter observacional, prospectivo, de corte transversal y no experimental. Su población estuvo compuesta por 227 trabajadores, de los cuales, mediante técnicas probabilísticas, 175 formaron parte de la muestra. Concluyó que existe relación entre las variables, esto quedó demostrado mediante los resultados que obtuvo el autor en la prueba de correlación de Pearson y Chi-cuadrado. Asimismo, determinó que el nivel de marketing interno fue regular, por su parte, el nivel del compromiso organizacional fue normal. Por último, constató que existe relación entre las dimensiones de ambas variables.

### 1.5.2. Marco conceptual

Para Aula Fácil (2014), el marco conceptual es un conjunto de definiciones, teorías, conceptos sobre los temas que estructuran el desarrollo de la investigación y que sirven para interpretar los resultados que se obtengan del trabajo realizado en campo.

1.5.2.1. Satisfacción de los trabajadores

A) Conceptualización

Según Pujol y Dabos (2018), la satisfacción laboral se describe como la medida en que los empleados sienten placer por su trabajo, que comprende procesos emocionales e intelectuales resultantes de las vivencias que experimentan los colabotadores en el trabajo. Así, por un lado, está la satisfacción laboral cognitiva, que se genera como resultado de un procedimiento de evaluación más deliberado de las características del trabajo y su comparación con una norma cognitiva y por otro lado, está la denominada satisfacción laboral afectiva, que es un constructo unidimensional y es una representación de una respuesta emocional positiva del empleado al trabajo en su conjunto.

Al-Ababneh et al. (2018), asevera que, el trabajador se ve referido con los empleados que laboran en una empresa u organización, es por ello que su satisfacción va ir relacionado enteramente a la calidad del ambiente laboral experimentado en su jornada diaria; adicionalmente esta calidad va ir referenciada a los servicios ofrecidos por el empleador y el grado de recibimiento por parte de sus compañeros de trabajo.

Hualta y Luza (2018), explican que, la satisfacción laboral es la actitud de un trabajador hacia su trabajo, basada en sus creencias y valores respecto a su trabajo, la cual tiene un gran impacto en su comportamiento y resultados. Para que una empresa tenga éxito, el elemento esencial es la satisfacción de los trabajadores, donde es necesario que el personal se encuentre conforme con el ambiente de trabajo, los salarios y los beneficios ofrecidos por la organización, para poder lograr un aumento del rendimiento, de la lealtad del personal y la calidad de servicio.

Para Chiang et al. (2018), la satisfacción laboral es una idea muy extendida que se relaciona con las opiniones de los individuos sobre los distintos componentes de su trabajo. De esta manera, describen a la satisfacción laboral como una combinación de emociones positivas y negativas que el personal experimenta en su trabajo. Siendo un concepto variable porque los sentimientos satisfactorios pueden fluctuar a medida que se alcanzan los objetivos de los individuos, intensificando así las actividades que realizan. Así, la satisfacción laboral es importante para el bienestar deseable de los individuos en el lugar de trabajo, la productividad

y la calidad, además que la satisfacción laboral tiene efecto sobre la siniestralidad, el absentismo, el cambio organizativo y la rotación de personal.

De acuerdo con Alarcón et al. (2018), las organizaciones pueden beneficiarse mucho de medir la satisfacción laboral de su personal, ya que, crea una conexión directa entre la experiencia de los empleados y su percepción de la empresa. Así, esta interacción tiene un impacto significativo en la forma en que se comportan los trabajadores. De esta forma, la satisfacción laboral está asociada a diversos aspectos que van desde el rendimiento hasta la salud en el trabajo. Por lo tanto, es esencial analizar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores y el efecto que tiene en la organización para lograr la satisfacción consiste en dos elementos principales, lo cual consiste en satisfacer los deseos y los objetivos de las personas en relación con su puesto de trabajo. En consecuencia, la satisfacción en el trabajo es principalmente consecuencia de la interacción entre el personal y las cualidades del lugar de trabajo, y se basa en las opiniones de los miembros del personal, las cuales están relacionadas con su trabajo e implican variables como el salario, la supervisión, la coherencia del trabajo, las condiciones laborales, las perspectivas de promoción, la evaluación equitativa del trabajo, las relaciones sociales en el lugar de trabajo, una respuesta rápida a las quejas, un trato justo por parte de los empresarios, etc.

Según Vargas y Flores (2019), la satisfacción laboral puede percibirse como las emociones, sentimientos o perspectivas que indican la actitud general de una persona hacia su trabajo o su entorno laboral. Por lo cual, comprender la cultura organizativa y el nivel de gratificación laboral del personal es importante, ya que esto permitirá a los directivos de las empresas tomar las medidas necesarias para contar con una plantilla competente, activa y satisfecha, logrando así la eficacia organizativa. De esta forma, el estudio de la satisfacción laboral, es esencial para que las organizaciones consigan resultados satisfactorios con sus recursos humanos, con el fin de alcanzar los objetivos de la organización y mantener una cultura organizativa satisfactoria. Además, la satisfacción de los empleados es de gran importancia, ya que su perspectiva positiva o negativa afecta a su actitud hacia la organización y a su dedicación a ella.

Por su parte, Boada (2019), asevera que, la satisfacción de los trabajadores de una empresa no es más que la respuesta emocional por las labores realizadas y el por el ambiente de trabajo, donde diversos factores juegan en general un papel importante; como lo son la retribución o el salario percibido por la carga laboral que mantiene el empleado. Asimismo, el

autor menciona que la orientación laboral basada en creencias y valores positivos que surgen de las rutinas laborales.

Según Mora y Mariscal (2019), la satisfacción laboral es un juicio que se hace sobre la experiencia que se ha tenido e incorpora elementos emocionales. Así, esta evaluación es relativa porque se compara con las experiencias anteriores del individuo y con los resultados de las actuales. De esta forma, está influida por lo que el trabajador espera y por su percepción de la actitud de la organización hacia él, que puede afectar a su motivación. Por lo tanto, la satisfacción laboral es esencial a la hora de considerar el rendimiento en el trabajo, ya que, los trabajadores evaluarán su entorno laboral y los esfuerzos de la empresa por promover su bienestar, lo cual puede influir positiva o negativamente en el desenvolvimiento de los mismos.

Para Pedraza (2020), la satisfacción laboral se refiere a una situación emocional resultante de la valoración resultante sobre si su cargo laboral y la empresa donde trabaja le brindan los incentivos necesarios para satisfacer todas sus necesidades y expectativas a cambio de todos los esfuerzos invertidos en la misma, de esta forma se construye una conexión afectiva que expresa el gozo de los trabajadores por la tarea que realizan. Así, comprende un conjunto de actitudes referidas a la remuneración, el ambiente laboral, la comunicación, los colegas, etc., por lo cual si el personal siente que se le recompensa de forma adecuada por la labor que realiza este asumirá una actitud positiva hacia la realización de sus funciones y ofrecerá un mejor servicio al cliente.

De acuerdo con De la Cruz (2020), el bienestar social e individual están estrechamente entrelazados con la satisfacción laboral, la misma que se ve reforzada por tres disciplinas científicas: la psicología, los recursos humanos y la economía. De esta forma, la psicología investiga lo que los empleados piensan y sienten sobre su trabajo, los recursos humanos se concentran en encontrar prestaciones y condiciones que ayuden a los empleados a estar contentos y ser más productivos, y la economía evalúa las variables laborales que conforman el concepto de satisfacción laboral. Así, define a la satisfacción laboral como un estado emocional de placer derivado de la percepción subjetiva que uno tiene de sus experiencias laborales. Por tanto, la satisfacción laboral, al ser una respuesta emocional a partir de una percepción, puede mejorarse o, en algunos casos, perjudicarse. Donde las dimensiones críticas de la satisfacción laboral comprenden la satisfacción con la supervisión, el entorno físico de trabajo, los beneficios recibidos y los beneficios intrínsecos del trabajo.

Para Zas et al. (2020), la satisfacción de los trabajadores hace referencia al grado de felicidad que mantienen los empleados de un determinado establecimiento, donde las relaciones interpersonales son muy amenas entre colaborador y colaborador. Además, es imposible describir con precisión la situación laboral sin tener en cuenta lo que los propios trabajadores tienen que decir.

En concordancia con Bazalar y Choquehuanca (2020), la satisfacción en el trabajo es la respuesta emocional de un trabajador cuando tiene una opinión favorable de sus condiciones laborales y de las oportunidades de crecimiento que le ofrece la empresa. Así, es el resultado de comparar lo que desean los colaboradores y lo que han conseguido en su trabajo. De esta forma, si se cumplen sus expectativas, se sentirán satisfechos, sino se sentirán decepcionados. Por lo tanto, la satisfacción laboral es una actitud formada a partir de la experiencia laboral del individuo, tanto cognitiva como emocionalmente, basada en el ambiente en el que trabaja.

Dávila et al. (2021), afirman que, la satisfacción laboral viene determinada por el grado en que un individuo siente emociones positivas hacia su trabajo, sus obligaciones que le fueron designadas y sus compromisos. Así, la satisfacción laboral es quizá la forma más popular y establecida de medir el contento en el lugar de trabajo. De esta forma, cualquier cambio positivo o negativo en la satisfacción del personal afecta directamente a la organizacional, por lo que se encuentra relacionado con la comunicación, el clima organizacional y la motivación. Para la mejora de la satisfacción laboral deben tenerse en cuenta variables como la vocación, la infraestructura, las emociones del personal, el trabajo en sí y los resultados asociados al mismo, por lo que conocer esta variable puede ayudar a reproducir procesos que pueden mejorar el comportamiento de los colaboradores.

Según Avendaño et al. (2021), las actitudes de los trabajadores hacia su trabajo se conocen como satisfacción laboral. Donde estas actitudes se forman a partir de los valores y creencias que el trabajador ha su entorno laboral. De esta forma, la actitud se forma a partir de una combinación de las características reales del trabajo y de las expectativas que el trabajador tiene de ellas. En consecuencia, cuando las organizaciones ofrecen ventajas y posibilidades de mejorar la vida de los trabajadores y sus familias, con estrategias de desarrollo, estabilidad e igualdad laboral, el personal suele estar más contento.

De acuerdo con Hualcas (2021), la satisfacción en el trabajo es un elemento importante en el estudio de las organizaciones, ya que, se considera indicativo del bienestar de un empleado con respecto a su trabajo y su entorno laboral. Así, este sentimiento de satisfacción puede diferir

entre los empleados, dependiendo de las condiciones internas de la empresa y de la facilidad con que puedan realizar sus tareas. Por esta razón, es necesario que las empresas consideren a su personal como algo más que un simple recurso y se centren en su bienestar, debido a que, los trabajadores felices tienden a ser más productivos y proactivos, y a estar dispuestos a contribuir a la mejora de la organización, beneficiando al empleado y al empresario.

Para Rodas y Pérez (2021), la satisfacción laboral es un estado de ánimo alegre causado por la interpretación personal de las experiencias relacionadas con el trabajo, la cual se ve afectada por las características del trabajo y es un componente clave de la calidad del mismo. De esta forma, implica un estado mental agradable que se manifiesta en una retroalimentación positiva para la mejora del trabajo, lo que conducirá a una mejora del rendimiento de los empleados. Por lo tanto, es un factor importante que influye en la productividad de los empleados, de ahí que las empresas deban esforzarse por aumentar la satisfacción laboral para mejorar el rendimiento y cumplir los objetivos institucionales.

B) Enfoques teóricos de la satisfacción de los trabajadores

*Teoría de la jerarquía de necesidades*

Agurto et al. (2020) han identificado varias teorías que podrían explicar la satisfacción laboral, de las cuales destacan la teoría de Maslow y sus cinco facetas: Necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidades de autoestima y necesidades de autorrealización. Dentro del abanico de necesidades, se encuentran las necesidades emocionales que permiten establecer una buena relación con los compañeros, las necesidades de reconocimiento que otorgan al trabajador la confianza y la certeza de que sus esfuerzos están en consonancia con los objetivos que la empresa desea alcanzar, otro aspecto importante es la autorrealización, entendida como la capacidad que exhibe el individuo para conseguir puestos más elevados dentro de la organización gracias a su destacado rendimiento, a la excelencia mostrada en el trabajo y a la capacidad del empleado para generar un ambiente laboral agradable.

Gonzales (2024) explica que, a medida que las personas satisfacen sus necesidades esenciales, sus necesidades evolucionan hacia niveles más avanzados; en este sentido, las necesidades insatisfechas impulsan un poderoso deseo y, a medida que se alcanzan, proporcionan gratificación; de acuerdo con la teoría de Maslow, las necesidades de la cúspide de la pirámide sólo pueden satisfacerse si se han satisfecho las necesidades de la base de la pirámide.

Como señalan Rodas y Pérez (2021), cuando se satisfacen las necesidades fundamentales, entonces, los deseos y las necesidades complejos se vuelven más prominentes. Por lo tanto, las cuatro necesidades iniciales de Maslow son necesidades de carencia, mientras que las necesidades de autorrealización se encuentran en el quinto nivel, que se considera la motivación de crecimiento o necesidad de ser. Si se satisfacen las cuatro necesidades inferiores de la pirámide, habrá un poder persistente y apremiante. A medida que se satisfagan estas necesidades inferiores, la atención se centrará más en las necesidades superiores.

Para Madero (2022), las necesidades de Maslow tienen distintos grados de importancia para cada empleado, en función del entorno laboral. Esto podría dar lugar a una ordenación no piramidal de las necesidades, en la que el reconocimiento y las necesidades sociales ocuparían el primer lugar. El estudio empírico sobre las necesidades de Maslow revela que la compensación monetaria influye positivamente en las necesidades fisiológicas y de seguridad, mientras que los componentes no monetarios influyen positivamente en las necesidades sociales, de reconocimiento y de autorrealización.

*Teoría de los dos factores o teoría de Herzberg*

De acuerdo con De la Cruz (2020), la teoría de la satisfacción de Herzberg se basa en los principios de Maslow; señaló que algunos factores influyen en la satisfacción, mientras que otros sólo son necesarios para evitar la insatisfacción. Estos "factores de higiene" satisfacen las necesidades básicas, mientras que los restantes son "factores de motivación".

Rodas y Pérez (2021) afirman que, esta teoría revela que la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo están vinculadas a dos grupos distintos de factores. Estas categorías se denominan factores de higiene o mantenimiento y factores de satisfacción o motivación. Algunos ejemplos de factores de higiene son el salario y las prestaciones, la política de la empresa, las relaciones interpersonales con los compañeros, el entorno físico del trabajo, la supervisión, la seguridad en el puesto y el potencial de crecimiento. Por otro lado, los factores de motivación incluyen los logros, el reconocimiento, la autonomía, la responsabilidad, la promoción y el avance profesional. Si estos factores de motivación no están presentes en un puesto de trabajo, puede provocar insatisfacción.

Gutiérrez (2023) afirma que, la teoría bifactorial de Herzberg sostiene que los individuos están motivados por factores intrínsecos y no extrínsecos. Los componentes motivacionales intrínsecos proceden del individuo y se nutren continuamente de la propia tarea. Esta idea sugiere que hay dos factores distintos que generan satisfacción e insatisfacción en el trabajo e

influyen en la motivación. Para mantenerse alejado de situaciones desagradables y promover el crecimiento intelectual, son necesarios distintos incentivos.

Según Madero (2019), cuando Herzberg habla de que el dinero no es un motivador, no quiere decir que no pueda causar ningún movimiento, sólo que no producirá un efecto potente a largo plazo en los trabajadores de nivel medio y alto. Aunque el dinero u otros factores de higiene pueden seguir utilizándose como motivadores en determinados casos, no debe ser el único factor que se tenga en cuenta al intentar mejorar la motivación; también deben abordarse otros aspectos intrínsecos del trabajo. Para el personal de determinados puestos que realizan tareas rutinarias y carecen de incentivos para la motivación, sería razonable recurrir a primas o recompensas con el objetivo de aumentar la productividad. Sin embargo, es esencial reconocer que la aplicación de este tipo de motivación puede convertirse rápidamente en un requisito obligatorio de la empresa.

*Teoría de la Expectativa de Vroom*

Rodas y Pérez (2021) explican que, el modelo de expectativas de Vroom se basa en tres componentes fundamentales. El primero es que los seres humanos tienen un anhelo intrínseco de alcanzar sus objetivos, vistos como resultados anticipados. El segundo es la idea de que un individuo empareja su duro trabajo con una recompensa para alcanzar dichos objetivos, y el tercero es que el individuo se inspira y se siente productivo cuando se logran sus aspiraciones, reforzando esencialmente las expectativas como remuneración. La satisfacción laboral implica formar parte de una empresa u organización atractiva, sentirse a gusto en el entorno que te rodea y participar en un trabajo que sea agradable y significativo.

Neres et al. (2021) explican que, según la teoría de Vroom, la motivación se genera a través de los objetivos de cada persona y de su percepción del incentivo que obtendrá por actuar. Dicho de otro modo, cada individuo se inspira en el objetivo que pretende realizar. Para Vroom, la motivación es la combinación de la expectativa, el instrumento y la validez. Así, la expectativa tanto para el grupo como para los miembros es que el esfuerzo y la persistencia de los individuos redundarán en beneficios para todos, lo que conducirá a una calidad de vida más deseable. Esto implica que, si se alcanza el objetivo predeterminado, se obtendrán recompensas.

Moreno (2019) explica que, la teoría de las expectativas de Vroom sugiere que las personas se motivan a través de la expectativa de obtener una recompensa cuando se esfuerzan y realizan bien sus tareas. Esta recompensa es beneficiosa tanto para la organización como para el personal que trabaja en ella.

Por su parte, en el caso peruano, se desarrolló una sólida línea de investigación en el marco de la teoría motivacional, que da forma a un modelo que considera que la satisfacción laboral como una actitud general hacia el trabajo que se sostiene en la percepción del trabajador respecto del agrado o desagrado que le produce su trabajo, es decir, las actividades que definen su quehacer laboral. Este modelo considera la satisfacción laboral en función de cuatro dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social, y beneficios económicos.

C) Dimensiones de la satisfacción de los trabajadores

*Significación de la tarea*

Para Campos et al. (2019), la significación de la tarea involucra varios aspectos en los cuales se verifican impactos de las actividades laborales a nivel de individuo. Tiene que ver con la importancia atribuida por el trabajador hacia el trabajo que realiza, con las actividades que éste implica, con las oportunidades que tienen los empleados de avanzar a través de diferentes niveles de la jerarquía organizacional, lo que significa nuevos desafíos, mayores niveles de responsabilidad y supervisión del personal.

De esta forma, los empleados satisfechos son aquellos que son capaces de utilizar sus habilidades y talentos para desempeñarse en el trabajo y tener cierta libertad de acción, siendo importante que reciban capacitación y retroalimentación continua sobre su desempeño. Por lo tanto, el desarrollo personal representa un factor importante en la participación del personal en actividades institucionales, puesto que, conduce a una mejor productividad.

Según Imbernón (2020), en esta dimensión se consideran un conjunto de acciones que las empresas llevan a cabo para desarrollar las habilidades y capacidades de su personal, con el fin de mejorar las relaciones laborales y la toma de decisiones. De esta forma, comprende la capacidad de las personas para cambiar en busca de un mayor desempeño. Así, puede entenderse también como un proceso de mejora y crecimiento que ayuda al personal a identificar sus verdaderos intereses y metas fundamentales, con el fin de obtener y mejorar las capacidades necesarios para alcanzar dichas metas. En consecuencia, gestionar adecuadamente este aspecto entre los trabajadores implica tomar en cuenta que las empresas sean conscientes de cuáles son los valores, habilidades y objetivos del personal.

*Condiciones de trabajo*

Robbins y Judge (2017), señalaron que, los centros de trabajo que brindan equipos actualizados pueden hacer que las personas se sientan bien porque las hace sentir como una

parte importante de la organización al percibir que la empresa se preocupa por su comodidad. De esta forma, los equipos representan una parte importante del sistema organizativo más amplio, donde la carencia de recursos materiales reduce de forma directa la habilidad de los equipos de trabajo para culminar sus labores efectivamente. Así, se encuentra directamente vinculado con el desempeño del equipo, al ser una pieza esencial del apoyo que reciben los colaboradores y determinar el éxito respecto al logro de las metas de la empresa.

Para Bonilla y Gafaro (2017), es fundamental que dentro de las empresas se presenten las condiciones físicas y/o materiales adecuados para cada uno de los colaboradores, ya que, esto favorece a la satisfacción de los mismos y a su vez fomenta la mejora de su productividad. Así, cuando una organización posee condiciones físicas imperfectas, se presentan muchas posibilidades de que surja una variedad de problemas durante las operaciones de la empresa, como la renuncia de un trabajador o la disminución de la efectividad del personal. Así, estas condiciones representan los requerimientos de los colaboradores respecto a los elementos necesarios para realizar sus actividades y a la correcta distribución de los ambientes de trabajo, los cuales impactan de forma directa en la comodidad de los colaboradores, a su vez constituyen una forma de competencia entre las empresas por proporcionar el equipo y los materiales más actualizados para captar y mantener al talento humano. En consecuencia, la seguridad y la salud del personal depende de la infraestructura y de los recursos que se les proporcione.

Según Murillo y Montaño (2018), las condiciones físicas y/o materiales comprenden una agrupación de agentes que tienen la capacidad de influir de forma positiva o negativa en la salud de los colaboradores, referido a aspectos como la infraestructura, los equipos tecnológicos y los recursos materiales. De esta forma, determinan la calidad del trabajo de un individuo, al relacionarse con la seguridad, saludad y comodidad del personal. Por lo tanto, estas condiciones de físicas y/o materiales constituyen elementos que determinan el bienestar de los colaboradores, siendo necesario que las empresas implementen estrategias con el fin garantizar la disposición de los elementos de trabajo necesarios y el incremento del rendimiento de los empleados.

De acuerdo con Mora y Mariscal (2019), representan la satisfacción de los empleados con las condiciones físicas (infraestructura) de la empresa, así como con los recursos materiales disponibles para llevar las tareas y/o acciones correspondientes a sus puestos de trabajo. De esta forma, el personal se encuentra interesado en el ambiente de trabajo ya sea para su bienestar personal o para realizar sus tareas de forma efectiva, donde muestran preferencia por espacios físicos cómodos o libres de riesgos, por ambientes pulcros y modernos, y por materiales y

equipos adecuados. Así, representa los factores visibles y tangibles otorgados por la entidad que facilitan o dificultan la adecuada ejecución y finalización de las actividades y son agentes esenciales en la evaluación de la efectividad y el desempeño laboral. Por otro lado, la falta de limpieza, los ruidos fuertes, la mala iluminación, la mala ventilación, las diferencias de temperatura, el mal olor y la mala calidad de los materiales constituyen causas de irritación y estrés de los usuarios en el trabajo.

Para Garzón y Pineda (2022), las condiciones físicas y/o materiales de trabajo representan todos los elementos que la empresa proporciona a sus colaboradores, los cuales se encuentran constituidos por toda la infraestructura de la organización, comprendida por todos los espacios con los que cuenta la misma, y por los materiales proporcionados para la realización de las tareas de los colaboradores.

*Reconocimiento personal y social*

El reconocimiento personal deriva de la importancia que el trabajador considera que sus actividades, su vínculo con la empresa y los beneficios que obtiene de ella, le permiten gozar de un nivel de presencia no sólo a nivel de su empresa, sino en su propia comunidad. En ese sentido, esta dimensión se sustenta teóricamente en la identificación de necesidades de afiliación y de reconocimiento que se estipulan en la jerarquía de necesidades de Maslow. Así como señala Maldovan (2020), el reconocimiento social se sustenta en la calidad de las relaciones sociales que se generan entre los distintos miembros de una organización, donde una buena relación de trabajo entre compañeros es fundamental para el desarrollo de una empresa, ya que, fomenta la mejora de la comunicación interna, el trabajo en equipo, la motivación laboral y el compromiso de los empleados.

En términos prácticos, eso significa la necesidad que la empresa celebre reuniones periódicas para escuchar las opiniones, inquietudes y sugerencias de los empleados, mantener una comunicación clara y transparente, invitar a los empleados a colaborar en el procedimiento de toma de decisiones, estructurar modelos de gestión efectivos, compartir el éxito de la organización con todo el personal y generar un clima laboral positivo.

De acuerdo con Cardoso et al. (2020), las relaciones sociales representan todas las interacciones entre empleados dentro de la organización, las cuales se caracterizan por la utilización de medios de comunicación efectivos, donde se le da valor y relevancia a la comprensión, el respeto y la asistencia mutua, elementos que permiten superar las falencias que se presenten y al mismo tiempo incrementar las fortalezas que existen entre las partes, con el

propósito de promover entre el personal la buena convivencia, el desarrollo personal, la mejora del rendimiento y la prestación de servicios de calidad a los usuarios.

En concordancia con Díaz (2021), las relaciones sociales hacen referencia a la postura del personal hacia sus relaciones con sus colegas, las cuales surgen como resultado de su comportamiento diario en la organización. Así, los empleados se sienten satisfechos cuando sus colegas son serviciales, amigables y cooperativos. Donde es necesario compensar las deficiencias en las interacciones con los compañeros de trabajo, ya que, de esta forma los empleados pueden sacar más provecho de su trabajo al contar con compañeros más activos, aumentando la satisfacción organizacional. De esta forma, representa la relación que se establece en la organización entre los colaboradores que la integran, donde influyen tanto las características personales, como la conducta de aprendizaje y las características organizacionales. En consecuencia, la empresa debe crear una atmósfera de confianza para mejorar la salud mental y los niveles de satisfacción de los empleados. Por lo tanto, es esencial para las organizaciones recordar que cuando los empleados sienten que su trabajo no tiene sentido, su desempeño y productividad disminuirán, lo que puede afectar a otros miembros, pero cuando los empleados se sienten parte de un equipo y perciben que su trabajo es valioso, aumentarán su producción.

*Beneficios laborales y remunerativos.*

Según Anta et al. (2020), los beneficios laborales y/o remunerativos comprenden compensaciones que una persona recibe por parte de una empresa como resultado de los servicios brindados, las mismas que pueden ser materiales o inmateriales. Así, comprende un intercambio entre la labor realizada y el sueldo resultante. De esta forma, la remuneración comprende una variedad de formas en conformidad con el contrato firmado con la empresa, los cuales pueden ser el sueldo, los incentivos, los ascensos, la flexibilidad en los horarios, las vacaciones, los servicios ofrecidos por la empresa como los seguros, transporte o guardería, la participación en las acciones de la empresa, etc. Las mismas que determinan la periodicidad de los beneficios y se vinculan directamente con la inversión de la empresa.

Los autores Chiavenato (2007), Robbins y Judge (2017), mencionan que la remuneración es la recompensa otorgada hacia una persona a cambio del trabajo realizado dentro de una empresa u organización; las mismas que pueden están diferenciadas en distintas formas de recompensas como lo son reconocimientos, el salario, etc.; siendo estas muy importantes para que el nivel de satisfacción del trabajador pueda aumentar. Por otro lado, Dawid et al. (2019)

mencionan que, los directivos de las empresas se ven impulsados por los incentivos generados por sus sistemas de remuneración, que incluyen componentes basados en acciones y beneficios, toman decisiones sobre la inversión en I+D y la inversión en recompras de acciones.

Según Cerón et al. (2019), el contrato de trabajo se centra en la remuneración y el servicio prestado por el trabajador. Como resultado, el empresario paga una recompensa monetaria, conocida como remuneración, a cambio del servicio del subordinado. Esta remuneración consta de tres partes: Un salario fijo pagado regularmente; programas de incentivos para reconocer un rendimiento excelente; y diversas ventajas indirectas, como seguro médico, prestaciones por desempleo o prestaciones en especie. Por lo tanto, el pago de la remuneración no solo representa el valor del esfuerzo, sino que también permite una relación favorable entre la dirección y los empleados para lograr un beneficio mutuo.

En concordancia con Hualcas (2021), los beneficios laborales y/o remunerativos miden las actitudes y la satisfacción del personal con el salario y otras recompensas laborales que reciben por las actividades que llevan a cabo. Donde los empleados quieren que el sistema de pago que reciben sea justo y cumpla con sus expectativas para quedar satisfechos. Así, el salario, el sistema de recompensas y la promoción son agentes que fomentan y determinan la satisfacción laboral en conformidad con el desempeño del personal. De esta forma, los beneficios laborales y/o remunerativos representan la compensación total que recibe un empleado por prestar servicios, donde los aumentos salariales o las bonificaciones periódicas motivarán a los empleados y los harán sentir satisfechos, vinculándose con la estabilidad económica, la cual es un factor que determina la satisfacción laboral. Por lo tanto, estos beneficios poseen un fuerte impacto en la satisfacción, la atracción, la retención y la motivación en el trabajo.

1.5.2.2. Compromiso organizacional

A) Conceptualización

De acuerdo con Hernández et al. (2018), comprende una fuerza de vinculación e identificación que posee una persona con la organización donde trabaja, comprendiendo emociones que hacen que el personal de una entidad se refleje en la misma, se esfuerce por lograr sus fines y se mantenga trabajando en esta. Este compromiso es de gran relevancia, puesto que influye en el rendimiento de los trabajadores, fomentando la generación de condiciones óptimas para su desarrollo dentro de la organización. Así, los colaboradores que experimentan una mayor magnitud de permanencia en la empresa y realizan sus actividades

con mayor efectividad y calidad son los que poseen un compromiso. Dentro de los aspectos que comprenden al compromiso organizacional podemos encontrar al apego afectivo y a la inversión de la organización para lograr la comodidad de los trabajadores, los mismos que determinan si el trabajador permanece o renuncia a su centro laboral.

Aldana et al. (2018) lo conceptualiza como el deseo de un colaborador por permanecer como integrante de una empresa, por lo que tiene influencia en la retención y la rotación del personal. Así, comprende un sentimiento que experimentan los trabajadores y que los hace sentir orgullosos de formar parte de una organización, los hace pensar menos en encontrar nuevas oportunidades de trabajo y los hace recomendar la empresa a su círculo de amigos y familiares, lo cual fortalece los procedimientos de retención y atracción de personal, así como la imagen empresarial. De esta forma, el compromiso organizacional constituye una estrategia que deben desarrollar las empresas para conseguir una mayor colaboración del personal, fomentando la comunicación y el reconocimiento. Por lo cual los elementos importantes del compromiso organizacional son dirigir las responsabilidades, buscar el bienestar, comunicar al equipo, garantizar un trato justo y promover la colaboración, donde es importante que los altos cargos definan de forma clara sus metas para que su equipo de trabajo pueda cumplirlas.

Para Salvador (2019) el compromiso organizacional se refiere a la fuerza con la que un empleado se identifica con la organización y su trabajo, y está dispuesto a invertir tiempo y esfuerzo para contribuir al éxito de la organización; asimismo, hace referencia a la conexión emocional que los empleados presentan hacía la empresa a la cual labora, traduciéndose en esencia en mejorar la motivación, satisfacción de cada colaborador.

Ríos y Loli (2019) consideran al compromiso organizacional como una manera de valorar la identificación de los colaboradores con la empresa y el deseo de participar de forma activa en la misma. Constituyendo una fuerte vinculación emocional con la empresa, comprendiendo la aceptación de la visión de la empresa y la inversión de esfuerzos para cooperar con la organización. De esta forma, se refiere a la permanencia en la empresa, al reconocimiento de sus valores y a la productividad laboral, así, además de la lealtad hacia la empresa, comprende la difusión y defensa de la organización por parte de sus colaboradores.

De acuerdo con Ramírez y Mapén (2019), el compromiso organizacional es un vínculo formado por la necesidad, el deseo y la responsabilidad de los trabajadores de permanecer en la empresa. Así, se trata de un aspecto importante para que las organizaciones evalúen el grado de vinculación de los trabajadores con su lugar de trabajo. De esta forma, cuando los empleados

no están dedicados a la organización, se ponen en manifiesto efectos adversos que reducen la eficacia de la organización en comparación con las acciones que realizan los empleados cuando están involucrados. Por lo tanto, cabe destacar la importancia del compromiso de los empleados en la administración, teniendo en cuenta sus efectos en la mejora de la calidad, así como su contribución a la eficiencia y la eficacia.

Manzano (2019), expone que, el compromiso organizacional es una cuestión clave que las empresas deben tener en cuenta, ya que, permite crear una atmósfera y unas condiciones deseables para que el personal se comprometa no sólo con la organización, sino con su misión, sus valores y su filosofía, incluso en tiempos difíciles. Esto denota la conexión de un individuo con la empresa, por lo que, deciden quedarse por voluntad propia, comprendiendo la visión de los miembros respecto a la empresa, y su afición al lugar de trabajo. En consecuencia, el compromiso de los empleados es esencial para determinar si se quedarán durante un periodo prolongado y si lo harán con el entusiasmo necesario para alcanzar los objetivos marcados.

En concordancia con Pedraza (2020), el compromiso organizacional representa un agente multidimensional caracterizado por la conexión entre el colaborador y la empresa, creando lazos que disminuyen las probabilidades que el personal renuncie a la organización. Así, comprende la fuerza con la cual una persona se siente compenetrado con la empresa y realiza acciones destinadas a su mejora, en consecuencia, a mayor nivel de compromiso le corresponde una mayor satisfacción, productividad y consecución de las metas empresariales. En suma, es fundamental que los directivos implementen estrategias destinadas a fortalecer la percepción de los colaboradores respecto al trato que le brinda la empresa, así como mejorar el ambiente laboral y la habilidad de innovación, con el fin de aumentar su rendimiento y competitividad.

Según Estrada y Mamani (2020) se define como la fuerza comprendida por la identificación e implicación con una organización, la misma que se distingue por un profundo deseo de permanecer como elemento de la empresa, de poner un alto grado de esfuerzo en beneficio de la empresa y de creer y aceptar de forma plena los principios y objetivos de la empresa, por lo que se trata de una orientación total del individuo hacia la organización. Así, es fundamental contar con un personal comprometido y efectivo con la finalidad de generar un alto grado de productividad y efectividad en la empresa, ya que un colaborador comprometido es un individuo que se encuentra totalmente involucrado y entusiasmado con el papel que desempeña, se encuentra atraído e inspirado por su ocupación y está dispuesto a destinar todos sus esfuerzos a que la empresa tenga éxito, siendo fundamental valorar y recompensar al personal por su labor.

Atencio et al. (2020) define al compromiso organizacional como el grado en que las personas se identifican con la entidad donde se desempeñan, así como su grado de involucramiento con los propósitos de la misma. Resaltando una vinculación de afinidad entre el trabajador y la empresa, por lo que el compromiso fluctúa dependiendo de si el colaborador se siente compenetrado con su centro laboral y si comparte la visión, principios y metas del mismo. De esta forma, un nivel alto de compromiso genera que el personal sea más productivo y se involucre más con los problemas de la empresa, puesto que presentará una mayor voluntad para realizar sus funciones y encaminar sus esfuerzos a la consecución de los fines empresariales. En resumen, el compromiso organizacional se refiere a todas las actitudes y comportamientos que evidencian la entrega, voluntad y responsabilidad de un empleado hacia su empresa, por lo cual cumple con sus labores, siendo innovador y efectivo frente a las demandas de la organización.

Del mismo modo, Coronado et al. (2020) consideran que es un vínculo entre el empleado con la organización, siendo la lealtad y dedicación en el trabajo realizado es muy importante para el logro los diferentes objetivos organizaciones, repercutiendo en mejorar los distintos procesos de la organización y así tener un ambiente laboral acorde a sus necesidades; asimismo, la organizaciones debe de centrar sus acciones en la motivación cada día de su personal retribuyéndolos con gran cantidad de incentivos, como lo son reconocimientos por su esfuerzo, incremento salarial, etc.

Para Puma y Estrada (2020) el compromiso organizacional se refiere a la magnitud en que un colaborador se halla identificado con una empresa en específico, así como con los objetivos de la misma, buscando conservar su permanencia en esta, de esta forma, al contar con un nivel óptimo de compromiso organizacional, el personal poseerá un mayor sentido de identificación y pertenencia con su centro laboral. Representando un estado psicológico que se distingue por la vinculación de los empleados con la empresa donde trabajan, lo cual impacta de forma significativa en sus intenciones de mantenerse o renunciar a la misma.

En concordancia con Paz et al. (2020), el compromiso organizativo puede describirse como la intensidad con la que un individuo se identifica con el entorno de su organización. Esto indica que acepta los objetivos y valores de la organización y desea seguir formando parte de ella. Por tanto, es esencial que los empleados muestren un sentimiento de compromiso para impulsar la innovación, asumir responsabilidades, iniciar proyectos, mostrar un espíritu emprendedor y actuar de forma proactiva para mejorar la organización. Por esta razón, es

importante que las organizaciones mantengan unos niveles de compromiso constantes para que los empleados se centren en alcanzar los objetivos.

Anchelia et al. (2021) expone al compromiso organizacional como el nivel en que el personal de una entidad se identifica con las misma, el grado en que se encuentra compenetrado con estar y si está listo para renunciar a la misma. Comprendiendo una actitud positiva por parte del personal, los cuales experimentan un sentimiento de apego hacia la empresa y de inclinación por realizar esfuerzos para la mejora de la empresa. Por lo tanto, las empresas solo podrán ser exitosas si es que implementan estrategias para el desarrollo del compromiso de su talento humano, donde los gerentes determinan el nivel de lealtad y vinculación con la empresa mediante un procedimiento continuo de evaluación y seguimiento del personal.

De acuerdo con Chiang y Candia (2021), el compromiso organizacional es un vínculo emocional entre un individuo y su lugar de trabajo, el cual tiene implicaciones en la decisión de permanecer o abandonar la empresa. Este estado psicológico está impulsado por los intereses personales, así como por la dedicación a los objetivos y valores de la empresa. De esta forma, representa una medida del grado en que un individuo se identifica con su empleador y está dispuesto a trabajar por sus objetivos. Por lo tanto, este compromiso se considera un activo valioso, que permite al área de recursos humanos evaluar la fidelidad y el apego de sus empleados. En consecuencia, es importante que las empresas comprendan no sólo el tipo de compromiso que tienen sus miembros, sino también el grado en que lo experimental, puesto que, esto crea un entendimiento compartido de valores y objetivos, lo cual motiva a los empleados a esforzarse por permanecer y crecer en su organización.

Para Estrada y Gallegos (2021), el compromiso organizacional es esencial para el crecimiento individual del trabajador, para su productividad y progreso organizativo, así como para su interacción con los elementos más importantes del éxito de las empresas, representando la conexión psicológica que el trabajador tiene con la empresa, lo que permite el establecimiento de asociaciones emocionales entre ambas partes y fomenta también su continuidad. Así, se relaciona con el sentimiento que fomenta el orgullo de los trabajadores por la organización en la que trabajan, lo que a su vez les impide plantearse otras alternativas laborales. De este modo, a través del compromiso organizativo, se refuerza la retención y atracción del personal, debido a las condiciones de trabajo satisfactorias ofrecidas, junto con una imagen corporativa positiva. Además, está directamente relacionado con el sentido de pertenencia, así como con los deberes que los empleados tienen para con su organización, por lo que, contar con personal

comprometido es esencial para generar eficiencia y eficacia en la entidad, y mejorar la productividad.

Según Chóez y Vélez (2021), el compromiso organizativo es una vinculación emocional que una persona tiene con una organización, la cual influye en la decisión de permanecer o abandonar la empresa. De esta forma, es la medida en que un empleado se asocia con una determinada organización y sus objetivos, y desea mantener su relación con ella. Así, el compromiso implica conectar e implicarse con un determinado trabajo, incluida la integración del individuo con la empresa que lo emplea, lo cual es esencial porque si las personas se identifican con la organización, la eficacia de la empresa aumentará, alcanzando sus objetivos. Por lo tanto, es significativamente importante, ya que, anima a los empleados a hacer su trabajo correctamente para que beneficie y ayude a la organización.

B) Teorías sobre el compromiso organizacional

*Teoría de Kahn*

Según Paredes (2023), la teoría de Kahn propone tres estados psicológicos -importancia, seguridad y disponibilidad- para el engagement laboral. Este engagement se expresa de forma física, cognitiva y emocional. Físicamente, implica la energía que pone el empleado para cumplir con su trabajo; cognitivamente, es la creencia que tienen los empleados sobre la organización, sus líderes y las condiciones de trabajo; y emocionalmente, es la actitud que tienen hacia la organización y sus líderes, ya sea positiva o negativa. El compromiso laboral se demuestra estando presente mental y físicamente, y se caracteriza por poseer altos niveles de energía, participar activamente y realizar las tareas con eficacia.

De Carvalho et al. (2020) postulan que, la seguridad psicológica conlleva un mayor nivel de compromiso de los empleados. Esto se debe al hecho de que los individuos asumen un mayor compromiso cuando perciben una falta de temor en cuanto a posibles efectos adversos sobre su autoimagen, su carrera o su estatus. Estos argumentos son paralelos a la conexión positiva entre un ambiente psicológicamente seguro y la vitalidad, así como el compromiso laboral. En consecuencia, cuando el personal confía en que su lugar de trabajo seguirá siendo estable y predecible y sus acciones no ponen en peligro las relaciones intergrupales, se apasiona más por su trabajo.

*Modelo de Compromiso de Meyer y Allen*

Nava et al. (2021) exponen el modelo de compromiso organizativo de Meyer y Allen como una combinación de una visión basada en la actitud y la acción a través de tres

dimensiones: compromiso organizativo, compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad. Según el modelo de Meyer y Allen, el aspecto normativo significa que un individuo tiene un sentido del deber de permanecer en la organización, esencialmente debido a una exigencia moral. La motivación para permanecer puede tener su origen tanto en presiones normativas interiorizadas antes de unirse a la organización como después de formar parte de ella, pero sigue siendo, en última instancia, una obligación moral.

De acuerdo con el modelo de compromiso, Ávila y Faura (2020) afirman que el concepto de "compromiso normativo" se establece de antemano; sin embargo, es difícil identificar si la relación o vínculo es entre el individuo y la organización o entre el individuo y su sentido ético del trabajo como parte de su vida. Este "compromiso normativo" no equivale al compromiso organizativo; en realidad, modera el compromiso afectivo del trabajador. Es inviable aceptar que la dedicación de un empleado a su tarea en una organización sea igual a su lealtad a ciertos principios individuales que son inmutables independientemente de dónde trabaje. El compromiso normativo no es un signo de dedicación a la organización; es un compromiso con sus propios valores morales.

Nava et al. (2021) explican que el compromiso afectivo es un apego psicológico a una organización, por el que una persona siente un fuerte vínculo emocional y se identifica fuertemente con ella. Esto le permite participar en las actividades de la organización con la intención de cumplir sus objetivos. Por tanto, muestra un fuerte sentimiento de pertenencia a la organización y una profunda implicación emocional.

*Teoría del intercambio social*

Medina (2023) explica que, la Teoría del Intercambio Social sugiere que los individuos deben corresponder favorablemente a la benevolencia de la organización. Las acciones de la empresa, que son ventajosas para sus trabajadores, contribuyen a formar estas relaciones de intercambio beneficiosas y generan un impulso en los trabajadores para actuar de forma beneficiosa hacia la organización. Las experiencias dentro de una organización conforman las opiniones de los trabajadores respecto a la correlación entre ellos y la organización. Así, los empleados trabajan al máximo de su capacidad cuando creen que pueden obtener mejores ventajas de la organización, mejores condiciones de trabajo y un lugar de trabajo satisfactorio. En consecuencia, los empleados se inclinan a responder con dedicación y esfuerzo extra por la organización.

Según Torner (2024) un trabajador puede percibir una asignación extra de tareas como una forma de aliviar cualquier preocupación por la posible pérdida de su puesto de trabajo y las repercusiones que ello podría acarrear. La teoría del intercambio social establece así una poderosa conexión psicológica entre el trabajador y la empresa, que influye significativamente en su intención de quedarse o irse, así como en sus ausencias injustificadas. Los valores compartidos de confianza, respeto y buena voluntad fomentan respuestas afectivas y morales que vinculan al trabajador con los valores de la empresa. Por lo tanto, la dedicación del líder ético a crear experiencias positivas para el personal establece un entorno transaccional justo, que se basa en la Teoría del Intercambio Social, lo que suele dar lugar a un alto nivel de compromiso y lealtad organizativa.

Alcázar (2020) descubrió que existe una correlación negativa entre el intercambio líderes-colaboradores y la rotación de personal, mientras que se da una asociación positiva entre el intercambio líderes-colaboradores y las evaluaciones del rendimiento y la disposición a asumir tareas. Además, un intercambio líder-miembro positivo se relaciona con las actitudes laborales, el enfoque del líder, el respaldo del líder, el compromiso en la toma de decisiones y en la cantidad de esfuerzo y energía dedicados al trabajo.

C) Dimensiones del compromiso organizacional

*Compromiso afectivo*

Según Hernández et al. (2018) el compromiso afectivo se define como la cohesión emocional que el colaborador experimentan hacia la organización donde trabaja, la cual es resultado de que la empresa haya cubierto todas las necesidades y expectativas que el colaborador poseía respecto a su ocupación ideal.

Contreras (2018) refiere que, el compromiso afectivo se encuentra relacionado con el sentimiento de apego emocional que presenta el trabajador en la empresa donde labora; así como a identidad que mantiene con la compañía, derivándose este último de la clasificación con la que se cuenta, en relación a las diferentes categorías sociales.

Según Aldana et al. (2018) el compromiso afectivo se relaciona con una compenetración emocional, la identificación y la implicancia con la empresa, así, los individuos que posean un alto nivel del elemento afectivo muestran más deseos para poner esfuerzos adicionales y mejorar su rendimiento a favor de la empresa. Asimismo, se vincula con la habilidad del individuo de experimentar una sensación emocional de seguridad al percibir que la empresa se preocupa por sus necesidades, por lo que se expresa mediante emociones de pertenencia y de

apego del colaborador hacia la entidad, lo que resulta en la permanencia en esta. De forma contraria, niveles bajos de compromiso organizacional resultan en una intención baja de mantenerse en la empresa, en la poca colaboración con la empresa, en los mínimos esfuerzos y en la escasez de comportamientos a favor de la empresa.

Para Atencio et al. (2020) está relacionado con la orientación afectiva que experimentan los colaboradores hacia su centro de trabajo, constituyendo una fuerza que identifica a la persona con la empresa, influyendo de forma directa en la colaboración y el involucramiento emocional hacia la entidad. Constituyendo vinculaciones afectivas que los individuos construyen con la empresa como producto del apego emocional desarrollado a partir del cumplimiento de sus necesidades y expectativas por parte de la empresa, así, gozan de su estancia en la empresa y sienten orgullo hacia la misma. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización, de esta forma, es resultado de sentirse como parte importante de la empresa y de experimentar el deseo de colaborar con éxito de la empresa. En suma, el grado de compromiso afectivo que experimenta el personal depende de si la empresa es capaz de ofrecerle bienestar y comodidad, y se evidencia en los esfuerzos que invierten en la mejora de la empresa.

Según Estrada y Mamani (2020) el compromiso afectivo viene a ser un vínculo emocional que los colaboradores desarrollan y expresan hacia la empresa, ya que sus requerimientos psicológicos y sus expectativas han sido satisfechas por esta. De esta forma, está directamente conectado con la percepción individual de las particularidades tanto subjetivas como objetivas de la empresa, siendo esencial para el desarrollo, satisfacción y motivación del personal, así como para el crecimiento y éxito de las organizaciones. En concordancia con ello, Alcázar (2020), expone que, el compromiso afectivo tiene una poderosa conexión con el rendimiento laboral y la cultura organizacional, y se deriva de un fuerte apego emocional hacia la empresa.

De acuerdo con Chiang y Candia (2021), el compromiso afectivo alude al anhelo de formar parte de una organización y, más detalladamente, a la intensidad con que un individuo se siente parte de una determinada organización. Así, este tipo de lealtad se describe como una condición emocional en la que las personas se relacionan con su organización, permanecen en ella y se sienten satisfechas de ser miembros de la misma.

Asimismo, Gabini (2022) menciona que, el compromiso afectivo se ve caracterizado por el fuerte deseo de permanecer en la organización y una disposición a hacer un esfuerzo adicional para contribuir al éxito de la misma. Los empleados con un alto nivel de compromiso afectivo

sienten una fuerte conexión emocional con la organización y consideran que trabajar allí es una parte importante de su vida.

*Compromiso normativo*

Hernández et al. (2018) define al compromiso normativo como la obligación moral o la gratitud que experimenta el colaborador, ya que cree que debe compensar a la organización por todos los beneficios que le ofreció esta. En conformidad con ello, Aldana et al. (2018), expone que, el compromiso normativo se relaciona con la sensación que experimenta el colaborador de estar unido con la empresa ya sea por obligación o por deber, lo cual fomenta que este se comporte de forma adecuada y que haga lo mejor por la empresa. De esta forma, el compromiso normativo se divide en dos aspectos importantes, por un lado está la obligación moral que el colaborador desarrolla como resultado de los beneficios percibidos por parte de la empresa y por otro lado se encuentran el desarrollo de compromiso como una particularidad individual del colaborador, lo cual está constituido por principios que encaminan a que el trabajador se comporte de manera responsable ante el pacto establecido con la empresa, presentándose una conducta responsable de su parte.

En concordancia con Atencio et al. (2020), el compromiso normativo se refiere al nivel en que una persona experimenta una obligación moral de formar parte y mantenerse como parte de una empresa. Siendo producto de una presión ética, donde el individuo se pregunta si abandonar la entidad es lo adecuado para uno mismo y para la organización, Relacionándose con el sentido de responsabilidad que posee una persona de mantenerse en una empresa al considerar que es lo correcto y lo que debe hacer, puesto que representa una respuesta a una presión normativa y de gratitud, ya que renunciar puede afectar negativamente la entidad y su imagen profesional. En consecuencia, los colaboradores experimentan la obligación de compensar con su permanencia y rendimiento la oportunidad de trabajo y todos los incentivos proporcionados por la empresa, basándose en un sentimiento de lealtad y reciprocidad hacia la organización.

Según Estrada y Mamani (2020), el compromiso normativo se relaciona con la obligación propia de mantenerse en la empresa, la lealtad hacia esta y la reciprocidad que experimentan los colaboradores hacia la misma. Siendo definido como un fuerte sentimiento de deber de mantenerse en la empresa donde se desempeña, ya que siente que es lo correcto y que le debe algo a la empresa.

De acuerdo con Alcázar (2020), el compromiso normativo representa la intención de permanecer en una entidad impulsada por un sentimiento de obligación. Así, los trabajadores experimentan la obligación de ser leales con la empresa cuando son conscientes de que esta destinó una gran cantidad de recursos económicos y materiales en su entrenamiento y crecimiento profesional. En consecuencia, esa obligación hace que el personal se sienta culpable al pensar en abandonar la entidad. Del mismo modo, cuando las empresas participan en actividades caritativas, el personal se siente orgulloso de esta y aumenta su compromiso normativo.

El compromiso normativo se caracteriza por un fuerte sentido de responsabilidad hacia la organización, una fuerte ética laboral y una sensación de que dejar la organización sería moralmente incorrecto o poco ético. Los empleados con un alto nivel de compromiso normativo pueden estar menos motivados por factores como la satisfacción laboral o las oportunidades de desarrollo, y más motivados por el sentido de deber y responsabilidad hacia la organización (López E. , 2021).

De acuerdo con Chiang y Candia (2021), el compromiso normativo se refiere al deseo de permanecer en una organización por un sentimiento de deber ético. Por lo tanto, puede dilucidarse que esta forma de compromiso se fundamenta en la creencia de que el personal se siente obligado a permanecer en la organización y, en consecuencia, piensa que tiene una deuda con la misma.

Del mismo modo, Bernal et al. (2021) aseveran que, los trabajadores que cuentan con altos niveles de compromiso normativo generar un alto sentimiento de moralidad, donde creen que el dejar de laboran dentro de la empresa u organización no es lo correcto éticamente como profesional y tienden a contar con mayores niveles de responsabilidad por continuar el puesto de trabajo que vienen desempeñando.

*Compromiso de continuidad*

Aldana et al. (2018) hace referencia a que el compromiso de continuidad se relaciona con los costos económicos y los beneficios que el colaborador perdería si decidiera abandonar una organización, por lo que comprendería altos cotos para el trabajador, debido a la dificultad para conseguir empleo y al estancamiento de actividades o cosas en su vida por dejar la organización. De esta manera está compuesta por dos aspectos importantes como lo son la percepción de oportunidades por parte del colaborador y por el sacrificio laboral de los mismos.

Para Hernández et al. (2018) el compromiso de continuidad es el apego resultante de todo el tiempo y el esfuerzo invertido por el colaborador en la empresa, por lo cual se mantiene en la empresa, ya que perdería todo ello si decide renunciar a la misma. En concordancia con ello, Alcázar (2020), expone que, se refiere a la intención de mantenerse en una empresa al conocer los costos derivados de abandonar la entidad. Así, el compromiso de continuidad es el menos deseado por los gerentes, ya que, estos esperan algo más que la conformidad del personal, buscando que el personal se encuentre más involucrando con sus labores y generen resultados de alta calidad para mejorar el desenvolvimiento de la empresa.

Según Atencio et al. (2020), el compromiso de continuidad se refiere al reconocimiento por parte del colaborador respecto a los costos económicos, físicos y mentales, así como de las oportunidades laborales si es que se decidiera desistir de su puesto de trabajo actual. De esta forma, el trabajador experimenta una vinculación con la empresa debido a que ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo, por lo que abandonar la empresa comprendería una pérdida significativa y si este considera que sus oportunidades laborales serán escasas, se acrecentará su apego con la organización. En concordancia con ello, el personal de una entidad experimenta la necesidad de que se le indemnice todas las retribuciones que proporcionó a la empresa como resultado de formar parte de esta y permanecer en la misma. Así, el colaborador tiene el deseo de permanecer en la empresa hasta que sienta que se le retribuyó todos los esfuerzos invertidos. En consecuencia, a medida que se incrementa la antigüedad del colaborador en la empresa, aumentan las inversiones y los costos resultantes de romper la relación laboral, por lo que el compromiso de continuidad se hace más fuerte con el tiempo.

En concordancia con Estrada y Mamani (2020), el compromiso de continuidad se relaciona con la percepción de la persona acerca de la inversión de esfuerzo y tiempo que desperdiciaría si tomara la decisión de abandonar la empresa y buscar otro lugar de trabajo. De esta forma, se distingue por la permanencia física del colaborador en su puesto laboral, pero que no invierte de forma íntegra todos sus esfuerzos en la empresa, en otras palabras, se queda en la organización no por la construcción de una conexión emocional, sino por los costos altos que implicarían el renunciar a la empresa.

El compromiso de continuidad se encuentra relacionado con los costos daría el dejar de laborar dentro de la empresa u organización; es por ello que las empresas deben poner sus estrategias de retención en mejorar los beneficios para los empleados, donde se les pueda dar a conocer la estabilidad, seguridad y la oportunidad de crecer y desarrollarse profesionalmente; permitiendo con ello mantenerlos un largo tiempo (López E. , 2021).

De acuerdo con Chiang y Candia (2021), el compromiso de continuidad se refiere a los costes percibidos por dejar el trabajo o al riesgo de pérdida de otras prestaciones como los privilegios de pensión. Así, este tipo de dedicación se considera una situación en la que los trabajadores asumen que perderán las inversiones que hicieron si abandonan su empleo, por lo que, no quieren afrontar los resultados y gastos que se derivarán y, debido a ello, permanecen en el trabajo por necesidad, considerando que las alternativas laborales son escasas.

Por su parte, Bernal et al. (2021) afirman que, el compromiso de continuidad se da cuando el trabajador no presenta el sentimiento de separarse de la organización, debido a los grandes beneficios acumulados por largos años, siendo estos la antigüedad, jubilación, experiencia, etc.; los cuales se desvanecerían si se encuentra en la búsqueda de un nuevo puesto laboral en el mercado.

1.5.2.3. Esbozo histórico de las picanterías de Arequipa

El picante o, mejor expresado, los picantes son platos elaborados con el ají como ingrediente constante que acompaña diferentes tipos de carnes u otros alimentos que constituyen el ingrediente principal que identifica el plato; en el caso de Arequipa, se tiene una familia de platos, de los cuales el picante de quinua, picante de cuy, picante de camarón, se encuentran entre los más destacados. La costumbre señala que estos platos típicos se sirven por las tardes, a partir de las 5 pm.

Con esos platos, a los que se acompaña la chicha de guiñapo, emergen las picanterías en los alrededores de la ciudad de Arequipa, al promediar el siglo XVI (Sociedad Picantera de Arequipa, 2024). La chicha era una bebida que se conocía desde los tiempos prehispánicos en el Perú y era preparada en base a maíz fermentado. En los comienzos, esta bebida se acompañaba con algunos platillos picantes. Con el tiempo y el constante mestizaje tanto de etnias nativas entre sí, como entre etnias y descendientes hispanos, llevó a una mezcla de productos y procedimientos de preparación que hizo que los platillos adquirieran una amplia variedad y cobraran una importancia tal, que estos terminaron convirtiéndose en el centro de la oferta de las picanterías.

Cabe señalar que, si bien aparecieron chicherías y picanterías en las diferentes ciudades del Perú virreinal, cada región gozó de particularidades en cuanto a productos, preparación, que seguían sus propios procesos de mestizaje considerando los tipos de sociedad que empezaban a tomar forma. Esas particularidades se tradujeron en la diferente culinaria que ofrece cada región.

### 1.5.3. Definiciones

- Clima laboral. Es el entorno psicológico, organizacional y humano en el que se desarrollan las relaciones laborales, por lo que se crea un ambiente laboral particular que consigue motivar a los colaboradores o mermar su desempeño. Un buen clima laboral hace que sus colaboradores posean la voluntad de trabajar, así unas buenas condiciones de trabajos aumentan la productividad (Chiavenato, 2011).

- Eficacia. Es alcanzar los objetivos y resultados que fueron planteados, por lo que un trabajo eficaz viene a ser un trabajo provechoso y exitoso, convirtiéndose en una medida del logro de resultados; en el aspecto económico, se refiere a la capacidad que tiene una empresa para satisfacer las necesidades de la sociedad a través de sus productos (Chiavenato, 2006).

- Eficiencia. Una empresa es eficiente cuando es capaz de cubrir las necesidades de sus clientes a un bajo costo, tratándose de conseguir una mayor producción con su personal disponible, una reducción de precios y un incremento de clientes atendidos. Los índices más comunes de la eficiencia son el rendimiento sobre la inversión, las utilidades por las ventas y la producción por hora de trabajo (Robbins & Judge, 2017).

- Efectividad. Es el conjunto de capacidades que muestra un individuo con el fin de obtener un resultado determinado mediante una acción, representando la suma de la eficiencia y la eficacia, así se comparan los resultados obtenidos y planeados, por lo que al implementarse la efectividad deben ocurrir cambios favorables en la organización, transformando al personal, valores, creencias, actitudes, etc. (Adina, 2022).

- Identidad cultural. Es definida como la agrupación de valores, tradiciones, creencias y conductas que actúan como agentes cohesionadores que actúan en el interior de una sociedad y funcionan como base para que las personas desarrollen un sentido de pertenencias hacia la sociedad. Así, la identidad cultural forma una conexión con una comunidad, lo que genera actitudes favorables hacia la misma y fomenta el sentimiento de colaborar en el desarrollo de la misma. De esta forma, la identidad es resultado de la interacción entre las personas y la sociedad, donde se forma una memoria colectiva que fortalece la conexión con las misma, por lo cual es un concepto dinámico que cambia a lo largo del tiempo y se enriquece con las vivencias de la comunidad (Sobrado, 2018).

- Insatisfacción laboral. Representa una respuesta emocional negativa que los colaboradores experimentan hacia su cargo de trabajo, respecto a si cumplen o no con

los requerimientos de los mismos. Así, un personal que no se encuentra satisfecho presenta una mayor tendencia a no asistir a su centro laboral con mayor frecuencia, producir mayor carga laboral en sus colegas, renunciar a su puesto, desmotivarse y tener una actitud negativa, lo cual aumenta la rotación del personal e incrementa los costos de contratación de la empresa. Por lo cual es necesario que las organizaciones implementen condiciones laborales óptimas para el desarrollo de su personal, donde se valore su esfuerzo y se tome en cuenta sus opiniones (Sánchez & Guzmán, 2020).

- Motivación. Es la razón que impulsa a una persona a actuar de una forma específica, siendo resultado de un estímulo externo proveniente del ambiente o de un estímulo interno que se genera internamente como consecuencia de los procesos mentales de cada individuo (Chiavenato, 2011). Comprendiendo un conjunto de procesos que influyen en la intensidad, dirección y persistencia de los esfuerzos que pone un individuo en la obtención de un objetivo (Robbins & Judge, 2017).

- Picantería. Es un establecimiento destinado a la preparación, comercialización y consumo de comida tradicional arequipeña, donde se ofrece chica de jora y deliciosos guisos a base de distintos tipos de carne junto con salsas que le dan sabor a la comida. Constituyendo lugares que preservan la tradición culinaria arequipeña, al reproducir recetas que han perdurado durante siglos (Rodriguez & Bermejo, 2021).

- Productividad. Es la resultante de la administración de una variedad de recursos, producto de la medición de la relación entre el producto obtenido y los recursos (insumos, tiempo, etc.) que fueron usados para su realización, dependiendo mayormente del interés y motivación de los colaboradores (Chiavenato, 2011). Involucrando la mejora de los procesos para lograr una comparación positiva entre la salida de productos y entrada de insumos (Carro & González, 2012).

- Rotación de personal. Es el producto de la salida de cierta cantidad de empleados y la entrada de otros para poder sustituirlos en el trabajo y realizar sus funciones, este es un procedimiento continuo y dinámico dentro de todas las organizaciones para que puedan sobrevivir y continuar con sus operaciones, es así que las organizaciones siempre pierden recursos y estos deben ser reemplazados para mantener un equilibrio, donde a cada separación corresponde una contratación, estas separaciones se dividen en renuncias (por iniciativa del trabajador) y despidos (por iniciativa de la empresa). Siendo consecuencia de razones personales, de variables externas a la empresa (la

situación de la oferta y demanda del mercado, oportunidades laborales, etc.) y de variables internas (la política salarial de la empresa, oportunidades de crecimiento interno, las condiciones de trabajo, etc.) (Chiavenato, 2009).

- Reconocimiento. Es el hecho de diferenciar a una institución, individuo o cosa de entre los demás, lo que se logra mediante un análisis de sus características propias, de la misma forma sirve para mostrar aprecio a los colaboradores, motivarlos y reforzar su comportamiento en la empresa, al poner evidencia su desempeño destacable, por lo que es la respuesta de la empresa hacia los esfuerzos y logros que fueron alcanzados por cada uno de sus colaboradores (Cepeda et al., 2015).
- Remuneración. Hace referencia a la recompensa que percibe el individuo a cambio de llevar a cabo las tareas organizacionales que se le encarga, siendo la relación de intercambio entre los colaboradores y la organización. Comprendiendo dos tipos de retribuciones: Directa, referida a la manera de pago comprendida por los salarios bonos, premios y comisiones ofrecidos por la empresa, es decir el dinero que recibe el personal como resultado de las labores desempeñadas respecto al puesto que ocupan, e indirecta, la cual comprende las gratificaciones, seguros de vida, subsidios, participación en utilidades, etc. De esta forma la remuneración resulta de la suma de ambos componentes. Asimismo, comprende premios extraeconómicos referidos a la motivación, reconocimiento, seguridad en el trabajo, etc., representando también un sistema de incentivos establecidos por la organización como una forma de recompensar la labor de sus trabajadores (Chiavenato, 2011).
- Ruta Gastronómica. Se refiere a un itinerario que posibilita que los usuarios reconozcan y disfruten de manera estructurada de los procedimientos de extracción de insumos, preparación de platillos y degustación de los mismos, los cuales constituyen parte de la identidad cultural de una zona. Por lo que comprende atracciones y actividades relacionadas a las comidas representativas de cada territorio, contribuyendo a la divulgación de las expresiones culturales del mismo (Franco et al., 2020).
- Sociedad Picantera: Entidad fundada el 20 de agosto del 2012, con el propósito de apoyar las acciones destinadas a salvaguardar, difundir y desarrollar las picanterías de Arequipa, al ser consideras las máximas expresiones de la tradición culinaria arequipeña. Por lo que se enfoca en la producción de los ingredientes y en la preparación de comidas y bebidas tradicionales, apoyando y promocionando a las picanterías

(Huamán, 2018).

- Talento Humano: Constituye el conjunto de colaboradores que tienen un diferencial competitivo que los diferencia y les da valor, incluye cuatro aspectos: Conocimiento (referido a saber, producto de aprender de forma continua), habilidad (referido a hacer, respecto a la utilización y aplicación del conocimiento para solucionar problemas, crear e innovar, así es la transformación de los conocimientos en resultados), juicio (referido a saber el contexto, por lo que es saber conseguir información, juzgar hechos, calificar y precisar prioridades) y actitud (referido a saber hacer que algo ocurra, permitiendo alcanzar objetivos y asumir riesgos (Chiavenato, 2009).

## 1.6. HIPÓTESIS

### 1.6.1. Hipótesis general

Para Bunge (2003) la hipótesis son enunciados generales de una teoría a partir de los cuales se pueden derivar proposiciones susceptibles de comprobación, tanto en forma de una demostración lógica como por medio de una prueba empírica, o sea a través de la experiencia.

En este estudio se propuso la siguiente hipótesis general:

Dado que la satisfacción laboral representa una respuesta emocional del colaborador hacia su cargo o función laboral que cuando se deteriora se traduce en una mayor tendencia al desgano, la inasistencia y la renuncia al puesto de trabajo, lo que incrementa la rotación del personal y los costos de contratación de la empresa; es posible que exista una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del trabajador en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024.

### 1.6.2. Hipótesis específicas

- El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024, considerando como factores de caracterización el sexo, la edad, el nivel de instrucción y el tiempo de trabajo en el restaurante, se distribuye en el nivel medio.
- El nivel de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024, considerando como factores de caracterización el sexo, la edad, el nivel de instrucción y el tiempo de trabajo en el restaurante, se distribuye en el nivel moderado.
- Existe relación significativa entre los niveles de significación de la tarea y los niveles

de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024.

- Existe relación significativa entre los niveles de condiciones de trabajo y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024.
- Existe relación significativa entre los niveles de reconocimiento personal y social y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024.
- Existe relación significativa entre los niveles de beneficios económicos y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024.

# CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

## 2.1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

### 2.1.1. Técnicas

Para Tamayo (2004) la técnica es el procedimiento que se utiliza durante la etapa de recolección de datos de una investigación, que facilita el descubrimiento de las características que se presentan en sucesos específicos. Su propósito es tentativo y no definitivo, por lo que es susceptible de modificaciones en el tiempo; y se caracteriza por ser verificable y replicable; por seguir un razonamiento riguroso en su diseño y aplicación; y por ser apropiado para la observación empírica en forma directa o indirecta.

La técnica utilizada en el presente estudio fue la encuesta, esta técnica se caracteriza generalmente por su aplicación sobre grandes conjuntos de personas. En este caso, esta técnica se aplicó en el conjunto de trabajadores que fueron parte del estudio. El instrumento que corresponde a esta técnica es el cuestionario.

### 2.1.2. Instrumentos

2.1.2.1. Generalidades

Ocola (2015) señala que el instrumento es el mecanismo físico o virtual que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información del hecho social que se pretende investigar. Cabe mencionar que todo instrumento tiene que reunir dos requisitos básicos, que son la confiabilidad y la validez (Hernández et al., 2014).

En esta investigación, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario; según Ocola (2015), este instrumento se entiende como un conjunto de interrogantes o preguntas que se formulan en base a los indicadores de las variables a investigar, los que se les plantea a las personas que forman la muestra seleccionada en el contexto de una investigación. Para efectos de identificación se ha denominado este instrumento *Cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso con la Organización*, el cual consta de tres partes (Información general, Escala de satisfacción laboral, y Escala de compromiso con la organización), que tienen como propósito recoger información sobre variables de caracterización del trabajador, la satisfacción que obtienen de su trabajo, y el compromiso que demuestran hacia su organización. La información sobre el instrumento de sintetiza a continuación:

**Tabla 2** *Ficha técnica del instrumento*

| | | |
|---|---|---|
| Nombre | : | *Cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso con la Organización* |
| Autoría | : | Sonia Palma (Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC)<br>E. Rosario–Hernández (Escala de Compromiso Organizacional ECO Revisada) |
| Adaptaciones en este estudio | : | Jumily Alejandra Herrera Lazo, Giancarlo Frank Rodíguez Ponce |
| Variables medidas | : | Satisfacción laboral<br>Compromiso organizacional |
| Administración | : | Individual y autoadministrable |
| Tiempo de administración | : | Se recomienda 20 minutos |
| Ámbito de aplicación | : | Trabajadores del sector restaurantero |
| Tipo de instrumento | : | Cuestionarios con escalamiento Likert, con anclaje de cinco alternativas de respuesta |
| Número de ítems | : | ormación general (04 ítems)<br>Escala de Satisfacción Laboral (22 ítems)<br>Escala de Compromiso con la Organización (20 ítems) |
| Evidencias de validez | : | Evidencias en función del contenido, por juicio de expertos. |
| Confiabilidad | : | Superior a 0.9 (método de consistencia interna). |
| Propósito | : | Establecer una categoría de satisfacción laboral (segunda parte) y de compromiso con la organización (tercera parte). |

2.1.2.2. Estructura del instrumento

La estructura del instrumento se presenta a continuación:

**Tabla 3** *Estructura del instrumento*

| Componente | Variables | Dimensiones | Indicadores | N° ítems |
|---|---|---|---|---|
| Primera parte: Factores de caracterización | Sexo | | Sexo auto referenciado | 1 |
| | Edad | | Años cumplidos | 1 |
| | Nivel instrucción | | Nivel estudios alcanzado | 1 |
| | Tiempo trabajo | | Años de trabajo empresa | 1 |
| | | | Subtotal ítems | 4 |
| Segunda parte: Escala de SL | Satisfacción laboral | isfacción percibida | Puntuación en subescala | 2 |
| | | Significación de tarea | Puntuación en subescala | 5 |
| | | Condiciones de trabajo | Puntuación en subescala | 5 |
| | | Reconoc. personal | puntuación en subescala | 5 |
| | | Beneficios económicos | puntuación en subescala | 5 |
| | | | Subtotal ítems | 22 |
| Tercera parte: Escala de CO | Compromiso organizacional | Compromiso percibido | Puntuación en subescala | 2 |
| | | Compromiso afectivo | Puntuación en subescala | 6 |
| | | Compromiso continuidad | Puntuación en subescala | 6 |
| | | Compromiso normativo | Puntuación en subescala | 6 |
| | | | Subtotal ítems | 20 |
| | | | Total | 46 |

2.1.2.3. Aspectos de validez y confiabilidad

Las escalas originales que se tomaron como base para el diseño del cuestionario utilizado, tanto la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC, de Sonia Palma, y la Escala de Compromiso Organizacional Revisada, de Rosario-Hernández, que constituye una adaptación al español del cuestionario propuesto por Meyer y Allen, en 1991, cuentan con evidencias de validez (de constructo, de criterio y de contenido, entre otras) reportadas por sus autores.

Para esta investigación, se efectuaron modificaciones sustanciales a las dos escalas con la intención de adaptarlas al contexto específico del sector restaurantero, donde ser aplicaron. Las modificaciones efectuadas son las siguientes:

- Variación en la redacción de los ítems, a fin de adoptar los giros lingüísticos más adecuados para el contexto de aplicación. Por ejemplo, en la Escala de Satisfacción Laboral (Segunda parte del Cuestionario) se usa la expresión "Mi sueldo es muy bajo, considerando las tareas que hago" en vez de la expresión "Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo", utilizada en la versión original, o la expresión "Me siento maltratado por mis superiores", en vez de la forma "Siento que recibo de parte de la empresa maltrato" de la versión original. Así también en la Escala de Compromiso con la Organización en todos los ítems se contextualizó el cuestionario agregando la frase "este restaurante" u otras e tenor parecido, aparte de otras modificaciones idiomáticas.

- Incorporación de dos ítems de aproximación general a la variable, los que se ubican como los primeros ítems de cada escala. Estos dos ítems se incorporan a la medición de la escala total del instrumento, pero no constituyen una dimensión teórica de la variable, razón por la cual no se miden como tal.

- Reducción de ítems en el caso de la Escala de Satisfacción Laboral, de los 27 que considera la versión oficial de la autora a solo 20, por recomendación de asesor y jueces que participaron de la validación, con el objeto de reducir la extensión del instrumento y facilitar la lectura del mismo por parte del grupo objetivo al cual se dirige.

- Reordenamiento físico de los ítems de modo que no aparecieran juntos o demasiado próximos entre sí, en correspondencia con la dimensión a la que pertenecen; se ordenaron respetando una distancia no aleatorio con el objeto de evitar el sesgo al que se induce cuando se reúnen en un solo conjunto que refiere un concepto común.

Las escalas fueron validadas en función del contenido mediante el procedimiento de juicio de expertos. Los resultados del procedimiento se muestran a continuación:

**Tabla 4** *Resumen del procedimiento de validación del cuestionario*

| | Indicadores | Criterios | Juez 1 | Juez 2 | Juez 3 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | 18 | 19 | 19 |
| 2 | Objetividad | Los ítems se expresan en conductas observables | 20 | 19 | 20 |
| 3 | Actualidad | Acorde al avance de la ciencia y tecnología en la profesión | 18 | 18 | 18 |
| 4 | Organización | Existe organización lógica | 20 | 20 | 20 |
| 5 | Suficiencia | Comprende el dominio teórico de la variable en cantidad y calidad | 20 | 20 | 20 |
| 6 | Intención | Permite valorar los aspectos específicos de estudio | 19 | 20 | 19 |
| 7 | Consistencia | Se basa en aspectos teórico - científicos sobre el tema | 18 | 20 | 20 |
| 8 | Coherencia | Existe coherencia entre dimensiones e indicadores | 20 | 20 | 20 |
| 9 | Metodología | La estrategia responde al propósito del estudio | 20 | 18 | 18 |
| 10 | Conveniencia | Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías | 20 | 19 | 20 |
| | | | 193 | 193 | 194 |
| | | X = | 193,33 | DECISIÓN | aplicar |

Nota: elaboración propia.

En cuanto a la confiabilidad, ésta se calculó en función de los métodos de consistencia, que evalúan la fiabilidad de un instrumento al analizar la homogeneidad de un conjunto de ítems que se proponen como medidas de un mismo constructo o una única dimensión (Cohen y Swerdlik, 2019). En este caso, se utilizó el coeficiente alfa-Cronbach, cuyo valor puede variar entre 0 y 1, indicando una mayor confiabilidad a medida que el valor es más cercano a 1. El análisis de confiabilidad realizado arrojó los siguientes resultados:

**Tabla 5** *Análisis de confiabilidad por consistencia interna de las escalas del Cuestionario*

**Resumen de procesamiento de casos**

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Casos | Válido | 18 | 100,0 |
| | Excluido[a] | 0 | ,0 |
| | Total | 18 | 100,0 |

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

**Estadísticas de fiabilidad**

| Escala | Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|---|---|---|---|
| Satisfacción laboral | ,904 | ,908 | 22 |
| Compromiso organizacional | ,842 | ,841 | 20 |

Nota: elaboración propia

### 2.1.3. Materiales de verificación

2.1.3.1. Modelo del instrumento

En este apartado se alcanza el modelo de instrumento utilizado para *Cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso con la Organización*. (La versión completa del instrumento se adjunta en los anexos del informe.)

**Figura 1** *Modelo del cuestionario utilizado: Primera parte*

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN**

**Estimado(a) colaborador**:

Este cuestionario tiene como propósito conocer algunos aspectos de su vinculación con el restaurante (picantería) donde usted trabaja. En la primera parte, se le pide que proporcione información general sobre usted; en la segunda parte, se le presenta una escala para evaluar qué tan satisfecho está usted con su trabajo en el restaurante satisfacción laboral; y en la tercera parte, se le presenta una escala que evalúa cuán dispuesto está usted a continuar su relación laboral con el restaurante

Por lo tanto, le pedimos que responda **TODOS** los ítems con veracidad y objetividad, llenando TODOS los espacios en blanco con letra clara y legible, y colocando un aspa (X) donde considere que es la mejor respuesta a las preguntas formuladas.

Recuerde que la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas, ya que son sólo opiniones.

PRIMERA PARTE: INFORMACIÓN GENERAL

0.0 Establecimiento: _____

0.1 Sexo: H ☐ 1
M ☐ 2

0.2 Edad: _____

0.3 Estado civil

1 ☐ Soltero(a)
2 ☐ Casado(a) / conviviente
3 ☐ Divorciado(a) / separado(a)
4 ☐ Viudo(a)

0.4 Tiempo que trabaja en el restaurante: _____

**Figura 2** *Modelo del cuestionario: Segunda parte*

SEGUNDA PARTE: ESCALA DE SATISFACCIÒN LABORAL

A continuación, se le presenta una serie de opiniones. Le pedimos que responda con total sinceridad, marcando con un aspa la alternativa que considere expresa mejor su posición al respecto. Para ello, tome en cuenta la siguiente escala:

TA : Totalmente de acuerdo
A : De acuerdo
I : Indeciso
D : En desacuerdo
TD : Totalmente en desacuerdo

| | ENUNCIADO | TA | A | I | ED | TD |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Los trabajadores nos sentimos muy satisfechos trabajando en este restaurante. | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 2. | La gerencia del restaurante se esfuerza por hacer que nos sintamos satisfechos con el trabajo. | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 3. | La distribución física del restaurante facilita la realización de mis labores. | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 4. | Mi sueldo es muy bajo, considerando las tareas que hago. | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 5. | Creo que el trabajo que hago es muy adecuado para mi forma de ser. | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

**Figura 3** *Modelo del cuestionario: Tercera parte*

TERCERA PARTE. ESCALA DE COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÒN

En esta parte, le pedimos que responda marcando con un aspa la alternativa que considere expresa mejor su posición al respecto. Para ello, tome en cuenta la siguiente escala:

TA : Totalmente de acuerdo
A : De acuerdo
I : Indeciso
ED : En desacuerdo
TD : Totalmente en desacuerdo

| | ENUNCIADO | TA | A | I | ED | TD |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Los trabajadores nos sentimos muy comprometidos con las metas de este restaurante. | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 2. | La gerencia del restaurante se esfuerza por hacer que nos comprometamos con el trabajo. | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 3. | No me siento relacionado emocionalmente con este restaurante. | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 4. | Actualmente, permanecer en este restaurante es para mí un asunto de necesidad y de gusto personal. | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 5. | Me sentiría culpable si renunciara al restaurante en este momento. | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 6. | Me sentiría muy contento si continúo trabajando en este restaurante durante mucho tiempo. | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

### 2.1.3.2. Niveles de medición de las variables

En este apartado se presentan los procedimientos de medición de las variables. El procedimiento es el siguiente:

- Se pondera cada respuesta en función de los valores siguientes, dependiendo de si el enunciado del ítem es positivo o negativo:

| | | Ponderación | |
|---|---|---|---|
| Alternativa de respuesta | Significado | Ítems de sentido positivo | Ítems de sentido negativo |
| TA | Totalmente de acuerdo | 5 | 1 |
| A | De acuerdo | 4 | 2 |
| I | Indeciso | 3 | 3 |
| D | En desacuerdo | 2 | 4 |
| TD | Totalmente en desacuerdo | 1 | 5 |

En el caso de la Escala de satisfacción laboral, los ítems, según el sentido de sus enunciados, son los siguientes:

| Sentido | Ítems |
|---|---|
| Positivo | 1,2,3,4,5,7,8,9,11,12,13,15,16,17,18,20,21 |
| Negativo | 6,10,14,19,22 |

En el caso de la Escala de compromiso con la organización, los ítems, según el sentido de sus enunciados, son los siguientes:

| Sentido | Ítems |
|---|---|
| Positivo | 1,2,4,5,6,7,8,9,10,14,15,16,17,18,20 |
| Negativo | 3,11,12,13,19 |

- Se suman las ponderaciones para cada caso.
- La puntuación obtenida se categoriza en función de los siguientes niveles de medición:

**Tabla 6** *Niveles de medición de las variables*

| Satisfacción laboral<br>Nivel | Puntuación | | | |
|---|---|---|---|---|
| Bajo | 22 – 51 | | | |
| Mediano | 52 – 81 | | | |
| Alto | 82 – 110 | | | |
| Dimensiones<br>Nivel | Significación de la tarea | Condiciones de trabajo | Reconocimiento personal social | Beneficios económicos |
| Bajo | 5 – 11 | 5 – 11 | 5 – 11 | 5 – 11 |
| Mediano | 12 – 18 | 12 – 18 | 12 – 18 | 12 – 18 |
| Alto | 19 – 25 | 19 – 25 | 19 – 25 | 19 – 25 |
| Compromiso organizacional<br>Nivel | Puntuación | | | |
| Bajo | 20 – 46 | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Moderado | 47 – 73 | | |
| Alto | 74 – 100 | | |
| Dimensiones<br>Nivel | Compromiso afectivo | Compromiso de continuidad | Compromiso normativo |
| Bajo | 6 – 14 | 6 – 14 | 6 – 14 |
| Moderado | 15 – 22 | 15 – 22 | 15 – 22 |
| Alto | 23 – 30 | 23 – 30 | 23 – 30 |

Fuente: elaboración propia en base.

## 2.2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

### 2.2.1. Ámbito

Según Ocola (2015), se refiere al lugar donde vamos a recoger la información, la conceptualización de este lugar puede responder a criterios tales como geográfico y administrativo. En el presente estudio se consideró a la Asociación Picantera de Arequipa, comprendida por 36 picanterías.

### 2.2.2. Unidades de estudio

Las unidades de estudio o análisis son los entes en los cuales ubicamos las características que queremos estudiar o en ellas podemos ubicar de una manera directica o indirecta las variables de estudio (Ocola, 2015). La presente investigación tomó como unidad de estudio los trabajadores de las Picanterías pertenecientes a la Sociedad Picantera de Arequipa.

### 2.2.3. Temporalidad

La temporalidad es definida como la cronología a la que responde la investigación (Ocola, 2015), que para el presente estudio corresponde al ejercicio 2023.

### 2.2.4. Unidades de estudio

Las unidades de estudio o análisis son los entes en los cuales ubicamos las características que queremos estudiar o en ellas podemos ubicar de una manera directica o indirecta las variables de estudio (Ocola, 2015). La presente investigación tomó como unidad de estudio los trabajadores de las Picanterías pertenecientes a la Sociedad Picantera de Arequipa.

2.2.3.1. Población

La población según Hernández et al. (2014) es el conjunto completo de individuos, objetos o eventos que comparten una o varias características en común y que se estudian en una investigación o estudio en particular. En tal sentido, la presente investigación consideró como

universo a los 610 trabajadores de las picanterías miembros de la Asociación Picantera de la ciudad de Arequipa.

2.2.3.2. Muestra

Según Arias (2006) la muestra constituye un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible, por ende, en la presente investigación se realizó el cálculo de la muestra por medio de la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z^2 * (p * q)}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * (p * q)}$$

En donde:

$n$ = tamaño de la muestra.

$Z$ = nivel de confianza deseado: 95% (1.96)

$p$ = proporción de la población con la característica deseada (éxito): 0.5

$q$ = proporción de la población sin la característica deseada (fracaso): 0.5

$d$ = nivel de error dispuesto a cometer: 5% (0.05)

$N$ = tamaño de la población: 610

Reemplazando

$$n = \frac{1.96^2 \times 112 \times (0.5 \times 0.5)}{0.05^2 \times (112 - 1) + 1.96^2 \times (0.5 \times 0.5)}$$

n = 236

De esta forma, se determinó una muestra de estudio de 236 trabajadores, cuyo cálculo consideró un nivel de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. Para el cálculo del tamaño de los estratos se utilizó el factor *fh*, que se define como la relación entre el tamaño de la muestra y el tamaño de la población: *fh* = n/N, de donde *fh* = 0,3688. Considerando *fh*, la distribución de la muestra por estratos se presenta a continuación:

**Tabla 7** *Distribución de la muestra por estratos*

| Establecimiento (picantería) | Población | Muestra |
|---|---|---|
| La Maruja | 15 | 6 |
| La Cau Cau II | 10 | 4 |
| La Dorita | 11 | 4 |
| La Nueva Palomino | 30 | 12 |
| La Palomino | 11 | 4 |
| Casa Alta | 25 | 10 |
| Doña Antuquita | 22 | 9 |
| Doña Clarita | 10 | 4 |
| Doña Vilma | 8 | 3 |
| El Characatito | 10 | 4 |

| | | |
|---|---|---|
| El Cogollo Arequipeño | 20 | 8 |
| La Benita | 40 | 15 |
| La Capitana | 38 | 15 |
| La Cau Cau R. Campestre | 25 | 10 |
| La Chazka | 20 | 8 |
| La Fiera | 32 | 12 |
| La Finita | 18 | 7 |
| La Fonda de Don Coco | 15 | 6 |
| La Huaylla | 8 | 3 |
| La Montañita | 8 | 3 |
| La Lucila | 25 | 10 |
| Las 8 Tinajas | 20 | 8 |
| Las Pastoras | 9 | 3 |
| La Tía Mery | 10 | 4 |
| Picantería La Tomasita | 12 | 5 |
| Laurita Cau Cau | 15 | 6 |
| Ledy | 8 | 3 |
| Los Geranios | 11 | 4 |
| Los Guisos Arequipeños | 40 | 15 |
| Los Leños de Yumina | 10 | 4 |
| Las Nieves | 15 | 6 |
| Sabores de Antaño | 10 | 4 |
| Sol de Mayo | 25 | 10 |
| Tradición de Characato | 10 | 4 |
| Doña Lucila | 6 | 2 |
| Doña Matilde | 8 | 3 |
| | 610 | 236 |

## 2.3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 2.3.1. Organización

La recolección de datos se realizó por medio de pasos que ayudaron a tener una esquematización organizada en esta parte del trabajo; las mismas que se detallan a continuación:

- **Paso 1:** Se solicitó el permiso correspondiente a la Sociedad Picantera de Arequipa, asimismo, a cada una de las picanterías asociadas para la aplicación de los instrumentos.
- **Paso 2:** Se realizó la validación de los instrumentos y su fiabilidad de uso para la presente investigación.
- **Paso 3:** Una vez completado el paso uno y dos, se procedió a la identificación de cada uno de los trabajadores que participaron en la investigación.
- **Paso 4:** Para realizar la investigación respectiva, se coordinó con los trabajadores de las picanterías, las fechas, los horarios y los medios por los cuales se aplicaron los instrumentos de investigación, evitando generar interrupciones en sus actividades de trabajo diario.

- **Paso 5:** Finalmente, se aplicó los cuestionarios correspondientes a cada una de las variables.

### 2.3.2. Criterios para el manejo de resultados

El procesamiento de datos se hizo de forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizarán el soporte informático SPSS 25, paquete con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales; y Excel, aplicación de Microsoft Office que cuenta con potentes recursos gráficos y funciones específicas para el ordenamiento de datos.

Para el análisis de la información se utilizarán técnicas y medidas de la estadística descriptiva e inferencial, entre las cuales destacan:

- *Tablas de frecuencia absoluta y relativa* (porcentual), que se utilizaron con el propósito de presentar la información relevante para el estudio obtenida de los datos recogidos.
- *Coeficiente de correlación de Spearman (Rho)*, que expresa el grado de relación entre dos variables. En forma similar al coeficiente de correlación de Pearson, este coeficiente reúne dos propiedades en torno a la naturaleza de la relación entre dos variables: el signo, que es positivo o negativo; y la magnitud, que puede ir de cero a 1 (Pérez, 2005).

# CAPITULO III. RESULTADOS

## 3.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

### 3.1.1. Factores de caracterización

**Tabla 8** *Factores de caracterización del trabajador de las picanterías de la Sociedad Picantera de Arequipa*

| Sexo | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Hombre | 107 | 45,3 |
| Mujer | 129 | 54,7 |
| Total | 236 | 100,0 |
| **Edad** | **Frecuencia** | **Porcentaje** |
| 21 a 30 años | 57 | 24,2 |
| 31 a 40 años | 97 | 41,1 |
| 41 a 50 años | 71 | 30,1 |
| 51 a 60 años | 8 | 3,4 |
| 61 a más años | 3 | 1,3 |
| Total | 236 | 100,0 |
| **Nivel de instrucción** | **Frecuencia** | **Porcentaje** |
| Sin estudios | 0 | 0,0 |
| Primaria | 3 | 1,3 |
| Secundaria | 143 | 60,6 |
| Superior | 90 | 38,1 |
| Total | 236 | 100,0 |
| **Tiempo de servicio** | **Frecuencia** | **Porcentaje** |
| De 1 a 5 años | 71 | 30,1 |
| De 6 a 10 años | 103 | 43,6 |
| De 11 a 15 años | 47 | 19,9 |
| De 16 a 20 años | 11 | 4,7 |
| Más de 20 años | 4 | 1,7 |
| Total | 236 | 100,0 |

*Nota*. Elaboración propia a partir de la aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso con la Organización.

En esta tabla se presenta la información recogida en cuanto a los factores de caracterización del trabajador de las picanterías de la Sociedad Picantera de Arequipa: sexo, edad, nivel de instrucción y tiempo de servicio. En lo que respecta a sexo, prevalece el grupo de mujeres, que reúne 129 casos, es decir, el 54,7% del conjunto, en contaste con 45,3% de hombres.

En cuanto a edad, destaca el intervalo de 31 a 40 años, donde se distribuyen 97 trabajadores, que representan el 41,1% del conjunto total. Siguen en importancia el grupo de trabajadores cuya edad se ubica en el intervalo de 41 a 50 años, que reúne71 casos, los que representan el 30,1% del total; y el grupo que se distribuye en el intervalo de 21 a 30 años, que

reúne 57 personas, los que representan 24,2% del total. En contraste, en los intervalos de mayor edad, se identifica un número mucho menor de trabajadores: ocho casos, que representan el 3,4% del total, en el intervalo de 51 a 60 años; y tres casos, que representan el 1,3% del total, en el intervalo de 61 años a más.

En lo que respecta a nivel de instrucción, prevalece el nivel de educación secundaria, que reúne 143 trabajadores, que representan el 60,6% del conjunto total. Sigue en importancia el nivel de educación superior, que reúne 90 personas, los que representan el 38,1% del conjunto muestreado. En contraste, en el nivel de educación primaria sólo se distribuyen tres personas, que representan el 1,3% del conjunto total de trabajadores. Cabe destacar que no se encontraron trabajadores sin estudios formales.

Finalmente, en lo que concierne a tiempo de servicio en sus respectivos establecimientos, destaca el intervalo de seis a 10 años, que reúne 103 personas, que representan el 43,6% del total de trabajadores. Sigue en importancia, aunque con frecuencia mucho menor, el intervalo de uno a cinco años, onde se distribuyen 71 trabajadores, que representan el 30,1% del total. Por otro lado, en el intervalo de 11 a 15 años, se ubican 47 personas, que representan 19,9% del total. En contraste, los intervalos de mayor edad reúnen una cantidad mucho menor de trabajadores (11 en el intervalo de 16 a 20 años, y cuatro en el intervalo de más de 20 años).

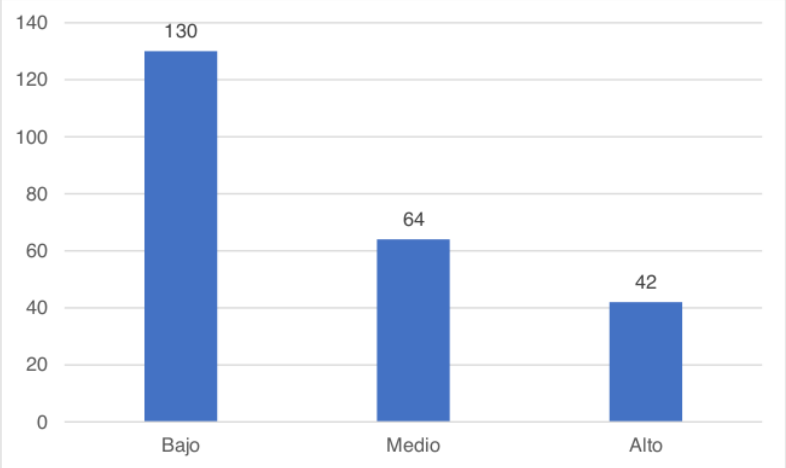
### 3.1.2. Satisfacción laboral

**Tabla 9** *Nivel de satisfacción laboral*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Bajo | 130 | 55,1 |
| Medio | 64 | 27,1 |
| Alto | 42 | 17,8 |
| Total | 236 | 100,0 |

*Nota*. Elaboración propia a partir de la aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso con la Organización.

**Figura 4** *Nivel de satisfacción laboral*



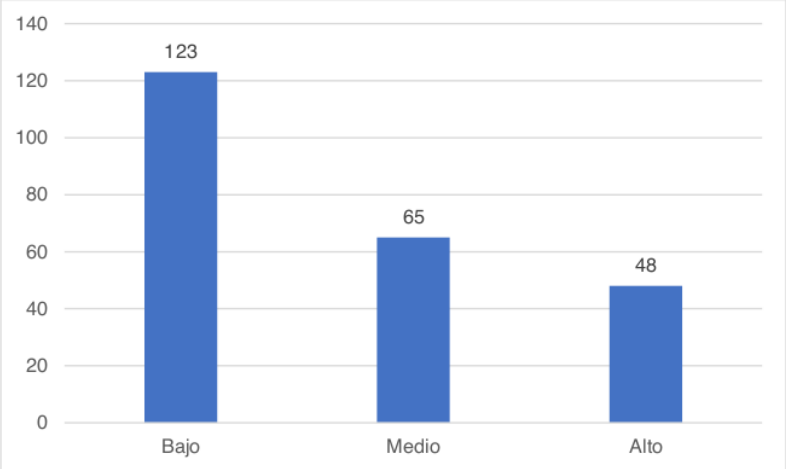

En esta tabla se presenta la distribución de la satisfacción laboral en función de los niveles de la variable. Prevalece el nivel bajo. En este nivel se distribuyen 130 trabajadores, que representan el 55,1% del total. En contraste, en los niveles medio y alto la cantidad de trabajadores es mucho menor en cada caso. Así, en el nivel medio se distribuyen 64 trabajadores, que representan el 27,1% del conjunto total; mientras que en el nivel alto sólo aparecen 42 trabajadores, que representan el 17,8% del total.

**Tabla 10** *Nivel de significación de la tarea*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Bajo | 123 | 52,1 |
| Medio | 65 | ,5 |
| Alto | 48 | 20,3 |
| Total | 236 | 100,0 |

*Nota.* Elaboración propia a partir de la aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso con la Organización.

**Figura 5** *Nivel de significación de la tarea*



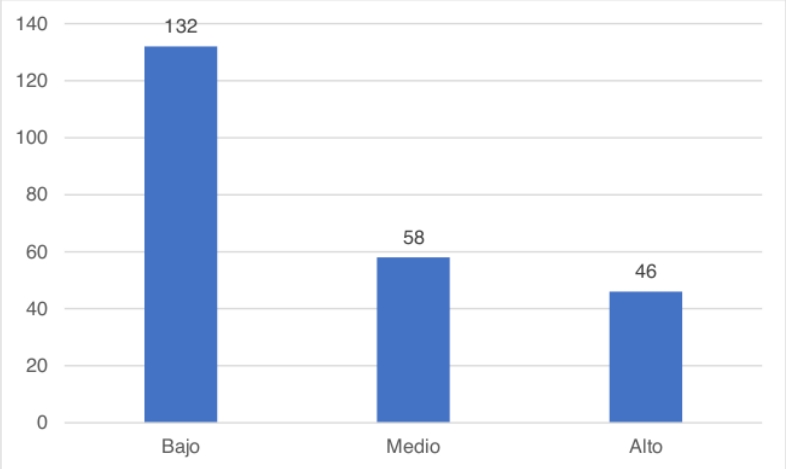

En esta tabla se presenta la distribución de la primera dimensión de la satisfacción laboral, la significación de la tarea, en función de los niveles de la variable. Prevalece también el nivel bajo. En esta categoría se distribuyen 123 trabajadores, que representan el 52,1% del total. En contraste, en los niveles medio y alto la cantidad de trabajadores es menor en cada caso. Así, en el nivel medio se distribuyen 65 trabajadores, que representan el 27,5% del conjunto total; mientras que en el nivel alto sólo se distribuyen 48 trabajadores, que representan el 20,3% del total.

**Tabla 11** *Nivel de condiciones de trabajo*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Bajo | 132 | 55,9 |
| Medio | 58 | 24,5 |
| Alto | 46 | 19,5 |
| Total | 236 | 100,0 |

*Nota*. Elaboración propia a partir de la aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso con la Organización.

**Figura 6** *Nivel de condiciones de trabajo*



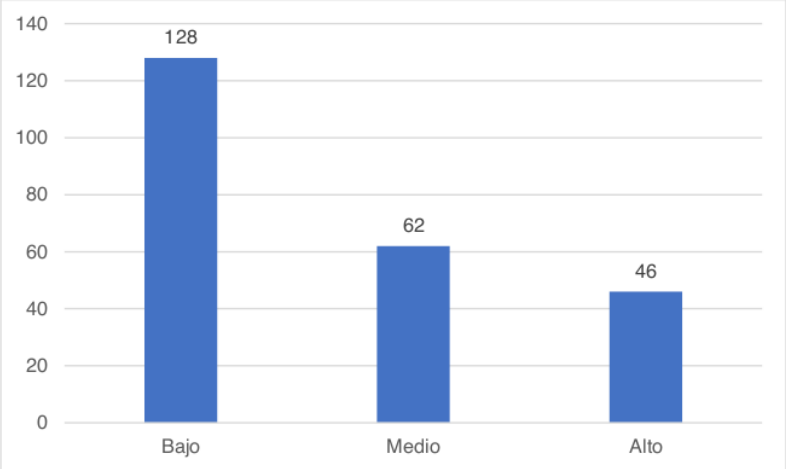

En esta tabla se presenta la distribución de la segunda dimensión de la satisfacción laboral, condiciones de trabajo, considerando los niveles de la variable. Prevalece también el nivel bajo. En esta categoría se distribuyen 132 trabajadores, que representan el 55,9% del conjunto total. Por otro lado, en los niveles medio y alto de la variable se distribuye una menor cantidad de trabajadores. Así, en el nivel medio se distribuyen 58 trabajadores, que representan el 24,6% del conjunto total; mientras que en el nivel alto sólo se distribuyen 46 trabajadores, que representan el 19,5% del total.

**Tabla 12** *Nivel de reconocimiento social y personal*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Bajo | 128 | 54,2 |
| Medio | 62 | 26,3 |
| Alto | 46 | 19,5 |
| Total | 236 | 100,0 |

*Nota*. Elaboración propia a partir de la aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso con la Organización.

**Figura 7** *Nivel de reconocimiento social y personal*



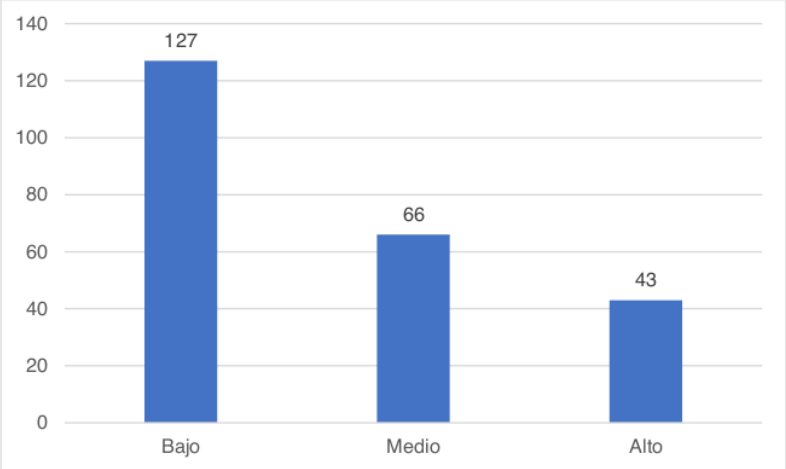

En esta tabla se presenta la distribución de la tercera dimensión de la satisfacción laboral, reconocimiento social y personal, considerando los niveles de la variable. Prevalece también el nivel bajo. En esta categoría se distribuyen 128 trabajadores, que representan el 54,2% del total. A diferencia de esta categoría, en los niveles medio y alto la cantidad de trabajadores es menor en cada caso. En el nivel medio se distribuyen 62 trabajadores, que representan el 26,3% del total; mientras que en el nivel alto sólo se distribuyen 46 trabajadores, que representan el 19,5% del conjunto.

**Tabla 13** *Nivel de beneficios económicos*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Bajo | 127 | 53,8 |
| Medio | 66 | 28,0 |
| Alto | 43 | 18,2 |
| Total | 236 | 100,0 |

*Nota*. Elaboración propia a partir de la aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso con la Organización.

**Figura 8** *Nivel de beneficios económicos*




En esta tabla se presenta la distribución de la cuarta dimensión de la satisfacción laboral, beneficios económicos, considerando los niveles de la variable. Prevalece también el nivel bajo. En esta categoría se distribuyen 127 trabajadores, que representan el 53,8% del conjunto total. Por otro lado, en los niveles medio y alto de la variable se distribuye una menor cantidad de trabajadores. En ese sentido, en el nivel medio se distribuyen 66 trabajadores, que representan el 28% del conjunto total, mientras que en el nivel alto sólo se distribuyen 43 trabajadores, que representan el 18,2% del total.

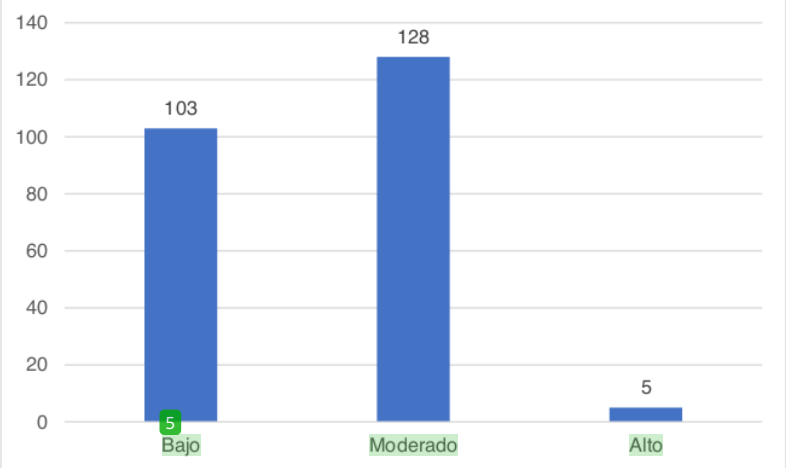
### 3.1.3. Compromiso organizacional

**Tabla 14** *Nivel de compromiso organizacional*

| Nivel | frecuencia | porcentaje |
|---|---|---|
| Bajo | 103 | 43,6 |
| Moderado | 128 | 54,2 |
| Alto | 5 | 2,1 |
| Total | 236 | 100,0 |

*Nota*. Elaboración propia a partir de la aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso con la Organización.

**Figura 9** *Nivel de compromiso organizacional*



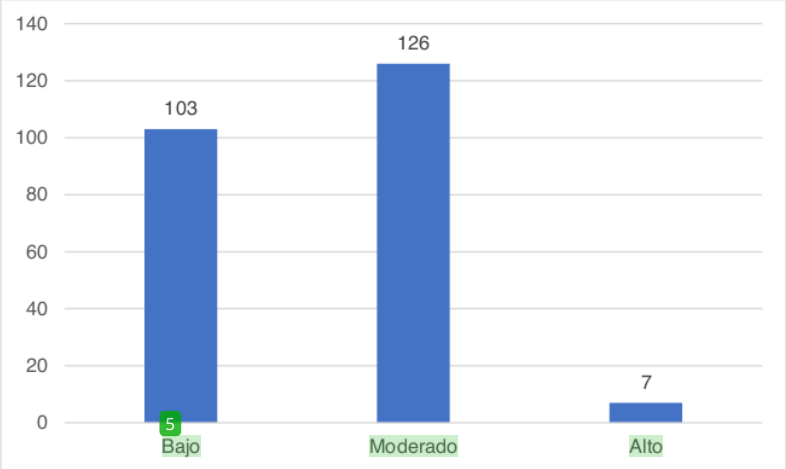

En esta tabla se presenta la distribución del compromiso organizacional considerando los niveles de la variable. En este caso, prevalece el nivel moderado. En este nivel se distribuyen 128 trabajadores, que representan el 54,2% del conjunto. Sigue en importancia el nivel bajo, que reúne 103 trabajadores, es decir, el 43,6% del total. En contraste, en el nivel alto sólo se distribuyen cinco personas, que representan el 2,1% del conjunto total de trabajadores. En la figura 9 se observa esta distribución claramente inclinada hacia los niveles medio y bajo.

**Tabla 15** *Nivel de compromiso afectivo*

| Nivel | frecuencia | porcentaje |
|---|---|---|
| Bajo | 103 | 43,6 |
| Moderado | 126 | 53,4 |
| Alto | 7 | 3,0 |
| Total | 236 | 100,0 |

*Nota*. Elaboración propia a partir de la aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso con la Organización.

**Figura 10** *Nivel de compromiso afectivo*



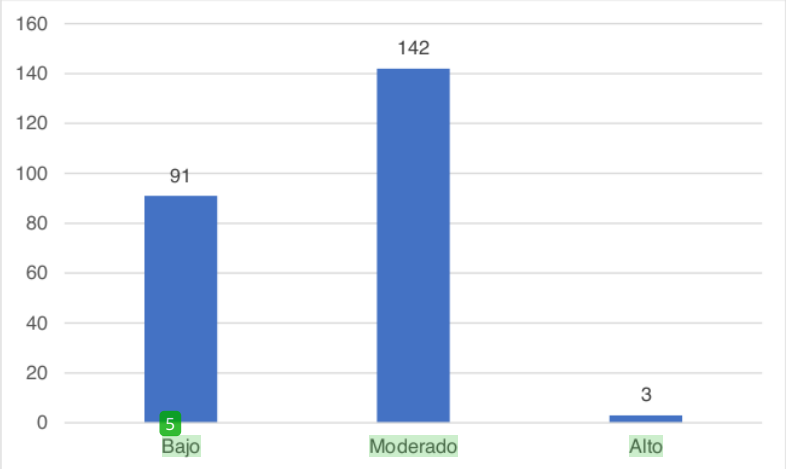

En esta tabla se presenta la distribución de la primera dimensión del compromiso organizacional, compromiso afectivo, en función de los niveles de la variable. En este caso, también prevalece el nivel moderado. En este nivel se distribuyen 126 trabajadores, que representan el 53,4% del conjunto que participó del estudio. Sigue en importancia el nivel bajo, que reúne 103 trabajadores, es decir, el 43,6% del total. En contraste, en el nivel alto sólo se distribuyen siete personas, que representan el 3% del conjunto En la figura 10 se presenta gráficamente esta distribución donde destacan notoriamente los niveles medio y bajo.

**Tabla 16** *Nivel de compromiso de continuidad*

| Nivel | frecuencia | porcentaje |
|---|---|---|
| Bajo | 91 | 38,6 |
| Moderado | 142 | 60,2 |
| Alto | 3 | 1,3 |
| Total | 236 | 100,0 |

*Nota*. Elaboración propia a partir de la aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso con la Organización.

**Figura 11** *Nivel de compromiso de continuidad*



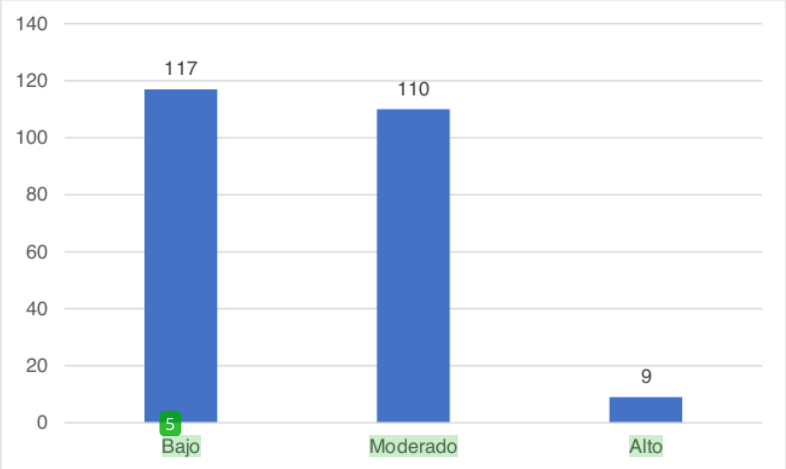

En esta tabla se presenta la distribución de la segunda dimensión del compromiso organizacional, compromiso de continuidad, considerando los niveles de la variable. En este caso, también prevalece el nivel moderado. En este nivel se distribuyen 142 trabajadores, que representan el 60,2% del conjunto total. Sigue en importancia el nivel bajo, que reúne 91 trabajadores; en ese sentido, se trata del 38,6% del total. En contraste, en el nivel alto sólo se distribuyen tres personas, que representan el 1,3% del conjunto En la figura 11 se presenta gráficamente esta distribución donde destacan notoriamente los niveles medio y bajo.

**Tabla 17** *Nivel de compromiso normativo*

| Nivel | frecuencia | porcentaje |
|---|---|---|
| Bajo | 117 | 49,6 |
| Moderado | 110 | 46,6 |
| Alto | 9 | 3,8 |
| Total | 236 | 100,0 |

*Nota*. Elaboración propia a partir de la aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso con la Organización.

**Figura 12** *Nivel de compromiso normativo*




En esta tabla se presenta la distribución de la tercera dimensión del compromiso organizacional, compromiso normativo, en función de los niveles de la variable. En este caso, la situación es distinta a lo visto en las dimensiones anteriores; se impone el nivel bajo, aunque con frecuencias ligeramente superiores al nivel moderado. Así, en el nivel bajo se distribuyen 117 trabajadores, que representan el 49,6% del conjunto total. Sigue en importancia el nivel moderado, que reúne 110 trabajadores; en ese sentido, se trata del 46,6% del total. En contraste, en el nivel alto se distribuyen nueve personas, que representan el 3,8% del conjunto En la figura 12 se presenta gráficamente esta distribución donde destacan notoriamente los niveles medio y bajo.

## 3.2. ANÁLISIS INFERENCIAL

**Tabla 18** *Análisis de correlación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional*

| | | | Compromiso organizacional |
|---|---|---|---|
| Rho Spearman | Satisfacción laboral | Coef, correlación | ,688** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 236 |

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla se presentan los resultados del análisis de correlación entre las variables de estudio, satisfacción laboral y compromiso organizacional. Para ello, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, que alcanzó un valor 0,688, y que resultó altamente significativo (p=0,000), lo que evidencia la existencia de correlación, dirección positiva de la relación y una magnitud considerable del coeficiente.

El resultado permite contrastar la hipótesis general propuesta, cuyo enunciado es el que sigue:

HG : Dado que la satisfacción laboral representa una respuesta emocional del colaborador hacia su cargo o función laboral que cuando se deteriora se traduce en una mayor tendencia al desgano, la inasistencia y la renuncia al puesto de trabajo, lo que incrementa la rotación del personal y los costos de contratación de la empresa; es posible que exista una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del trabajador en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024.

Para el contraste de la hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, de modo tal que sí éste resulta significativo, se verifica relación entre las variables, y en caso contrario, se desestima la relación. En términos operacionales, el enunciado se traduce en el siguiente sistema de hipótesis:

$H_0$ : Rho = 0, si $p > 0,05$

$H_G$ : Rho ≠ 0, si $p \leq 0,05$

De la tabla se tiene:

- Rho = 0,688
- p = 0,000

Luego, se acepta la hipótesis propuesta, HG, y se rechaza su correspondiente hipótesis nula H0; eso es: existe correlación positiva significativa. En síntesis, se acepta la hipótesis general propuesta: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del trabajador en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024. Se tiene así una relación directa entre las variables, que indica que a medida que se incrementan las puntuaciones en la escala de satisfacción laboral, también se incrementan las de compromiso organizacional. Esto implica que, a medida que los trabajadores se encuentren más satisfechos con las condiciones laborales que se les ofrece, también tienden a comprometerse más con su trabajo.

**Tabla 19** *Satisfacción laboral en función de los factores de caracterización*

| | alto | | mediano | | bajo | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Sexo | frecuencia | porcentaje | frecuencia | porcentaje | frecuencia | porcentaje | Total |
| Hombre | 25 | 59,5 | 27 | 42,2 | 55 | 42,3 | 107 |
| Mujer | 17 | 40,5 | 37 | 57,8 | 75 | 57,7 | 129 |
| Total | 42 | 100,0 | 64 | 100,0 | 130 | 100,0 | 236 |
| Edad | frecuencia | porcentaje | frecuencia | porcentaje | frecuencia | porcentaje | Total |
| 21 - 30 años | 10 | 23,8 | 15 | 23,4 | 32 | 24,6 | 57 |
| 31 - 40 años | 16 | 38,1 | 26 | 40,6 | 55 | 42,3 | 97 |
| 41 - 50 años | 12 | 28,6 | 23 | 35,9 | 36 | 27,7 | 71 |
| 51 - 60 años | 2 | 4,8 | 0 | 0,0 | 6 | 4,6 | 8 |
| 61 a más | 2 | 4,8 | 0 | 0,0 | 1 | 0,8 | 3 |
| Total | 42 | 100,0 | 64 | 100,0 | 130 | 100,0 | 236 |
| Nivel instrucción | frecuencia | porcentaje | frecuencia | porcentaje | frecuencia | porcentaje | Total |
| Primaria | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2,3 | 3 |
| Secundaria | 24 | 57,1 | 41 | 64,1 | 78 | 60,0 | 143 |
| Superior | 18 | 42,9 | 23 | 35,9 | 49 | 37,7 | 90 |
| Total | 42 | 100 | 64 | 100 | 130 | 100 | 236 |
| Tiempo servicio | frecuencia | porcentaje | frecuencia | porcentaje | frecuencia | porcentaje | Total |
| 1 - 5 años | 13 | 31,0 | 19 | 29,7 | 39 | 30,0 | 71 |
| 6 - 10 años | 20 | 47,6 | 28 | 43,8 | 55 | 42,3 | 103 |
| 11 - 15 años | 5 | 11,9 | 15 | 23,4 | 27 | 20,8 | 47 |
| 16 - 20 años | 1 | 2,4 | 2 | 3,1 | 8 | 6,2 | 11 |
| 21 a más | 3 | 7,1 | 0 | 0,0 | 1 | 0,8 | 4 |
| Total | 42 | 100,0 | 64 | 100,0 | 130 | 100,0 | 236 |

En esta tabla se presenta la distribución de las frecuencias entre los niveles de satisfacción laboral, considerando los factores de caracterización; para el caso se seleccionaron como factores de caracterización el sexo, la edad, el nivel de instrucción y el tiempo de servicio. En lo que respecta a género, la mayor frecuencia corresponde al nivel bajo de satisfacción laboral y sexo femenino (mujer), donde se registran 75 casos, de los 130 encontrados en este nivel de satisfacción laboral. En lo que concierne a edad, la mayor frecuencia corresponde al intervalo de 31 a 40 años, donde se registran 55 casos, de los 130 identificados en este nivel de satisfacción laboral. En cuanto a nivel de instrucción, la mayor frecuencia corresponde al intervalo de 31 a 40 años, donde se registran 55 casos, de los 130 identificados en este nivel de satisfacción laboral. Y en cuanto a tiempo de servicio, la mayor frecuencia corresponde al intervalo de seis a 10 años, donde se registran 55 casos, de los 130 identificados en este nivel de satisfacción laboral.

Estos resultados permiten contrastar la primera hipótesis específica sostenida, la que se enuncia como sigue:

$H_1$ : El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024, considerando como factores de caracterización el sexo, la edad, el nivel de instrucción y el tiempo de servicio en el restaurante, se distribuye en el nivel medio.

En términos operacionales, el enunciado se traduce en el siguiente sistema de hipótesis:

$H_0$ : La mayor frecuencia no se distribuye en el nivel medio.

$H_1$ : La mayor frecuencia se distribuye en el nivel medio.

De la tabla se tiene:

- En los factores de caracterización, $f_{(bajo)} = 130$; $f_{(medio)} = 64$; $f_{(alto)} = 42$

De donde,

- $f_{(bajo)} > f_{(medio)}$
- $f_{(bajo)} > f_{(alto)}$

Luego, se rechaza la hipótesis propuesta, $H_1$, y se acepta su correspondiente hipótesis nula $H_0$; esto es: La mayor frecuencia no se distribuye en el nivel medio. En síntesis, se rechaza la primera hipótesis específica propuesta: El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024, considerando como factores de caracterización el sexo, la edad, el nivel de instrucción y el tiempo de servicio en el restaurante, no se distribuye en el nivel medio.

**Tabla 20** *Compromiso organizacional en función de los factores de caracterización*

| | alto | | moderado | | bajo | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Sexo | frecuencia | porcentaje | frecuencia | porcentaje | frecuencia | porcentaje | Total |
| Hombre | 3 | 60,0 | 63 | 49,2 | 41 | 39,8 | 107 |
| Mujer | 2 | 40,0 | 65 | 50,8 | 62 | 60,2 | 129 |
| Total | 5 | 100,0 | 128 | 100,0 | 103 | 100,0 | 236 |
| Edad | frecuencia | porcentaje | frecuencia | porcentaje | frecuencia | porcentaje | Total |
| 21 - 30 años | 1 | 20,0 | 32 | 25,0 | 24 | 23,3 | 57 |
| 31 - 40 años | 1 | 20,0 | 51 | 39,8 | 45 | 43,7 | 97 |
| 41 - 50 años | 3 | 60,0 | 38 | 29,7 | 30 | 29,1 | 71 |
| 51 - 60 años | 0 | 0,0 | 5 | 3,9 | 3 | 2,9 | 8 |
| 61 a más | 0 | 0,0 | 2 | 1,6 | 1 | 1,0 | 3 |
| Total | 5 | 100,0 | 128 | 100,0 | 103 | 100,0 | 236 |
| Nivel instrucción | frecuencia | porcentaje | frecuencia | porcentaje | frecuencia | porcentaje | Total |
| Primaria | 0 | 0 | 1 | 0,8 | 2 | 1,9 | 3 |
| Secundaria | 4 | 80,0 | 79 | 61,7 | 60 | 58,3 | 143 |
| Superior | 1 | 20,0 | 48 | 37,5 | 41 | 39,8 | 90 |
| Total | 5 | 100 | 128 | 100 | 103 | 100 | 236 |
| Tiempo servicio | frecuencia | porcentaje | frecuencia | porcentaje | frecuencia | porcentaje | Total |
| 1 - 5 años | 2 | 40,0 | 27 | 21,1 | 42 | 32,8 | 71 |
| 6 - 10 años | 2 | 40,0 | 50 | 39,1 | 51 | 39,8 | 103 |
| 11 - 15 años | 1 | 20,0 | 22 | 17,2 | 24 | 18,8 | 47 |
| 16 - 20 años | 0 | 0,0 | 3 | 2,3 | 8 | 6,3 | 11 |
| 21 a más | 0 | 0,0 | 1 | 0,8 | 3 | 2,3 | 4 |
| Total | 5 | 100,0 | 103 | 80,5 | 128 | 100,0 | 236 |

En esta tabla se presenta la distribución de las frecuencias entre los niveles de compromiso organizacional, considerando los factores de caracterización seleccionados (sexo, edad, nivel de instrucción y tiempo de servicio). En lo que respecta a género, la mayor frecuencia corresponde al nivel moderado de compromiso organizacional y sexo femenino (mujer), donde se registran 65 casos, de los 128 encontrados en este nivel de compromiso. En lo que concierne a edad, la mayor frecuencia corresponde al intervalo de 31 a 40 años, donde se registran 51 casos, de los 128 identificados en este nivel de compromiso organizacional. En cuanto a nivel de instrucción, la mayor frecuencia corresponde al nivel de educación secundaria, donde se registran 79 casos, de los 128 identificados en este nivel de compromiso organizacional. Y en cuanto a tiempo de servicio, la mayor frecuencia corresponde al intervalo de seis a 10 años, donde se registran 50 casos, de los 128 identificados en este nivel de compromiso organizacional.

Estos resultados permiten contrastar la segunda hipótesis específica sostenida, la que se enuncia como sigue:

$H_2$ : El nivel de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024, considerando como factores de caracterización el sexo, la edad, el nivel de instrucción y el tiempo de servicio en el restaurante, se distribuye en el nivel medio.

En términos operacionales, el enunciado se traduce en el siguiente sistema de hipótesis:

$H_0$ : La mayor frecuencia no se distribuye en el nivel moderado.

$H_2$ : La mayor frecuencia se distribuye en el nivel moderado.

De la tabla 19 se tiene:

- En los factores de caracterización, $f_{(bajo)} = 103$; $f_{(moderado)} = 128$; $f_{(alto)} = 5$

De donde,

- $f_{(moderado)} > f_{(bajo)}$
- $f_{(moderado)} > f_{(alto)}$

Luego, se acepta la hipótesis propuesta, $H_2$, y se rechaza su correspondiente hipótesis nula $H_0$; esto es: La mayor frecuencia se distribuye en el nivel moderado. En síntesis, se acepta la segunda hipótesis específica propuesta: El nivel de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024, considerando como factores de caracterización el sexo, la edad, el nivel de instrucción y el tiempo de servicio en el restaurante, se distribuye en el nivel moderado.

**Tabla 21** *Análisis de correlación entre significación de la tarea y compromiso organizacional*

| | | | Compromiso organizacional |
|---|---|---|---|
| Rho Spearman | Significación de tareas | Coef. correlación | ,577** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 236 |

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla se presentan los resultados del análisis de correlación entre la primera dimensión de la satisfacción laboral, significación de la tarea, y el compromiso organizacional. Para ello, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman. El valor alcanzado del coeficiente fue 0,577, que resultó altamente significativo (p=0,000), lo que evidencia la existencia de correlación, dirección positiva de la relación y una magnitud moderada del coeficiente.

Este resultado permite contrastar la tercera hipótesis específica sostenida, la que se enuncia como sigue:

$H_3$ : Existe relación significativa entre la significación de la tarea y el compromiso organizacional del trabajador en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024.

Para el contraste de la hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, de modo tal que sí éste resulta significativo, se verifica relación entre las variables, y en caso contrario, se desestima la relación. En términos operacionales, el enunciado se traduce en el siguiente sistema de hipótesis:

$H_0$ : Rho = 0, si $p > 0,05$

$H_3$ : Rho ≠ 0, si $p \leq 0,05$

De la tabla se tiene:

- rho = 0,577
- p = 0,000

Luego, se acepta la hipótesis propuesta, $H_3$, y se rechaza su correspondiente hipótesis nula $H_0$; esto es: existe correlación positiva significativa. En síntesis, se acepta la tercera hipótesis específica propuesta: Existe relación significativa entre la significación de la tarea y el compromiso organizacional del trabajador en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024. Se tiene así una relación directa entre las variables, que indica que a medida que se incrementan las puntuaciones en la escala de significación de la tarea, también se incrementan las puntuaciones

de compromiso organizacional. Esto implica que, a medida que los trabajadores consideran más significativo su trabajo, tienden a sentirse más comprometidos con su trabajo.

**Tabla 22** *Análisis de correlación entre condiciones de trabajo y compromiso organizacional*

| | | | Compromiso organizacional |
|---|---|---|---|
| Rho Spearman | Condiciones de trabajo | Coef. correlación | ,727** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 236 |

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla se presentan los resultados del análisis de correlación entre la segunda dimensión de la satisfacción laboral, condiciones de trabajo, y el compromiso organizacional. Para ello, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman. El valor alcanzado del coeficiente fue 0,727, que resultó altamente significativo (p=0,000), lo que evidencia, por un lado, la existencia de correlación, y por otro, dirección positiva de la relación y una magnitud considerable del coeficiente.

Este resultado permite contrastar la cuarta hipótesis específica sostenida, la que se enuncia como sigue:

$H_4$ : Existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y el compromiso organizacional del trabajador en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024.

Para el contraste de la hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, de modo tal que sí éste resulta significativo, se verifica relación entre las variables, y en caso contrario, se desestima la relación. En términos operacionales, el enunciado se traduce en el siguiente sistema de hipótesis:

$H_0$ : Rho = 0, si $p > 0,05$

$H_4$ : Rho ≠ 0, si $p \leq 0,05$

De la tabla se tiene:

- rho = 0,727
- p = 0,000

Luego, se acepta la hipótesis propuesta, $H_4$, y se rechaza su correspondiente hipótesis nula $H_0$; esto es: existe correlación positiva significativa. En síntesis, se acepta la cuarta hipótesis específica propuesta: Existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y el compromiso organizacional del trabajador en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024. Se tiene así una relación directa entre las variables, que indica que a medida que se incrementan las puntuaciones en la escala de condiciones de trabajo, también se incrementan las puntuaciones

62
de compromiso organizacional. Esto implica que, a medida que los trabajadores valoran como mejores sus condiciones de trabajo, tienden a mostrarse más comprometidos con su trabajo.

**Tabla 23** *Análisis de correlación entre reconocimiento personal y social y compromiso organizacional*

| | | | Compromiso organizacional |
|---|---|---|---|
| Rho Spearman | Reconocimiento personal y social | Coef. correlación | ,451** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 236 |

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla se presentan los resultados del análisis de correlación entre la tercera dimensión de la satisfacción laboral, reconocimiento personal y social, y el compromiso organizacional. Se utilizó también el coeficiente Rho de Spearman. El valor alcanzado del coeficiente fue 0,451, que resultó altamente significativo (p=0,000), lo que evidencia, por un lado, la existencia de correlación, y por otro, dirección positiva de la relación y una magnitud moderada del coeficiente.

Este resultado permite contrastar la quinta hipótesis específica sostenida, la que se enuncia como sigue:

$H_5$ : Existe relación significativa entre el reconocimiento personal y social y el compromiso organizacional del trabajador en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024.

Para el contraste de la hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, de modo tal que sí éste resulta significativo, se verifica relación entre las variables, y en caso contrario, se desestima la relación. En términos operacionales, el enunciado se traduce en el siguiente sistema de hipótesis:

$H_0$ : Rho = 0, si $p > 0,05$

$H_5$ : Rho ≠ 0, si $p \leq 0,05$

De la tabla se tiene:

- rho = 0,451
- p = 0,000

Luego, se acepta la hipótesis propuesta, $H_5$, y se rechaza su correspondiente hipótesis nula $H_0$; esto es: existe correlación positiva significativa. En síntesis, se acepta la quinta hipótesis específica propuesta: Existe relación significativa entre el reconocimiento personal y social y el compromiso organizacional del trabajador en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024. Se

tiene así relación directa entre las variables, que indica que a medida que se incrementan las puntuaciones en la escala de reconocimiento personal y social, también se incrementan las puntuaciones de compromiso organizacional. Esto implica que, en tanto los trabajadores consideren que su trabajo les proporciona reconocimiento a nivel personal y social, tienden a demostrar mayor compromiso con su trabajo.

**Tabla 24** *Análisis de correlación entre beneficios económicos y compromiso organizacional*

| | | | Compromiso organizacional |
|---|---|---|---|
| Rho Spearman | Beneficios económicos | Coef. correlación | ,734** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 236 |

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla se presentan los resultados del análisis de correlación entre la tercera dimensión de la satisfacción laboral, beneficios económicos, y el compromiso organizacional. Se utilizó también el coeficiente Rho de Spearman. El valor alcanzado del coeficiente fue 0,734, que resultó altamente significativo (p=0,000), lo que evidencia, por un lado, la existencia de correlación, y por otro, dirección positiva de la relación y una magnitud considerable del coeficiente.

Este resultado permite contrastar la sexta hipótesis específica sostenida, la que se enuncia como sigue:

$H_6$ : Existe relación significativa entre los beneficios económicos y el compromiso organizacional del trabajador en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024.

Para el contraste de la hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, de modo tal que sí éste resulta significativo, se verifica relación entre las variables, y en caso contrario, se desestima la relación. En términos operacionales, el enunciado se traduce en el siguiente sistema de hipótesis:

$H_0$ : Rho = 0, si $p > 0,05$

$H_6$ : Rho ≠ 0, si $p \leq 0,05$

De la tabla se tiene:

- rho = 0,734
- p = 0,000

Luego, se acepta la hipótesis propuesta, $H_6$, y se rechaza su correspondiente hipótesis nula $H_0$; esto es: existe correlación positiva significativa. En síntesis, se acepta la sexta hipótesis específica propuesta: Existe relación significativa entre los beneficios económicos y el compromiso organizacional del trabajador en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024. Se tiene así una relación directa entre las variables, que revela que a medida que se incrementan las puntuaciones en la escala de beneficios económicos, también se incrementan las puntuaciones

de compromiso organizacional. Esto implica que, en tanto los trabajadores consideren que su remuneración y otros beneficios económicos son relevantes, tienden a demostrar mayor compromiso con su trabajo.

## CONCLUSIONES

Primera. Como conclusión general, se encontró relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del trabajador en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024. En ese sentido, se encontró un coeficiente de correlación de Spearman positivo, altamente significativo (p=0,000) y de magnitud considerable (rho=0,688), lo que indica una relación directa entre las variables. Esto es, a medida que la satisfacción laboral se incrementa, también se incrementa el compromiso con la organización por parte de los trabajadores. Esto implica que, a medida que los trabajadores de los establecimientos que conforman la Sociedad Picantera de Arequipa se encuentren más satisfechos con su trabajo y con los diferentes aspectos que lo definen, también tenderán a mostrarse más comprometidos más con el trabajo que realizan.

Segunda. El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024, se distribuye en el nivel bajo (55,1%). Considerando los factores de caracterización, 57,7% de este grupo son mujeres; 42,3% tienen edades comprendidas entre los 31 y 40 años; 60% ha alcanzado el nivel de educación secundaria; y 42,3% se encuentra laborando en su respectiva picantería entre seis y 10 años.

Tercera. El nivel de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024, se distribuye en el nivel moderado (54,2%). Considerando los factores de caracterización, 50,8% de este grupo son mujeres y 49,2% varones; 39,8% tienen edades comprendidas entre los 31 y 40 años; 61,7% ha alcanzado el nivel de educación secundaria; y 39,1% se encuentra laborando en su respectiva picantería entre seis y 10 años.

Cuarta. Existe relación significativa entre los niveles de significación de la tarea y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024. En ese sentido, se encontró un coeficiente de correlación de Spearman positivo, altamente significativo (p=0,000) y de magnitud moderada (rho=0,577), lo que indica una relación directa entre las variables. Esto es, a medida que la significación de la tarea es más elevada,

también se incrementa el compromiso con la organización por parte de los trabajadores. Esto implica que, a medida que los trabajadores de los establecimientos que conforman la Sociedad Picantera de Arequipa consideren más significativo su trabajo, también tenderán a demostrar mayor compromiso con su trabajo.

**Quinta.** Existe relación significativa entre los niveles de condiciones de trabajo y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024. Esto se evidencia en el coeficiente de correlación de Spearman encontrado, positivo, altamente significativo (p=0,000) y de magnitud considerable (rho=0,727), lo que indica una relación directa entre las variables. Esto es, a medida que la valoración de las condiciones de trabajo se incrementa, también se incrementa el compromiso con la organización por parte de los trabajadores. Esto implica que, a medida que los trabajadores de los establecimientos que conforman la Sociedad Picantera de Arequipa valore como mejores sus condiciones de trabajo, también tenderán a mostrarse más comprometidos más con el trabajo que realizan.

**Sexta.** Existe relación significativa entre los niveles de reconocimiento personal y social y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024. En ese sentido, se encontró un coeficiente de correlación de Spearman positivo, altamente significativo (p=0,000) y de magnitud moderada (rho=0,451), lo que indica una relación directa entre las variables. Esto es, mientras mayor es el reconocimiento personal y social que se obtiene del trabajo, también es mayor el compromiso con la organización por parte de los trabajadores. Esto implica que, en tanto los trabajadores de los establecimientos que conforman la Sociedad Picantera de Arequipa consideren que su trabajo les proporciona reconocimiento a nivel personal y social, también tenderán a demostrar mayor compromiso con su trabajo.

**Sétima.** Existe relación significativa entre los niveles de beneficios económicos y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024. Esto se evidencia en el coeficiente de correlación

de Spearman encontrado, positivo, altamente significativo (p=0,000) y de magnitud considerable (rho=0,734), lo que indica una relación directa entre las variables. Esto es, a medida que se obtienen mayores beneficios económicos, también se incrementa el compromiso con la organización por parte de los trabajadores. Esto implica que, a medida que los trabajadores de los establecimientos que conforman la Sociedad Picantera de Arequipa consideren que su remuneración y otros beneficios económicos recibidos por su trabajo son relevantes, también tenderán a mostrarse más comprometidos más con el trabajo que realizan.

## RECOMENDACIONES

**Primera.** A los directivos de la Sociedad Picantera de Arequipa, a los propietarios y gerentes de las picanterías que la integran, así como a las instituciones universitarias de la región y a sus docentes, se les recomienda proseguir con la línea de investigación iniciada aquí, desde perspectivas más amplias (más variables) y diferentes que la seguida en este estudio, a fin de profundizar en el conocimiento del impacto social y económico que este tipo de actividad tiene entre la población.

**Segunda.** A los directivos de la Sociedad Picantera de Arequipa, así como a los propietarios y gerentes de las picanterías que la integran, se les recomienda identificar en forma particular (por restaurante y área de trabajo) los factores y elementos particulares que resultan perjudiciales para la satisfacción laboral de los trabajadores, con el objeto de delinear a futuro mediato propuestas de intervención que contribuyan a elevar sus niveles de satisfacción.

**Tercera.** A los directivos de la Sociedad Picantera de Arequipa, así como a los propietarios y gerentes de las picanterías que la integran, se les recomienda identificar en forma particular (por restaurante) componentes e indicadores específicos particulares de la actividad diaria que resultan perjudiciales para el compromiso demostrado por los trabajadores hacia su organización, con el objeto de elaborar propuestas de intervención que contribuyan a potenciar su compromiso.

**Cuarta.** A los propietarios y gerentes de las picanterías que integran la Sociedad Picantera de Arequipa, establecer acuerdos de cooperación con instituciones universitarias del ámbito regional, con el objeto de recibir capacitaciones frecuentes en la historia, significado e impacto social que caracteriza a las picanterías, de modo que los trabajadores que acceden a los puestos laborales adquieran conciencia de la relevancia cultural y turística de la actividad que realiza este sector restaurantero.

**Quinta.** A los propietarios y gerentes de las picanterías que integran la Sociedad Picantera de Arequipa, solicitar asesorías de especialistas en torno al diseño y conformación de ambientes físicos y organizacionales que favorezcan el desempeño de los trabajadores, a fin de reducir las posibilidades de descontento en relación a otras propuestas laborales que pudieran surgir.

**Sexta.** A los propietarios y gerentes de las picanterías que integran la Sociedad Picantera de Arequipa, realizar reuniones periódicas para discutir el desempeño y los objetivos del negocio; fomentando así un ambiente donde los trabajadores se sientan reconocidos y dispuestos a expresar sus ideas, preocupaciones y sugerencias en favor de la organización.

**Sétima.** A los propietarios y gerentes de las picanterías que integran la Sociedad Picantera de Arequipa, se les recomienda enfáticamente ser respetuosos de los procedimientos normativos que señala la ley peruana en cuanto a la situación laboral (contrataciones, beneficios sociales) que corresponde a los trabajadores, y de los beneficios económicos que le corresponden, con el objeto de crear una atmósfera laboral donde el trabajador pueda sentirse no sólo respetado, sino apoyado en cualquier circunstancia legítima en la que éste pueda ampararse en el tamaño y en la condición jurídica de la picantería.

## REFERENCIAS


Adina, R. (2022). Comunicación Organizacional y la Productividad del Personal del Hospital I Rio Negro, Durante la Pandemia Covid-19, Essalud 2021. Huancayo, Perú: Universidad Peruana Los Andes. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12848/4738

Agurto, K., Mogollón, F., & Castillo, L. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad, 12*(4), 112-119. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400112&lng=es&tlng=es.

Al-Ababneh, M., Masadeh, A., Al-Shakhsheer, F., & Ma´moun, A. (2018). The impact of internal service quality on job satisfaction in the hotel industry. *Research in Hospitality Management,, 8*(1), 55-62.

Alarcón, D., Gaytán, C., & Ruiz, S. (2018). Las condiciones laborales de los maestros y su relación con su satisfacción laboral. *RECIE. Revista Electrónica Científica De Investigación Educativa, 4*(1), 503-513. Obtenido de https://rediech.org/ojs/2017/index.php/recie/article/view/350

Alcázar, P. (2020). Estilo de Liderazgo y Compromiso Organizacional: Impacto del liderazgo transformacional. *Economía Coyuntural, 5*(4), 89-122. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-06222020000400006&lng=es&tlng=es.

Alcázar, P. (2020). Estilo de Liderazgo y Compromiso Organizacional: Impacto del liderazgo transformacional. *Economía Coyuntural, 5*(4), 89-121. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2415-06222020000400006&script=sci_arttext

Aldana, E., Tafur, J., & Leal, M. (2018). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla - Colombia. *Revista Espacios, 39*(11), 13. doi:https://www.revistaespacios.com/a18v39n11/18391113.html

Alfaro, D., & Solís, S. (2021). *La influencia del marketing interno en el compromiso organizacional del Hotel Century – Inn, Lince – 2021.* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo] Repositorio Digital Institucional UCV. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/77229

Alvarado, R. (2021). *Clima organizacional y satisfacción del cliente interno de los trabajadores, Grupo ARES - 2020.* [Tesis de Pregrado, Universidad Continental] Repositorio Institucional Continental. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12394/9132

Amar, F., & Degregori, L. (2018). *El clima laboral y la satisfaccion del cliente interno de la*

*tienda Oeschle de la ciudad de Ica, periodo 2016*. [Tesis de Grado, Universidad Privada San Juan Bautista]. Obtenido de http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/2370

Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., & Escalante, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos Y Representaciones, 9*(1), e899. doi:https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899

Anta, C., Martín, M., & Núñez, A. (2020). Hacia un enfoque sostenible de retribución que incluya las expectativas de la población trabajadora. *ICADE Revista De La Facultad De Derecho*(108), 1-20. Obtenido de https://doi.org/10.14422/icade.i108.y2019.002

Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (5ta ed.). Editorial Episteme. Obtenido de https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fidias_g_arias.pdf

Atencio, E., Otero, O., & Peñata, J. (2020). Compromiso organizacional desde la perspectiva del personal docente. *In Crescendo, 11*(1), 27-50. doi:https://doi.org/10.21895/incres.2020.v11n1.03

Avendaño, W., Luna, H., & Rueda, G. (2021). Satisfacción laboral de los docentes: Un análisis desde los factores extrínsecos e intrínsecos. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG, 26*(Extra 5), 190-201. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890509

Ávila, S., & Faura, S. (2020). Marco filosófico del compromiso organizacional: propuesta de un modelo de estudio de este tipo de compromiso. *Revista de Estudios Empresariales*(1), 201-226. Obtenido de https://doi.org/10.17561//ree.v2020n1.12

Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado, 7*(1), 54-60. doi:https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417

Bazalar, M., & Choquehuanca, C. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. *LLamkasun: Revista de Investigación Científica y Tecnológica, 1*(2), 35-51. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8090253

Bernal, I., Ruíz, L., & Pastrana, J. (2021). Compromiso organizacional de profecionales de la salud ante Covidl -19. *Revista Universidad y Sociedad, 13*(6), 194-204. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000600194&script=sci_arttext&tlng=pt

Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Universidad San Ignacio de Loyola*, 75-103. doi: http://dx.doi.org/10.20511/

Bonilla, L., & Gafaro, A. (2017). Condiciones laborales y riesgos psicosociales en conductores de transporte público. *Revista Cubana de Salud y Trabajo, 18*(2), 48-56. Obtenido de https://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsyt/article/view/31

Campos, G., Nolberto, V., & Coras, D. (2019). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. *Revista Enfermería Herediana, 11*, 11-17. doi:https://doi.org/10.20453/renh.v11i1.3520

Cardoso, A., Rodrigues, A., & Gonçalves, A. (2020). Relaciones laborales para el futuro: Políticas de gestión de la edad para la retención de trabajadores de mayor edad. *Cuadernos de Relaciones Laborales, 38*(1), 59-84. doi:https://doi.org/10.5209/crla.68868

Carro, R., & González, D. (2012). Productividad y Competitividad. Universidad Nacional de Mar del Plata. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1607/

Cernas, D., Mercado, P., & Leon, F. (2018). Satisfaccion laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalente de medicion entre Mexico y Estados Unidos. *Scielo, 63*(2). doi:https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.986

Cerón, M., Erazo, J., Ormaza, J., & Narváez, C. (2019). La remuneración variable como eje estratégico de la gestión de Talento Humano en la Unidad de Negocio Hidropaute. *Visionario Digital, 32*(2), 7-27. doi:https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.596

Chiang, M., & Candia, F. (2021). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Científica de la UCSA, 8*(1), 14-25. doi:https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.014

Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo, 20*(63), 178-186. doi:http://doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ma ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores. Obtenido de https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. McGraw–Hill/ Interamericana Editores.S.A. de C.V.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ra ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (9na ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores.

Chinchay, L., Cusicanqui, I., Martínez, R., & Valdiviezo, R. (2022). Propuesta de mejora de la satisfacción laboral en el área administrativa de una empresa importadora en Lima (2020). *INNOVA Research Journal, 7*(1), 77-95.

doi:https://doi.org/10.33890/innova.v7.n1.2022.1942

Chóez, M., & Vélez, L. (2021). Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional, 6*(4), 88-107. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926977

Chunga, R., Arteaga, C., & Delgado, E. (2022). Remuneración Salarial y su Incidencia en la Calidad de Vida de la Zona Urbana del Cantón Jipijapa. *Dominio de las Ciencias, 8*(Extra 1), 384-402. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383357

Contreras, O. (2018). Gerenciando el conocimiento de los trabajadores del conocimiento: una exploración sobre su compromiso afectivo. *Revista Espacios, 39*(28), 38. Obtenido de https://www.revistaespacios.com/a18v39n28/18392838.html

Coronado, G., & Valdivia, M. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*(60). Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7823661

Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., & Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia tecnológica*(26), 1 - 15. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf

Cuadros, K. (2021). *Marketing interno y compromiso laboral de la I.E.P. Dalton, Arequipa 2021.* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo] Repositorio Digital Institucional UCV. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/72216

Dávila, R., Agüero, E., Ruiz, J., & Guanilo, C. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana De Gerencia, 26*(5), 663-677. doi:https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42

Dawid, H., Harting, P., & Van der Hoog, S. (2019). Manager remuneration, share buybacks, and firm performance. *Industrial and Corporate Change*, 681-706. Obtenido de https://doi.org/10.1093/icc/dty073

De Carvalho, R., De Oliveira, S., Ferreira, C., & Velentini, F. (2020). Percepción de la política organizacional, clima de seguridad psicológica y compromiso laboral: un análisis entre niveles utilizando modelos lineales jerárquicos. *Anales de Psicología, 36*(2), 348-360. Obtenido de V

De la Cruz, A. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista UNIMAR, 38*(2), 63-92. doi:https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3

De la Cruz, A. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfación laboral: Revisión de Estudios. *Revista UNIMAR, 38*(2), 63-92. Obtenido de https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3

Díaz, D. (2021). Clima laboral en empresas públicas y privadas de Asunción. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales, 17*(2), 245-256. doi:https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245

Domínguez, L., Ramírez, A., & García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración, 4*(1), 59-70. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419

Equipos&talento. (11 de octubre de 2022). *"Global Workforce of the Future 2022": analizando el presente y el futuro del empleo*. Obtenido de https://www.equiposytalento.com/noticias/2022/10/11/global-workforce-of-the-future-2022-analizando-el-presente-y-el-futuro-del-empleo

Espejo, T. (2017). *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional del personal de la Zona Sur de Caja Piura, 2017.* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín] Repositorio Institucional de la UNSA. Obtenido de http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4640

Espinoza, L., & Laca, A. (2020). *Clima organizacional y su relacion en el desempeño lanoral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019.* [Tesis de Grado, Universidad Privada del Norte]. Obtenido de https://hdl.handle.net/11537/24570

Estrada, E., & Gallegos, N. (2021). Satisfação no trabalho e compromisso organizacional em professores da Amazônia peruana. *Educação & Formação, 6*(1), 1-18. doi:https://doi.org/10.25053/redufor.v6i1.3854

Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación, 2*(1), 132-146. doi:https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008

Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación, 2*(1), 132-146. doi:https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008

Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación, 2*(1), 132–146. doi:https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008

Gabini, S. (2022). Articulación trabajo-familia y satisfacción laboral: El rol del compromiso afectivo. *Comuni@cción, 13*(2), 117-126. doi:https://doi.org/10.24265/liberabit.2020.v26n1.06

Garcia, E., Barros, D., & Valle, A. (2018). Endomarketing desde el paradigma de la sostenibilidad organizacional. Una revisión de la literatura. *Desarrollo Gerencial, 10*(2), 65-82. Obtenido de https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/3219

García, P. (2020). El rol de la satisfacción personal sobre la satisfacción laboral de los

trabajadores y su influencia sobre el compromiso con la tarea y el compromiso con la organización. [Tesis de Doctorado, Universidad de Navarra] DADUN: Depósito Académico Digital Universidad de Navarra. Obtenido de https://hdl.handle.net/10171/60691

Garzón, Y., & Pineda, J. (2022). Condiciones laborales en docentes de colegios privados. *Sociedad Y Economía*(46), 1-22. doi:https://doi.org/10.25100/sye.v0i46.11210

Gonzáles, A. (2024). Relevancia de los Ejercicios espirituales ignacianos como herramienta para el desarrollo humano desde la teoría maslowiana de la autorrealización. *En-claves del pensamiento, 18*(35), e647. Obtenido de https://doi.org/10.46530/ecdp.v0i35.647

Gonzales, L., & Huanca, E. (2020). *"La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018".* [Tesis de Grado, Universdiad Tecnologica del Peru]. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez, T. (2023). Compromiso organizacional y satisfacción individual ligada al desempeño laboral. *Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas, 11*(22), 19-29. Obtenido de https://doi.org/10.5377/reice.v11i22.17336

Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S., & Méndez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo, 8*(16), 820 - 846. doi:https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* Mc Graw Hill.

Hualcas, M. (2021). Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA, 17*(4), 91-103. Obtenido de https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/4068

Hualta, D., & Luza, F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *INNOVA Research Journal, 3*(8.1), 300-312. doi:https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.801

Huamán, F. (2018). La gestión de redes en el fortalecimiento de emprendimientos femeninos : estudio de caso de la sociedad picantera de Arequipa. [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación PUCP. Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.12404/11627

Imbernón, F. (2020). Desarrollo personal, profesional e institucional y formación del profesorado: Algunas tendencias para el siglo XXI. *Revista Qurriculum, 33*, 49-67.

doi:https://doi.org/10.25145/j.qurricul.2020.33.04

Jiménez, A., & Medina, I. (2020). *Satisfacción del cliente interno en la Escuela de Educación Básica Marquesa de Solanda, de la ciudad de Quito.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Cotopaxi] Repositorio Institucional UTC. Obtenido de http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5946

Jiménez, L., & Gamboa, R. (2016). El Endomarketing: aplicado al talento clave interno en el sector salud. *Mundo Fesc, 6*(12), 8-19. Obtenido de https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/89

La República. (24 de enero de 2022). *Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. Obtenido de https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo

Lopez, D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy´s de la ciudad de Guayaquil.* [Tesis de Postgrado, Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil]. Obtenido de http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867

López, E. (2021). Responsabilidad social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia, 26*(95), 656-668. doi:https://doi.org/10.19052/rvgluz.27.95.14

Macedo, H. (2019). Relación Entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los Trabajadores de las Oficinas de Archivo Registral de la Super Intendencia Nacional de los Registros Públicos, Arequipa 2017 y 2018. Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santa María] Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Santa María. Obtenido de https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/8816

Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajdores. *Acta Universitaria, 29*, 1-18. Obtenido de http://doi.org/10.15174/au.2019.2153

Madero, S. (2022). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría y Administración, 68*(1), 235-259. Obtenido de http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3416

Maldovan, J. (2020). Las relaciones laborales en el trabajo asociativo y autogestivo: Reflexiones a partir del caso argentino. *Astrolabio*(24), 156-185. doi:https://doi.org/10.55441/1668.7515.n24.23513

Manzano, A. (2019). Compromiso organizacional y sentido de pertenencia en docentes: un estudio en una institución educativa pública y privada de Quito-Ecuador. *RES NON VERBA Revista Científica, 9*(2), 1-17. doi:https://doi.org/10.21855/resnonverba.v9i2.220

Marín, F. (27 de mayo de 2022). *Crece el índice de infelicidad entre los trabajadores españoles: ¿Por qué?* Obtenido de https://www.libremercado.com/2022-05-27/crece-

el-indice-de-infelicidad-entre-los-trabajadores-espanoles-por-que-6901137/

Medina, Z., Ortega, S., & Castro, S. (2023). Permanecer o no en la empresa: prácticas de recursos humanos fundamentadas en el compromiso. *Forum Empresarial, 28*(1), 1-31. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63176859001

Mendoza, L., & Loaiza, J. (2021). Analysis of the commitment and satisfaction of the internal client of UCB Tarija through the structural equations model (SEM). *Revista Investigación y Negocios, 14*(23), 77-87. doi:https://doi.org/10.38147/invneg.v14i23.129

Montes, J., & Pulla, C. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*(Edición Especial), 1-14. doi:https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1191

Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*(Edición Especial), 1-11. doi:https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307

Moreno, Y. (2019). Gerencia Educativa Versus Satisfacción Laboral del Docente Actual: Una Mirada Analítica. *Revista Scientific, 4*(12), 369-380. Obtenido de https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.12.20.369-380

Murillo, F., & Montaño, P. (2018). Condiciones laborales de egresados de Instituciones de Educación Superior en México. *REDIE Revista Electrónica de Investigación Educativa, 20*(3), 56-68. doi:https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.3.1644

Nava, M., Ramos, P., & García, E. (2021). Modelo de dos dimensiones del compromiso organizacional: Aproximación teórica al modelo de Cohen. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, 10*(29), 23-43. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/6379/637968300003/html/

Neres, G., Dourado, J., Ferreira, A., & Alves, V. (2021). A teoria da expectativa de Vroom no encontro de capacitação da equipe do projeto de extensão Esporte Sem Parar. *Revista ELO, 10*, 1-8. Obtenido de 10.21284/elo.v10i.12455

Nieto, E. (2017). *"Analisis de la satisfaccion laboral y su relacion con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnologico Superior Central Tecnico, en el año 2017".* [Tesis de Grado, Universidad Catolica del Ecuador]. Obtenido de http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14304

Observatorio RH. (19 de diciembre de 2019). *Tan sólo el 13% de los empleados a nivel mundial afirma sentirse comprometido*. Obtenido de https://www.observatoriorh.com/orh-posts/tan-solo-el-13-de-los-empleados-a-nivel-mundial-afirma-sentirse-comprometido.html

Ocola, P. (2015). La mejora continua y su relación con la calidad de servicio en la plataforma

de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña, año 2015. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo] Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/148

Organization, I. L. (2020). *https://labordoc.ilo.org/discovery/fulldisplay?docid=alma995088693302676&context=L&vid=41ILO_INST:41ILO_V1&lang=en&adaptor=Local%20Search%20Engine&tab=Everything&query=sub,exact,input%20output%20analysis&offset=30*.

Palacios, Y. (2020). *"Satisfacción del cliente interno para el compromiso organizacional en el Banco de la Nacion, Jaen"*. [Tesis de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/52016

Paredes, M. (2023). Inteligencia emocional y compromiso laboral en las MiPymes de Ecuador. *Ciencias Administrativas, 21*(8), 1-15. Obtenido de http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e116.

Paz, J., Huamán, S., & Tarrillo, J. (2020). Endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una asociación educativa. *Apuntes Universitarios, 10*(4), 108–125. doi:https://doi.org/10.17162/au.v10i4.495

Pedraza, N. (2020). Satisfacción Laboral Y Compromiso Organizacional Del Capital Humano En El Desempeño En Instituciones De Educación Superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 10*(20). Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672020000100105

Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales, 34*(146), 3-18. doi:https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809

Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales, 34*(146), 3-18. Obtenido de https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809

Puma, M., & Estrada, E. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y Desarrollo, 23*(3), 45-53. doi:http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i3.2141

Ramírez, V., & Mapén, F. (2019). Evaluación del compromiso organizacional de servidores públicos en México. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 4*(8), 166-189. doi:https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.263

Redaly. (2018).

Ríos, J., & Loli, A. (2019). Justicia Organizacional y Compromiso Organizacional en trabajadores del sector minero en Perú. *Revista de investigación en psicología, 22*(1), 127-138. doi:https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8162697

Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17 ed.). Pearson.

Rodas, W., & Pérez, M. (2021). Influencia del liderazgo directivo en la satisfacción laboral docente. *INNOVA Research Journal, 6*(2), 90-104. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8226163

Rodas, W., & Pérez, M. (2021). Influencia del liderazgo directivo en la satisfacción laboral docente. *Innova Research Journal, 6*(2), 90-104. Obtenido de https://doi.org/10.33890/innova.v6.n2.2021.1684

Rodriguez, D., & Bermejo, A. (2021). El clima organizacional y la atención al cliente en la picantería “La Capitana”, Arequipa, 2019. [Tesis de Licenciatura, Universidad Naiconal de San Agustín de Arequipa] Repositorio Institucional UNSA. Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.12773/14312

Rodriguez, P. (2017). *"Marketing emocional y su influencia en la satisfaccion de clientes del Banco Scotiabank, Agencia Mercaderes, Arequipa, 2017"*. [Tesis de Pregrado, Universidad Catolica San Pablo]. Obtenido de http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15504/1/CH%c3%81VEZ_ESPINOZA%3bXIM_MAR.pdf

Ruiz de Alba, J. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios empresariales. Segunda época*(1), 67-86. Obtenido de https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/ree/article/view/847

Salazar, L., & Ospina, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Revista de Investigación en Ciencias Estratégicas, 6*(1), 47-67. Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.11912/9384

Salvador, J. (2019). Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales. *Revista San Gregorio*(35), 157 - 172. doi:https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1107

Sánchez, W., & Guzmán, G. (2020). Satisfacción e insatisfacción laboral asociadas a capacitación continua de tecnólogos médicos en radiología. *Imagen Diagnóstica, 11*(1), 11-18. doi:https://doi.org/10.33588/imagendiagnostica.1101.55

Santiago, C., & Rojas, S. (2022). Pandemia COVID-19 y compromiso laboral: relación dentro de una organización del sector eléctrico colombiano. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación, 11*(3), 437 - 450. doi:https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n3.2021.13342

Sobrado, D. (2018). Identidad cultural y turismo gastronómico: La mercantilización del patrimonio. *International journal of scientific management and tourism, 4*(2), 51-71. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6640381

Sociedad Picantera de Arequipa. (24 de Abril de 2023). *La Picantería Arequipeña, Patrimonio Cultural*. Obtenido de https://sociedadpicanteradearequipa.pe/picanteria/

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (4ta ed.). Editorial Limusa. Obtenido de

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso__de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf

Temple, I. (2024). El Perú tiene el más alto índice de rotación laboral en Latinoamérica. *Info Capital Humano*.

Tocas-Duran, L. Y. (2024). Satisfacción laboral en el contexto peruano.

Torner, C. (2024). Liderazgo ético y compromiso organizacional. El rol inesperado de la motivación intrínseca. *Revista Universidad y Empresa, 25*(45), e6. Obtenido de https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.13169

Torres, M. (2014). Relación entre marketing interno y el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa pública de Lima. *Revista de investigación en psicología, 17*(1), 209-226. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8176623

Torres, O., Vallejos, A., & Burbano, J. (2019). Buenas prácticas de gestión administrativa en empresas de servicios en la ciudad de Ibarra. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*(Edición Especial), 1-11. doi:https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1043

Valencia, E. (2014). Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecua - American. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador] UASB-Digital. Obtenido de http://hdl.handle.net/10644/4088

Vargas, S., & Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, bibliotecología E información, 33*(79), 149–176. doi:https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913

Villa, L., & Gómez, D. (2018). Endomarketing: una herramienta de integración del cliente interno con la estrategia organizacional. *Revista Hojas y Hablas*(15), 143-156. doi:https://doi.org/10.29151/hojasyhablas.n15a9

Zas, B., López, V., & Calviño, M. (2020). *Satisfacción laboral y participación*. Argentina. Obtenido de http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/cuba/cips/caudales06/fscommand/60ZLC1120.pdf

Zegarra, D. (2023). *Nivel de Satisfaccion del Cliente Interno y su influencia en el Desarrollo Organizacional. personal administrativo Hospital III Yanahuara - 2021*. [Tesis de Postgrado, Universidad Catolica de Santa Maria]. Obtenido de https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12356

**ANEXOS**

Anexo 1

Matriz de consistencia

TÍTULO : Satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024

AUTORES : Jumily Alejandra Herrera Lazo, Giancarlo Frank Rodríguez Ponce

| | PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍA |
|---|---|---|---|---|---|
| G | ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del trabajador en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024? | Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del trabajador en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024. | Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del trabajador en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024. | **Variable 1**<br>Satisfacción laboral<br>**Dimensiones**:<br>Significación tarea<br>Condiciones trabajo<br>Reconocimiento social y personal<br>Beneficios económicos<br><br>**Variable 2**:<br>Compromiso organizacional<br>**Dimensiones**:<br>C. afectivo<br>C: continuidad<br>C. normativo | **Tipo de investigación:**<br>Cuantitativa<br>Correlacional<br>**Diseño de investigación:**<br>Transversal correlacional<br><br>**Población**:<br>Trabajadores de picanterías de la Sociedad Picantera de Arequipa<br>N=610 trabajadores<br>**Muestra**:<br>Muestra probabilística estratificada<br>n= 236 |
| E1 | ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024, considerando como factores de caracterización el sexo, la edad, el nivel de instrucción y el tiempo de trabajo en el restaurante? | Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024, considerando como factores de caracterización el sexo, la edad, el nivel de instrucción y el tiempo de trabajo en el restaurante. | El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024, considerando como factores de caracterización el sexo, la edad, el nivel de instrucción y el tiempo de trabajo en el restaurante, se distribuye en el nivel medio. | | |
| E2 | ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024, considerando como factores de caracterización el sexo, la edad, el nivel de instrucción y | Identificar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024, considerando como factores de caracterización el sexo, la edad, el nivel de instrucción y | El nivel de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024, considerando como factores de caracterización el sexo, la edad, el nivel de instrucción y el tiempo de trabajo en el | | **Técnica**:<br>Encuesta<br>**Instrumento**:<br>Cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso con la Organización |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | el tiempo de trabajo en el restaurante? | el tiempo de trabajo en el restaurante. | restaurante, se distribuye en el nivel moderado. | | |
| E3 | ¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de significación de la tarea y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024? | Determinar la relación que existe entre los niveles de significación de la tarea y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024. | Existe relación significativa entre los niveles de significación de la tarea y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024. | | **Procedimientos**:<br>Estadísticos descriptivos<br>Tablas de frecuencia<br>Coeficiente de correlación de Spearman |
| E4 | ¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de condiciones de trabajo y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024? | Determinar la relación que existe entre los niveles de condiciones de trabajo y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024. | Existe relación significativa entre los niveles de condiciones de trabajo y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024. | | |
| E5 | ¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de reconocimiento personal y social y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024? | Determinar la relación que existe entre los niveles de reconocimiento personal y social y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024. | Existe relación significativa entre los niveles de reconocimiento personal y social y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024. | | |
| E6 | ¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de beneficios económicos y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024? | Determinar la relación que existe entre los niveles de beneficios económicos y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024. | Existe relación significativa entre los niveles de beneficios económicos y los niveles de compromiso organizacional de los trabajadores en la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024. | | |

Anexo 2
Instrumento de recolección de datos

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN

**Estimado(a) colaborador**:

Este cuestionario tiene como propósito conocer algunos aspectos de su vinculación con el restaurante (picantería) donde usted trabaja. En la primera parte, se le pide que proporcione información general sobre usted; en la segunda parte, se le presenta una escala para evaluar qué tan satisfecho está usted con su trabajo en el restaurante satisfacción laboral; y en la tercera parte, se le presenta una escala que evalúa cuán dispuesto está usted a continuar su relación laboral con el restaurante

Por lo tanto, le pedimos que responda **TODOS** los ítems con veracidad y objetividad, llenando TODOS los espacios en blanco con letra clara y legible, y colocando un aspa (X) donde considere que es la mejor respuesta a las preguntas formuladas.

Recuerde que la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas, ya que son sólo opiniones.

PRIMERA PARTE: INFORMACIÓN GENERAL

0.0 Establecimiento: _____

0.1 Sexo: H [xx] 1
M [xx] 2

0.2 Edad: _____

0.3 Nivel de instrucción

1 [Xx] Sin estudios
2 [Xx] Primaria
3 [Xx] Secundaria
4 [Xx] Superior

0.4 Tiempo que trabaja en el restaurante: _____

SEGUNDA PARTE: ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, se le presenta una serie de opiniones. Le pedimos que responda con total sinceridad, marcando con un aspa la alternativa que considere expresa mejor su posición al respecto. Para ello, tome en cuenta la siguiente escala:

TA : Totalmente de acuerdo
A : De acuerdo
I : Indeciso
D : En desacuerdo
TD : Totalmente en desacuerdo

| | ENUNCIADO | TA | A | I | ED | TD |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Los trabajadores nos sentimos muy satisfechos trabajando en este restaurante. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 2. | La gerencia del restaurante se esfuerza por hacer que nos sintamos satisfechos con el trabajo. | XX | XX | XX | XX | XX |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3. | La distribución física del restaurante facilita la realización de mis labores. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 4. | Mi sueldo es muy bajo, considerando las tareas que hago. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 5. | Creo que el trabajo que hago es muy adecuado para mi forma de ser. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 6. | Prefiero realizar mi trabajo manteniendo distancia de mis compañeros. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 7. | Llevarse bien con mis superiores mejora la calidad del trabajo. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 8. | En este trabajo hay posibilidad de ganar más en el futuro. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 9. | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 10. | Me siento maltratado por mis superiores. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 11. | El horario de trabajo me resulta incómodo. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 12. | Creo que el sueldo que recibo es bastante aceptable para mi medio. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 13. | Estoy contento con los resultados que obtengo en mi trabajo. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 14. | Creo que las tareas que realizo no tienen importancia. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 15. | En este trabajo existen las comodidades necesarias para hacer bien mis tareas diarias. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 16. | Tengo la sensación de que me están explotando en mi trabajo. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 17. | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a). | XX | XX | XX | XX | XX |
| 18. | Compartir el trabajo con otros compañeros me aburre. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 19. | Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 20. | Este trabajo me permite satisfacer mis expectativas económicas. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 21. | Me siento contento con la actividad que realizo. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 22. | Aquí no te reconocen el esfuerzo si trabajas horas extras. | XX | XX | XX | XX | XX |

TERCERA PARTE. ESCALA DE COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN

En esta parte, le pedimos que responda marcando con un aspa la alternativa que considere expresa mejor su posición al respecto. Para ello, tome en cuenta la siguiente escala:

TA : Totalmente de acuerdo
A : De acuerdo
I : Indeciso
ED : En desacuerdo
TD : Totalmente en desacuerdo

| | ENUNCIADO | TA | A | I | ED | TD |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Los trabajadores nos sentimos muy comprometidos con las metas de este restaurante. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 2. | La gerencia del restaurante se esfuerza por hacer que nos comprometamos con el trabajo. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 3. | No me siento relacionado emocionalmente con este restaurante. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 4. | Actualmente, permanecer en este restaurante es para mí un asunto de necesidad y de gusto personal. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 5. | Me sentiría culpable si renunciara al restaurante en este momento. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 6. | Me sentiría muy contento si continúo trabajando en este restaurante durante mucho tiempo. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 7. | En este momento, sería muy difícil para mí dejar el restaurante, aun si deseara hacerlo. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 8. | Este restaurante merece mi lealtad. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 9. | Este restaurante tiene para mí un significado personal muy importante. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 10. | Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en este restaurante, consideraría trabajar en otra parte. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 11. | Le debo muchísimo a mi trabajo en este restaurante. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 12. | No me siento como “parte de la familia” en este restaurante. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 13. | Si renunciara al restaurante en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 14. | No me siento obligado a permanecer con mi empleador actual. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 15. | No siento que pertenezca a este restaurante. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 16. | Si renunciara a este restaurante pienso que tendría muy pocas opciones alternativas. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 17. | En este momento, yo no renunciaría a este trabajo, porque me siento obligado con quienes trabajan aquí. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 18. | Realmente, siento los problemas de este restaurante, como si fueran míos. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 19. | Una de las consecuencias de renunciar a este restaurante sería encontrar pocas alternativas laborales. | XX | XX | XX | XX | XX |
| 20. | Aunque fuera beneficioso para mí, creo que no es correcto que renuncie ahora a este restaurante. | XX | XX | XX | XX | XX |

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 3
Constancias de validación del instrumento

**UNIVERSIDAD CATÒLICA DE SANTA MARÌA**
**FICHA DE VALIDACIÒN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÒN**

**I. DATOS GENERALES**

| | | |
|---|---|---|
| 1.1. Apellidos y nombres | : | PEÑA MOYA, NANCY MILAGROS |
| 1.2. Grado académico | : | MAGÍSTER © |
| 1.3. Institución donde labora | : | Dirección de Servicios Académicos, Magister Sociedad Anónima Cerrada (Oficina Registral Moquegua: Partida N°11015989) |
| 1.4. Título del estudio | : | Satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024 |
| 1.5. Instrumento a evaluar | : | Cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso con la Organización |
| 1.6. Autora del instrumento | : | Jumily Alejandra Herrera Lazo, Giancarlo Frank Rodríguez Ponce |

**II. CRITERIOS DE EVALUACIÒN**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Menos de 145 puntos | : No válido | → | Reformular instrumento |
| De 145 a 163 puntos | : válido | → | Mejorar instrumento |
| De 164 a 182 puntos | : válido | → | Precisar indicadores |
| De 183 a 200 puntos | : válido | → | Aplicar |

**III. ASPECTOS A EVALUAR**

| | INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0 – 8 | Regular 9 – 11 | Bueno 12 – 14 | Muy bueno 15 – 17 | Excelente 18 – 20 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | 19 |
| 2. | OBJETIVIDAD | Los ítems se expresan en conductas observables | | | | | 19 |
| 3. | ACTUALIDAD | Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología en la profesión | | | | | 18 |
| 4. | ORGANIZACIÓN | Existe organización lógica | | | | | 20 |
| 5. | SUFICIENCIA | Comprende aspectos del dominio teórico de la variable en cantidad y calidad | | | | | 20 |
| 6. | INTENCIONALIDAD | Permite valorar los aspectos específicos de estudio | | | | | 20 |
| 7. | CONSISTENCIA | Se basa en aspectos teórico - científicos sobre el tema | | | | | 20 |
| 8. | COHERENCIA | Existe coherencia entre dimensiones e indicadores | | | | | 20 |
| 9. | METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del estudio | | | | | 18 |
| 10. | CONVENIENCIA | Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías | | | | | 19 |
| | | SUBTOTAL | | | | | 193 |

VALORACIÓN CUANTITATIVA : 193
OPINIÓN DE APLICABILIDAD : APLICABLE

Arequipa (Perú) ciudad , Setiembre mes de 2023 año



FIRMA DEL EXPERTO
DNI 10748029

**UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA**
**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

## I. DATOS GENERALES

| | | |
|---|---|---|
| 1.1. Apellidos y nombres | : | CAMPOS LIZARZABURU, WILLIAM BRITALDO |
| 1.2. Grado académico | : | DOCTOR |
| 1.3. Institución donde labora | : | Instituto Magister de Estudios para el Desarrollo |
| 1.4. Título del estudio | : | Satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024 |
| 1.5. Instrumento a evaluar | : | Cuestionario de Satisfacción Laboral y Compromiso con la Organización |
| 1.6. Autora del instrumento | : | Jumily Alejandra Herrera Lazo, Giancarlo Frank Rodríguez Ponce |

## II. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

| | | | |
|---|---|---|---|
| Menos de 145 puntos | : No válido | → | Reformular instrumento |
| De 145 a 163 puntos | : válido | → | Mejorar instrumento |
| De 164 a 182 puntos | : válido | → | Precisar indicadores |
| De 183 a 200 puntos | : válido | → | Aplicar |

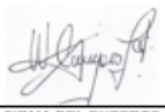
## III. ASPECTOS A EVALUAR

| | INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0 – 8 | Regular 9 – 11 | Bueno 12 – 14 | Muy bueno 15 – 17 | Excelente 18 – 20 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | 18 |
| 2. | OBJETIVIDAD | Los ítems se expresan en conductas observables | | | | | 20 |
| 3. | ACTUALIDAD | Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología en la profesión | | | | | 18 |
| 4. | ORGANIZACIÓN | Existe organización lógica | | | | | 20 |
| 5. | SUFICIENCIA | Comprende aspectos del dominio teórico de la variable en cantidad y calidad | | | | | 20 |
| 6. | INTENCIONALIDAD | Permite valorar los aspectos específicos de estudio | | | | | 19 |
| 7. | CONSISTENCIA | Se basa en aspectos teórico - científicos sobre el tema | | | | | 18 |
| 8. | COHERENCIA | Existe coherencia entre dimensiones e indicadores | | | | | 20 |
| 9. | METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del estudio | | | | | 20 |
| 10. | CONVENIENCIA | Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías | | | | | 20 |
| | | SUBTOTAL | | | | | 193 |

VALORACIÓN CUANTITATIVA : 193

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : APLICABLE

Arequipa (Perú) (ciudad), Setiembre (mes) de 2023 (año)



FIRMA DEL EXPERTO
DNI 10748029

Anexo 4
Prueba de normalidad para las variables

**Resumen de procesamiento de casos**

| | Válido | | Casos Perdidos | | Total | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Satisfacción laboral | 236 | 100,0% | 0 | 0,0% | 236 | 100,0% |
| Compromiso organizacional | 236 | 100,0% | 0 | 0,0% | 236 | 100,0% |

**Pruebas de normalidad**

| | Kolmogorov-Smirnov[a] | | | Shapiro-Wilk | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Satisfacción laboral | ,202 | 236 | ,000 | ,868 | 236 | ,000 |
| Compromiso organizacional | ,105 | 236 | ,000 | ,960 | 236 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Obtenidos y sistematizados los datos, se examinó la normalidad de su distribución para decidir el tipo de coeficiente de correlación a utilizar al examinar la relación entre las variables: si estadísticos paramétricos o no paramétricos. Dado que se trata de un conjunto de 236 casos, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, que se recomienda para el caso de muestras con más de 50 elementos. En este caso, se encontró que la significación de la prueba es mucho menor que el nivel de significancia asumido (0,05), lo que indica alejamiento muy significativo de la normalidad. Por lo tanto, dado que las dos variables en estudio no presentan una distribución normal, el análisis de correlación debe realizarse considerando estadísticos no paramétricos. En es línea, para los análisis de correlación entre las variables, se utilizó, entonces, el coeficiente de correlación de Spearman.

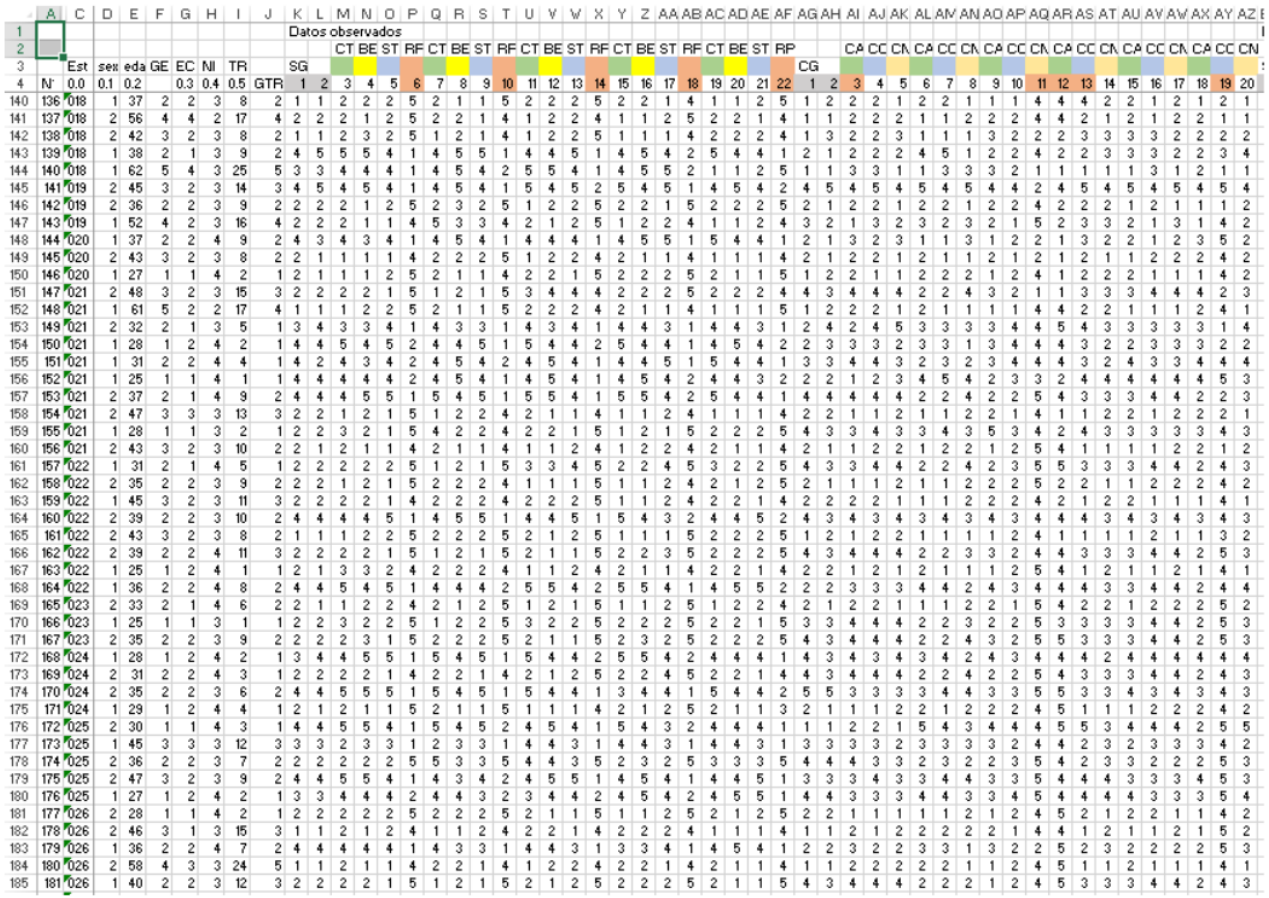
Anexo 5

Matriz de sistematización de datos

| | A | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD | AE | AF | AG | AH | AI | AJ | AK | AL | AM | AN | AO | AP | AQ | AR | AS | AT | AU | AV | AW | AX | AY | AZ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | | | | | | | Datos observados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RF | | | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN |
| 3 | | Est | sex | eda | GE | EC | NI | TR | | SG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | CG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | N° | 0.0 | 0.1 | 0.2 | | 0.3 | 0.4 | 0.5 | GTR | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 5 | 1 | 001 | 1 | 31 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 |
| 6 | 2 | 001 | 2 | 28 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 7 | 3 | 001 | 2 | 37 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 |
| 8 | 4 | 001 | 1 | 23 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 |
| 9 | 5 | 001 | 1 | 31 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 |
| 10 | 6 | 001 | 2 | 42 | 3 | 3 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 11 | 7 | 002 | 1 | 27 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 12 | 8 | 002 | 1 | 29 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 13 | 9 | 002 | 2 | 47 | 3 | 2 | 3 | 12 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 14 | 10 | 002 | 2 | 35 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 |
| 15 | 11 | 003 | 1 | 25 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 16 | 12 | 003 | 1 | 31 | 2 | 2 | 4 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 |
| 17 | 13 | 003 | 1 | 35 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| 18 | 14 | 003 | 2 | 26 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 19 | 15 | 004 | 2 | 34 | 2 | 1 | 4 | 8 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 20 | 16 | 004 | 2 | 42 | 3 | 2 | 3 | 9 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 21 | 17 | 004 | 2 | 46 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 22 | 18 | 004 | 1 | 26 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 23 | 19 | 004 | 2 | 28 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 24 | 20 | 004 | 1 | 35 | 2 | 2 | 4 | 8 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 25 | 21 | 004 | 2 | 27 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 26 | 22 | 004 | 2 | 48 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 |
| 27 | 23 | 004 | 1 | 42 | 3 | 2 | 4 | 14 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 28 | 24 | 004 | 2 | 37 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 29 | 25 | 004 | 1 | 45 | 3 | 2 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 30 | 26 | 004 | 2 | 38 | 2 | 2 | 4 | 12 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 27 | 005 | 2 | 37 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 32 | 28 | 005 | 1 | 27 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 33 | 29 | 005 | 2 | 36 | 2 | 2 | 4 | 9 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 34 | 30 | 005 | 2 | 46 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 35 | 31 | 006 | 1 | 27 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| 36 | 32 | 006 | 1 | 36 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 37 | 33 | 006 | 2 | 43 | 3 | 2 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 |
| 38 | 34 | 006 | 2 | 29 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 39 | 35 | 006 | 2 | 31 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 40 | 36 | 006 | 1 | 25 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 41 | 37 | 006 | 2 | 43 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 42 | 38 | 006 | 2 | 38 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 43 | 39 | 006 | 1 | 40 | 2 | 2 | 3 | 12 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 44 | 40 | 006 | 2 | 37 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 45 | 41 | 007 | 1 | 32 | 2 | 2 | 4 | 7 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 46 | 42 | 007 | 2 | 40 | 2 | 2 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 47 | 43 | 007 | 2 | 26 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 48 | 44 | 007 | 1 | 27 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 49 | 45 | 007 | 2 | 37 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 1 | 5 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 |
| 50 | 46 | 007 | 2 | 28 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |

| | A | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD | AE | AF | AG | AH | AI | AJ | AK | AL | AM | AN | AO | AP | AQ | AR | AS | AT | AU | AV | AW | AX | AY | AZ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | | | | | | | Datos observados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RP | | | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN |
| 3 | | Est | sex | eda | GE | EC | NI | TR | | SG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | CG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | N° | 0.0 | 0.1 | 0.2 | | 0.3 | 0.4 | 0.5 | GTR | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 50 | 46 | 007 | 2 | 28 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 51 | 47 | 007 | 1 | 46 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 52 | 48 | 007 | 2 | 37 | 2 | 2 | 3 | 12 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 53 | 49 | 007 | 1 | 42 | 3 | 2 | 3 | 16 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | | |
| 54 | 50 | 008 | 2 | 39 | 2 | 2 | 3 | 11 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 55 | 51 | 008 | 1 | 34 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 56 | 52 | 008 | 2 | 47 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 57 | 53 | 008 | 2 | 29 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 58 | 54 | 009 | 1 | 28 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 59 | 55 | 009 | 2 | 48 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 60 | 56 | 009 | 2 | 35 | 2 | 2 | 4 | 14 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 61 | 57 | 010 | 1 | 37 | 2 | 2 | 3 | 13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | |
| 62 | 58 | 010 | 2 | 42 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 63 | 59 | 010 | 1 | 34 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 64 | 60 | 010 | 2 | 27 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 61 | 011 | 1 | 25 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 66 | 62 | 011 | 1 | 32 | 2 | 2 | 4 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 67 | 63 | 011 | 2 | 43 | 3 | 2 | 3 | 9 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 68 | 64 | 011 | 2 | 37 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | | |
| 69 | 65 | 011 | 2 | 26 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 70 | 66 | 011 | 1 | 42 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 |
| 71 | 67 | 011 | 2 | 35 | 2 | 2 | 4 | 9 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 72 | 68 | 011 | 2 | 41 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 73 | 69 | 012 | 1 | 28 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 74 | 70 | 012 | 2 | 37 | 2 | 2 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 75 | 71 | 012 | 2 | 39 | 2 | 2 | 4 | 8 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 76 | 72 | 012 | 2 | 43 | 3 | 2 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | | | |
| 77 | 73 | 012 | 1 | 26 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 78 | 74 | 012 | 1 | 34 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 79 | 75 | 012 | 1 | 46 | 3 | 3 | 3 | 8 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | | | | | |
| 80 | 76 | 012 | 2 | 41 | 3 | 2 | 3 | 12 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 81 | 77 | 012 | 2 | 33 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 |
| 82 | 78 | 012 | 1 | 45 | 3 | 2 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 83 | 79 | 012 | 2 | 38 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | |
| 84 | 80 | 012 | 1 | 25 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | |
| 85 | 81 | 012 | 1 | 32 | 2 | 2 | 3 | 6 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 86 | 82 | 012 | 2 | 29 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | |
| 87 | 83 | 012 | 1 | 42 | 3 | 1 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 |
| 88 | 84 | 013 | 2 | 34 | 2 | 2 | 4 | 8 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 |
| 89 | 85 | 013 | 2 | 26 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 |
| 90 | 86 | 013 | 1 | 37 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 91 | 87 | 013 | 1 | 41 | 3 | 2 | 3 | 12 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 |
| 92 | 88 | 013 | 2 | 29 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 93 | 89 | 013 | 2 | 30 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 |
| 94 | 90 | 013 | 2 | 43 | 3 | 2 | 3 | 9 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 |
| 95 | 91 | 013 | 1 | 47 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |

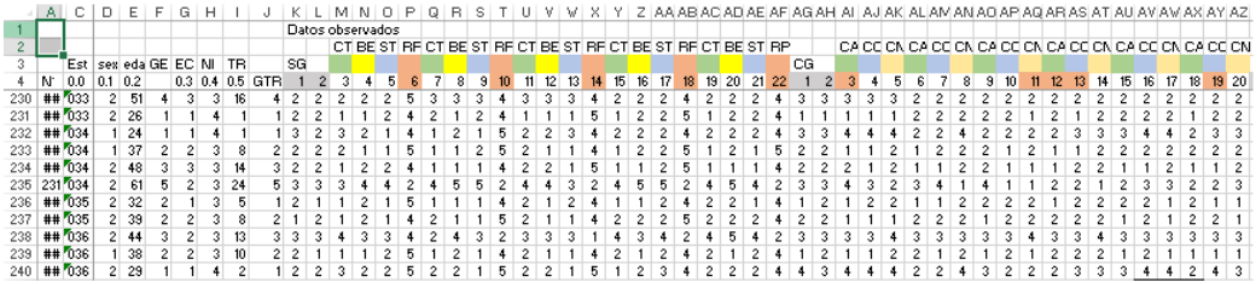
| | A | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD | AE | AF | AG | AH | AI | AJ | AK | AL | AM | AN | AO | AP | AQ | AR | AS | AT | AU | AV | AW | AX | AY | AZ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | | | | | | | Datos observados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RF | | | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN |
| 3 | | Est | sex | eda | GE | EC | NI | TR | | SG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | CG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | N° | 0.0 | 0.1 | 0.2 | | 0.3 | 0.4 | 0.5 | GTR | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 95 | 91 | 013 | 1 | 47 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 96 | 92 | 013 | 1 | 37 | 2 | 1 | 4 | 10 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 |
| 97 | 93 | 013 | 1 | 42 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 |
| 98 | 94 | 013 | 2 | 36 | 2 | 1 | 4 | 9 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 |
| 99 | 95 | 013 | 1 | 48 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 100 | 96 | 013 | 1 | 31 | 2 | 2 | 4 | 6 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 101 | 97 | 013 | 1 | 27 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 |
| 102 | 98 | 014 | 2 | 39 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 103 | 99 | 014 | 1 | 46 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 5 | 3 |
| 104 | 100 | 014 | 1 | 43 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 105 | 101 | 014 | 2 | 27 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| 106 | 102 | 014 | 2 | 30 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 107 | 103 | 014 | 1 | 36 | 2 | 1 | 4 | 8 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 108 | 104 | 014 | 1 | 47 | 3 | 2 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 109 | 105 | 014 | 1 | 41 | 3 | 2 | 4 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 |
| 110 | 106 | 014 | 2 | 35 | 2 | 2 | 4 | 7 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 |
| 111 | 107 | 014 | 2 | 37 | 2 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 112 | 108 | 015 | 1 | 34 | 2 | 2 | 4 | 8 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 |
| 113 | 109 | 015 | 2 | 27 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 114 | 110 | 015 | 1 | 42 | 3 | 3 | 3 | 8 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 |
| 115 | 111 | 015 | 2 | 36 | 2 | 2 | 4 | 9 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 |
| 116 | 112 | 015 | 2 | 47 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 |
| 117 | 113 | 015 | 2 | 35 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 |
| 118 | 114 | 015 | 2 | 41 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 119 | 115 | 015 | 1 | 46 | 3 | 2 | 3 | 17 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 |
| 120 | 116 | 016 | 2 | 29 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 |
| 121 | 117 | 016 | 2 | 36 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 |
| 122 | 118 | 016 | 1 | 40 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 |
| 123 | 119 | 016 | 2 | 42 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 |
| 124 | 120 | 016 | 2 | 35 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 125 | 121 | 016 | 1 | 47 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| 126 | 122 | 016 | 1 | 53 | 4 | 2 | 2 | 20 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 |
| 127 | 123 | 016 | 1 | 51 | 4 | 2 | 3 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 128 | 124 | 016 | 2 | 39 | 2 | 2 | 3 | 12 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 |
| 129 | 125 | 016 | 2 | 46 | 3 | 2 | 3 | 9 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 130 | 126 | 016 | 2 | 27 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 131 | 127 | 016 | 1 | 35 | 2 | 2 | 4 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 132 | 128 | 017 | 2 | 42 | 3 | 2 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 133 | 129 | 017 | 2 | 48 | 3 | 2 | 3 | 18 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 134 | 130 | 017 | 1 | 24 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 135 | 131 | 017 | 2 | 30 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 136 | 132 | 017 | 2 | 33 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 137 | 133 | 017 | 1 | 37 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 138 | 134 | 017 | 2 | 35 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 139 | 135 | 018 | 1 | 46 | 3 | 2 | 3 | 9 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 140 | 136 | 018 | 1 | 37 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |



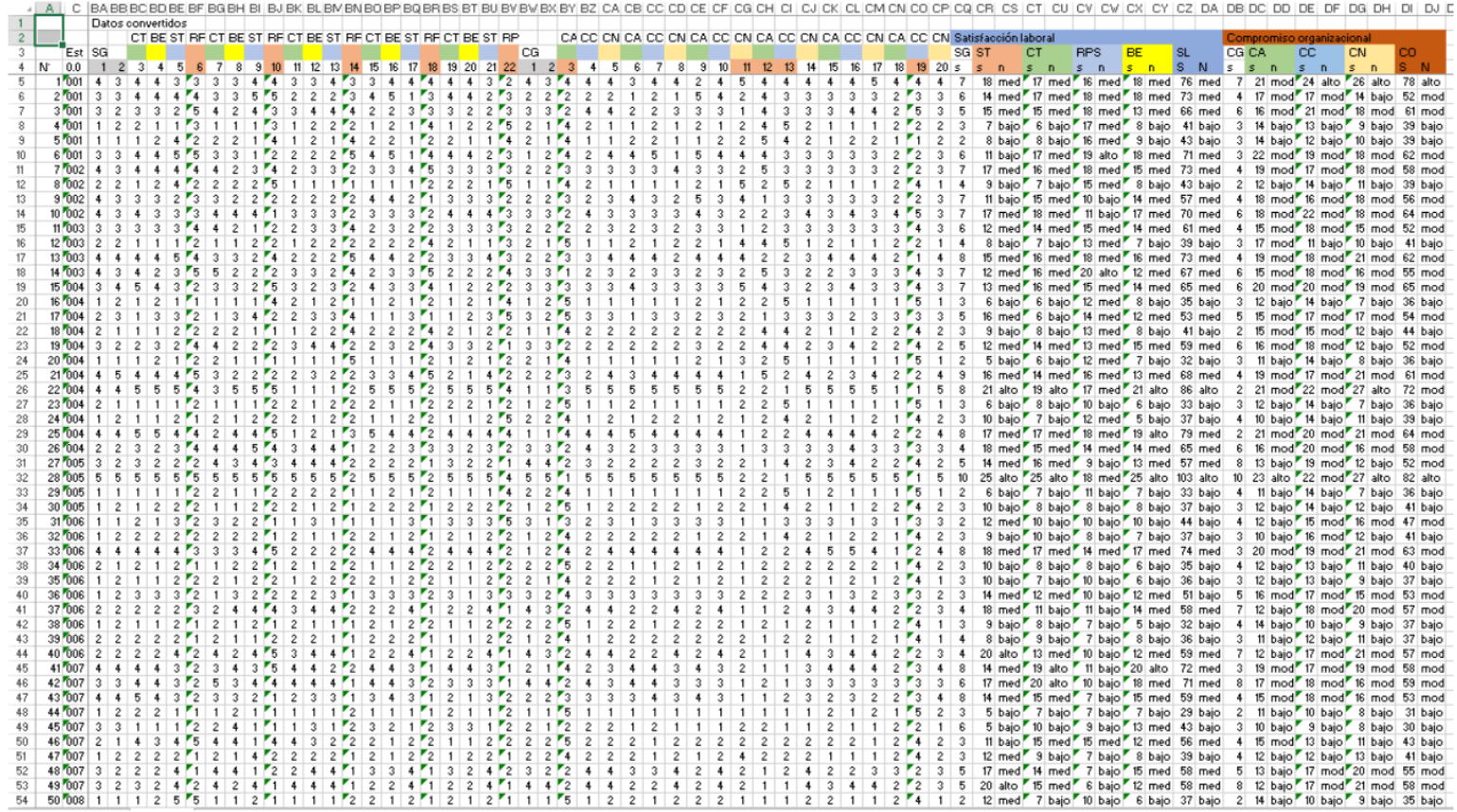
Datos observados

| | | |

| | A | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD | AE | AF | AG | AH | AI | AJ | AK | AL | AM | AN | AO | AP | AQ | AR | AS | AT | AU | AV | AW | AX | AY | AZ | I |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | | | | | | | Datos observados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RP | | | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN | | |
| 3 | | Est | sex | eda | GE | EC | NI | TR | | SG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | CG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | N° | 0.0 | 0.1 | 0.2 | | 0.3 | 0.4 | 0.5 | GTR | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | |
| 191 | 187 | 028 | 1 | 43 | 3 | 2 | 3 | 9 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | |
| 192 | 188 | 028 | 2 | 36 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | |
| 193 | 189 | 028 | 2 | 39 | 2 | 2 | 4 | 10 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | |
| 194 | 190 | 029 | 1 | 44 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | |
| 195 | 191 | 029 | 2 | 37 | 2 | 2 | 4 | 8 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | |
| 196 | 192 | 029 | 1 | 28 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | |
| 197 | 193 | 029 | 2 | 35 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | |
| 198 | 194 | 029 | 1 | 41 | 3 | 2 | 3 | 9 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | |
| 199 | 195 | 029 | 2 | 53 | 4 | 3 | 3 | 15 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | |
| 200 | 196 | 029 | 1 | 34 | 2 | 2 | 4 | 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | |
| 201 | 197 | 029 | 1 | 27 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 4 | |
| 202 | 198 | 029 | 2 | 43 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 203 | 199 | 029 | 2 | 29 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | |
| 204 | 200 | 029 | 1 | 35 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 205 | 201 | 029 | 2 | 46 | 3 | 2 | 3 | 9 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | |
| 206 | 202 | 029 | 1 | 34 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | |
| 207 | 203 | 029 | 1 | 42 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | |
| 208 | 204 | 029 | 2 | 53 | 4 | 2 | 3 | 15 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 209 | 205 | 030 | 2 | 41 | 3 | 2 | 3 | 14 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 210 | 206 | 030 | 1 | 36 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 211 | 207 | 030 | 2 | 49 | 3 | 3 | 3 | 16 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | |
| 212 | 208 | 030 | 2 | 34 | 2 | 2 | 4 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | |
| 213 | 209 | 031 | 1 | 28 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | |
| 214 | 210 | 031 | 1 | 36 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 |
| 215 | 211 | 031 | 1 | 41 | 3 | 3 | 3 | 7 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | |
| 216 | 212 | 031 | 1 | 27 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 217 | 213 | 031 | 2 | 35 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | |
| 218 | 214 | 032 | 2 | 34 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | |
| 219 | 215 | 032 | 1 | 46 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 220 | 216 | 032 | 2 | 35 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | |
| 221 | 217 | 032 | 1 | 34 | 2 | 1 | 3 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| 222 | 218 | 033 | 1 | 42 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 223 | 219 | 033 | 2 | 50 | 3 | 3 | 3 | 21 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 224 | 220 | 033 | 1 | 35 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 225 | 221 | 033 | 2 | 27 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | |
| 226 | 222 | 033 | 2 | 32 | 2 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | |
| 227 | 223 | 033 | 2 | 46 | 3 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 228 | 224 | 033 | 1 | 38 | 2 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 229 | 225 | 033 | 1 | 43 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 230 | 226 | 033 | 2 | 51 | 4 | 3 | 3 | 16 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 231 | 227 | 033 | 2 | 26 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | |
| 232 | 228 | 034 | 1 | 24 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | |
| 233 | 229 | 034 | 1 | 37 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 234 | 230 | 034 | 2 | 48 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | | | |
| 235 | 231 | 034 | 2 | 61 | 5 | 2 | 3 | 24 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | |
| 236 | 232 | 035 | 2 | 32 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | |

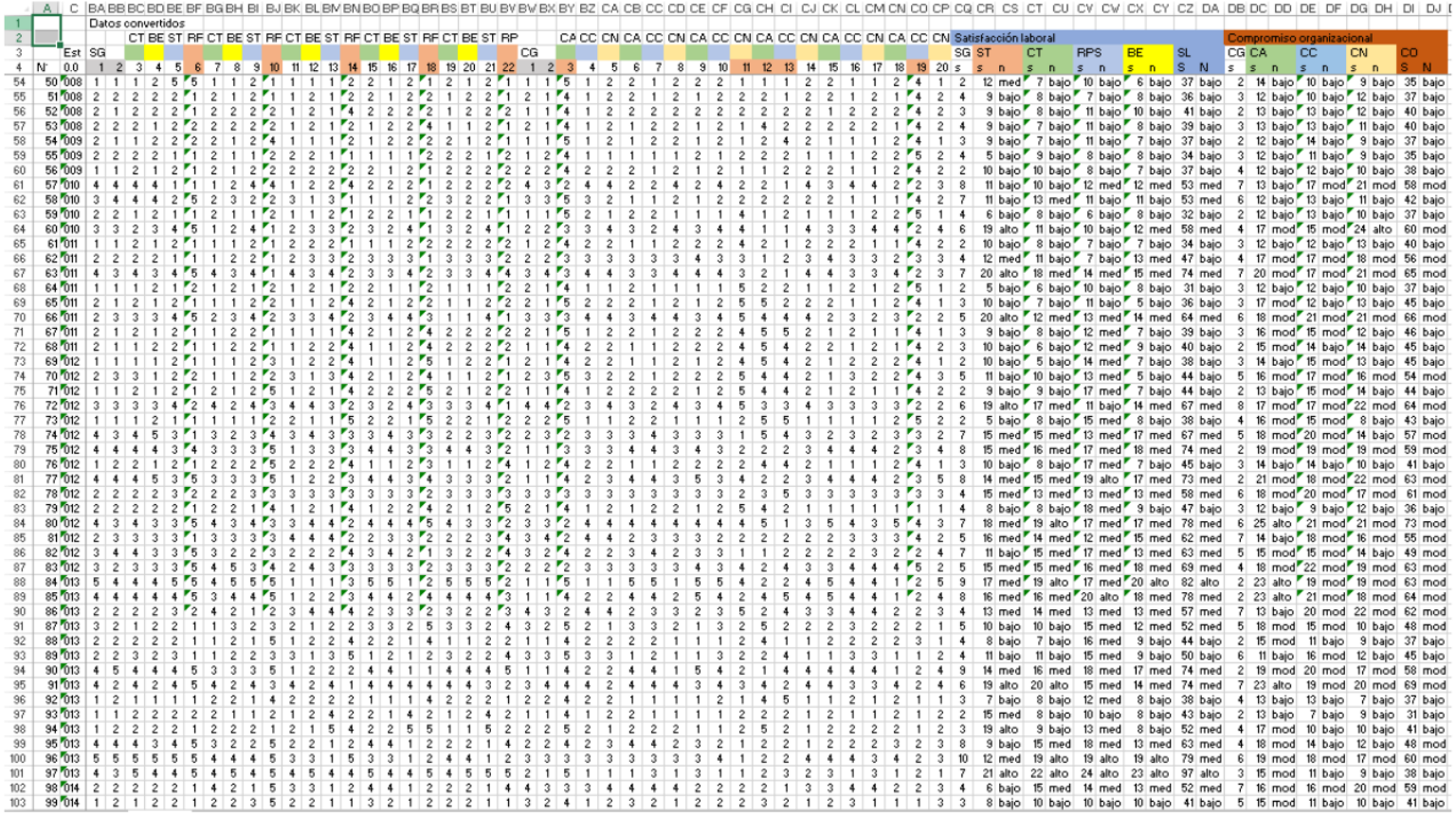


| | A | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD | AE | AF | AG | AH | AI | AJ | AK | AL | AM | AN | AO | AP | AQ | AR | AS | AT | AU | AV | AW | AX | AY | AZ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | | | | | | | Datos observados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RP | | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN |
| 3 | | Est | sex | eda | GE | EC | NI | TR | | SG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | CG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | N° | 0.0 | 0.1 | 0.2 | | 0.3 | 0.4 | 0.5 | GTR | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 230 | ## | 033 | 2 | 51 | 4 | 3 | 3 | 16 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 231 | ## | 033 | 2 | 26 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 232 | ## | 034 | 1 | 24 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 233 | ## | 034 | 1 | 37 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 234 | ## | 034 | 2 | 48 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 235 | 231 | 034 | 2 | 61 | 5 | 2 | 3 | 24 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 236 | ## | 035 | 2 | 32 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 237 | ## | 035 | 2 | 39 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 238 | ## | 036 | 2 | 44 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 239 | ## | 036 | 1 | 38 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 240 | ## | 036 | 2 | 29 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 |



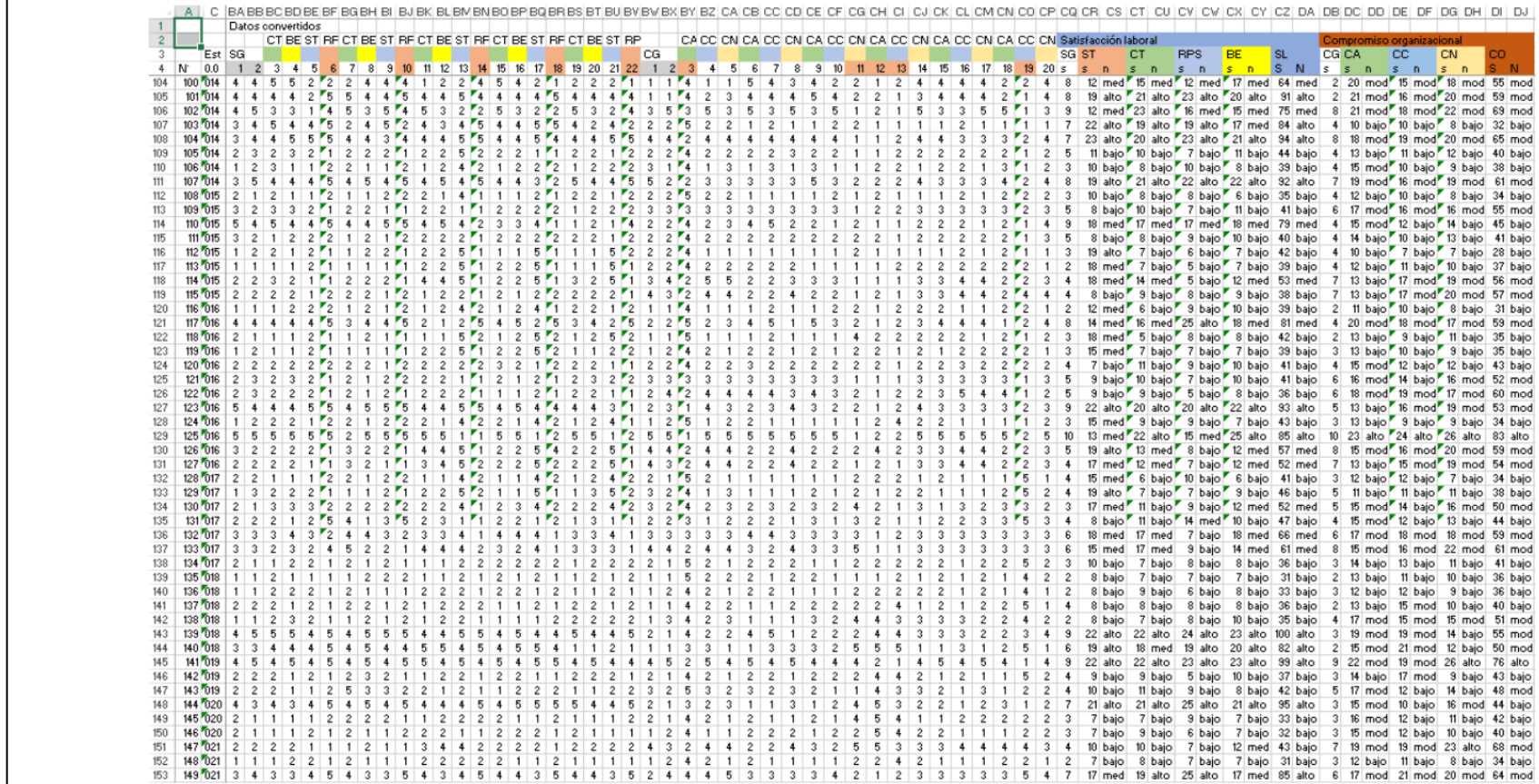
Datos convertidos

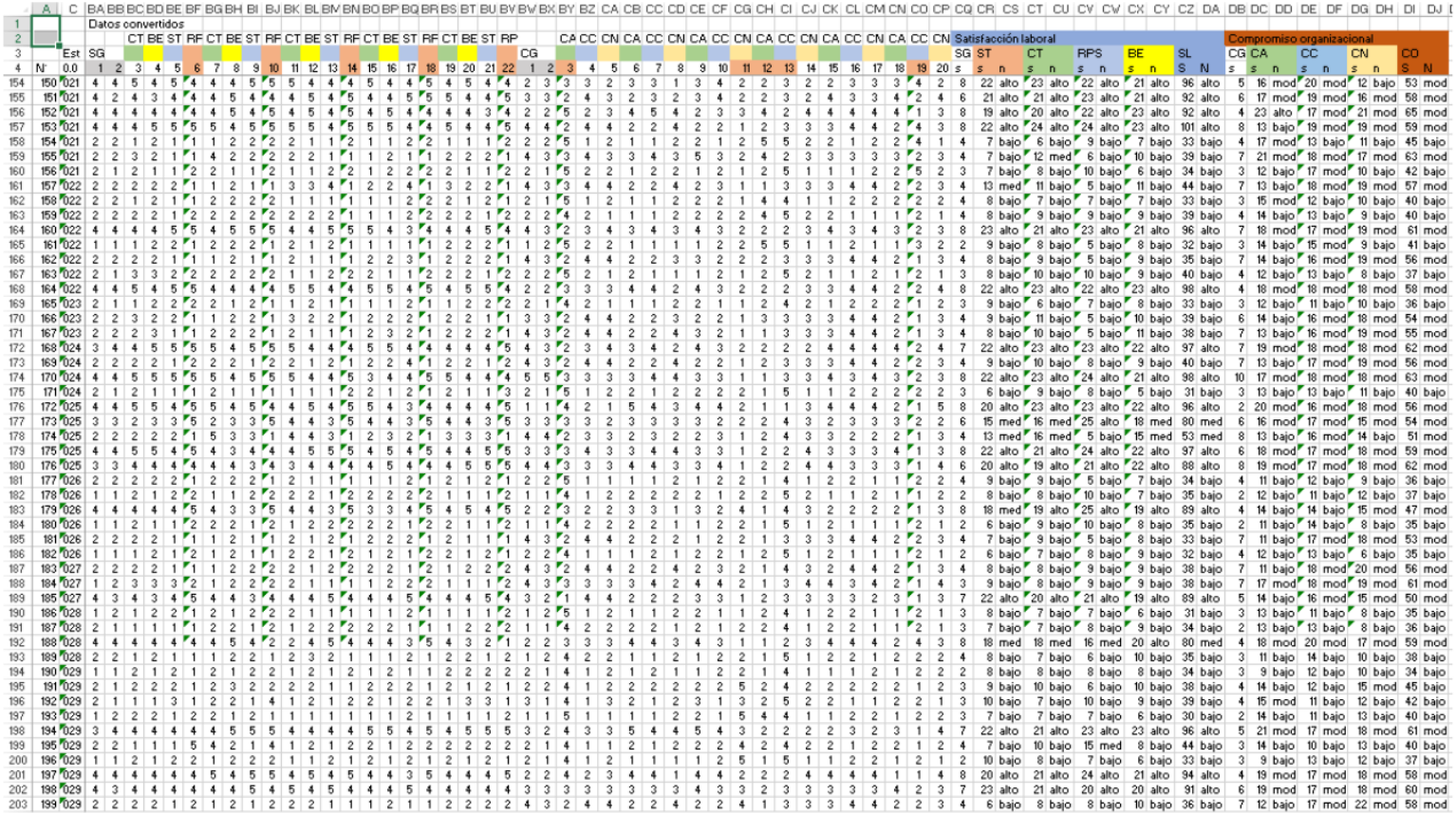
| | | Est | SG | | |



Datos convertidos

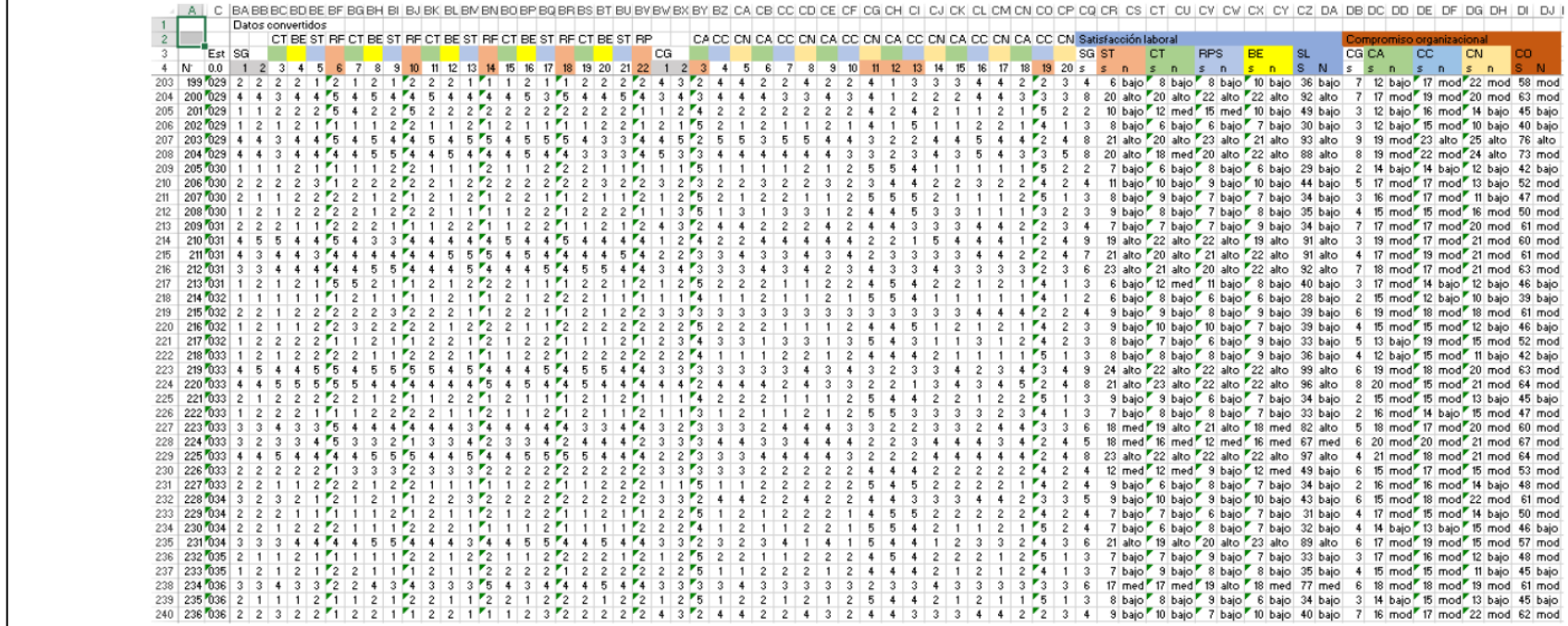
| | | |





Datos convertidos

| | | |



| | A | C | BA | BB | BC | BD | BE | BF | BG | BH | BI | BJ | BK | BL | BM | BN | BO | BP | BQ | BR | BS | BT | BU | BV | BW | BX | BY | BZ | CA | CB | CC | CD | CE | CF | CG | CH | CI | CJ | CK | CL | CM | CN | CO | CP | CQ | CR | CS | CT | CU | CV | CW | CX | CY | CZ | DA | DB | DC | DD | DE | DF | DG | DH | DI | DJ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | Datos convertidos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RF | CT | BE | ST | RF | | | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN | CA | CC | CN | Satisfacción laboral | | | | | | | | | | | | | | | | Compromiso organizacional | | | | | | | | | |
| 3 | | Est | SG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | CG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SG | ST | | CT | | RPS | | BE | | SL | | CG | CA | | CC | | CN | | CO | |
| 4 | N° | 0.0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | s | s | n | s | n | s | n | s | n | S | N | s | s | n | s | n | s | n | S | N |
| 203 | 199 | 029 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 6 | bajo | 8 | bajo | 8 | bajo | 10 | bajo | 36 | bajo | 7 | 12 | bajo | 17 | mod | 22 | mod | 58 | mod |
| 204 | 200 | 029 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 8 | 20 | alto | 20 | alto | 22 | alto | 22 | alto | 92 | alto | 7 | 17 | mod | 19 | mod | 20 | mod | 63 | mod |
| 205 | 201 | 029 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 10 | bajo | 12 | med | 15 | med | 10 | bajo | 49 | bajo | 3 | 12 | bajo | 16 | mod | 14 | bajo | 45 | bajo |
| 206 | 202 | 029 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 8 | bajo | 6 | bajo | 6 | bajo | 7 | bajo | 30 | bajo | 3 | 12 | bajo | 15 | mod | 10 | bajo | 40 | bajo |
| 207 | 203 | 029 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 8 | 21 | alto | 20 | alto | 23 | alto | 21 | alto | 93 | alto | 9 | 19 | mod | 23 | alto | 25 | alto | 76 | alto |
| 208 | 204 | 029 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 8 | 20 | alto | 18 | med | 20 | alto | 22 | alto | 88 | alto | 8 | 19 | mod | 22 | mod | 24 | alto | 73 | mod |
| 209 | 205 | 030 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 7 | bajo | 6 | bajo | 8 | bajo | 6 | bajo | 29 | bajo | 2 | 14 | bajo | 14 | bajo | 12 | bajo | 42 | bajo |
| 210 | 206 | 030 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 11 | bajo | 10 | bajo | 9 | bajo | 10 | bajo | 44 | bajo | 5 | 17 | mod | 17 | mod | 13 | bajo | 52 | mod |
| 211 | 207 | 030 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 3 | 8 | bajo | 9 | bajo | 7 | bajo | 7 | bajo | 34 | bajo | 3 | 16 | mod | 17 | mod | 11 | bajo | 47 | mod |
| 212 | 208 | 030 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 9 | bajo | 8 | bajo | 7 | bajo | 8 | bajo | 35 | bajo | 4 | 15 | mod | 15 | mod | 16 | mod | 50 | mod |
| 213 | 209 | 031 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 7 | bajo | 7 | bajo | 7 | bajo | 9 | bajo | 34 | bajo | 7 | 17 | mod | 17 | mod | 20 | mod | 61 | mod |
| 214 | 210 | 031 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 9 | 19 | alto | 22 | alto | 22 | alto | 19 | alto | 91 | alto | 3 | 19 | mod | 17 | mod | 21 | mod | 60 | mod |
| 215 | 211 | 031 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 7 | 21 | alto | 20 | alto | 21 | alto | 22 | alto | 91 | alto | 4 | 17 | mod | 19 | mod | 21 | mod | 61 | mod |
| 216 | 212 | 031 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 6 | 23 | alto | 21 | alto | 20 | alto | 22 | alto | 92 | alto | 7 | 18 | mod | 17 | mod | 21 | mod | 63 | mod |
| 217 | 213 | 031 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 6 | bajo | 12 | med | 11 | bajo | 8 | bajo | 40 | bajo | 3 | 17 | mod | 14 | bajo | 12 | bajo | 46 | bajo |
| 218 | 214 | 032 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 6 | bajo | 8 | bajo | 6 | bajo | 6 | bajo | 28 | bajo | 2 | 15 | mod | 12 | bajo | 10 | bajo | 39 | bajo |
| 219 | 215 | 032 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 9 | bajo | 9 | bajo | 8 | bajo | 9 | bajo | 39 | bajo | 6 | 19 | mod | 18 | mod | 18 | mod | 61 | mod |
| 220 | 216 | 032 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 9 | bajo | 10 | bajo | 10 | bajo | 7 | bajo | 39 | bajo | 4 | 15 | mod | 15 | mod | 12 | bajo | 46 | bajo |
| 221 | 217 | 032 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 8 | bajo | 7 | bajo | 6 | bajo | 9 | bajo | 33 | bajo | 5 | 13 | bajo | 19 | mod | 15 | mod | 52 | mod |
| 222 | 218 | 033 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | 8 | bajo | 8 | bajo | 8 | bajo | 9 | bajo | 36 | bajo | 4 | 12 | bajo | 15 | mod | 11 | bajo | 42 | bajo |
| 223 | 219 | 033 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 9 | 24 | alto | 22 | alto | 22 | alto | 22 | alto | 99 | alto | 6 | 19 | mod | 18 | mod | 20 | mod | 63 | mod |
| 224 | 220 | 033 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 8 | 21 | alto | 23 | alto | 22 | alto | 22 | alto | 96 | alto | 8 | 20 | mod | 15 | mod | 21 | mod | 64 | mod |
| 225 | 221 | 033 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 9 | bajo | 9 | bajo | 6 | bajo | 7 | bajo | 34 | bajo | 2 | 15 | mod | 15 | mod | 13 | bajo | 45 | bajo |
| 226 | 222 | 033 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 7 | bajo | 8 | bajo | 8 | bajo | 7 | bajo | 33 | bajo | 2 | 16 | mod | 14 | bajo | 15 | mod | 47 | mod |
| 227 | 223 | 033 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 6 | 18 | med | 19 | alto | 21 | alto | 18 | med | 82 | alto | 5 | 18 | mod | 17 | mod | 20 | mod | 60 | mod |
| 228 | 224 | 033 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 18 | med | 16 | med | 12 | med | 16 | med | 67 | med | 6 | 20 | mod | 20 | mod | 21 | mod | 67 | mod |
| 229 | 225 | 033 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 8 | 23 | alto | 22 | alto | 22 | alto | 22 | alto | 97 | alto | 4 | 21 | mod | 18 | mod | 21 | mod | 64 | mod |
| 230 | 226 | 033 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 12 | med | 12 | med | 9 | bajo | 12 | med | 49 | bajo | 6 | 15 | mod | 17 | mod | 15 | mod | 53 | mod |
| 231 | 227 | 033 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 9 | bajo | 6 | bajo | 8 | bajo | 7 | bajo | 34 | bajo | 2 | 16 | mod | 16 | mod | 14 | bajo | 48 | mod |
| 232 | 228 | 034 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 9 | bajo | 10 | bajo | 9 | bajo | 10 | bajo | 43 | bajo | 6 | 15 | mod | 18 | mod | 22 | mod | 61 | mod |
| 233 | 229 | 034 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 7 | bajo | 7 | bajo | 6 | bajo | 7 | bajo | 31 | bajo | 4 | 17 | mod | 15 | mod | 14 | bajo | 50 | mod |
| 234 | 230 | 034 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 4 | 7 | bajo | 6 | bajo | 8 | bajo | 7 | bajo | 32 | bajo | 4 | 14 | bajo | 13 | bajo | 15 | mod | 46 | bajo |
| 235 | 231 | 034 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 6 | 21 | alto | 19 | alto | 20 | alto | 23 | alto | 89 | alto | 6 | 17 | mod | 19 | mod | 15 | mod | 57 | mod |
| 236 | 232 | 035 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 3 | 7 | bajo | 7 | bajo | 9 | bajo | 7 | bajo | 33 | bajo | 3 | 17 | mod | 16 | mod | 12 | bajo | 48 | mod |
| 237 | 233 | 035 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 7 | bajo | 9 | bajo | 8 | bajo | 8 | bajo | 35 | bajo | 4 | 15 | mod | 15 | mod | 11 | bajo | 45 | bajo |
| 238 | 234 | 036 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 6 | 17 | med | 17 | med | 19 | alto | 18 | med | 77 | med | 6 | 18 | mod | 18 | mod | 19 | mod | 61 | mod |
| 239 | 235 | 036 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | 8 | bajo | 8 | bajo | 9 | bajo | 6 | bajo | 34 | bajo | 3 | 14 | bajo | 15 | mod | 13 | bajo | 45 | bajo |
| 240 | 236 | 036 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 9 | bajo | 10 | bajo | 7 | bajo | 10 | bajo | 40 | bajo | 7 | 16 | mod | 17 | mod | 22 | mod | 62 | mod |

# Satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad Picantera de Arequipa, 2024.

INFORME DE ORIGINALIDAD

| 29% | 26% | 10% | 15% |
|---|---|---|---|
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|---|---|
| 1 | hdl.handle.net<br>Fuente de Internet | 6% |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe<br>Fuente de Internet | 4% |
| 3 | Submitted to Universidad Católica de Santa María<br>Trabajo del estudiante | 3% |
| 4 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo<br>Trabajo del estudiante | 3% |
| 5 | repositorio.upt.edu.pe<br>Fuente de Internet | 1% |
| 6 | repositorio.ujcm.edu.pe<br>Fuente de Internet | 1% |
| 7 | repositorio.unam.edu.pe<br>Fuente de Internet | 1% |
| 8 | Submitted to Universidad Alas Peruanas<br>Trabajo del estudiante | 1% |

| | | |
|---|---|---|
| 9 | repositorio.utelesup.edu.pe<br>Fuente de Internet | 1 % |
| 10 | 1library.co<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 11 | repositorio.uladech.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 12 | Submitted to Universidad Ricardo Palma<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 13 | repositorio.utp.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 14 | repositorio.puce.edu.ec<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 15 | repositorio.uss.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 16 | repositorio.usmp.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 17 | repositorio.upsjb.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 18 | repositorio.usanpedro.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 19 | Submitted to Universidad Privada del Norte<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 20 | repositorio.usil.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |

| | | |
|---|---|---|
| 21 | apps.ucsm.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 22 | repositorio.unamba.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 23 | repositorio.continental.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 24 | biblioteca.ciencialatina.org<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 25 | Submitted to Universidad Continental<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 26 | repositorio.undac.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 27 | Submitted to Universidad Politécnica Estatal de Carchi<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 28 | María-Pilar Nieto-Flores, M. Pilar Berrios, Natalio Extremera. "Job search self-efficacy as a mediator between emotional intelligence and the active job search process / Autoeficacia de búsqueda como mediadora de la inteligencia emocional y la búsqueda activa de empleo", Revista de Psicología Social, 2018<br>Publicación | <1 % |
| 29 | slidelegend.com<br>Fuente de Internet | <1 % |

| | | |
|---|---|---|
| 30 | repositorio.ucsg.edu.ec<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 31 | Submitted to Universidad Católica San Pablo<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 32 | Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 33 | repositorio.urp.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 34 | Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 35 | www.theibfr.com<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 36 | Estrella, Rosalyn Vega. "Estilo de liderazgo del director de los programas académicos de enfermería y su relación con el compromiso organizacional y satisfacción laboral de la facultad en instituciones de educación superior en Puerto Rico", Universidad Ana G MÃ©ndez - Gurabo, 2023<br>Publicación | <1 % |
| 37 | Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 38 | repositorio.epnewman.edu.pe | |

| | | |
|---|---|---|
| | Fuente de Internet | <1 % |
| 39 | cybertesis.unmsm.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 40 | repositorio.unsa.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 41 | repositorio.upeu.edu.pe:8080<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 42 | Submitted to Universidad Americana<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 43 | repositorio.uigv.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 44 | Submitted to ITESM: Instituto Tecnologico y de Estudios Superiores de Monterrey<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 45 | documents.mx<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 46 | Submitted to uncedu<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 47 | Submitted to Universidad del Norte, Colombia<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 48 | Edwin Gustavo Estrada Araoz, Néstor Antonio Gallegos Ramos. "Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la | <1 % |

amazonía peruana", Educação & Formação, 2020
Publicación

| | | |
|---|---|---|
| 49 | María Gabriela Galli, María Cristina Kanobel, Diana Marín Suelves, Donatella Donato. "Chapter 24 Video Games as an Emerging Consumer Technology: Profiles, Uses, and Preferences of University Students in Argentina", Springer Science and Business Media LLC, 2025<br>Publicación | <1 % |
| 50 | Santos Ever Castillo Paredes, Marisol Yolanda Huamán Espejo. "Satisfacción laboral en relación a factores generados por un entorno del COVID-19", Revista Escuela de Administración de Negocios, 2022<br>Publicación | <1 % |
| 51 | Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 52 | repositorio.unap.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 53 | repositorio.unsaac.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 54 | Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez<br>Trabajo del estudiante | <1 % |

| | | |
|---|---|---|
| 55 | Zulma I. Medina-Rivera, Rosaliz Santiago-Ortega, Segundo Castro-Gonzáles. "Permanecer o no en la empresa", Fórum Empresarial, 2023<br>Publicación | <1 % |
| 56 | repositorio.unac.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 57 | moam.info<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 58 | repositorio.ug.edu.ec<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 59 | repositorio.utc.edu.ec<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 60 | Submitted to Unidades Tecnológicas de Santander<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 61 | repositorio.unjfsc.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 62 | tesis.usat.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 63 | Martinez Mejia, Mario. "Correlacion entre Felicidad y Rotacion de Personal en una Empresa Minera.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020<br>Publicación | <1 % |

| | | |
|---|---|---|
| 64 | Shilia Lisset Vargas Echeverría, Mirta Margarita Flores Galaz. "Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios", Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información, 2019<br>Publicación | <1 % |
| 65 | Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 66 | Submitted to Universidad de Chiclayo<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 67 | Víctor Argimiro Tarazona. "Academia y Pandemia", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2021<br>Publicación | <1 % |
| 68 | Submitted to Universidad Catolica De Cuenca<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 69 | Submitted to ueb<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 70 | Submitted to Universidad Andina del Cusco<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 71 | Jair Giovanni Ramírez González. "Recubrimientos nanoestructurados preparados usando técnicas asistidas por | <1 % |

plasmas", Universidad Nacional Autonoma de Mexico, 2012
Publicación

| | | |
|---|---|---|
| 72 | repositorio.ucsm.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 73 | repositorio.unemi.edu.ec<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 74 | repositorio.upeu.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 75 | repositorio.uwiener.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 76 | "Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Volumen XXII", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2023<br>Publicación | <1 % |
| 77 | repositorio.uasf.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 78 | repositorio.unfv.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 79 | repositorio.unife.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 80 | repositorio.upn.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 81 | www11.urbe.edu<br>Fuente de Internet | |

| | | |
|---|---|---|
| | | <1 % |
| 82 | Gema Pamela Zambrano Álvarez, Lady Diana Zambrano Montesdeoca. "Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional del personal docente", PODIUM, 2022<br>Publicación | <1 % |
| 83 | Santiago Ávila Vila, Cristina Tomàs Pérez, Adolfo Montalvo García. "Modelo de cuadro de mando para la gestión del talento. Estudio aplicado a una empresa de servicios", methaodos revista de ciencias sociales, 2023<br>Publicación | <1 % |
| 84 | Torres Hernández, Freddy. "Factores Predictores del Desempeño Laboral en Docentes de la Unión Mexicana Interoceánica", Universidad de Montemorelos (Mexico), 2024<br>Publicación | <1 % |
| 85 | cdn.www.gob.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 86 | hemerotecadigital.uanl.mx<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 87 | "Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 31 (2015)", Brill, 2017<br>Publicación | <1 % |

88 Flores Hernandez, Sandra Katia. "Correlacion De Las Practicas En Recursos Humanos, Satisfaccion Laboral y Compromiso Organizacional y Su Influencia En La Intencion De Rotacion De Los Trabajadores De Una Empresa Contratista Minera De Lima, Peru", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 <1%
Publicación

89 Garcia Oyervides, Juan. "The Press, the Writers and the Truth: Influences and Effects of the Journalistic Discourse in 20th Century Latin American Literature.", University of Colorado at Boulder, 2020 <1%
Publicación

90 Isabel Abreu-Santos, Lia Vasconcelos, Iva Pires. " Learning from risk: lessons from L'Aquila and Japan / ", Psyecology, 2017 <1%
Publicación

91 Jonatan Baños-Chaparro. "Gestión del tiempo y compromiso académico en estudiantes de psicología de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019", PsyArXiv, 2021 <1%
Publicación

92 Sandra Ceja-Romay, Susana Céspedes-Gallegos, Luis Vázquez-González, Esteban Pacheco-López, Gilberto De-León- Cortés. "Estudio del amor y la confianza en un <1%

contexto educativo", IPSA Scientia, revista científica multidisciplinaria, 2022
Publicación

| | | |
|---|---|---|
| 93 | Vilchez, Omar Alonso Anhuaman \| Cedano, Oscar Oswaldo Campoblanco \| Ramirez, Raul Antonio Gutierrez \| Flores et al. "Calidad en las Empresas del Sector Comercial del Peru", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021<br>Publicación | <1 % |
| 94 | repositorio.uandina.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 95 | repositorio.unprg.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 96 | repositorio.upla.edu.pe<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 97 | revistas.usfx.bo<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 98 | ridum.umanizales.edu.co<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 99 | upc.aws.openrepository.com<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 100 | worldwidescience.org<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 101 | www.dspace.uce.edu.ec:8080<br>Fuente de Internet | <1 % |

| | | |
|---|---|---|
| 102 | www.grafiati.com<br>Fuente de Internet | <1 % |
| 103 | Heaton, Ashley Kernachan. "The Caldera and El Carmen sites: Late Intermediate Period occupations in the Huaura Valley, Peru.", Proquest, 2015.<br>Publicación | <1 % |
| 104 | "Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 26 (2010)", Brill, 2014<br>Publicación | <1 % |
| 105 | "Perspectives and Trends in Education and Technology", Springer Science and Business Media LLC, 2022<br>Publicación | <1 % |
| 106 | Rogelio Gómez García, Margarita Alonso Sangregorio, María Lucía Llamazares Sánchez. "Evaluation of job satisfaction in a sample of Spanish social workers through the 'Job Satisfaction Survey' scale", European Journal of Social Work, 2016<br>Publicación | <1 % |
| 107 | Roxana Elizabeth Díaz Muñoz, Keyla Judith Vásquez Pérez. "Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc- | <1 % |

Bambamarca", Revista Compás Empresarial, 2022

Publicación

| | | | |
|---|---|---|---|
| Excluir citas | Apagado | Excluir coincidencias | Apagado |
| Excluir bibliografía | Activo | | |