

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**Compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral en
restaurantes del distrito de Arequipa, 2023**

Tesis presentada por las Bachilleres:

Luiz Coasaca, Adriana Milagros

ORCID: 0009-0008-8089-5161

Herrera Valdivia, Adriana Fernanda

ORCID: 0009-0002-4241-6891

para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Asesor (a):

Mg. Riveros Taco, Luis Alfredo

ORCID: 0000-0002-2546-1941

Arequipa - Perú
2024

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 06 de Mayo del 2024

Dictamen: 009893-C-EPAE-2024

Visto el borrador del expediente 009893, presentado por:

2018242132 - HERRERA VALDIVIA ADRIANA FERNANDA

2018242552 - LUIZ COASACA ADRIANA MILAGROS

Titulado:

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN
RESTAURANTES DEL DISTRITO DE AREQUIPA, 2023**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

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

LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**29368188 - TICONA ZUÑIGA MARCO ANTONIO
DICTAMINADOR**



**30400132 - ESPINOZA RIEGA JORGE DAVID
DICTAMINADOR**



**29621879 - RIVERO FERNANDEZ RENZO RIMANETH
DICTAMINADOR**



Compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral en restaurantes del distrito de Arequipa, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Universidad Tecnológica del Perú Trabajo del estudiante	1%
5	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%

DEDICATORIA

La presente investigación va dedicada a Dios y la Santísima Virgen de Guadalupe por guiar mi objetivo hacia esta tan deseada meta.

A mi madre, por no soltar mi mano y apoyarme en esta gran aspiración.

A mis abuelos, por ser mi mayor inspiración, por su apoyo incondicional y motivarme a seguir hacia adelante.

Adriana Luiz Coasaca

Esta dedicatoria va dedicada con todo mi amor A mis queridos padres, cuyo sacrificio y ejemplo de trabajo arduo han sido mi guía y motivación.

A mi abuela, por su generosidad y apoyo, que han allanado mi camino hacia este logro.

A mi tío, por su constante apoyo, así como por sus invaluable consejos y su incansable motivación para ser una mejor persona.

A mi pareja, a pesar de la distancia, por estar siempre presente, brindándome apoyo emocional y ayudándome a alcanzar mis metas académicas.

Adriana Herrera Valdivia

AGRADECIMIENTO

A mis dictaminadores por brindarme su tiempo, conocimiento y dedicación meticulosa para que esta investigación pueda realizarse exitosamente.

A mi familia por apoyarme con todos mis sueños y metas

A mi compañero de vida Piero, por apoyarme en cada paso que doy en mi camino, Me ayudaste hasta donde te era imposible, incluso más que eso.

Adriana Luiz Coasaca

A mi escuela profesional, por ofrecerme un ambiente de aprendizaje enriquecedor, el apoyo de mis profesores y compañeros de clase, quienes han contribuido significativamente a mi formación académica y personal.

A mi universidad, por su compromiso con la excelencia educativa y por proporcionarme los recursos necesarios para alcanzar mis metas.

Gracias por ser una parte fundamental de mi camino hacia el éxito. Estaré eternamente agradecida por todo lo que he aprendido y experimentado en esta institución.

Adriana Herrera Valdivia

RESUMEN

El estudio se realizó con la intención de analizar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores que trabajan en restaurantes ubicados en el distrito de Arequipa, para lo cual se describir y medir cada variable desde sus dimensiones e indicadores y examinar las relaciones estadísticas; es un estudio cuantitativo, observacional, transversal, y de alcance correlacional que uso instrumentos válidos y con alto nivel de fiabilidad replicados de la literatura internacional. En el estudio participaron 162 empleados de los cuales el 63.58% fueron personal de servicio, un 27.78% administradores y 8.64% Gerentes, todos ellos con edad promedio de 30.56 años que corresponde mayoritariamente a empleados jóvenes del sexo masculino.

Se encontró que, la mayoría de los empleados de servicio muestran nivel de compromiso organizacional moderado (43.21%) y bajo (31.48%), los administradores y gerentes poseen mejores niveles de compromiso entre las categorías de alto y muy alto; las dimensiones que explican el compromiso se acentúan en niveles moderados y bajos con énfasis en las dimensiones de compromiso afectivo, normativo y de continuidad. El nivel de desempeño laboral se encuentra en nivel regular (51.85%) y bajo (25.31%), condicionando por el desempeño en la tarea y en contexto, los niveles de desempeño contraproducente son muy bajos, siendo favorable para impulsar intereses de la organización.

Existe una correlación positiva moderada entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral ($p < 0.05$ y $r_s = 0.4031$), a medida que el compromiso organizacional aumenta el nivel de desempeño laboral tiende a aumentar y el valor p que los resultados son significativos, lo cual muestra una fuerte evidencia de correlación.

Palabras clave: Compromiso organizacional, Desempeño laboral, Restaurantes, Compromiso afectivo, compromiso normativo, compromiso de continuidad.

ABSTRACT

The study was conducted with the intention of analyzing the relationship between organizational commitment and job performance of employees working in restaurants located in the district of Arequipa, for which each variable was described and measured from its dimensions and indicators and examine the statistical relationships; it is a quantitative, observational, cross-sectional, and correlational study using valid instruments with a high level of reliability replicated from international literature. A total of 162 employees participated in the study, of which 63.58% were service personnel, 27.78% were administrators and 8.64% were managers, all of them with an average age of 30.56 years, which corresponds mostly to young male employees.

It was found that the majority of service employees show moderate (43.21%) and low (31.48%) levels of organizational commitment; administrators and managers have better levels of commitment between the high and very high categories; the dimensions that explain the commitment are accentuated in moderate and low levels with emphasis on the dimensions of affective, normative and continuity commitment. The level of work performance is at regular (51.85%) and low (25.31%) levels, conditioned by the performance in the task and in context, the levels of counterproductive performance are very low, being favorable to promote the interests of the organization.

There is a moderate positive correlation between organizational commitment and job performance ($p < 0.05$ and $r_s = 0.4031$), as organizational commitment increases the level of job performance tends to increase and the p-value that the results are significant, showing strong evidence of correlation.

Key words: Organizational commitment, Job performance, Restaurants, Affective commitment, normative commitment, continuance commitment.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....	3
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. Problema.....	4
1.2. Descripción.....	4
1.2.1. Campo, Área y Línea	6
1.2.2. Tipo de investigación	7
1.2.3. Variables	7
1.2.4. Interrogantes Básicas	11
1.2.4.1. Interrogante General.....	11
1.2.4.2. Interrogantes Específicas	11
1.3. Justificación.....	11
1.4. Objetivos	13
1.4.1. Objetivo General	13
1.4.2. Objetivos Específicos.....	13
1.5. Marco Teórico	14
1.5.1. Marco Conceptual	14
1.5.2. Modelo teórico a probar	19
1.5.3. Antecedentes	21
1.5.3.1. Internacionales	21
1.5.3.2. Nacional	22
1.5.3.3. Local.....	23
1.5.4. Hipótesis.....	24
CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	25
2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	26
2.1. Técnicas e instrumentos	26
2.1.1. Técnicas.....	26

2.1.2. Instrumentos	26
2.1.3. Estructuras de los Instrumentos	26
2.1.4. Ficha técnica de instrumento	27
2.1.5. Resultados de la validez y confiabilidad del instrumento	30
2.2. Campo de Verificación	35
2.2.1. Ámbito	35
2.2.2. Temporalidad	35
2.2.3. Unidades de Estudio	36
2.2.3.1. Universo	36
2.2.3.2. Muestra	36
2.3. Estrategia de recolección de Datos	37
2.3.1. Recojo de datos	37
2.3.2. Procesamiento de datos	37
2.4. Recursos necesarios	38
CAPÍTULO III RESULTADOS	39
3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.1. Resultados Descriptivos	41
3.2. Resultados inferenciales	59
3.2.1. Pruebas de normalidad	59
3.3. Prueba de correlación	60
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	76
Anexo 01 Instrumento de Recolección de Información	77
Anexo 02 Validación de Instrumentos	83
Anexo 03 Base de Datos	86
Anexo 04 Material Fotográfico del Recojo de Información	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	8
Tabla 2. Matriz de Consistencia.....	9
Tabla 3. Escala de medición de la variable compromiso organizacional.....	28
Tabla 4. Escala de medición de la variable desempeño laboral	29
Tabla 5. Participantes en el proceso de validación.....	30
Tabla 6. Escala del Omega de McDonald	31
Tabla 7. Fiabilidad de las variables.....	32
Tabla 8. Factorización de la variable compromiso organizacional	32
Tabla 9. Factorización de la variable desempeño laboral.....	34
Tabla 10. Población en estudio	36
Tabla 11. Características demográficas de encuestados.....	41
Tabla 12. Percepción del nivel de compromiso organizacional	43
Tabla 13. Dimensiones del compromiso organizacional.....	45
Tabla 14. Agrupación de respuestas que explican el compromiso organizacional	47
Tabla 15. Percepciones sobre el nivel de desempeño laboral	51
Tabla 16. Dimensiones del desempeño laboral.....	53
Tabla 17. Respuesta agrupadas que explican el desempeño laboral	55
Tabla 18. Prueba de normalidad de datos	59
Tabla 19. Correlación entre compromiso organizacional y desempeño laboral.....	60
Tabla 20. Correlación entre dimensiones de compromiso organizacional y desempeño laboral.....	62
Tabla 21. Correlación entre dimensiones del desempeño laboral y el compromiso organizacional	64
Tabla 22. Correlación entre las características demográficas, desempeño laboral y el compromiso organizacional.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo teórico a probar.....	20
Figura 2. Representación de análisis factorial de compromiso organizacional.....	33
Figura 3. Representación de análisis factorial del desempeño laboral.....	35
Figura 4. Percepción del nivel de compromiso organizacional.....	43
Figura 5. Dimensiones del compromiso organizacional.....	45
Figura 6. Percepciones sobre el nivel de desempeño laboral.....	51
Figura 7. Dimensiones del desempeño laboral.....	53
Figura 8. Correlación entre compromiso organizacional y desempeño laboral.....	60
Figura 9. Correlación entre variables en nube de puntos.....	61
Figura 10. Correlación entre dimensiones de compromiso organizacional y desempeño laboral.....	63
Figura 11. Correlación entre dimensiones de desempeño laboral y el compromiso organizacional.....	65
Figura 12. Modelamiento de investigación.....	67

INTRODUCCIÓN

El compromiso organizacional expresa una fuerte conexión emocional del personal con la empresa y la predisposición para trabajar en beneficio de la misma, y de otra parte, el desempeño laboral busca medir la capacidad de los empleados para cumplir con las tareas asignadas y alcanzar objetivos de la empresa.

Durante los últimos cuatro años el sector de restaurantes experimentó una disminución significativa a causa de eventos globales y políticos, en el último año se registró una evolución positiva a nivel nacional y regional, mostrando recuperación económica que se debe mantener; en vista que, es más difícil para las empresas mantener una gestión adecuada, siendo elemento clave para impulsar la recuperación total del sector.

La investigación permitió entender cómo el compromiso del personal afecta el desempeño laboral en este contexto específico y proporciona información relevante para mejorar la gestión en el sector de restaurantes.

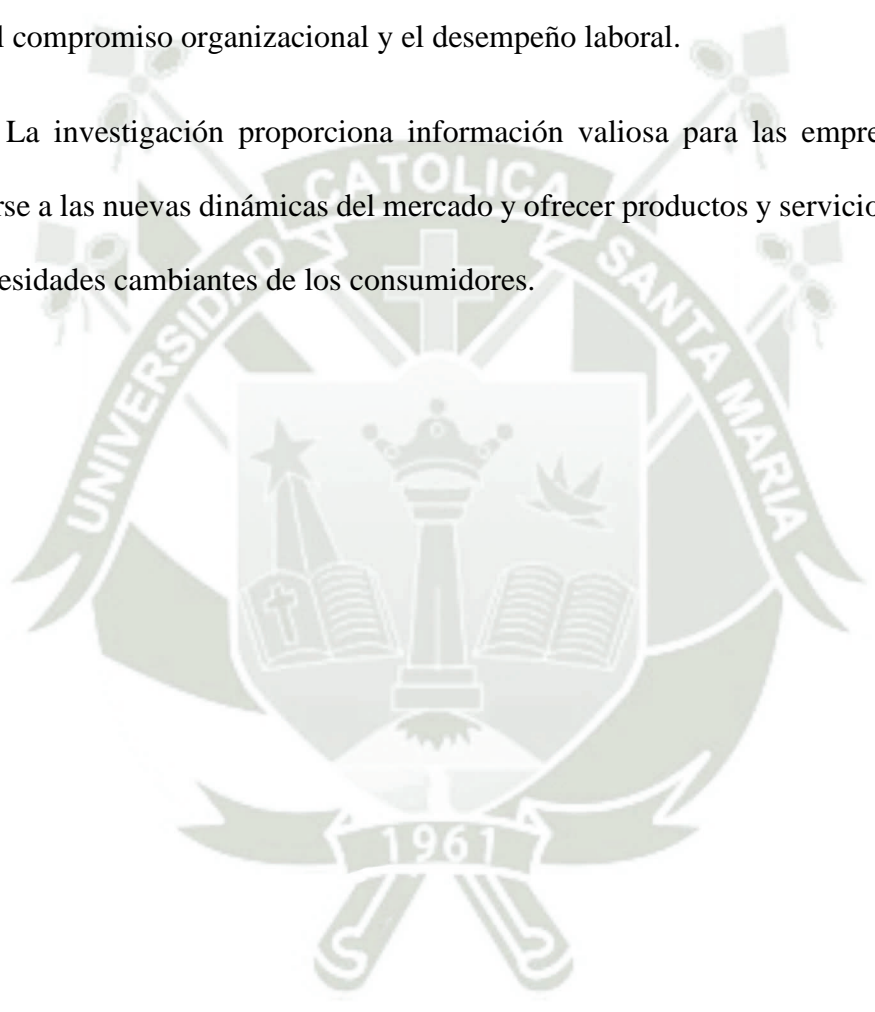
El estudio está dividido en tres capítulos: En el primer capítulo, se brinda una exposición de la situación problemática, además de la definición de los objetivos de la investigación, la formulación de hipótesis y la justificación del estudio, también se expone el contexto teórico, englobando tanto los antecedentes del estudio como los fundamentos teóricos relacionados con el compromiso organizacional y el desempeño laboral.

En el segundo capítulo, se detalla la metodología de investigación aplicada, lo que comprende el tipo y nivel de investigación, técnicas e instrumentos, la población de interés, el proceso de selección de muestras, el análisis estadístico confirmatorio y las estrategias de recojo y manejo de datos.

En el tercer capítulo, se exponen los hallazgos ordenados según los objetivos del estudio, abarcando el análisis descriptivo e inferencial.

En el cuarto capítulo, se lleva a cabo una discusión de los resultados en comparación con investigaciones previas, seguida de la presentación de las conclusiones y las recomendaciones. Este estudio proporciona una visión exhaustiva y minuciosa de la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral.

La investigación proporciona información valiosa para las empresas que desean adaptarse a las nuevas dinámicas del mercado y ofrecer productos y servicios que satisfagan las necesidades cambiantes de los consumidores.





CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se relata la descripción de una situación problemática, comenzando con un enfoque de carácter general para luego profundizar en aspectos específicos. A continuación, se ofrece una exposición minuciosa del contexto, las causas y las implicaciones de dicha problemática, destacando la importancia de analizarla con detenimiento. Asimismo, se plantea una pregunta central y se derivan cuestionamientos secundarios que sirven como base para establecer los objetivos e hipótesis de la investigación. Al término de este capítulo, se expone la justificación del estudio y se identifican las limitaciones inherentes al mismo.

1.1. Problema

¿En qué medida el compromiso organizacional está relacionado con el desempeño laboral en restaurantes del distrito de Arequipa?

- Hecho: Las variables dependientes pueden estar afectada por variables observables y no observables.
- Especificidad: Compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral
- Unidad de observación: Empleados que trabajan en restaurantes
- Espacio: Distrito de Arequipa
- Tiempo: 2023

1.2. Descripción

La Cámara Nacional de Turismo informó que antes de la pandemia, el sector de alojamiento y restaurantes empleaba a más de 1 millón de personas en todo el país a través de más de 200,000 restaurantes, pero las medidas sanitarias para combatir la propagación

del virus resultaron en el cierre del 50% de los negocios del sector de restaurantes (ComexPerú, 2022).

Sin embargo, el último Informe Técnico de la Producción Nacional del INEI mostró que en febrero de (2022), el sector de alojamiento y restaurantes registró una evolución positiva y contribuyó significativamente a la variación en la producción nacional; en particular, el subsector de restaurantes registró un crecimiento interanual del 92.06% en febrero de 2021, lo que representó 90.52 puntos porcentuales del total del sector reportado hasta febrero del 2022; el levantamiento de restricciones de movilidad social fue beneficioso para el desempeño del sector empresarial.

Un tema clave para mantener la recuperación del sector es el relacionamiento con el empleado, en vista que, cada vez es más difícil para las empresas saber si sus trabajadores están satisfechos y si se sienten orgullosos de trabajar en la organización, factores como comunicación y el compromiso organizacional permitirían una mayor interacción con el personal haciendo que ellos se sientan libres de poder opinar o aportar nuevas ideas para la mejora continua.

El compromiso es la conexión emocional que los empleados tienen con su empresa y su disposición a trabajar en beneficio de la misma (Salanova & Schaufeli, 2004) y el desempeño laboral se refiere a la capacidad de los empleados para cumplir con las tareas asignadas y alcanzar los objetivos de la organización (Chiavenato, 2000).

El escaso compromiso puede llevar a una disminución en la productividad, una disminución en la calidad del servicio, de satisfacción del cliente y un aumento en la rotación de personal; una disminución en la calidad del servicio y una disminución en la satisfacción del cliente final, ambas variables poseen una asociación que es necesario magnificar y estudiar en forma paralela en vista que, en un escenario empresarial de alta competitividad,

es una constante la exigencia por incrementar sosteniblemente el desempeño laboral, para lo cual el compromiso organizacional es una variable independiente en todo el proceso.

El Ministerio de Producción (2021) menciona en sus diferentes investigación que una de estas razones para dinamizar el funcionamiento del sector es, el bajo compromiso, siendo fundamental optimizar el compromiso organizacional para incrementar el desempeño frente a la competencia, además el 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema (Gestión, 2018).

Investigar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los restaurantes de Arequipa permitirá entender cómo el compromiso organizacional de los empleados afecta su desempeño laboral en este contexto específico, también puede proporcionar información relevante para mejorar la gestión de los recursos humanos en el sector de restaurantes en Arequipa, lo que puede llevar a una mejora en la productividad, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

1.2.1. Campo, Área y Línea

Según los campos de la Investigación y el Desarrollo OCDE publicados por el CONYTEC, la investigación se ubica según:

- Campo: Ciencias Sociales
- Área: Administración
- Línea: Recursos humanos
- Sub Línea: Compromiso organizacional y desempeño laboral.

1.2.2. Tipo de investigación

Según la clasificación propuesta por Hernández-Sampieri (2018) la investigación es considerada:

- Según el Tipo: Aplicada, busca generar conocimiento que posteriormente puede ser usado para resolver algún problema del sector.
- Enfoque: Cuantitativa, porque está centrado en aspectos observables y susceptibles de medición, utiliza métodos empíricos analítico y se apoya en pruebas estadísticas que permitan realizar inferencias.
- Diseño: No experimental, Transversal, en ningún momento de la investigación se aplica algún tratamiento a la unidad en estudio, siendo el recojo de datos en un solo momento en el tiempo y analiza datos del presente a través de un instrumento válido y confiable.
- Alcance: Correlacional, porque busca encontrar asociación estadística significativa entre las variables en estudio.

1.2.3. Variables

a) Análisis de variables: Según el tipo y nivel de investigación

- Variable Independiente: Compromiso organizacional (X)
- Variable Dependiente: Desempeño laboral (Y)

b) Operacionalización de variables (Variables, dimensión, indicador, medida)

Tabla 1.

Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Reactivo	Medida	
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Identificación con la empresa	P1 a P8	Ordinal (escala Likert) Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre(5)	
		Involucramiento con la empresa			
	Compromiso de continuidad	Percepción de alternativas	P9 a P16		
Desempeño laboral	Compromiso normativo	Inversiones en la empresa			
		Lealtad con la empresa	P17 a P24		
	Sentido de obligación				
	Desempeño en la tarea	Desempeño en la tarea	Auto Valoración	P1 a P7	
			Planificación		
			Orientación a resultados		
	Comportamiento contraproducente	Comportamiento contraproducente	Uso de tiempo		
Quejas			P8 a P12		
Relaciones interpersonales					
Desempeño en el contexto	Desempeño en el contexto	Negatividad			
		Agresividad			
		Responsabilidades	P13 a P16		
		Colaboración			
		Comunicación			
		Creatividad			

Fuente: Allen & Meyer (1980) y Gabini & Salessi (2016)

Elaboración: Propia

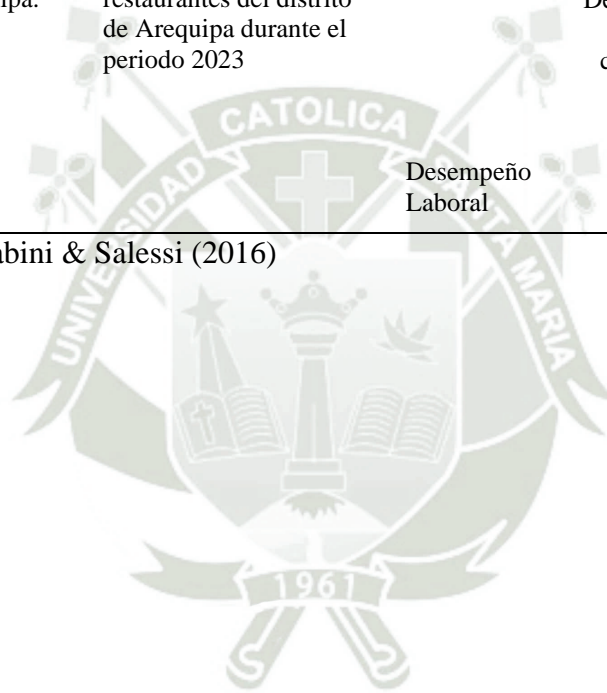
c) Matriz de Consistencia

Tabla 2.
Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumento
¿En qué medida el compromiso organizacional está relacionado con el desempeño laboral en restaurantes del distrito de Arequipa?	Analizar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en restaurantes del distrito de Arequipa, 2023	Es probable que exista relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los empleados en los restaurantes del distrito de Arequipa en 2023.	Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Identificación con la empresa Involucramiento con la empresa	Encuesta	Cuestionario
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis Específicas		Compromiso de continuidad	Percepción de alternativas Inversiones en la empresa		
¿Cómo es el compromiso organizacional restaurantes del distrito de Arequipa?	Evaluar el compromiso organizacional restaurantes del distrito de Arequipa	Existen deficiencias en el compromiso organizacional de los restaurantes del distrito de Arequipa.		Compromiso normativo	Lealtad con la empresa Sentido de obligación		
¿Cómo es el desempeño laboral en los restaurantes ubicados en el distrito de Arequipa?	Analizar el desempeño laboral en los restaurantes ubicados en el distrito de Arequipa	Existen deficiencias en el desempeño laboral en los restaurantes del distrito de Arequipa.		Desempeño en la tarea	Auto Valoración Planificación Orientación a resultados Uso de tiempo		

<p>¿Cómo es la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y el desempeño laboral en los restaurantes del distrito de Arequipa?</p>	<p>Examinar la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y el desempeño laboral en los restaurantes del distrito de Arequipa.</p>	<p>Existe relación positiva y significativa entre las dimensiones del compromiso organizacional y el desempeño laboral en restaurantes del distrito de Arequipa durante el periodo 2023</p>	<p>Comportamiento contraproducente</p> <p>Desempeño en el contexto</p>	<p>Quejas Relaciones interpersonales Negatividad Agresividad</p> <p>Responsabilidades Colaboración Comunicación Creatividad</p>	<p>Encuesta</p>
--	--	---	--	---	-----------------

Fuente: Allen & Meyer (1980) y Gabini & Salessi (2016)
Elaboración: Propia



1.2.4. Interrogantes Básicas

1.2.4.1. Interrogante General

¿En qué medida el compromiso organizacional está relacionado con el desempeño laboral en restaurantes del distrito de Arequipa?

1.2.4.2. Interrogantes Específicas

- ¿Cómo es el compromiso organizacional en los restaurantes del distrito de Arequipa?
- ¿Cómo es el desempeño laboral en los restaurantes del distrito de Arequipa?
- ¿Cómo es la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y el desempeño laboral en los restaurantes del distrito de Arequipa?

1.3. Justificación

La justificación de la investigación se describe desde distintos enfoques: originalidad, relevancia, actualidad, viabilidad, interés y motivación.

Originalidad, la justificación de originalidad de la investigación se basa en que, el estudio se centra en el impacto del compromiso organizacional en el desempeño laboral en restaurantes de Arequipa, lo cual es un tema poco explorado en la literatura académica. Además, el estudio utiliza una metodología cuantitativa, lo que permite obtener una comprensión más completa y profunda del fenómeno estudiado. Se espera que los resultados de esta investigación sean una valiosa contribución al conocimiento en el campo de la administración de empresas y puedan ser de gran ayuda para los propietarios y gerentes de restaurantes en la ciudad y por ende mejor la eficiencia en la gestión del Talento Humano.

Relevancia científica, la investigación se centra en el estudio de la variable compromiso organizacional y desempeño laboral, ambas variables denotan un lazo existente entre los empleados y la empresa, donde se ofrece una oportunidad para poder desarrollarse profesionalmente, como bien menciona Cardona y Guerrero (2017) a los empleados no se les debe ver como simplemente un elemento de producción, sino reconocerlo en sus necesidades, motivaciones y proyecciones a futuro (pág. 184), en su diseño y ejecución se replicó técnicas e instrumentos validados y confiables procedentes de las principales bases de datos científicas; además desde la revisión de la evolución del conocimiento sobre la variable compromiso y desempeño laboral, se podrá evidencia un vacío en el conocimiento del fenómeno en estudio en un sector gastronómico, importante en la economía Arequipeña.

Relevancia social, porque, gracias a sus considerables aportes, permitirá medir el nivel de compromiso en una muestra representativa del personal que trabaja en los restaurantes del distrito de Arequipa, y relacionarlo con el desempeño laboral. Por otra parte, los procedimientos, los instrumentos, los resultados y las recomendaciones servirán para ayudar a conocer la situación problemática del personal y también se constituirán en punto de referencia para futuros estudios.

Actualidad, a partir de la investigación, las instituciones caso Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo [GERCETUR], los gerentes de restaurantes y dueños de negocio podrán adoptar estrategias formativas y de capacitación para entender la magnitud del problema y plantear alternativas de solución en las diferentes actividades destinadas al personal de línea. Además, el estudio permitirá proponer mejoras en el rendimiento del trabajador efectivizando acciones concretas para elevar el nivel de compromiso organizacional en el cumplimiento de los objetivos empresariales; de otra parte las

generalizaciones de los resultados y conclusiones serán de mucha utilidad para mejorar la toma de decisiones en la empresa del rubro gastronómico en la ciudad de Arequipa.

Interés y motivación personal; las empresas familiares dedicadas a la gastronomía en la cuales que tenemos participación genera preocupación respecto a su mejora continua, a fin de conocer la importancia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores, y de esta manera identificar estrategias formativas y de capacitación para mejorar el rendimiento del trabajador y elevar el nivel de compromiso organizacional en el cumplimiento de los objetivos empresariales. Se espera que los resultados de esta investigación sean de gran utilidad para los propietarios y gerentes de restaurantes en el distrito de Arequipa.

Viabilidad, el estudio propuesto posee viabilidad económica y técnica, desde el enfoque económico, las investigadoras poseen los recursos necesarios para su desarrollo y desde el enfoque técnica, el estudio se basa en uso de método científico y teoría clásica de los test que permite tener inferencias estadísticas sobre variables en estudio, además se tiene contacto y coordinación con diferentes restaurantes instalados en el distrito de Arequipa, empresas con las cuales nos podemos reunir y facilitar el acceso a la información.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Analizar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en restaurantes del distrito de Arequipa, 2023

1.4.2. Objetivos Específicos

- Describir el compromiso organizacional en restaurantes del distrito de Arequipa.
- Medir el desempeño laboral en restaurantes del distrito de Arequipa.

- Examinar la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y el desempeño laboral en los restaurantes del distrito de Arequipa

1.5. Marco Teórico

1.5.1. Marco Conceptual

a) Compromiso organizacional:

Es definido coloquialmente como la afinidad que tienen los trabajadores para identificarse con la organización, en lo cual están inmersas las actividades que realiza una empresa (Vila, Álvarez, & Castro, 2015). Pudiendo clasificarse en compromiso físico, emocional y cognitivo.

Los empleados con un alto compromiso físico, emocional y cognitivo se distinguen por su entrega total en el desempeño de sus funciones, poniendo en práctica su energía, entusiasmo y capacidad mental para alcanzar los objetivos laborales.

El compromiso se define como la sensación personal de impulso y entusiasmo que impulsa a las personas a actuar con mayor intensidad y dedicación. Esta energía se canaliza hacia la consecución de resultados significativos que contribuyen al avance y éxito de sus tareas (Innovum, 2015, pág. 9).

Es la vinculación psicológica al trabajo (Cárdenas & Jaik, 2014, pág. 2), refleja la medida en que las personas se identifican y están dispuestas a esforzarse en nombre de las metas y valores de la organización (Baes-Santana, Zayas-Aguero, Velásquez-Zaldivar, & Lao-León, 2019).

b) Modelo de evaluación del compromiso organizacional:

El modelo de Exigencia - Recurso (JD-R) predice el desempeño basándose en los recursos personales, laborales y psicológicos de cada trabajador, al responder a las demandas (Baes-Santana, Zayas-Aguero, Velásquez-Zaldivar, & Lao-León, 2019).

Salanova & Schaufeli (2004) afirman que el compromiso es el constructo opuesto al burnout, que describe a un trabajador en estado de agotamiento. En contraste, el compromiso implica una conexión enérgica y efectiva con el trabajo. Según el concepto, las dimensiones del vigor y la dedicación se identifican como opuestas al agotamiento y al cinismo.

Esto significa que el compromiso se caracteriza por altos niveles de identificación laboral y energía, en oposición al burnout, que se define por un nivel bajo de energía y una disminución de la identificación con el trabajo.

Los autores Meyer y Allen definen al compromiso entre un trabajador y su empresa para la cual trabaja como el estado psicológico, que tiene impacto en si este decide seguir trabajando o no en la organización (Juaneda, E. y Gonzales, L., 2007, p. 3592).

Para que Meyer y Allen puedan medir el enfoque del compromiso plantearon un diseño tridimensional donde el compromiso de continuidad, afectivo y normativo Continuance Commitment Scale (CCS), Affective Commitment Scale (ACS), Normative Commitment Scale (NCS) (Gallardo, 2008, p. 6), siendo este modelo uno de los más utilizados en el proceso de evaluación del compromiso, además de métricas estadísticas que expresan confiabilidad en el modelo tridimensional.

c) Dimensiones de compromiso organizacional:

Compromiso de continuidad: Es la percepción de un individuo que, de dejar la organización tendría costos personales significativos, como la pérdida de beneficios o la inversión de

tiempo y esfuerzo en la organización. Este tipo de compromiso se basa en la idea de que los empleados permanecen en una organización porque no tienen mejores opciones disponibles, en lugar de porque están emocionalmente comprometidos con la organización o porque sienten una obligación moral de quedarse (Allen, 1990).

d) Compromiso normativo:

Es la percepción de un individuo sobre aquello que, que es su deber moral de permanecer en la organización debido a una lealtad o deuda personal hacia la organización. Este tipo de compromiso se basa en la idea de que los empleados permanecen en una organización porque sienten que es lo correcto o porque se sienten obligados a hacerlo, en lugar de porque están emocionalmente comprometidos con la organización o porque no tienen mejores opciones disponibles (Allen, 1990).

e) Compromiso afectivo:

Es la conexión emocional que un individuo siente con la organización. Este tipo de compromiso se basa en la idea de que los empleados permanecen en una organización porque se sienten emocionalmente comprometidos con ella, porque comparten los valores y objetivos de la organización, y porque disfrutan trabajando allí (Allen, 1990).

f) Desempeño laboral

Algunos autores conciben que toda persona puede ser evaluada desde sus conocimientos y habilidades (Alles, 2006). Lograr un buen desempeño laboral, es esencial que todas las instituciones, sin excepción, cuenten con colaboradores que demuestren efectividad y eficiencia, factores clave para determinar el rendimiento de la organización; por lo tanto, el desempeño es la medida de la efectividad y eficiencia de los empleados, lo cual influye en el rendimiento de la organización. Charles, Gary, & George, 2002).

El desempeño laboral también se refiere a la evaluación de la calidad y cantidad del trabajo realizado por un individuo en un entorno laboral específico. Esto puede incluir la medición de la eficiencia, la efectividad, la productividad, la calidad del trabajo y la capacidad de cumplir con los objetivos y metas establecidos. El desempeño laboral también puede incluir la evaluación de comportamientos relacionados con el trabajo, como la puntualidad, la asistencia y la capacidad de trabajar en equipo (Koopmans, et al., 2012).

g) Modelo de medición del desempeño laboral:

Chiavenato (2000) Propone un enfoque de motivación que se fundamenta en lograr metas paso a paso, donde cada logro intermedio se percibe como parte de una cadena que conduce a la meta final. La conexión entre los logros parciales y el logro final se conoce como instrumentalidad, mostrando cómo cada paso contribuye hacia el objetivo principal.

Teoría de la evaluación del desempeño: Esta teoría se centra en la medición y evaluación del desempeño de los empleados en el contexto laboral. Ayuda a comprender cómo se pueden evaluar y medir las contribuciones individuales al logro de los objetivos organizacionales.

Teoría de la conducta organizacional: Esta teoría se enfoca en el estudio de la conducta de los individuos en el entorno laboral y cómo esta conducta impacta en el desempeño laboral y en los resultados organizacionales.

Teoría de la motivación en el trabajo: Esta teoría explora los factores que impulsan y dirigen el comportamiento de los empleados en el trabajo, incluyendo la satisfacción laboral, la motivación intrínseca y extrínseca, y la relación entre la motivación y el desempeño laboral.

Teoría de la medición del desempeño: Esta teoría se refiere a los métodos y herramientas utilizados para medir el desempeño de los empleados, incluyendo la evaluación de competencias, la retroalimentación 360 grados, y la evaluación del desempeño basada en resultados.

La variable de desempeño laboral es explicada por Koopmans, L., et. al. (2013), la cual está integrada por tres grandes dimensiones: desempeño en la tarea, en el contexto y el comportamiento contraproducente (Koopmans, et al., 2013, p. 09) principalmente el Modelo de Motivación-Higiene de Herzberg: Este modelo teórico sugiere que existen factores motivadores y factores higiénicos que influyen en el desempeño en la tarea. Los factores motivadores, como el reconocimiento y el crecimiento personal, pueden aumentar la motivación y el desempeño de los empleados en sus tareas.

Este modelo teórico fue usado para entender el desempeño del personal que labora en restaurantes ubicados en la ciudad de Arequipa.

h) Dimensiones de medición de desempeño laboral

En coherencia con el modelo teórico de Koopmans, L., et. al. (2013) las dimensiones en análisis son:

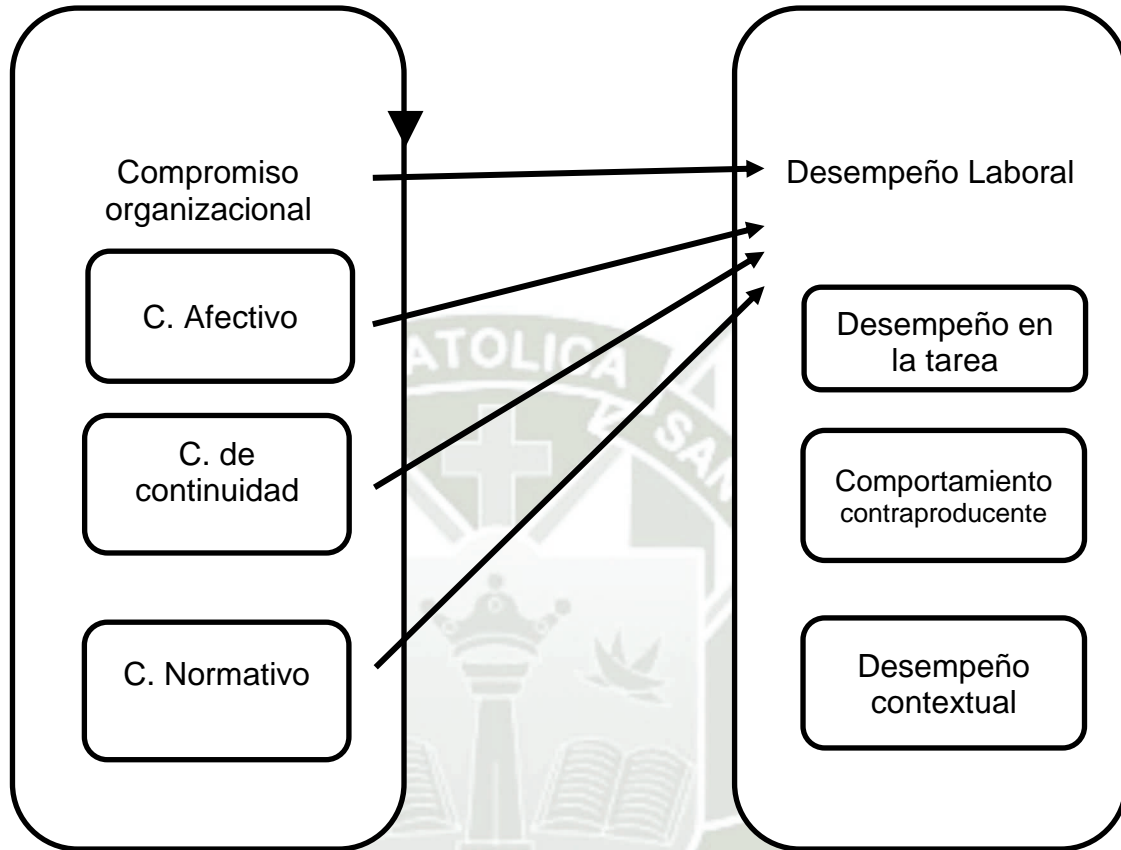
- *Desempeño en la tarea:* Se refiere a la evaluación de la calidad y cantidad del trabajo realizado por un individuo en relación con las tareas específicas que se le han asignado en su trabajo. Esto puede incluir la medición de la eficiencia, la efectividad, la productividad y la calidad del trabajo en relación con las tareas específicas que se le han asignado. El desempeño en la tarea se considera una de las dimensiones del desempeño laboral, junto con el desempeño contextual y el comportamiento contraproducente en el trabajo (Koopmans, et al., 2012).

- Comportamiento contraproducente: Se refiere a cualquier comportamiento de un empleado que va en contra de los intereses de la organización para la que trabaja. Estos comportamientos pueden incluir acciones como llegar tarde al trabajo, ausentarse sin permiso, hacer un uso inapropiado de los recursos de la empresa, tener un comportamiento agresivo o violento, acosar a otros empleados, robar o cometer fraude, entre otros. El comportamiento contraproducente puede tener un impacto negativo en la productividad, la moral y la cultura de la organización, y puede ser motivo de sanciones disciplinarias o incluso de despido (Koopmans, et al., 2012).
- Desempeño en el contexto: Los comportamientos de un empleado que no están directamente relacionados con las tareas específicas que se le han asignado. Estos comportamientos pueden incluir acciones como demostrar esfuerzo, facilitar el desempeño de los compañeros y del equipo, cooperar y comunicarse efectivamente (Koopmans, et al., 2012).

1.5.2. Modelo teórico a probar

Figura 1.

Modelo teórico a probar



Fuente: Allen & Meyer (1980) y Gabini & Salessi (2016)
Elaboración: Propia

1.5.3. Antecedentes

1.5.3.1. Internacionales

Yoonhee et al. (2020) realizaron el estudio “Apoyo organizacional y desempeño adaptativo: Las relaciones estructurales rotatorias entre la elaboración del trabajo, el compromiso laboral y el desempeño adaptativo” El cual se aplicó a una muestra de 250 profesionales de recursos humanos de empresas con al menos 300 empleados en Corea del Sur y se empleó un modelo de ecuaciones estructurales y se obtuvo resultados que mostraron que el apoyo organizativo afecta al rendimiento adaptativo, además la elaboración de trabajo y el rendimiento adaptativo miden en relación entre el apoyo organizativo y el compromiso laboral (Yoonhee & Woocheol, 2020, pág. 1)

Qodariah et al. (2019) realizaron un estudio sobre “El efecto del compromiso laboral, la satisfacción en el trabajo y el compromiso organizativo en el rendimiento de los empleados” Para esta investigación se utilizó un enfoque cuantitativo con el método de análisis de trayectorias la cual se aplicó a una muestra de 120 empleados en el país de Indonesia y se obtuvo que el compromiso laboral afecta directamente al rendimiento de los empleados, que por lo tanto la mejora del rendimiento de los empleados puede lograrse si existe una influencia del compromiso laboral, el compromiso organizativo y la satisfacción laboral. (Qodariah, 2019, pág. 815)

Zhong et al. (2016) realizó el estudio “Compromiso Laboral, apoyo organizativo percibido, prácticas de recursos humanos de alto rendimiento y orientaciones de valores culturales” con la intención de evaluar los predictores del compromiso laboral a nivel organizativo. La investigación fue realizado en una población de 605 empleados, supervisores directos y más de 130 directores de RRHH en la ciudad de Pekín de la República Popular de China, para lo cual se utilizó un cuestionario tipo escala de Likert de

cinco niveles que van desde muy en desacuerdo hasta muy de acuerdo. Se concluye que el compromiso laboral está relacionado positivamente con el rendimiento en el puesto de trabajo y en sentido inverso con el abandono del trabajo (pág.823).

1.5.3.2. Nacional

El estudio de Dávila (2022) identificó que el compromiso organizacional se percibe en un nivel intermedio (42%), lo que sugiere que hay margen para mejorar y fortalecer este aspecto en el entorno laboral del restaurante. Los resultados obtenidos muestran que el compromiso afectivo (40%) y continuo (42%) presentan niveles más equilibrados entre los empleados, con una distribución en los niveles bajo, moderado y alto. Por otro lado, el compromiso normativo reveló que todos los empleados se encuentran en el nivel bajo (100%). Se muestra un compromiso afectivo y continuo con la organización, lo que sugiere que tienen un vínculo emocional y una percepción de continuidad en su relación laboral. Sin embargo, el compromiso normativo se destaca por estar en un nivel bajo, lo que indica que los empleados pueden no sentir una obligación moral o un sentido de deber hacia la organización. Estos hallazgos sugieren que, si bien los empleados pueden estar emocionalmente comprometidos y percibir continuidad en su trabajo, es importante trabajar en fortalecer el compromiso normativo para fomentar una mayor lealtad y sentido de responsabilidad hacia la empresa. Revelaron una correlación intensamente positiva entre la motivación laboral y el compromiso organizacional, con valores estadísticos significativos ($p < 0.05$). Se encontró que los empleados motivados mostraban un mayor compromiso con la organización, lo que se reflejaba en su desempeño laboral y su satisfacción en el trabajo. En conclusión, se confirma que la motivación laboral influye directamente en el compromiso organizacional de los empleados en el Restaurante Las Pirkas-Jayanca.

La tesis redactada por Carhuachin & Villanueva (2020) obtuvo un desempeño laboral mejorado y significativo en los empleados del servicio al cliente como resultado de la implementación de un programa de feedback. Los empleados mostraron una mayor competencia, productividad, aprendizaje, actitud positiva, eficiencia, eficacia y efectividad en sus funciones. Los resultados estadísticos indicaron una influencia positiva y significativa del feedback en el desempeño laboral, con mejoras notables en la calidad del servicio al cliente y en la productividad general de la empresa. Los resultados revelaron una clara influencia positiva del feedback en el desempeño laboral, con un aumento notable en la satisfacción y eficiencia de los empleados. Se observó una mejora estadísticamente significativa en la calidad del servicio al cliente y en la productividad general de la empresa. En conclusión, se demostró que la retroalimentación efectiva tiene un impacto significativo en el rendimiento laboral de los empleados en el servicio al cliente de Chinawok-Trujillo.

1.5.3.3. Local

En el estudio de Tito (2022) titulado "Relación entre Clima Organizacional y Compromiso Laboral en Empresas Gastronómicas de Arequipa" de Fernando Christian Tito Gordillo, se propuso analizar la influencia del clima organizacional en el compromiso laboral de los empleados en el sector gastronómico. Los objetivos planteados fueron determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral, así como identificar la correlación entre las dimensiones de ambas variables. Para lograrlo, se llevó a cabo un estudio en empresas gastronómicas de Arequipa durante el año 2022. Se encontró que los resultados mostraron un nivel regular de compromiso laboral entre los empleados (76.7%). Además, se identificó una percepción negativa del clima organizacional, aunque se destacó que existía margen de mejora en ambos aspectos. Se observó que los empleados con educación técnica obtuvieron el mayor puntaje promedio en la variable de compromiso

laboral. Por otro lado, aquellos con educación universitaria también mostraron un nivel significativo de compromiso, con un puntaje promedio de 76.3. En contraste, los encuestados con educación secundaria completa obtuvieron un puntaje menor en comparación con los otros grupos. Los resultados obtenidos revelaron que el clima organizacional predice significativamente el compromiso laboral, mostrando una correlación positiva con un valor de correlación de rho Spearman=0.46***. En las conclusiones, se demostró que un buen clima organizacional influye positivamente en el compromiso laboral de los empleados en el sector gastronómico.

1.5.4. Hipótesis

Hipótesis General

Existe influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de los restaurantes ubicados en distrito de Arequipa durante el año 2023.



2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. Técnicas e instrumentos

2.1.1. Técnicas

En el proceso de recolección de datos se utilizará la técnica de la encuesta para ambas variables en estudio.

2.1.2. Instrumentos

Se utilizó instrumentos validados y confiables publicados en las principales bases de datos como el SCOPUS.

Para la variable compromiso organizacional se utilizará la escala de Allen & Meyer (1980).

Para la variable desempeño laboral se utilizó la escala Gabini & Salessi (2016).

2.1.3. Estructuras de los Instrumentos

El instrumento de compromiso organizacional está dividido en tres dimensiones: Compromiso afectivo, De continuidad y Normativo, cada una de las dimensiones posee ocho ítems en evaluación, haciendo un total de 24 proposiciones en una escala de Likert de cinco valores desde: Nunca hasta siempre; las cargas factoriales se encuentran en el rango de 0.45 y 0.82, medido a través de factor de rotación ortogonal – Varimax, matemáticamente cada ítem aporta al entendimiento de la variable en estudio, y en su conjunto la dimensión de compromiso afectivo puede explicar el 58.8 de la relación con la variable, la segunda dimensión compromiso de continuidad explica el 25.8 de la relación con la variable y finalmente el compromiso normativo explica el 15.4 de la relación con la variable, en total. El instrumento fue validado en empleados a tiempo completo de tres organizaciones: dos

empresas manufactureras y una universidad que aportaron 500 cuestionarios, el personal inicial estuvo conformado por puestos administrativos, de supervisión y de dirección (Allen, 1990).

El instrumento de desempeño laboral posee tres dimensiones: Desempeño en la tarea (7 ítems), comportamiento contraproducente (05 ítems) y desempeño en el contexto (4 ítems), haciendo un total de 16 proposiciones en una escala de Likert de cinco valores desde: Nunca hasta siempre; se aplicó un análisis factorial exploratorio y confirmatorio, las diferentes cargas factoriales que explican el instrumento están en un rango de 0.44 hasta 0.81. El instrumento fue validado y declarado confiable después de haber encuestado a 434 trabajadores de los cuales el 53% fueron varones, con edades entre los 21 y 50 años, los sectores a los cuales pertenecían los encuestados fue de servicios (36%), educación (24%), comercio (22%) e industria (18%). El instrumento paso por la validez de contenido y equivalencia semántica y operacional siendo la evaluación altamente satisfactoria.

2.1.4. Ficha técnica de instrumento

Los instrumentos a usar son el cuestionario estandarizados y validado en el contexto internacional; para medir el compromiso organizacional se utilizó el test de Allen & Meyer (1990) y para la variable Desempeño laboral se utilizó el test de Gabini & Salessi (2016).

A) Test de Compromiso organizacional

Autor	:	Allen & Meyer (1990)
Administración	:	Individual o colectiva.
Tiempo Aplicación	:	En promedio de 10 minutos.
Significación	:	Evalúa compromiso organizacional de los empleados

- Ítems : 24 ítems
- Confiabilidad : 0.89 Omega McDonald
- Contenido : Ver anexo 02

El instrumento presenta 3 dimensiones de evaluación.

- I Compromiso afectivo: Ítems del 1 al 8
- II Compromiso de continuidad: Ítems 9 al 16
- III Compromiso normativo: Ítems 17 al 24

La puntuación total de las 3 dimensiones es de 120 puntos. Las escalas son:

Tabla 3.

Escala de medición de la variable compromiso organizacional

	Total
Deficiente	0-51
Inadecuado	52-68
Regular	69-86
Adecuado	87-103
Excelente	104-120

Fuente: Allen & Meyer (1990).

Elaboración: Propia

B) Test de desempeño laboral

- Autor : Gabini & Salessi (2016).
- Administración : Individual o colectiva.
- Tiempo Aplicación : En promedio de 10 minutos.

Significación : Evalúa el desempeño laboral autopercebido por los empleados

Ítems : 16 ítems

Confiabilidad : 0.72 Omega de McDonald

Materiales : Fichas impresas y digitales.

Contenido : Ver anexo 02

El instrumento presenta 4 dimensiones de evaluación, las cuales son

- I Desempeño en la tarea: Ítems del 1 al 7
- II Desempeño contraproducente: Ítems 8 al 12
- III Desempeño en el contexto: Ítems 13 al 16

La puntuación total de las 3 dimensiones es de 80 puntos. Las escalas son:

Tabla 4.

Escala de medición de la variable desempeño laboral

	Puntaje Total
Deficiente	0-40
Inadecuado	41-50
Moderada	51-60
Adecuado	61-70
Estratégica	71-80

Fuente: Adaptado de Gabini & Salessi (2016).

Elaboración: Propia

2.1.5. Resultados de la validez y confiabilidad del instrumento

La validez de ambos instrumentos fue revisada por tres expertos en investigación quienes otorgaron su calificación de viable y las cartas de validez se presenta en el anexo 02.

a) Validación del instrumento

Para López & Fachelli (2015) cuando se intenta medir un fenómeno social a través de constructos es necesario que se cumpla criterios de validez y fiabilidad, validez implica si el test mide aquello para lo cual fue construido, es decir si los contenidos significativos remiten al concepto, para aceptar la validez se utilizó la validez de contenido a través del juicio de expertos, esta etapa se realizó como paso posterior a la aprobación del proyecto de investigación.

Tabla 5.

Participantes en el proceso de validación

Especialista	Resultados de validación
Mag. Alfredo Palaco Vásquez	Aprobado
Mag. Julio Postigo Zumarán	Aprobado
Mag. Freddy Valero Villasante	Aprobado

Elaboración: Propia

Para asegurar la validez y exactitud del instrumento de medición de la variable, se pidió la revisión de éste a tres profesionales expertos en la línea de investigación en ciencias sociales y dedicados a la validación de instrumentos.

b) Confiabilidad del instrumento

La fiabilidad es otra cualidad de instrumentos psicométricos, se refiere a consistencia interna, estabilidad, constancia y predictibilidad, los artículos que sirvieron de base para la adaptación de los instrumentos reportan altos índices de fiabilidad.

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se ha sometido a las pruebas de coeficiente Omega de MacDonal'd's. Los resultados de la recolección de datos son de la aplicación de la encuesta a 50 empleados del sector restaurantes en distritos cercanos.

Al respecto, Ruiz (2002), menciona que la escala de confiabilidad permite medir el grado fiabilidad de los ítems donde los valores oscilan entre el 0 y el 1, mientras más alto son los valores el instrumento es más confiable que los resultados sean adecuados, por consenso valores superior a 0.70 son considerados instrumentos adecuados.

Para medir la fiabilidad del instrumentos, se usó el estadístico Omega de McDonald recomendado para variables ordinales y nominales (Elosua & Egaña (2020) y para su interpretación se mantiene los mismos indicadores mostrados por George & Mallery (2019), el test es refrendado por estudios de Frías-Navarro (2023) donde se indica que es preferible optar por la omega cuando la escala de respuestas ordinales.

Tabla 6.
Escala del Omega de McDonald

Valor	Calificación
>0.9	Excelente
>0.8	Buena
>0.7	Aceptable
>0.6	Cuestionable
>0.5	Inaceptable

Fuente: George & Mallery (2019).
Elaboración: Propia

Los indicadores de fiabilidad se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 7.

Fiabilidad de las variables

	Ítems	ω de McDonald
Compromiso organizacional	16	0.89
Desempeño laboral	16	0.72

Fuente: Jamovi 3.4.16

Elaboración: Propia

La tabla refleja el indicador de omega de McDonald referido a las variables Compromiso organizacional y Desempeño laboral la misma que nos refleja una fiabilidad de Adecuada con índices superiores a 0.7 en ambos casos. El análisis factorial confirmatorio muestra la convergencia de los ítems y sus respectivas dimensiones, para un manejo sencillo, a los ítems de la variable Compromiso organizacional se codificó como X1,X2,X3, etc. y para la variable desempeño laboral se codificó como Y1,Y2,Y3, etc. A continuación se muestran las cargas factoriales, las mismas que expresan correlación policórica de las expresiones matemáticas rotadas en el proceso.

Tabla 8.

Factorización de la variable compromiso organizacional

Factor	Indicador	Estimador	EE	Z	p
D1	itemX1	0.9777	0.0897	10.9060	< .0001
	itemX2	0.8576	0.0771	11.1236	< .0001
	itemX3	0.5643	0.1108	5.0924	< .0001
	itemX4	0.2271	0.1093	2.0783	0.0377
	itemX5	-0.0156	0.1095	-0.1425	0.8867
	itemX6	0.1851	0.1077	1.7189	0.0856
	itemX7	0.7077	0.0964	7.3402	< .0001
	itemX8	0.4230	0.1230	3.4390	0.0006
D2	itemX9	0.7710	0.0877	8.7953	< .0001
	itemX10	0.9302	0.0836	11.1285	< .0001

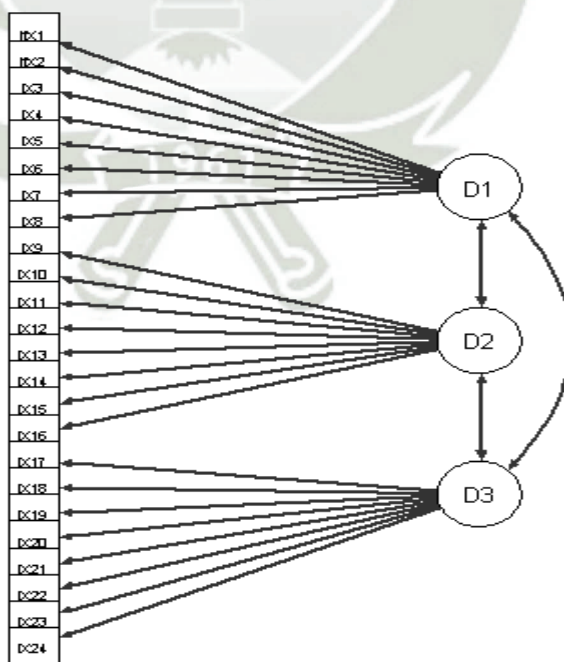
Factor	Indicador	Estimador	EE	Z	p
	itemX11	0.8955	0.0789	11.3526	< .0001
	itemX12	0.6463	0.0862	7.4982	< .0001
	itemX13	0.9185	0.0843	10.9023	< .0001
	itemX14	0.9192	0.0875	10.5055	< .0001
	itemX15	0.7798	0.0828	9.4229	< .0001
	itemX16	0.7952	0.0893	8.9089	< .0001
D3	itemX17	0.5815	0.0801	7.2560	< .0001
	itemX18	0.4362	0.1037	4.2061	< .0001
	itemX19	0.6587	0.0862	7.6401	< .0001
	itemX20	0.9629	0.0775	12.4195	< .0001
	itemX21	0.6295	0.0910	6.9173	< .0001
	itemX22	1.0132	0.0769	13.1829	< .0001
	itemX23	0.9502	0.0763	12.4531	< .0001
	itemX24	0.3609	0.1061	3.4005	0.0007

Fuente: Jamovi 3.4.16

Elaboración: Propia

Figura 2.

Representación de análisis factorial de compromiso organizacional



Fuente: Jamovi 3.4.16 Elaboración: Propia

Tabla 9.

Factorización de la variable desempeño laboral

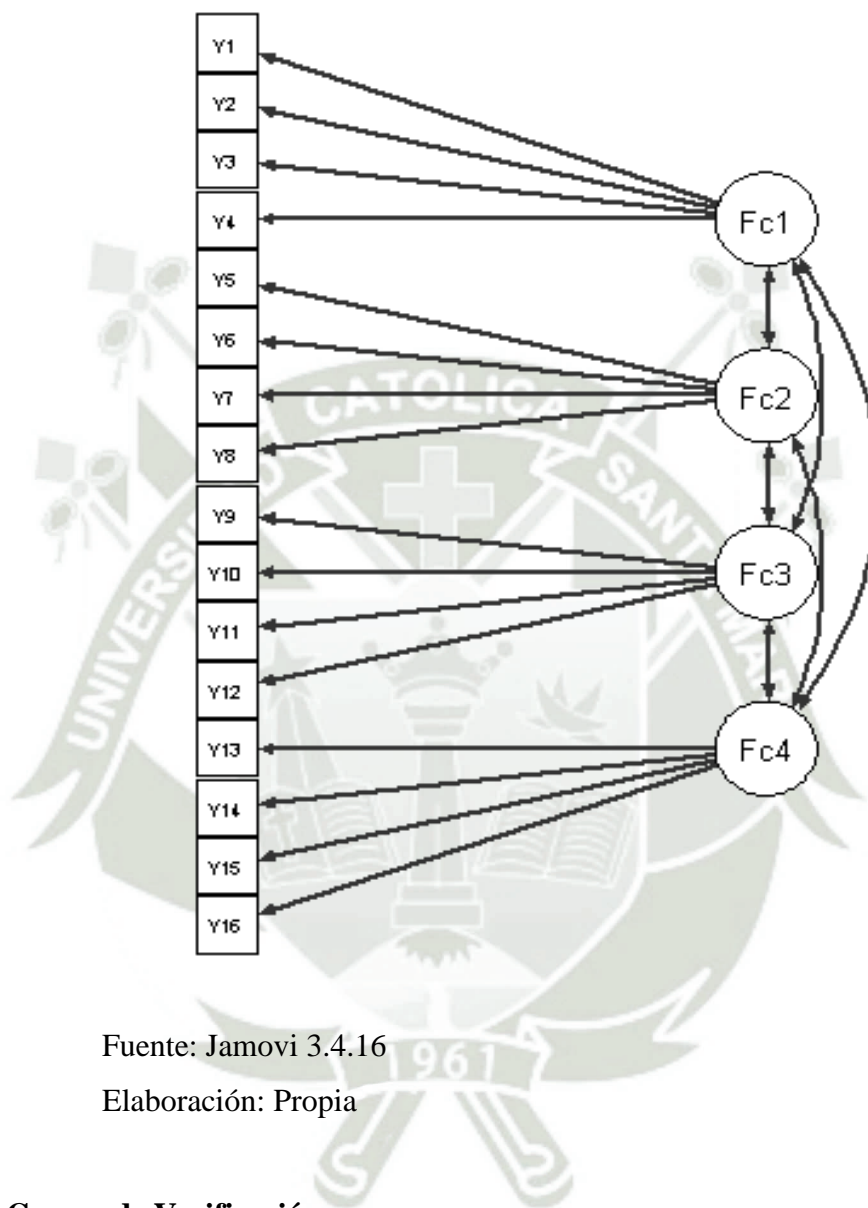
Factor	Indicador	Estimador	EE	Z	p
D1	itemY1	0.7826	0.0574	13.6415	< .0001
	itemY2	0.7028	0.0615	11.4279	< .0001
	itemY3	0.8659	0.0633	13.6844	< .0001
	itemY4	0.7567	0.0613	12.3434	< .0001
	itemY5	0.7540	0.0624	12.0890	< .0001
	itemY6	0.7879	0.0629	12.5177	< .0001
	itemY7	0.7590	0.0592	12.8159	< .0001
D2	itemY8	1.0121	0.0907	11.1529	< .0001
	itemY9	1.0658	0.0767	13.8994	< .0001
	itemY10	1.1635	0.0829	14.0342	< .0001
	itemY11	1.2225	0.0876	13.9515	< .0001
	itemY12	1.1957	0.0828	14.4345	< .0001
D3	itemY13	0.2182	0.0847	2.5768	0.0100
	itemY14	0.7194	0.0682	10.5550	< .0001
	itemY15	0.7706	0.0641	12.0177	< .0001
	itemY16	0.6650	0.0577	11.5258	< .0001

Fuente: Jamovi 3.4.16

Elaboración: Propia

Figura 3.

Representación de análisis factorial del desempeño laboral



2.2. Campo de Verificación

2.2.1. Ámbito

El estudio se realizará en restaurantes del distrito del distrito de Arequipa.

2.2.2. Temporalidad

El periodo en estudio está comprendido mayo a octubre del año 2023.

2.2.3. Unidades de Estudio

2.2.3.1. Universo

El universo está conformado por la totalidad de restaurantes que se encuentran instalados en el distrito de Arequipa, según el reporte de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo en el cercado tenemos 310 establecimientos con diferentes categorías que van desde 1 tenedor hasta 5 tenedores, de los cuales se elige investigar a restaurantes de 2 tenedores que poseen mayor frecuencia de casos.

Tabla 10.

Población en estudio

	f.i.	%
Un tenedor	143	46.13
Dos tenedores	152	49.03
Tres tenedores	12	3.87
Cuatro tenedores	2	0.65
Cinco Tenedores	1	0.32
Total	310	100

Fuente: GERCETUR (2023).

Elaboración: Propia

2.2.3.2. Muestra

Se utilizará un muestreo por conveniencia a 50 restaurantes ubicados en el distrito de Arequipa, según Gutiérrez Rojas (2016) en su libro “Estrategias de muestreo” las muestras por conveniencia corresponde a muestreos no probabilísticos, donde el investigador escoge a las unidades de estudio mediante, elección deliberada y a juicio subjetivo en vista que el acceso a la información es limitado, este tipo de muestreo dependerá de ciertas características asociadas a las propiedades de interés, además los resultados solo son generalizables para las unidades en estudio, no necesariamente para la población total.

En el proceso de encuestas participaran 3 trabajadores por cada restaurante seleccionado (01 Administrador y 02 Empleados- Mozos o Cocineros) haciendo un total de 150 encuestas.

Procedimiento del muestreo: La entrega de los formularios impresos se realizará en los tres horarios de trabajo: Mañana, tarde y turno noche; el instrumento es entregado al ingreso del personal de servicio.

2.3. Estrategia de recolección de Datos

2.3.1. Recojo de datos

- a. Se solicitó a los dueños de empresas y/o gerente la autorización para evaluar las variables en estudio y otras condiciones necesarias para el trabajo.
- b. Se acompañó a la solicitud un Cronograma de Trabajo para la recolección de datos.
- c. La duración del estudio tuvo duración de seis meses
- d. Concluida la recolección de datos se procedió a realizar el análisis estadístico de los mismos y la elaboración del informe final.

2.3.2. Procesamiento de datos

- a. Tipo de procesamiento: Para el procesamiento de los datos se procederá a transformar los datos del sistema digital y elaborar una matriz de datos digital en el software libre Jamovi versión 3.4.16.
- b. Codificación: Una vez obtenidos los datos, estos serán contados, tabulados y procesados para el análisis de los datos.

- c. Se aplicará pruebas de normalidad y homocedasticidad, también se utilizará índices de curtosis y asimetría, además de análisis factorial confirmatorio respecto a los test utilizados.
- d. Prueba estadística: se realizará en atención a los objetivos específicos y objetivo general de estudio, para lo cual se utilizará estadística inferencial, esto se satisfará primero con la correlación R de Spearman para el análisis de correlación (la prueba estadística se considera estadísticamente significativas cuando presenta una probabilidad aleatoria ($p < 0.05$). Los resultados se presentan en tablas y figuras.

2.4. Recursos necesarios

a. Recursos humanos

La investigadoras: Adriana Luiz Coasaca y Adriana Fernanda Herrera Valdivia

b. Recursos Físicos

Computadora portátil para el procesamiento de encuestas y material de escritorio.

c. Recursos Económicos

La investigación en su totalidad fue financiada con recursos propios.

d. Recursos Institucionales

Se usaron instalaciones de la Universidad Católica de Santa María, teniendo como centro de operaciones la Facultad de Administración.

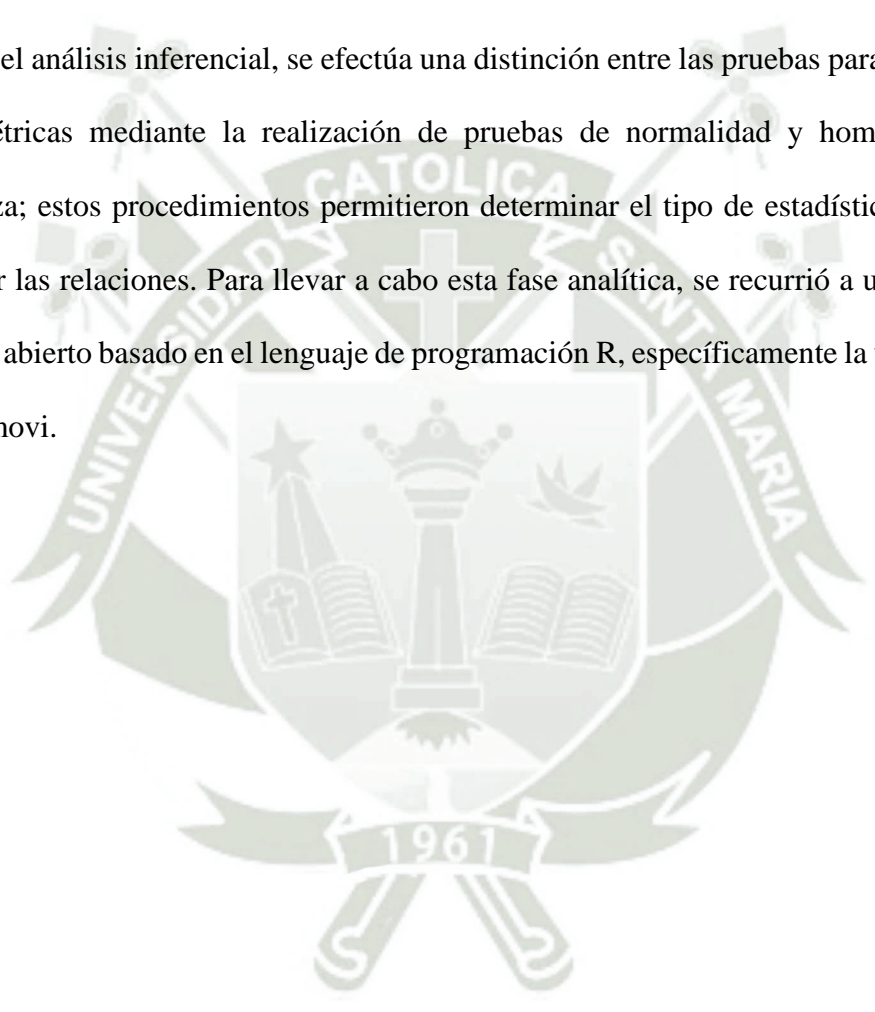


CAPÍTULO III
RESULTADOS

3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se exponen los hallazgos derivados de la investigación, los cuales fueron sometidos a un análisis empleando estadísticas descriptivas con el propósito de detectar patrones o frecuencias de respuestas agrupadas. Este enfoque resulta esencial para comprender la situación de las variables bajo estudio.

En el análisis inferencial, se efectúa una distinción entre las pruebas paramétricas y no paramétricas mediante la realización de pruebas de normalidad y homogeneidad de varianzas; estos procedimientos permitieron determinar el tipo de estadístico a usar para obtener las relaciones. Para llevar a cabo esta fase analítica, se recurrió a un software de código abierto basado en el lenguaje de programación R, específicamente la versión 3.4.16 del Jamovi.



3.1. Resultados Descriptivos

Tabla 11.

Características demográficas de encuestados

Características demográficas	Descriptor	f.i.	%	% Acumulado
Ciclo vida	Joven	99	61.11 %	61.11 %
	A. joven	36	22.22 %	83.33 %
	Adulto	25	15.43 %	98.77 %
	A. mayor	2	1.23 %	100.00 %
Sexo	Masculino	89	54.94 %	54.94 %
	Femenino	73	45.06 %	100.00 %
Estado civil	Soltero	107	66.05 %	66.05 %
	Conviviente	12	7.41 %	73.46 %
	Casado	30	18.52 %	91.98 %
	Divorciado	11	6.79 %	98.77 %
	Viudo	2	1.23 %	100.00 %
Instrucción	Secundaria	20	12.35 %	12.35 %
	Técnico	52	32.10 %	44.44 %
	Universidad	79	48.77 %	93.21 %
	Posgrado	11	6.79 %	100.00 %
Procedencia	Prov. Arequipa	119	73.46 %	73.46 %
	Otras Prov. Arequipa	19	11.73 %	85.19 %
	Otros Departamentos	24	14.81 %	100.00 %
Cargo	Personal de servicio	103	63.58 %	63.58 %
	Administrador	45	27.78 %	91.36 %
	Gerente	14	8.64 %	100.00 %
Única actividad laboral	No	44	27.16 %	27.16 %
	Si	118	72.84 %	100.00 %

Fuente: Jamovi 3.4.16

Elaboración: Propia

La mayoría del personal que labora en los restaurantes ubicados en el distrito de Arequipa tienen en promedio 30.56 años, con mínimo de 18 y máximo de 65 años, son mayoritariamente jóvenes (61.11%), seguido por los adultos jóvenes (22.22%), los otros grupos tienen menor representación; además existe una predominancia en trabajadores del sexo masculino (54.94%) a diferencia del femenino (45.06%). Respecto al estado civil se observa que la mayoría de ellos están en condición de solteros (66.05%) y por lo menos el aquellos que poseen vínculo familiar están representados por el 25.93%; ambas categorías influyen en sus prioridades y compromisos, esta diversidad en el estado civil puede requerir políticas y beneficios adaptados a diferentes situaciones familiares.

El nivel de instrucción es mayoritariamente universitario (48.77%), seguido por aquellos trabajadores que tienen instrucción técnica (32.10%), estamos frente a fuerza laboral relativamente educada, lo que puede ser una ventaja al diseñar programas de capacitación y desarrollo.

La mayoría de los trabajadores proceden de la provincia de Arequipa (73.46%), lo que podría tener implicaciones en términos de cultura y familiaridad con la región, así como conocimiento de costumbres y platos típicos, permitiéndoles adaptar estrategias de integración y fomentar un ambiente inclusivo frente a otros trabajadores que proceden de otras provincias (11.73%) u otros departamentos (14.81%).

Entre los trabajadores que participaron en la encuesta, el 63.58% son personal de servicio, el 27.78% administradores y el 8.64% ocupan el cargo de gerente.

La gran mayoría de los encuestados tienen esta actividad como su única fuente de empleo (72.84%), esto puede impactar en la dedicación y compromiso de los empleados con la organización. En general se observa diversidad en términos de educación, procedencia y estado civil, gestionar esta diversidad puede contribuir a un ambiente laboral más inclusivo y productivo.

Tabla 12.

Percepción del nivel de compromiso organizacional

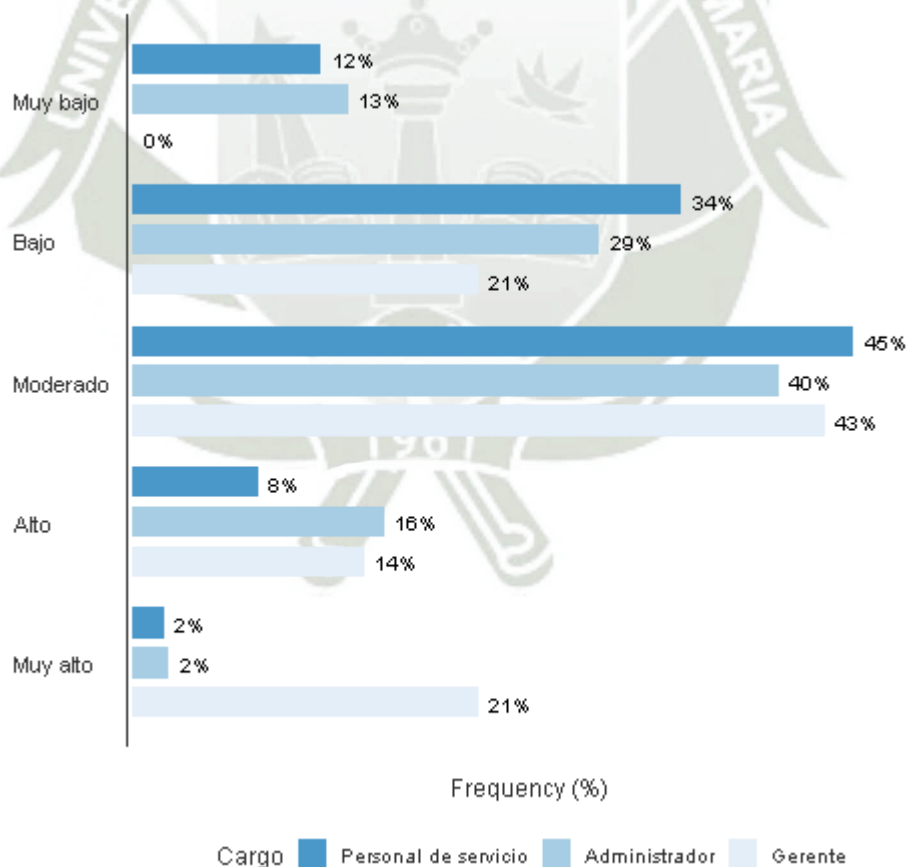
Compromiso organizacional	f.i.	%	% Acumulado
Muy bajo (<52)	18	11.11 %	11.11 %
Bajo (<68)	51	31.48 %	42.59 %
Moderado (<86)	70	43.21 %	85.80 %
Alto (<103)	17	10.49 %	96.30 %
Muy alto (>103)	6	3.70 %	100.00 %

Fuente: Jamovi 3.4.16

Elaboración: Propia

Figura 4.

Percepción del nivel de compromiso organizacional



Fuente: Jamovi 3.4.16

Elaboración: Propia

La mayoría de los empleados muestran un compromiso moderado (43.21%), seguido de cerca por aquellos con un compromiso bajo (31.48%) y muy bajo (11.11%), estos últimos resultados requieren atención especial dentro de los restaurantes; una escasa proporción de trabajadores muestran niveles altos y muy altos compromiso organizacional (10.49% y 3.70%). Según el cargo que ocupan se observa que el personal de servicio posee mejores niveles de compromiso en la categoría moderado (45%), sin embargo en la categoría de muy alto compromiso resalta los gerentes (21%) y los administradores alcanzan niveles altos (16%).

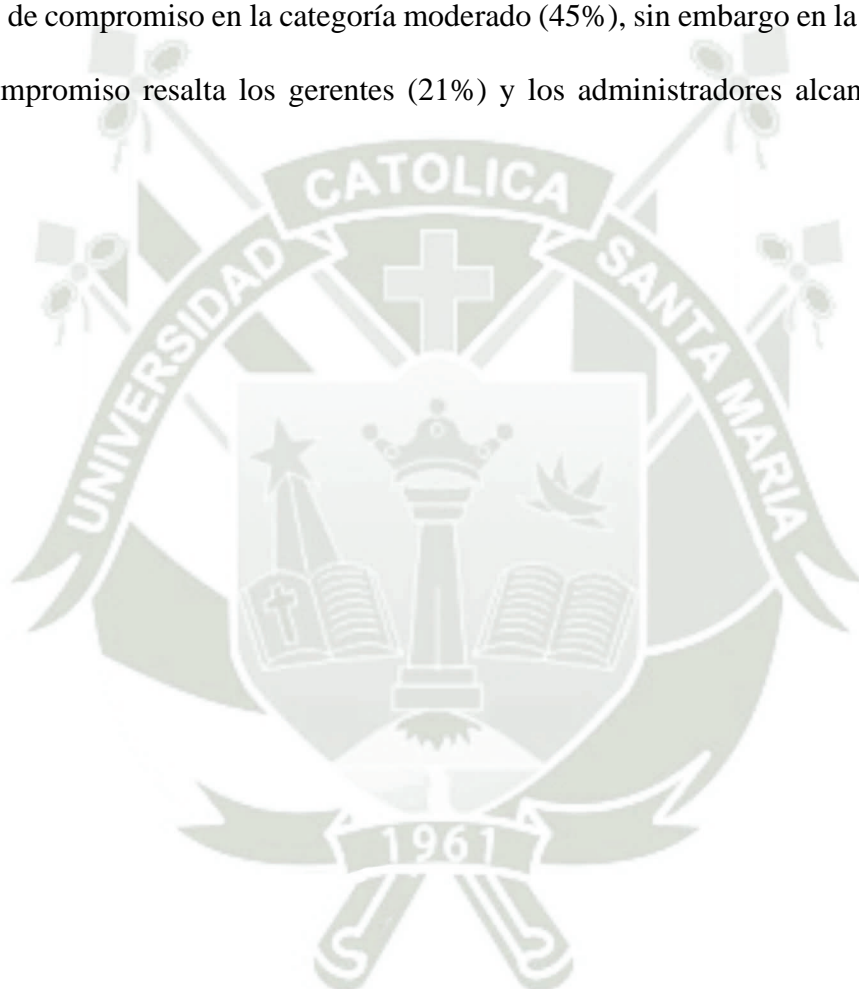


Tabla 13.

Dimensiones del compromiso organizacional

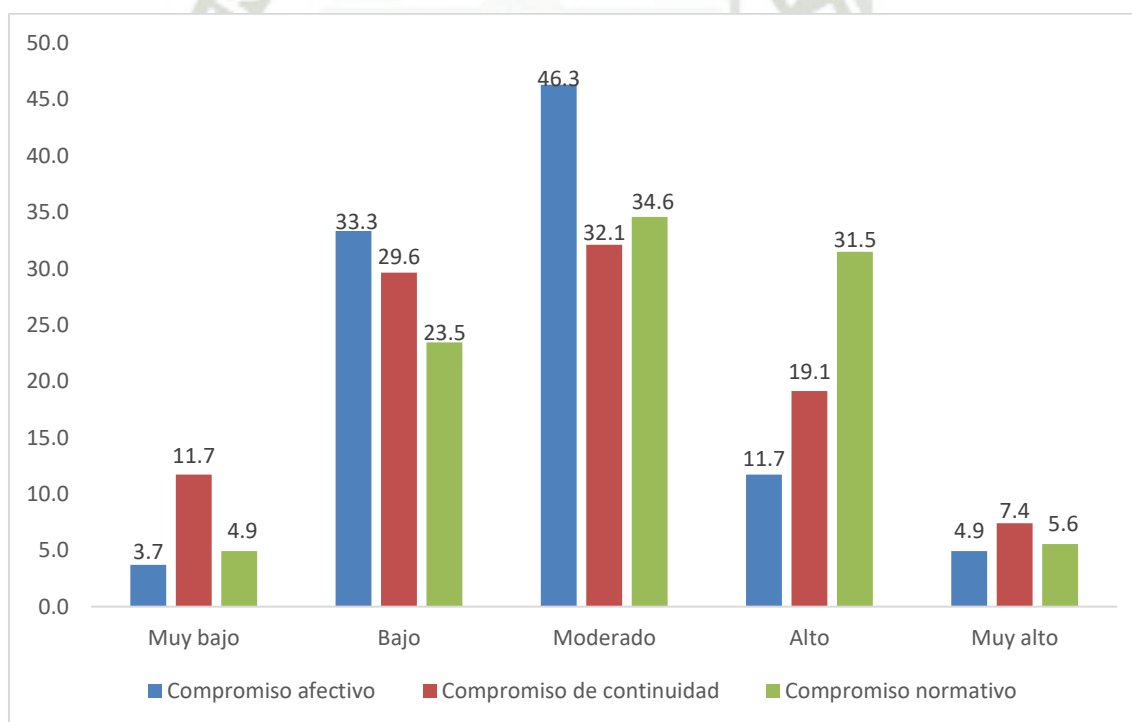
Dimensiones	Muy bajo <14		Bajo <21		Moderado <27		Alto <34		Muy alto >34		Total	
	f.i.	%	f.i.	%	f.i.	%	f.i.	%	f.i.	%	f.i.	%
Compromiso afectivo	6	3.7	54	33.3	75	46.3	19	11.7	8	4.94	162	100
Compromiso de continuidad	19	11.7	48	29.6	52	32.1	31	19.1	12	7.41	162	100
Compromiso normativo	8	4.94	38	23.5	56	34.6	51	31.5	9	5.56	162	100

Fuente: Jamovi 3.4.16

Elaboración: Propia

Figura 5.

Dimensiones del compromiso organizacional



Fuente: Jamovi 3.4.16

Elaboración: Propia

Todas las dimensiones que miden el compromiso organizacional están en un nivel moderado y bajo, con mayor énfasis en las dimensiones de compromiso afectivo, normativo y de continuidad.

Un compromiso afectivo moderado puede indicar una conexión emocional saludable con la organización, sin embargo, es crucial abordar el alto porcentaje de compromiso bajo, ya que puede afectar la lealtad y la satisfacción laboral.

Se observa una distribución equitativa entre los niveles de compromiso de continuidad, con un porcentaje destacado en el rango moderado (32.1%). Este equilibrio podría indicar una estabilidad en la intención de permanencia de los empleados.

Se observa una variabilidad en los niveles de compromiso normativo, con una proporción significativa en los niveles moderados y altos.

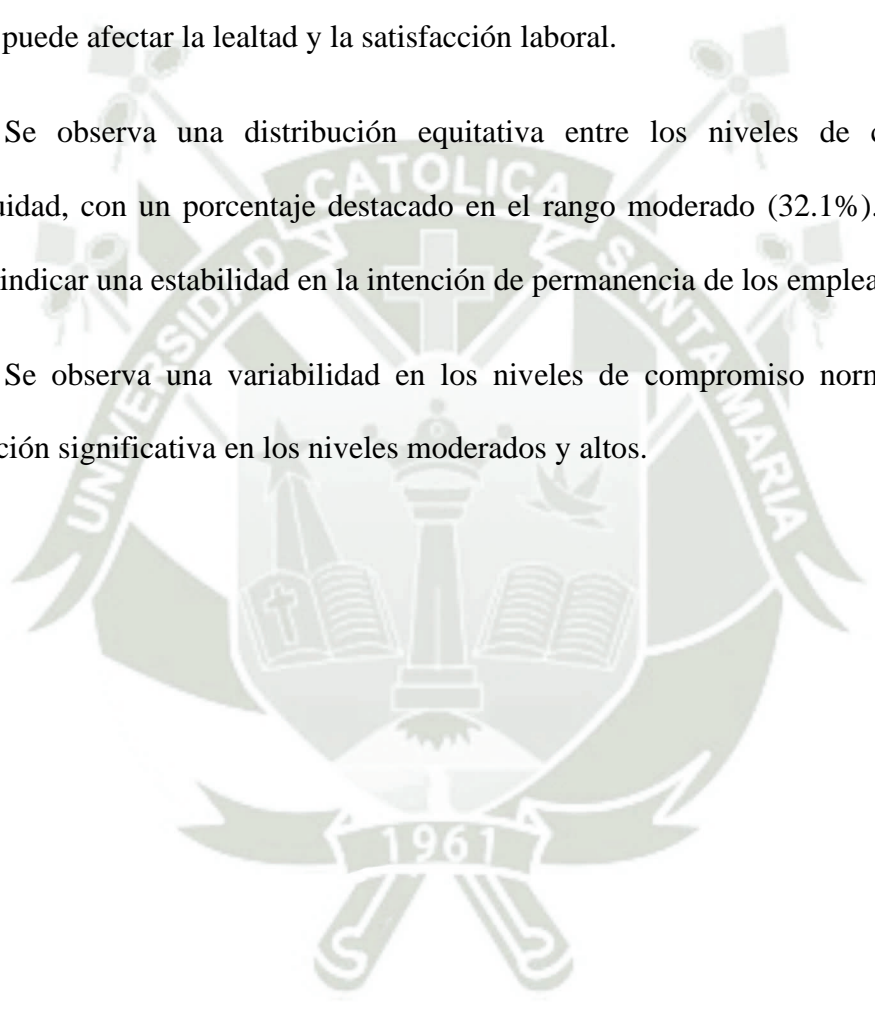


Tabla 14.

Agrupación de respuestas que explican el compromiso organizacional

Dimensiones	Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		f.i.	%	f.i.	%	f.i.	%	f.i.	%	f.i.	%	f.i.	%
D1: Compromiso afectivo	X1	10	6.17	25	15.43	53	32.72	26	16.05	48	29.63	162	100.00
	X2	2	1.23	18	11.11	50	30.86	39	24.07	53	32.72	162	100.00
	X3	45	27.78	38	23.46	40	24.69	17	10.49	22	13.58	162	100.00
	X4	25	15.43	45	27.78	43	26.54	29	17.90	20	12.35	162	100.00
	X5	63	38.89	32	19.75	45	27.78	15	9.26	7	4.32	162	100.00
	X6	47	29.01	56	34.57	32	19.75	18	11.11	9	5.56	162	100.00
	X7	16	9.88	23	14.20	48	29.63	41	25.31	34	20.99	162	100.00
	X8	47	29.01	38	23.46	34	20.99	23	14.20	20	12.35	162	100.00
D2: Compromiso de continuidad	X9	22	13.58	43	26.54	49	30.25	30	18.52	18	11.11	162	100.00
	X10	21	12.96	32	19.75	53	32.72	34	20.99	22	13.58	162	100.00
	X11	18	11.11	44	27.16	54	33.33	28	17.28	18	11.11	162	100.00
	X12	26	16.05	54	33.33	46	28.40	24	14.81	12	7.41	162	100.00
	X13	17	10.49	27	16.67	58	35.80	31	19.14	29	17.90	162	100.00
	X14	30	18.52	49	30.25	36	22.22	31	19.14	16	9.88	162	100.00
	X15	26	16.05	40	24.69	55	33.95	29	17.90	12	7.41	162	100.00
	X16	21	12.96	33	20.37	50	30.86	36	22.22	22	13.58	162	100.00
D3: Compromiso normativo	X17	5	3.09	24	14.81	57	35.19	46	28.40	30	18.52	162	100.00
	X18	34	20.99	40	24.69	33	20.37	40	24.69	15	9.26	162	100.00
	X19	17	10.49	24	14.81	52	32.10	51	31.48	18	11.11	162	100.00
	X20	11	6.79	24	14.81	50	30.86	43	26.54	34	20.99	162	100.00
	X21	24	14.81	28	17.28	56	34.57	37	22.84	17	10.49	162	100.00
	X22	9	5.56	27	16.67	41	25.31	47	29.01	38	23.46	162	100.00
	X23	8	4.94	39	24.07	54	33.33	31	19.14	30	18.52	162	100.00
	X24	48	29.63	40	24.69	42	25.93	14	8.64	18	11.11	162	100.00

Fuente: Jamovi 3.4.16

Elaboración: Propia

Las diferentes percepciones sobre el compromiso organizacional son explicadas porque:

Dimensión: Compromiso afectivo

- Estabilidad en la Carrera: El ítem X1 indica que el 45.68% de los empleados estaría "muy feliz de pasar el resto de su carrera en la empresa", este resultado sugiere un nivel significativo de compromiso afectivo y conexión emocional con la organización.
- Difusión de la Imagen Positiva: El ítem X2 destaca que el 56.79% disfruta "hablando de la empresa con personas ajenas a ella", esta actitud positiva puede contribuir a la promoción orgánica de la imagen de la empresa.
- Identificación con Problemas Organizacionales: El ítem X3 muestra que el 51.23% siente que los problemas de la empresa son propios, es decir, existe un nivel considerable de implicación emocional en los desafíos y éxitos de la organización.
- Facilidad de Identificación con Otra Empresa: El ítem X4 revela que el 43.21% cree que difícilmente podría identificarse con otra empresa, este resultado plantea la posibilidad de una mejor lealtad y compromiso exclusivo con la empresa actual.
- Sentimiento de Pertenencia: Los ítems X5 y X6, que indican no sentirse "parte de la familia" y no estar "apegado emocionalmente", muestran un porcentaje notablemente bajos con respuestas nunca y casi nunca (58.64% y 63.58%, respectivamente).

- Significado Personal de la Empresa: El ítem X7 refleja que el 46.30% atribuye "una gran cantidad de significado personal" a la empresa, siendo un resultado positivo y sugiere que muchos empleados encuentran un propósito y valor en su trabajo.
- Identificación con la Empresa: El ítem X8 indica que el 52.47% siente "un fuerte sentido de identificación" con la empresa. Este hallazgo destaca un área específica que podría fortalecer el lazo emocional con la organización.

Dimensión 2: Compromiso de continuidad

- Seguridad ante la Transición Laboral: El ítem X9 indica que el 40.12% de los empleados no tiene miedo de dejar su trabajo sin tener otra alternativa laboral, aunque este porcentaje no es insignificante, sugiere que una proporción considerable de empleados podría sentir cierta inseguridad ante la transición laboral.
- Dificultad para Dejar la Empresa: El ítem X10 y X12 revela que el 34.57% consideraría "muy difícil" dejar la empresa en este momento y el 49.38% considera que no es demasiado costoso dejar la empresa, incluso si lo deseara, sin embargo existe ambigüedad en los resultados, en vista que un porcentaje similar veces y nunca consideran estas posturas como inadecuadas. Esto sugiere una conexión emocional y quizás dependencia de la empresa en la actualidad.
- Impacto en la Vida Personal: Los ítems X11 y X13 indican que el 38.27% siente que muchas cosas en su vida se verían interrumpidas si deja la empresa, y el 37.04% considera que permanecer en la empresa es una cuestión de necesidad

tanto como deseo, estos resultados señalan una alta integración de la vida laboral y personal.

- Percepción de Opciones Laborales: El ítem X14 refleja que el 48.77% siente que tiene muy pocas opciones para considerar si deja la empresa, esto sugiere una percepción limitada de oportunidades laborales fuera de la organización.
- Valoración de Beneficios y Sacrificio Personal: El ítem X16 muestra que el 35.80% continúa trabajando para la empresa porque irse requeriría un considerable sacrificio personal, este resultado destaca la importancia de los beneficios generales y la percepción de sacrificio en la retención de empleados.

Dimensión 3: Compromiso Normativo

- Percepción de Movilidad Laboral: El ítem X17 revela que el 46.91% de los empleados cree que la gente se mueve fácilmente de una empresa a otra, este resultado indica una percepción generalizada de la movilidad laboral actual.
- Opinión sobre la Lealtad Empresarial: El ítem X18 sugiere que el 45.68% de los empleados no cree que una persona deba ser siempre leal a su empresa, este hallazgo refleja una diversidad de opiniones sobre la lealtad organizacional.
- Ética de Cambio Laboral: El ítem X19 indica que el 42.59% no considera poco ético cambiar de una empresa a otra. Esto sugiere una aceptación ética significativa hacia la movilidad laboral.
- Obligación Moral de Permanencia: El ítem X20 revela que el 47.53% siente un sentido de obligación moral de permanecer en la empresa debido a la importancia que asigna a la lealtad.

- Reacción ante una Mejor Oferta Laboral: El ítem X21 muestra que el 33.33% no se sentiría bien dejando la empresa incluso si recibiera una oferta de trabajo mejor en otro lugar.
- Enseñanzas sobre Lealtad Empresarial: El ítem X22 indica que el 52.47% fue enseñado a creer en el valor de permanecer leal a una empresa.
- Perspectiva Histórica de Permanencia: El ítem X23 refleja que el 37.65% cree que las cosas iban mejor en los días en que la gente se quedaba con una empresa para desarrollar sus carreras.
- Sensatez de Mantenerse en la Empresa: El ítem X24 muestra que el 54.32% no considera sensato mantenerse como parte de la empresa en la actualidad.

Tabla 15.

Percepciones sobre el nivel de desempeño laboral

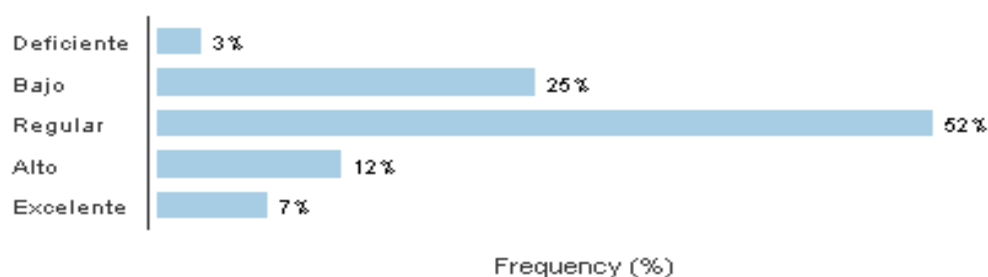
Desempeño laboral	f.i.	%	% Acumulado
Deficiente	5	3.09 %	3.09 %
Bajo	41	25.31 %	28.40 %
Regular	84	51.85 %	80.25 %
Alto	20	12.35 %	92.59 %
Excelente	12	7.41 %	100.00 %

Fuente: Jamovi 3.4.16

Elaboración: Propia

Figura 6.

Percepciones sobre el nivel de desempeño laboral



Fuente: Jamovi 3.4.16

Elaboración: Propia

La mayoría de los empleados tienen un desempeño regular (51.85%), seguido por aquellos con un desempeño bajo (25.31%), existe una distribución heterogénea en los niveles de rendimiento y un 12% muestra niveles de desempeño alto, tanto valores deficientes y excelentes presentan baja ocurrencia. El hecho de que más de la mitad de los empleados tengan un desempeño regular sugiere que hay un potencial considerable para mejorar la productividad y la eficiencia.



Tabla 16.

Dimensiones del desempeño laboral

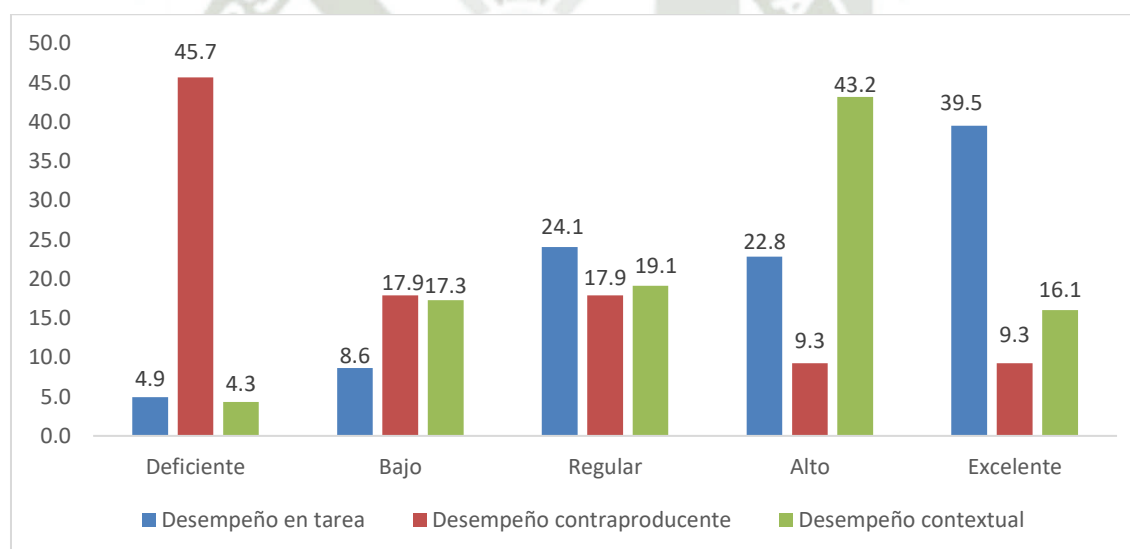
Dimensiones	Deficiente		Bajo		Regular		Alto		Excelente		Total	
	f.i.	%	f.i.	%	f.i.	%	f.i.	%	f.i.	%	f.i.	%
Desempeño en tarea	8	4.94	14	8.64	39	24.07	37	22.84	64	39.51	162	100
Desempeño contraproducente	74	45.68	29	17.90	29	17.90	15	9.26	15	9.26	162	100
Desempeño contextual	7	4.32	28	17.28	31	19.14	70	43.21	26	16.05	162	100

Fuente: Jamovi 3.4.16

Elaboración: Propia

Figura 7.

Dimensiones del desempeño laboral



Fuente: Jamovi 3.4.16

Elaboración: Propia

Las dimensiones de desempeño en la tarea y desempeño contextual muestran nivel alto y excelente (62.35% y 59.26% respectivamente); mientras que, el nivel desempeño contraproducentes está en niveles bajos y deficientes (63.58%)

Según cada categoría individual de desempeño, el 39.5% de los empleados muestra un excelente nivel de desempeño en la tarea, lo cual es muy positivo para las empresas

dedicadas a sector de restaurantes en la ciudad de Arequipa, este desempeño mide la calidad y cantidad de trabajo frente a una tarea específica que se le hubiese asignado al empleado

El desempeño contextual expresa niveles altos de desempeño laboral (43.2%), este desempeño mide aquellos comportamientos que ayudan al funcionamiento de la organización, como son las acciones de demostrar esfuerzo, facilitar el desempeño de los compañeros, cooperar y comunicarse efectivamente.

Respecto al nivel de desempeño contraproducente, los niveles son deficientes (45.68%), esto es positivo, en vista que se comprueba que, aquellos comportamientos que un empleado expresa y van contra los intereses de la organización son escasos o nulos, referidos a: llegar tarde, ausentarse sin permiso, o hacer uso inapropiado de recursos.

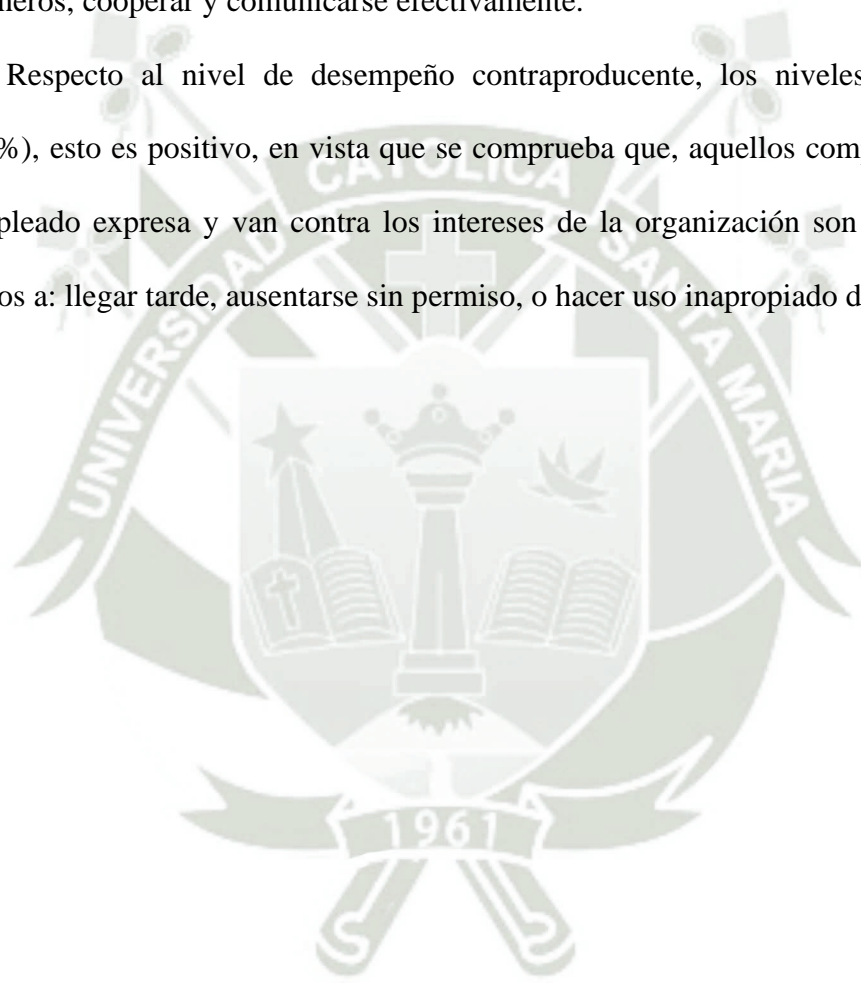


Tabla 17.
Respuesta agrupadas que explican el desempeño laboral

Dimensiones	Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		f.i.	%	f.i.	%	f.i.	%	f.i.	%	f.i.	%	f.i.	%
D1: Desempeño en la tare	Y1	0	0.00	8	4.94	34	20.99	51	31.48	69	42.59	162	100.00
	Y2	3	1.85	5	3.09	35	21.60	66	40.74	53	32.72	162	100.00
	Y3	2	1.23	12	7.41	32	19.75	52	32.10	64	39.51	162	100.00
	Y4	0	0.00	11	6.79	35	21.60	54	33.33	62	38.27	162	100.00
	Y5	2	1.23	7	4.32	37	22.84	55	33.95	61	37.65	162	100.00
	Y6	2	1.23	8	4.94	37	22.84	52	32.10	63	38.89	162	100.00
	Y7	1	0.62	13	8.02	37	22.84	70	43.21	41	25.31	162	100.00
D2: Desempeño contraproducente	Y8	17	10.49	18	11.11	33	20.37	38	23.46	56	34.57	162	100.00
	Y9	9	5.56	31	19.14	33	20.37	47	29.01	42	25.93	162	100.00
	Y10	11	6.79	21	12.96	25	15.43	27	16.67	78	48.15	162	100.00
	Y11	16	9.88	26	16.05	29	17.90	27	16.67	64	39.51	162	100.00
	Y12	11	6.79	28	17.28	29	17.90	28	17.28	66	40.74	162	100.00
D3: Desempeño contextual	Y13	5	3.09	11	6.79	39	24.07	65	40.12	42	25.93	162	100.00
	Y14	1	0.62	12	7.41	42	25.93	58	35.80	49	30.25	162	100.00
	Y15	1	0.62	7	4.32	39	24.07	55	33.95	60	37.04	162	100.00
	Y16	0	0.00	3	1.85	35	21.60	59	36.42	65	40.12	162	100.00

Fuente: Jamovi 3.4.16
Elaboración: Propia

Las diferentes percepciones el desempeño laboral son explicadas porque:

Dimensión: Desempeño en la tarea

- Dedicación al Trabajo: El ítem Y1 refleja que el 74.07% de los empleados afirma haber sido capaz de hacer bien su trabajo debido al tiempo y esfuerzo dedicados, este resultado sugiere un alto nivel de dedicación y esfuerzo en la realización de las tareas asignadas.
- Creatividad ante Nuevos Problemas: El ítem Y2 indica que el 73.46% de los empleados ha demostrado ser capaz de idear soluciones creativas frente a nuevos problemas, poseen disposición a la innovación y la capacidad de pensar de manera creativa para abordar desafíos.
- Realización de Tareas Desafiantes: El ítem Y3 muestra que el 71.60% realizó tareas laborales desafiantes cuando fue posible, muestran disposición para asumir tareas que van más allá de las habituales, lo que puede contribuir al crecimiento y desarrollo personal.
- Iniciativa para Nuevas Tareas: El ítem Y4 revela que el 71.60% comenzó nuevas tareas sin que se lo pidieran después de terminar con el trabajo asignado, con lo cual se evidencia un nivel significativo de iniciativa y proactividad en el desempeño de las funciones laborales.
- Enfoque en los Resultados: El ítem Y5 muestra que el 71.60% tenía en mente los resultados que debía lograr en su trabajo, se destaca la importancia del enfoque en metas y resultados para alcanzar un alto rendimiento.

- Mantenimiento de Conocimientos Actualizados: El ítem Y6 indica que el 70.99% trabajó para mantener actualizados sus conocimientos laborales, es decir posee una conciencia de la importancia de la actualización constante de habilidades y conocimientos.
- Búsqueda de Nuevos Desafíos: El ítem Y7 refleja que el 68.52% siguió buscando nuevos desafíos en su trabajo, esto sugiere una actitud de búsqueda activa de oportunidades de crecimiento y desarrollo laboral.

Dimensión: Desempeño contraproducente

- Quejas de Asuntos sin Importancia: El ítem Y8 revela que el 58.02% de los empleados indicó que nunca o casi nunca se quejaban de asuntos sin importancia en el trabajo; es decir, la mayoría no está propensa a quejarse por trivialidades.
- Comenté aspectos negativos del trabajo: El ítem Y9 muestra que el 54.94% afirmó que nunca o casi nunca comentaba aspectos negativos de su trabajo con sus compañeros, lo que sugiere una actitud positiva hacia la comunicación entre colegas.
- Agrandando los problemas: El 64.81% declaró que nunca o casi nunca agrandaban los problemas en el trabajo, lo que es positivo y sugiere una actitud madura hacia la resolución de problemas.
- Se concentra en los aspectos negativos del trabajo: El 56.17% indicó que nunca o casi nunca se concentraba en los aspectos negativos del trabajo, poseen mentalidad positiva en el lugar de trabajo.
- Comenta aspectos negativos del trabajo: El 58.02% afirmó que nunca o casi nunca comentaba aspectos negativos de su trabajo con personas externas a la

empresa, muestran práctica saludable de confidencialidad y lealtad hacia la organización.

Dimensión: Desempeño contextual

- Planificación Eficiente: El ítem Y13 revela que el 66.05% de los empleados planificó su trabajo de manera que pudieron hacerlo en tiempo y forma, poseen eficiencia en la planificación y ejecución de tareas.
- Actualización de Habilidades: El ítem Y14 indica que el 66.05% trabajó para mantener sus habilidades laborales actualizadas, poseen una actitud proactiva hacia el desarrollo profesional y la mejora continua.
- Participación en Reuniones: El ítem Y15 muestra que el 70.99% participó activamente en las reuniones laborales, mostrando una disposición a involucrarse en la comunicación y colaboración dentro del entorno laboral.
- Optimización de la Planificación: El ítem Y16 refleja que el 76.54% consideró que su planificación laboral fue óptima, mostrando una eficacia en la gestión del tiempo y las tareas asignadas.

3.2. Resultados inferenciales

3.2.1. Pruebas de normalidad

Se llevó a cabo una prueba de normalidad para determinar los tipos de estadísticos a utilizar, asumiendo la hipótesis nula de que las observaciones de las variables se distribuyen de forma normal.

Tabla 18.

Prueba de normalidad de datos

Variables	Estadístico	p	
Compromiso organizacional	Kolmogórov-Smirnov	0.11	0.02
Desempeño laboral	Kolmogórov-Smirnov	0.06	0.50

Fuente: Jamovi 3.4.16

Elaboración: Propia

Ambas variable siguen una distribución no normal ($p \leq 0.05$), por lo cual se usará la prueba no paramétrica de Spearman, en concordancia con los niveles de interpretación establecidos en el libro de Hernández-Sampieri, et at. (2018).

3.3. Prueba de correlación

Tabla 19.

Correlación entre compromiso organizacional y desempeño laboral

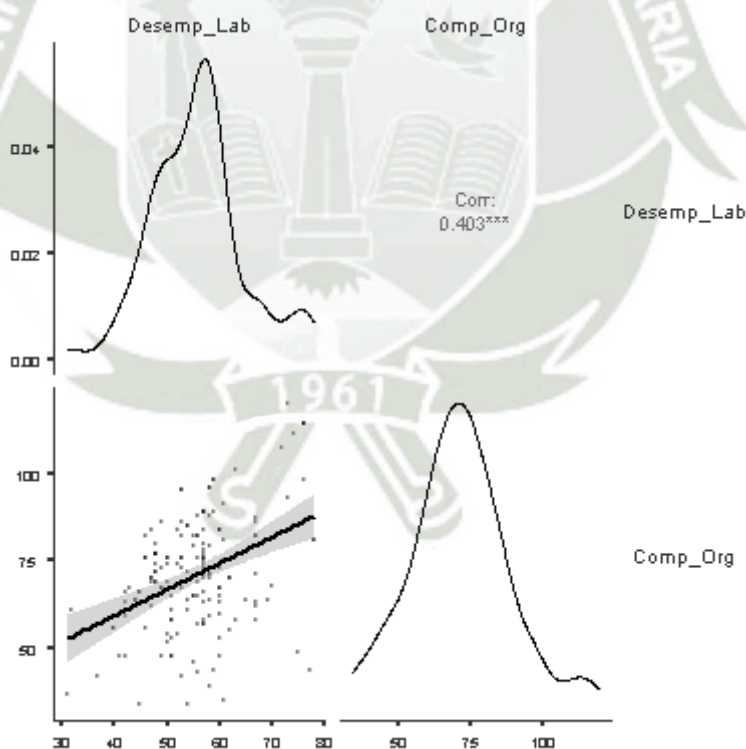
		Desempeño Laboral
Compromiso Organizacional	R de Pearson	0.4031 ***
	gl	160
	valor p	< .001
	IC 95% Superior	0.5247
	IC 95% Inferior	0.2654
	N	162

Fuente: Jamovi 3.4.16

Elaboración: Propia

Figura 8.

Correlación entre compromiso organizacional y desempeño laboral

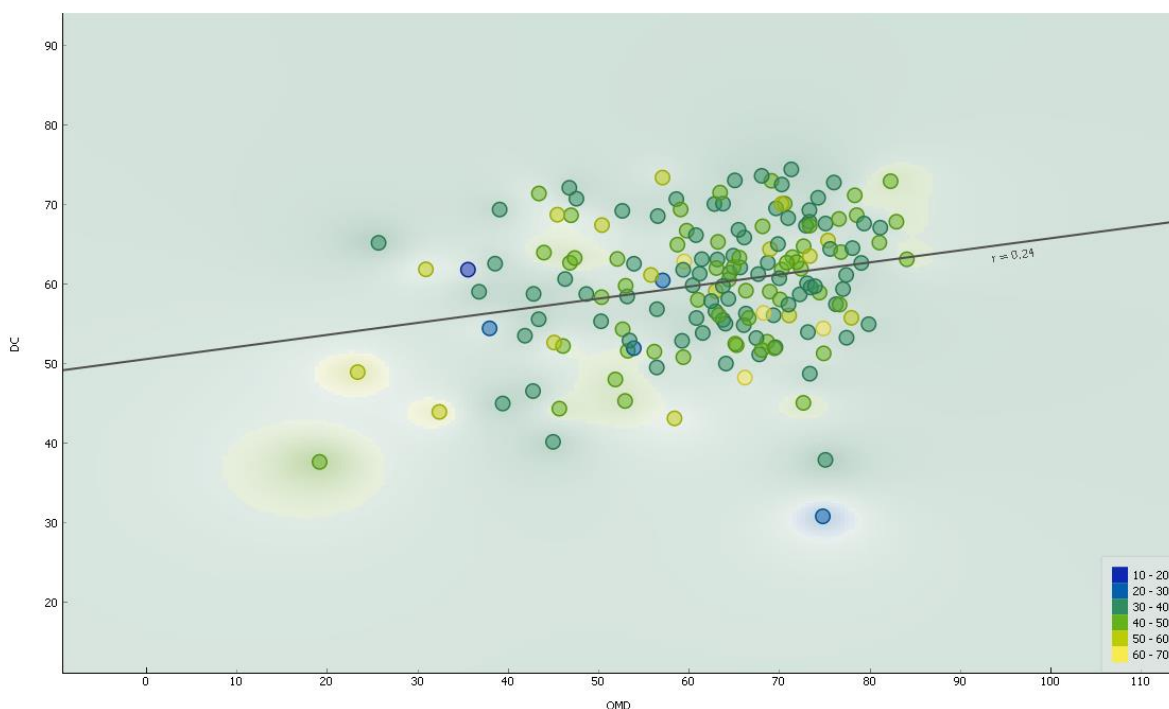


Fuente: Jamovi 3.4.16

Elaboración: Propia

Figura 9.

Correlación entre variables en nube de puntos



Fuente: Jamovi 3.4.16

Elaboración: Propia

En las figuras 7 y 8 se puede observar que los valores observados de ambas variables siguen una distribución no normal. Durante el análisis bivariado al correlacionar los diferentes puntos en la nube de distribución, se aprecia una línea de tendencia positiva y significativa entre dos variables clave en el estudio.

Los estadísticos de relación muestran que el coeficiente de Rho de Spearman es 0.4031, esto indica que existe una correlación positiva moderada entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral, a medida que el compromiso organizacional aumenta el nivel de desempeño laboral tiende a aumentar y el valor p que los resultados son significativos, lo cual muestra una fuerte evidencia de correlación entre ambas variables.

Los intervalos de confianza al 95% proporciona una estimación precisa de la magnitud de la correlación, indicando que el verdadero valor del coeficiente de correlación en la población se espera que caiga entre 0.2654 y 0.5247.

Tabla 20.

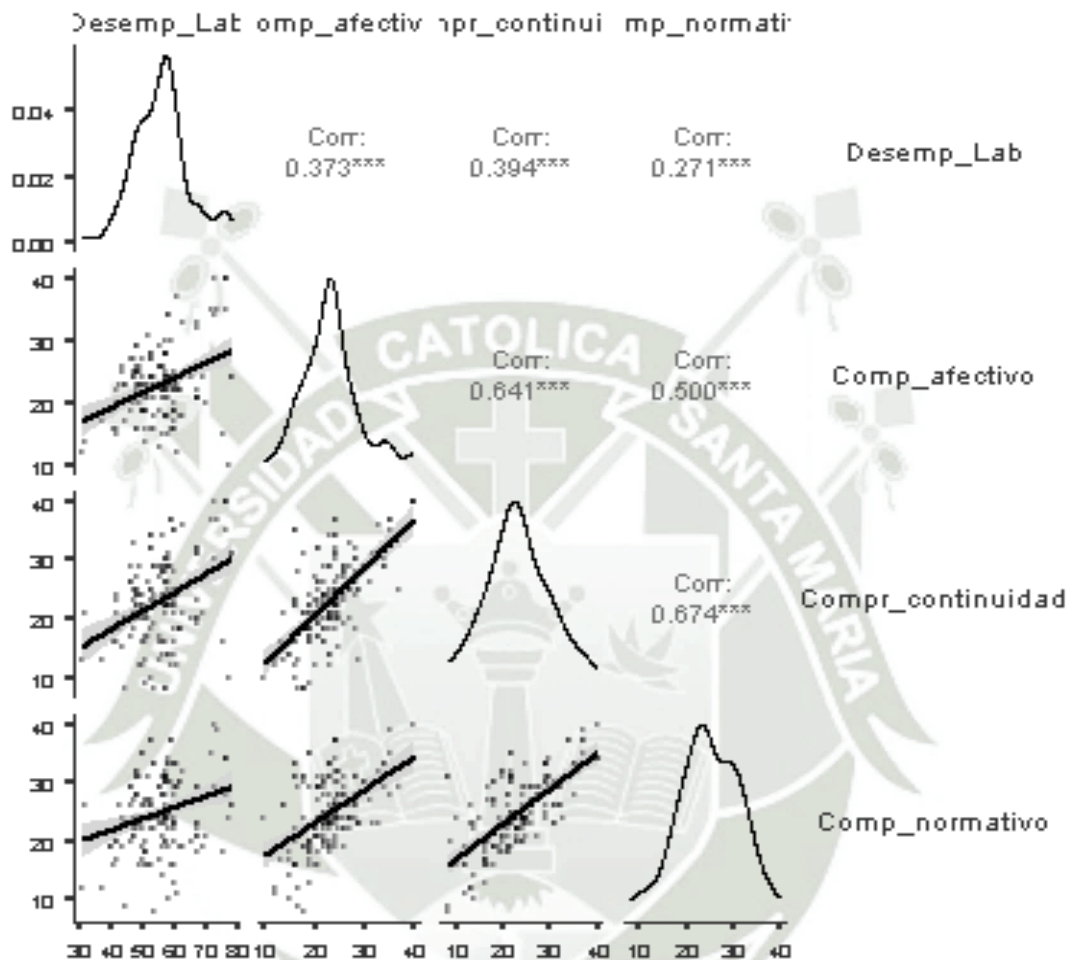
Correlación entre dimensiones de compromiso organizacional y desempeño laboral

		Desempeño laboral	
Compromiso afectivo	R de Pearson	0.3734	** *
	gl	160	
	valor p	< .001	
	IC 95% Superior	0.4989	
	IC 95% Inferior	0.2326	
	N	162	
Compromiso de continuidad	R de Pearson	0.3942	** *
	gl	160	
	valor p	< .001	
	IC 95% Superior	0.5169	
	IC 95% Inferior	0.2555	
	N	162	
Compromiso normativo	R de Pearson	0.2712	** *
	gl	160	
	valor p	< .001	
	IC 95% Superior	0.4083	
	IC 95% Inferior	0.1221	
	N	162	

Fuente: Jamovi 3.4.16
Elaboración: Propia

Figura 10.

Correlación entre dimensiones de compromiso organizacional y desempeño laboral



Fuente: Jamovi 3.4.16
Elaboración: Propia

Todas las dimensiones que explican el compromiso organizacional tienen relación positiva, significativa y de fuerza débil con el desempeño laboral. La dimensión de compromiso de continuidad parece tener la relación más fuerte ($r_s=0.3942$), seguido de cerca por la compromiso afectivo ($r_s=0.3734$) y normativo ($r_s=0.2712$).

Tabla 21.

Correlación entre dimensiones del desempeño laboral y el compromiso organizacional

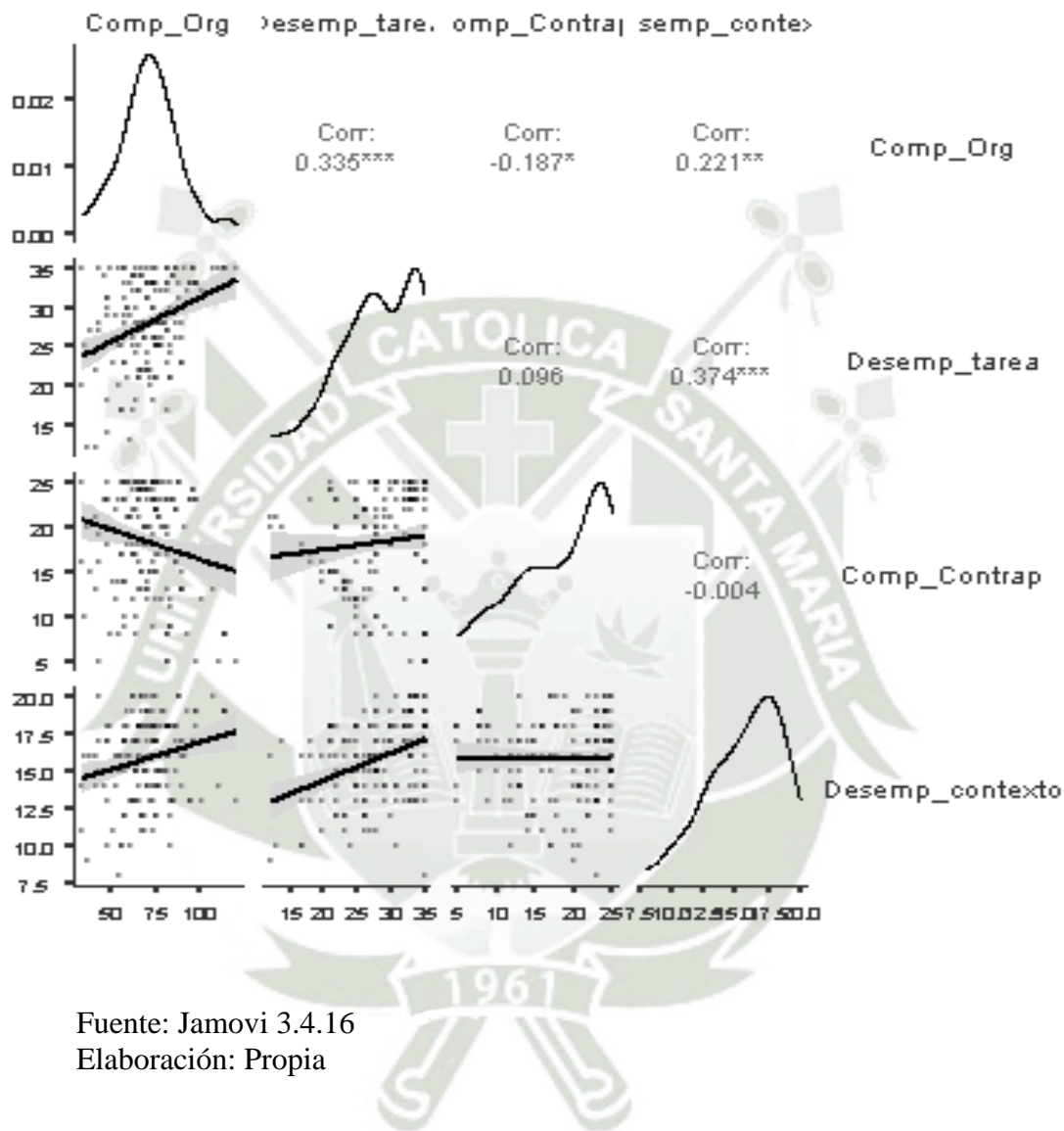
		Compromiso Organizacional
Desempeño en la tarea	R de Pearson	0.3346 ***
	gl	160
	valor p	< .001
	IC 95% Superior	0.4648
	IC 95% Inferior	0.1902
	N	162
Comportamiento Contraproducente	R de Pearson	-0.1867 *
	gl	160
	valor p	0.017
	IC 95% Superior	-0.0335
	IC 95% Inferior	-0.3313
	N	162
Desempeño en el contexto	R de Pearson	0.2209 **
	gl	160
	valor p	0.005
	IC 95% Superior	0.3628
	IC 95% Inferior	0.0691
	N	162

Fuente: Jamovi 3.4.16

Elaboración: Propia

Figura 11.

Correlación entre dimensiones de desempeño laboral y el compromiso organizacional



Las dimensiones de desempeño en la tarea y desempeño contextual tienen relación positiva, significativa y de fuerza débil con el compromiso organizacional ($r_s=0.33$ y 0.22 respectivamente). La dimensión de desempeño contraproducente tiene una relación inversa con el compromiso organización ($r_s=-0.187$), a medida que aumenta sus niveles, el compromiso tiende a disminuir.

Tabla 22.

Correlación entre las características demográficas, desempeño laboral y el compromiso organizacional

	Estadísticos	Desempeño Laboral	Compromiso Organizacional
Edad	Rho de Spearman	0.0277	0.0903
	gl	160	160
	valor p	0.726	0.253
	N	162	162
Sexo	Rho de Spearman	0.1375	0.0644
	gl	160	160
	valor p	0.081	0.416
	N	162	162
Instrucción	Rho de Spearman	0.0174	0.0298
	gl	160	160
	valor p	0.826	0.706
	N	162	162
E civil	Rho de Spearman	0.0134	0.1943
	gl	160	160
	valor p	0.866	0.13
	N	162	162
Años en la empresa	Rho de Spearman	0.0134	0.1997 *
	gl	160	160
	valor p	0.865	0.011
	N	162	162
Experiencia	Rho de Spearman	-0.0576	0.1400
	gl	159	159
	valor p	0.468	0.077
	N	161	161
Procedencia	Rho de Spearman	0.0892	0.0161
	gl	160	160
	valor p	0.259	0.839
	N	162	162
Cargo	Rho de Spearman	0.1007	0.1453
	gl	160	160
	valor p	0.203	0.065
	N	162	162
Única actividad	Rho de Spearman	0.0009	0.1127
	gl	160	160
	valor p	0.991	0.153
	N	162	162

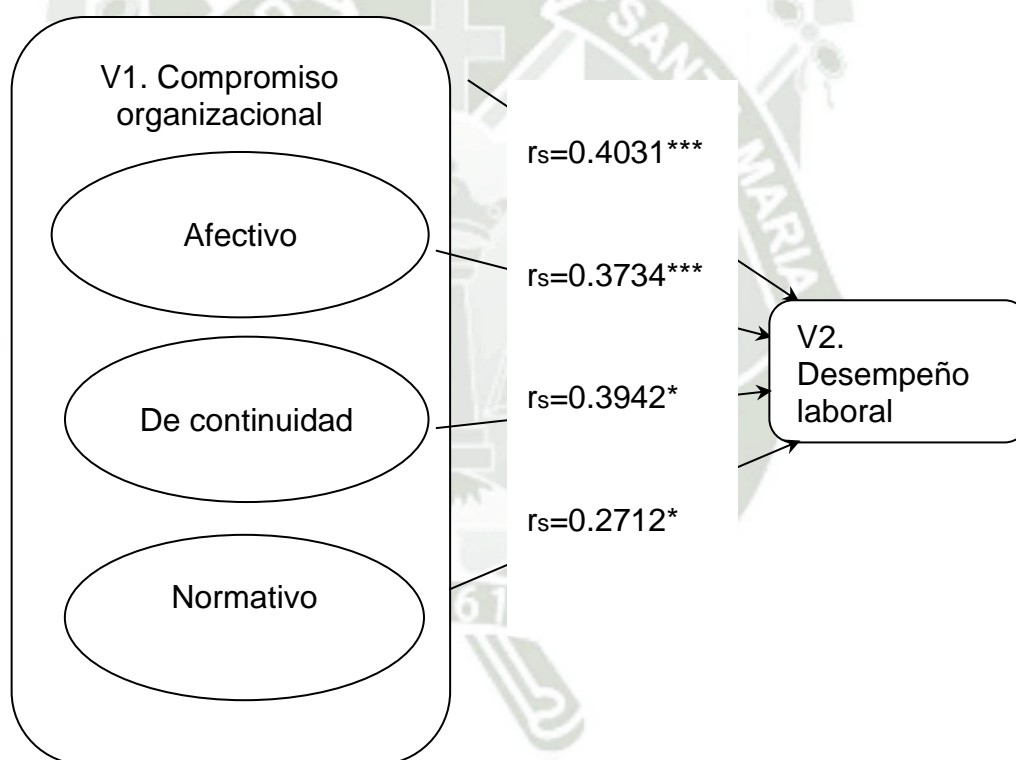
Fuente: Jamovi 3.4.16

Elaboración: Propia

Las características demográficas muestran, en su mayoría, correlaciones bajas y no significativas con el desempeño laboral y el compromiso organizacional, excepto cuando se correlaciona el número de años en la empresa frente a las variables compromiso organizacional y desempeño laboral, a medida que el número de años se incrementa, también lo hace la identificación con la empresa y nivel de desempeño frente a sus deberes en el servicio.

Figura 12.

Modelamiento de investigación



Fuente: Jamovi 3.4.16

Elaboración: Propia

Se confirma la hipótesis en investigación, existe asociación positiva, significativa entre el compromiso organizacional y desempeño laboral, también la hipótesis específica que expresa relación positiva entre las dimensiones que componen el compromiso organizacional frente al desempeño.

CONCLUSIONES

Primera: Se comprueba la hipótesis de investigación, existe relación positiva, significativa ($p < 0.05$) y de fuerza moderada ($r_s = 0.4031$) entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de empleados que trabajan en restaurantes ubicados en el distrito de Arequipa, a medida que el nivel de compromiso tiende a aumentar, el nivel de desempeño se incrementa, el intervalo de confianza al 95% se encuentra entre 0.2654 y 0.5247.

Segunda: La mayoría de empleados de los restaurantes muestran niveles de compromiso moderado (43.21%) y bajo (32.48%), siendo el personal de servicio quienes tienen mayor prevalencia en estos niveles; los administradores y gerentes muestran niveles altos y muy altos. Entre las diferentes dimensiones que explican el compromiso organizacional existe prevalencia del compromiso afectivo frente a las otras dimensiones, lo cual indica una conexión emocional moderada con la organización porque disfrutan hablando de la empresa con otras personas, y sienten los problemas de la empresa como propias, además sienten un sentido fuerte de identificación.

Tercera: La mayoría de empleados de los restaurantes tienen un nivel regular de desempeño laboral (51.85%), con prevalencia en las dimensiones positivas de desempeño en la tarea y desempeño contextual (62.35% y 59.26% respectivamente), los niveles de desempeño contraproducente son deficientes y ausentes, hecho positivo porque muestra y corrobora que los comportamientos del personal no están en contra de los intereses de la organización. El desempeño en la tarea se ve fortalecido porque la mayoría de empleados son capaces de hacer bien su trabajo según el tiempo y esfuerzo dedicados, tienen ideas creativas, muestran disposición para asumir sus tareas y están enfocados los resultados, además buscan nuevos desafíos y conocimientos para crecimiento personal y laboral.

Cuarta: Se corrobora la hipótesis específica, todas las dimensiones que miden el desempeño laboral tienen relación positiva, significativa ($p < 0.05$) y de fuerza débil frente al desempeño laboral en los restaurantes del distrito de Arequipa. La dimensión de compromiso de continuidad parece tener la relación más fuerte ($r_s = 0.3942$), seguido de cerca por la compromiso afectivo ($r_s = 0.3734$) y normativo ($r_s = 0.2712$).



RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al Ministerio de la Producción (PRODUCE), implementar programas de capacitación para el personal de los restaurantes, con énfasis en la importancia del compromiso organizacional, puede diseñar talleres y cursos especializados en colaboración con instituciones educativas y expertos en gestión del talento. Estos programas podrían abordar temas como liderazgo, trabajo en equipo, comunicación efectiva y motivación laboral.

Segunda: Se recomienda al Gobierno Regional de Arequipa, a través de la Gerencia Regional de Comercio y Turismo, establecer incentivos y reconocimientos para los restaurantes que promuevan un ambiente laboral favorable y fomenten el compromiso de sus empleados, para lo cual se puede crear un programa de certificación de "Restaurantes Certificados" que reconozca a aquellos establecimientos que implementen prácticas exitosas en la gestión del compromiso organizacional. Esto podría incluir beneficios fiscales, difusión en medios de comunicación y apoyo en la promoción turística.

Tercera: Se recomienda a los Gerentes Generales de los restaurantes, promover una cultura organizacional basada en la confianza, el respeto y la comunicación abierta, que motive la participación de los empleados en la toma de decisiones, para ello se debería implementar reuniones periódicas con los equipos de trabajo para escuchar sus opiniones, reconocer sus logros y fomentar la colaboración. Asimismo, es fundamental establecer canales de retroalimentación efectivos y transparentes.

Cuarta: Se recomienda al personal de servicio de los restaurantes en el distrito de Arequipa: Participar en las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a través de programas de formación continua y planes de carrera personalizados, además promover un ambiente laboral positivo y colaborativo donde se fomente la comunicación abierta, el

trabajo en equipo y el apoyo mutuo. El personal de servicio puede participar en cursos de capacitación internos y externos, workshops de habilidades blandas y mentorías con líderes de la organización. Además, se pueden establecer metas individuales y colectivas que motiven el compromiso y la excelencia en el desempeño laboral.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allen, N. J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Alles, M. (2006). *Dirección estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias*. Buenos Aires Mexico: Granica.
- https://www.academia.edu/37734651/Alles_M._2013_.Direcci%C3%B3n_estrat%C3%A9gica_de_recursos_humanos_Gesti%C3%B3n_por_competencias_Buenos_Aires_Granica
- Baes-Santana, R., Zayas-Aguero, P., Velásquez-Zaldivar, Y., & Lao-León, O. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 15(1), 14-23.
- http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000100014
- Cárdenas, T., & Jaik, A. (2014). Engagement (ilusión por el trabajo) un modelo teórico-conceptual. *XII Congreso Nacional de Investigación Educativa*. México: Red Durango de Investigadores Educativos A.C.
- <https://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v12/doc/1585.pdf>
- Cardona, D., & Guerrero, Z. (2017). Marketing Interno como estrategia para el desarrollo del Talento Humano: Una perspectiva del cliente interno. *AGLALA*, 08(01), 183-192.
- <https://doi.org/10.22519/22157360.1031>
- Charles, M., Gary, F., & George, M. (2002). *Evaluación Organizacional Marco para mejorar el Desempeño*. Ottawa Canada.

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Evaluaci%C3%B3n-organizacional-Marco-para-mejorar-el-desempe%C3%B1o.pdf>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw Hill.

https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

ComexPerú. (06 de mayo de 2022). *Semanario 1118*.

<https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-subsector-restaurantes-registo-un-crecimiento-interanual-del-9206-en-febrero-de-2022>

Gallardo, E. (2008). Evolución en el estudio y medida del compromiso organizativo.

Problemáticas y soluciones. *Estableciendo un puente en una economía global*, 2(1), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2734826>

Gestión. (21 de noviembre de 2018). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. <https://archivo.gestion.pe/empleo-management/87-empresas-considera-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-problema-249055>

Gutiérrez, A. (2016). *Estrategias de muestreo. Diseño de encuestas y estimación de parámetros*.

https://www.researchgate.net/publication/326493916_Estrategias_de_muestreo_diseño_de_encuestas_y_estimacion_de_parametros

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education.

INEI. (04 de Abril de 2022). *Producción Nacional*.

<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/04-informe-tecnico-produccion-nacional-feb-2022.pdf>

Innovum. (2015). *Engagement en el trabajo: ¿Que mueve el engagement en las empresas chilenas?* Chile. <https://fch.cl/wp-content/uploads/2019/07/engagement-2018.pdf>

Juaneda, E. y Gonzales, L. (2007). Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo. *Conocimiento, innovación y emprendedores - Camino al futuro*, 3590-3606. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234965>

Koopmans, L., Bernard, C., Hildebrandt, V., Van-Buuren, S., Van-Der-Beek, A., & De-Vet, H. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28. <https://doi.org/10.1108/17410401311285273>

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Buuren, S., Van der Beek, A., & De vet, H. (2012). Development of an individual work performance questionnaire. *IJPPM*, 62(1), 6-28. <https://doi.org/10.1108/17410401311285273>

PRODUCE. (09 de setiembre de 2021). *Vamos a fortalecer a los restaurantes de todo el país*. <https://www.gob.pe/institucion/produce/noticias/521312-ministro-quispe-apaza-vamos-a-fortalecer-a-los-restaurantes-de-todo-el-pais>

Qodariah, M. A. (2019). *Efecto del compromiso laboral, la satisfaccion en el trabajo y el compromiso organizativo en el rendimiento de los empleados*. Indonesia.

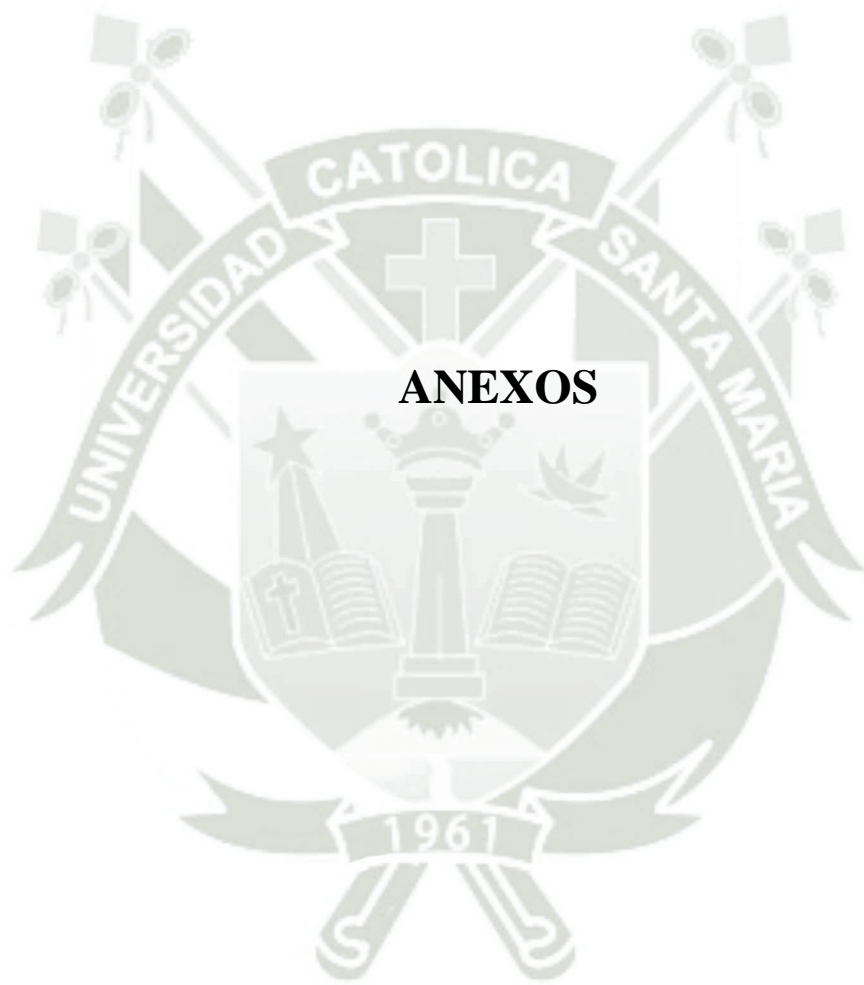
Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios financieros*, 109-138. http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004_Salanova-Schaufeli.pdf

Vila, G., Álvarez, D., & Castro, C. (2015). *Análisis del engagement en el trabajo: Determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a redemprendia*. España: Redemprendia. <https://bit.ly/3PS6G1v>

Yoonhee, D. H., & Woocheol, Y. (2020). *Apoyo organizacional y desempeño adaptativo: Las relaciones estructurales rotatorias entre la elaboración del trabajo, el compromiso laboral y el desempeño adaptativo*.

Zevillanos, L. (2020). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de recursos humanos*.

Zhong, L., Wayne, S. J., & Liden, R. C. (2016). Job engagement perceived organizational support, high-performance human resource practices, and cultural value orientations: A cross-level investigation. *Journal of Organizational Behavior*, 37(6), 823–844. <https://doi.org/10.1002/job.2076>



Anexo 01

Instrumento de Recolección de Información

Cuestionario

Responde según corresponda, marcando con una (X) o escribiendo la respuesta.

Datos Generales

Edad: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Nivel de Estudios: Primario () Secundario () Técnico ()
 Universitario () Postgrado ()

Estado Civil: Casado () Soltero () Conviviente () Divorciado ()
 Viudo ()

Años de trabajo en la empresa: (_____)

Años de experiencia en el sector: (_____)

TEST COMPROMISO ORGANIZACIONAL

La encuesta cuenta con 5 niveles de respuesta:

Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), y Casi siempre (4), Siempre (5)

N°	Ítems	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A vece (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
01	Estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta empresa.					
02	Disfruto hablando de mi empresa con personas ajenas a ella.					
03	Realmente siento que los problemas de esta empresa son míos					
04	Creo que fácilmente podría identificarme con otra empresa como lo hago ahora (R)					
05	No me siento "parte de la familia" en mi empresa(R)					
06	No me siento "apegado emocionalmente" a esta empresa (R)					
07	Esta empresa tiene una gran cantidad de significado personal para mi					
08	No siento un fuerte sentido de identificación a mi empresa (R)					
09	No tengo miedo de lo que pueda pasar si dejo mi trabajo sin tener otra alternativa laboral (R)					
10	Sería muy difícil para mí dejar la empresa en este momento, incluso si lo quisiera.					

-
- 11 Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decido dejar mi empresa ahora.
 - 12 No sería demasiado costoso para mí dejar mi empresa ahora (R)
 - 13 En este momento, permanecer en mi empresa es una cuestión de necesidad tanto como deseo.
 - 14 Siento que tengo muy pocas opciones para considerar en caso de que deje la empresa.
 - 15 Una de las pocas consecuencias graves de dejar esta empresa sería la escasez de alternativas laborales disponibles.
 - 16 Una de las principales razones por las que sigo trabajando para esta empresa es que, irse requeriría un considerable sacrificio personal, otras organizaciones pueden no igualar el beneficios generales que tengo aquí.
 - 17 Creo que la gente en estos días se mueve de una empresa a otra con mucha facilidad.
 - 18 No creo que una persona deba ser siempre leal a su empresa (R)
 - 19 Saltar de una empresa a otra no parece poco ético para mí (R)
 - 20 Una de las principales razones por las que sigo trabajando para esta organización es que, creo que la lealtad es importante y por lo tanto, siento un sentido de obligación moral de permanecer en la empresa.
-

-
- 21 Si recibiera otra oferta para un trabajo mejor en otro lugar, no siento que estaría bien dejar la empresa.
- 22 Me enseñaron a creer en el valor de permanecer leal a una empresa.
- 23 Las cosas iban mejor en los días en que la gente se quedaba con una empresa para desarrollar sus carreras
- 24 No considero sensato mantenerme como parte de la empresa ahora(R)
-



TEST DESEMPEÑO LABORAL

La encuesta cuenta con 5 niveles de respuesta:

Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), y Casi siempre (4), Siempre (5)

N°	Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre (5)
	En los últimos tres meses:	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
01	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios					
02	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas					
03	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes					
04	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran					
05	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr					
06	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados					
07	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo					
08	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo					
09	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros					
10	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo					
11	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas					

-
- 12 Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa
 - 13 Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma
 - 14 Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas
 - 15 Participé activamente de las reuniones laborales
 - 16 Mi planificación laboral fue óptima
-

Gracias por su ayuda



Anexo 02

Validación de Instrumentos

Yo, **Juan Alfredo Palaco Vásquez** con DNI **40886161**, especialista en **Investigación Básica y Aplicada**, ostento el grado de **MAGISTER**, por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación, el instrumento que será aplicado en el desarrollo de la investigación titulada **“Evaluación del compromiso, impacto en el desempeño laboral en restaurantes de distrito de Arequipa, 2023”** por los Bachilleres **Adriana Milagros Luiz Coasaca** y **Adriana Fernanda Herrera Valdivia**

Luego de hacer las verificaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO (Calificar el instrumento con valores numéricos)

INDICADORES	VALORES				
	Muy Malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy Bueno (5)
1 El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación					X
2 El instrumento evidencia el problema a solucionar					X
3 El instrumento guarda relación con los objetivos propuesto en la investigación					X
4 El instrumento facilita la comprobación de la hipótesis que se plantea en la investigación					X
5 Los indicadores son los correctos para cada dimensión					X
6 La redacción de los ítems es clara y apropiada para cada dimensión					X
7 En general el instrumento permite un manejo ágil de la información					X
Puntaje total					35

(Puntaje superior a 24 puntos valida el instrumento)

VALIDACIÓN: Luego de evaluado el instrumento: (marcar con X)

Procede para su aplicación ()

No procede para su aplicación ()

Arequipa, 05 mayo, 2023



Juan Alfredo Palaco Vásquez

DNI 40886161

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, **Julio Efraín Postigo Zumarán** con DNI **29646109**, especialista en **Investigación Básica y Aplicada**, ostento el grado de **MAGISTER**, por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación, el instrumento que será aplicado en el desarrollo de la investigación titulada **“Evaluación del compromiso, impacto en el desempeño laboral en restaurantes de distrito de Arequipa, 2023”** por los Bachilleres **Adriana Milagros Luiz Coasaca** y **Adriana Fernanda Herrera Valdivia**

Luego de hacer las verificaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO (Calificar el instrumento con valores numéricos)

	INDICADORES	VALORES				
		Muy Malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy Bueno (5)
1	El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación					X
2	El instrumento evidencia el problema a solucionar					X
3	El instrumento guarda relación con los objetivos propuesto en la investigación					X
4	El instrumento facilita la comprobación de la hipótesis que se plantea en la investigación					X
5	Los indicadores son los correctos para cada dimensión					X
6	La redacción de los ítems es clara y apropiada para cada dimensión					X
7	En general el instrumento permite un manejo ágil de la información					X
	Puntaje total					35

(Puntaje superior a 24 puntos valida el instrumento)

VALIDACIÓN: Luego de evaluado el instrumento: (marcar con X)

Procede para su aplicación (X)

No procede para su aplicación ()

Arequipa, 05 mayo, 2023

JULIO EFRAÍN POSTIGO ZUMARÁN

DNI 29646109

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, **FREDDY VALERO VILLASANTE**, con D.N.I. N° **01317994**, especialista en **Investigación Básica y/o Aplicada**, ostento el grado de **Magister**, por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación, el instrumento que será aplicado en el desarrollo de la investigación titulada **“Evaluación del compromiso, impacto en el desempeño laboral en restaurantes de distrito de Arequipa, 2023”** por los Bachilleres **Adriana Milagros Luiz Coasaca** y **Adriana Fernanda Herrera Valdivia**

Luego de hacer las verificaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	VALORES				
	Muy Malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy Bueno (5)
8 El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación					5
9 El instrumento evidencia el problema a solucionar					5
1 El instrumento guarda relación con los objetivos propuesto en la investigación					5
1 El instrumento facilita la comprobación de la hipótesis que se plantea en la investigación					5
1 Los indicadores son los correctos para cada dimensión					5
1 La redacción de los ítems es clara y apropiada para cada dimensión					5
1 En general el instrumento permite un manejo ágil de la información					5
Puntaje total	35 puntos				

(Puntaje superior a 24 puntos valida el instrumento)

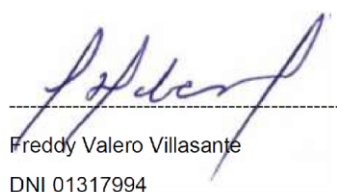
Observaciones/Recomendaciones Generales: Agregarlo a formularios virtuales.

VALIDACIÓN: Luego de evaluado el instrumento: (marcar con X)

Aprobado, procede para su aplicación (x)

No procede para su aplicación ()

Arequipa, 05 mayo, 2023



Freddy Valero Villasante
DNI 01317994

Anexo 03

Base de Datos

ID	Edad	Sexo	E_civil	Instrucción	Años empresa	Experiencia	Procedencia	Cargos
1	50	1	3	3	4	10	1	1
2	46	1	3	3	16	25	1	1
3	24	1	1	3	1	2	1	1
4	49	2	1	3	5	10	1	1
5	20	2	1	4	2	2	1	1
6	27	2	4	3	2	10	2	1
7	23	1	1	4	1	1	1	1
8	22	1	1	4	3	1	1	1
9	33	2	1	3	1	1	3	1
10	27	2	3	3	1	2	1	2
11	26	2	1	2	2	2	1	1
12	25	2	1	4	2	4	1	2
13	30	1	3	3	1	3	1	1
14	20	2	1	4	1	1	1	2
15	22	2	1	4	1	2	1	1
16	34	2	4	4	2	2	1	2
17	41	1	4	4	3	10	1	2
18	20	2	1	4	5	6	1	1
19	20	1	1	4	1	1	1	1
20	25	1	1	4	1	3	2	1
21	24	1	1	4	1	1	1	1
22	20	2	1	2	2	1	1	2
23	19	2	1	4	2	1	3	2
24	29	2	1	4	2	3	3	1
25	26	1	3	3	6	7	1	1
26	21	1	1	2	1	3	3	1
27	40	1	3	3	10	10	2	1
28	27	1	1	4	2	7	1	1
29	26	1	1	3	3	1	2	2
30	23	1	1	4	1	1	1	1
31	21	1	1	4	1	1	1	1
32	24	1	1	4	2	5	2	1
33	20	1	1	4	1	5	2	2
34	20	2	1	3	1	1	1	1

35	22	2	1	5	2	1	1	1
36	18	2	1	4	1	1	1	1
37	18	2	1	2	1	1	1	1
38	18	2	1	3	1	1	1	1
39	18	2	1	4	1	1	1	1
40	23	2	1	4	2	2	1	1
41	24	1	1	4	2	2	1	1
42	23	2	1	3	1	4	1	2
43	21	1	1	4	2	2	1	2
44	42	2	4	3	3	3	1	1
45	22	1	1	2	1	2	1	1
46	25	1	1	5	1	1	1	2
47	20	1	1	4	2	1	1	1
48	22	1	1	4	2	5	3	1
49	18	1	1	2	6	5	1	1
50	19	1	1	3	2	2	1	1
51	20	2	1	4	2	1	3	2
52	22	2	1	4	2	2	3	1
53	18	2	1	4	1	1	1	1
54	39	1	1	3	1	2	1	2
55	18	1	1	4	0	1	1	1
56	20	1	1	2	1	3	1	2
57	18	1	1	4	3	1	1	2
58	18	1	1	4	1	1	1	1
59	20	1	1	4	3	5	1	1
60	23	1	1	4	2	2	1	1
61	22	1	1	4	1	1	1	1
62	32	1	1	4	1	1	1	1
63	21	1	1	4	2	3	1	1
64	27	2	1	4	7	7	1	3
65	26	2	1	4	5	5	2	3
66	22	1	1	3	1	1	1	1
67	23	1	1	2	1	1	1	1
68	50	1	3	2	6	10	2	2
69	59	1	4	5	30	30	1	3
70	53	1	3	3	10	6	1	2
71	42	2	3	4	13	3	3	1
72	55	2	4	5	30	1	1	1
73	23	2	1	4	2	2	1	1

74	48	2	1	4	18	15	1	2
75	42	1	2	2	12	14	2	1
76	51	2	3	4	15	5	1	2
77	28	2	2	3	5	5	2	1
78	30	2	1	3	5	6	3	1
79	24	1	1	3	1	1	1	1
80	56	1	3	5	31	36	2	1
81	26	2	1	3	4	6	1	2
82	28	1	1	3	8	14	1	2
83	23	1	1	3	1	0	1	1
84	23	2	1	4	1	0	1	2
85	24	2	1	4	2	1	1	1
86	22	1	1	4	4	5	1	1
87	22	2	1	4	1	3	1	1
88	23	2	1	4	1	1	1	1
89	24	2	1	4	3	3	1	1
90	50	1	3	4	20	22	1	3
91	24	2	2	3	2	2	2	1
92	50	1	3	2	10	15	3	1
93	42	2	1	5	6	1	3	2
94	48	1	2	2	13	20	2	3
95	34	2	3	3	8	8	1	2
96	21	1	1	4	1	1	1	1
97	57	1	3	5	26	31	3	3
98	44	2	1	4	15	29	1	2
99	32	2	1	3	6	8	1	2
100	35	2	2	13	5	12	2	2
101	52	2	3	4	15	30	3	1
102	65	1	3	3	20	30	3	2
103	50	2	3	5	20	2	3	1
104	47	2	1	3	12	18	1	1
105	32	1	1	5	1	10	1	2
106	24	1	1	2	2	5	1	2
107	22	2	1	4	1	3	1	1
108	32	2	2	3	4	10	3	1
109	35	1	1	3	3	3	1	1
110	31	1	1	2	1	1	1	1
111	30	1	4	3	2	5	1	1
112	19	1	1	3	1	1	3	1

113	27	1	1	3	1	5	1	2
114	21	1	1	3	1	1	1	1
115	40	1	3	3	15	8	1	2
116	30	2	1	4	2	3	1	1
117	28	2	3	2	12	5	1	2
118	20	1	1	2	2	4	1	1
119	32	2	3	3	4	5	1	2
120	34	2	2	3	7	8	1	1
121	33	2	4	3	6	8	3	2
122	22	2	1	4	1	2	1	1
123	36	1	3	3	6	18	3	2
124	42	1	1	4	10	22	3	1
125	59	2	3	4	32	36	1	3
126	25	2	2	3	1	4	1	1
127	28	1	2	3	2	2	3	1
128	29	1	1	4	5	7	2	1
129	32	1	3	3	4	10	2	2
130	29	1	1	3	7	7	1	1
131	46	2	2	4	5	11	2	3
132	24	1	1	3	4	4	1	1
133	26	1	1	2	3	4	1	1
134	50	1	3	2	6	10	2	2
135	59	1	4	5	26	29	1	3
136	53	1	3	3	10	6	1	2
137	42	2	3	4	13	3	3	1
138	55	2	4	5	20	31	1	1
139	23	1	1	4	2	5	1	1
140	48	2	2	4	10	15	1	2
141	27	1	1	4	6	7	1	2
142	23	2	1	4	2	3	1	1
143	34	2	4	4	8	12	1	3
144	41	1	3	4	3	10	3	2
145	22	2	1	4	1	1	1	1
146	25	1	1	4	3	5	1	1
147	20	1	1	4	1	1	1	2
148	65	2	5	3	15	40	1	3
149	21	1	1	4	1	2	1	1
150	33	2	3	2	12	15	1	3
151	24	1	1	4	1	2	1	1

152	18	2	1	4	1	1	1	1
153	27	2	2	3	3	5	3	1
154	35	1	3	2	3	3	1	2
155	18	1	1	4	1	1	1	1
156	20	1	1	4	3	5	1	1
157	23	1	1	4	2	2	1	1
158	22	1	1	3	1	1	1	1
159	32	1	1	4	1	1	1	1
160	21	1	1	4	2	3	1	1
161	34	2	1	4	7	7	1	3
162	54	2	5	4	5	5	2	3



ID	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X1 0	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X1 6	X1 7	X1 8	X1 9	X2 0	
1	5	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1
4	4	3	3	3	4	3	4	1	2	2	2	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2
5	1	1	1	5	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	3
6	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2
7	2	3	3	1	1	1	3	1	1	3	3	1	3	1	2	2	3	1	3	2	2
8	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3
9	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3
10	4	3	2	4	3	3	1	3	2	3	4	2	4	2	2	4	4	4	3	2	2
11	5	5	5	2	5	5	5	5	1	1	2	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5
12	2	3	3	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2
13	3	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
14	3	5	2	1	1	1	5	5	1	1	1	1	3	2	2	1	3	1	3	1	1
15	3	5	2	4	1	1	4	1	2	3	2	3	3	2	4	4	3	1	3	4	4
16	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
17	3	3	3	1	1	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
18	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
19	2	4	4	4	1	1	4	2	4	3	2	4	1	4	4	1	1	1	4	3	3
20	3	5	3	5	1	1	5	2	1	2	4	3	5	3	2	2	3	5	5	5	5
21	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4
22	2	3	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
23	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2
24	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1
25	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2
26	1	2	1	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	3	3	5	5	4	3	3	3
27	1	2	1	5	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
28	3	3	3	2	3	3	4	3	5	2	2	4	4	2	2	3	5	4	3	4	4
29	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	1	3	3	5	3	1	2	2	1	1	1	1	2	3	2	1	5	5	1	1	1
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2
32	3	4	3	2	2	2	4	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	4	3	3	3
33	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	2	3	3	3
35	3	4	3	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
36	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

37	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	3	2	3	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
40	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
41	1	3	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
42	2	4	2	3	1	4	1	3	3	2	2	4	3	4	2	1	5	1	3	4
43	3	2	1	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4
44	2	2	2	3	3	1	2	3	5	4	4	4	5	4	3	2	4	5	4	3
45	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	4	4	1	1
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	3	4	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4
48	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4
49	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	3	5	4	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3
51	5	2	2	4	3	2	2	1	3	3	1	5	3	1	1	2	1	3	1	5
52	3	5	1	5	3	3	1	3	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	3	3
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
54	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1
55	3	4	2	2	2	2	4	1	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4
56	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	2	4	2	3	3	4	3	2
57	5	5	3	4	3	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	4	4	4	5
58	3	5	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
59	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	2	3	2	5	5	5	5	5	4	2
60	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4
62	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2
63	1	3	1	1	2	5	2	5	5	4	2	5	3	3	2	3	4	2	2	3
64	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	3
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
66	5	5	5	1	1	1	5	1	2	5	5	1	5	5	3	5	5	1	1	5
67	5	5	5	3	1	1	1	1	4	2	2	4	3	1	1	5	3	1	1	5
68	3	3	1	1	2	2	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
69	4	4	4	3	1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	2	5	5
70	5	4	1	2	2	3	4	5	4	4	4	2	3	4	3	4	4	2	4	4
71	3	3	1	4	4	1	3	3	4	1	3	3	3	2	1	1	4	4	4	3
72	5	5	1	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	5	1	3	3
73	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
75	5	4	1	2	1	2	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4

76	4	5	5	5	1	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5
77	4	5	1	2	1	2	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
78	3	4	1	2	1	2	4	2	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	5	3
79	5	4	5	4	3	1	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3
80	5	5	5	4	1	1	1	1	2	4	3	2	3	1	3	2	4	4	5	5
81	5	3	1	2	1	2	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	3
82	3	3	3	2	1	2	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3	1	3	3
83	3	2	3	2	2	2	3	2	1	3	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2
84	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1
85	2	2	3	3	2	4	4	2	3	4	3	3	2	2	4	3	4	4	3	4
86	5	5	4	5	1	1	5	1	5	5	5	1	5	4	4	4	4	4	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	4	2	3	1	3	2	4	2	2	5	1	4	1	4	1	3	2	2	3
89	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	1	4	2
91	5	4	1	2	1	1	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	4	1	3	3
92	2	3	3	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	3	1	2	3
93	2	2	2	2	3	1	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
94	5	4	1	2	2	1	2	4	5	4	3	4	3	4	5	3	3	4	2	4
95	4	5	1	2	2	1	2	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3
96	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
97	5	5	2	5	1	1	5	1	1	5	2	2	5	2	2	1	4	3	4	5
98	5	5	1	1	1	1	1	1	2	4	3	2	4	1	2	4	5	1	5	4
99	5	5	1	1	1	2	5	2	3	4	3	2	2	2	2	4	3	4	3	5
100	5	5	5	4	1	2	1	1	2	3	3	2	3	2	4	3	3	5	4	4
101	5	5	2	2	1	2	5	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3
102	5	5	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4
103	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	2	5
104	2	4	1	5	3	3	4	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	2	4	3
105	4	4	4	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	4	4	3	3	4
106	3	4	1	3	1	2	4	1	2	4	4	1	1	1	1	3	5	4	4	4
107	2	5	1	2	5	5	4	5	2	1	2	2	1	1	3	1	5	1	1	4
108	3	3	4	4	2	2	4	1	4	1	4	1	3	4	4	4	4	4	5	4
109	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3
110	5	5	5	1	1	1	5	1	3	5	5	1	5	1	1	1	5	3	5	5
111	4	5	5	1	1	2	4	2	4	5	4	1	5	1	1	1	4	3	5	5
112	5	5	5	1	1	1	5	1	2	5	5	1	5	2	1	5	2	2	2	5
113	5	5	4	4	1	1	5	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4
114	2	2	1	1	5	2	2	2	4	5	4	3	2	4	1	5	3	5	3	5

115	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3
116	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	2	4	3	4	4	4	5
117	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1	1	3	3	2	3	3	3	4
118	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	4	2	3	3
119	4	4	5	3	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	5	4
120	4	3	3	4	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4
121	4	3	4	5	1	2	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	3	2	2	3
122	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	4
123	4	5	2	2	3	2	4	2	3	3	4	2	4	2	3	4	2	1	2	4
124	4	4	1	3	3	3	4	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	3
125	5	5	2	2	1	1	5	1	2	3	2	3	5	1	1	3	3	1	4	4
126	4	4	1	1	3	3	2	4	5	3	2	3	4	4	2	3	3	1	4	4
127	5	4	2	1	1	2	3	4	4	3	3	2	4	4	2	2	3	3	3	4
128	5	5	1	2	1	2	1	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	5
129	5	5	2	1	1	1	5	1	2	3	2	3	5	1	1	3	3	1	4	4
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
131	5	5	5	1	1	1	5	1	2	5	5	1	5	5	3	5	5	1	1	5
132	5	5	5	3	1	1	1	1	4	2	2	4	3	1	1	5	3	1	1	5
133	3	3	1	1	2	2	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
134	4	4	4	3	1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	2	5	5
135	5	4	1	2	2	3	4	5	4	4	4	2	3	4	3	4	4	2	4	4
136	3	3	1	4	4	1	3	3	4	1	3	3	3	2	1	1	4	4	4	3
137	5	5	1	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	5	1	3	3
138	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
140	5	4	1	2	1	2	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4
141	4	5	5	5	1	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5
142	4	5	1	2	1	2	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
143	3	4	1	2	1	2	4	2	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	5	3
144	5	4	5	4	3	1	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3
145	3	5	2	1	1	1	5	4	1	1	3	3	3	2	2	1	4	1	4	1
146	4	4	2	1	1	1	5	4	1	1	3	3	3	2	2	1	3	1	3	1
147	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3
148	5	5	4	1	1	1	5	1	5	5	2	2	5	5	5	5	4	1	5	5
149	3	4	2	2	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3	5	4	3	2	4	5
150	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5
151	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3
152	5	4	1	2	2	1	5	1	2	4	3	2	4	5	3	3	4	2	4	4
153	4	5	1	2	2	1	2	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3

154	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
155	5	5	2	5	1	1	5	1	1	5	2	2	5	2	2	1	4	3	4	5
156	5	5	1	1	1	1	1	1	2	4	3	2	4	1	2	4	5	1	5	4
157	4	5	1	1	1	2	5	2	3	4	3	2	2	2	2	4	3	4	3	5
158	5	5	5	4	1	2	1	1	2	3	3	2	3	2	4	3	3	5	4	4
159	5	5	2	2	1	2	5	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3
160	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4
161	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	2	5
162	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4



ID	X2	X2	X2	X2	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y1	Y1	Y1	Y1	Y1	Y1	Y1
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6
1	2	2	3	2	4	4	2	2	4	3	3	4	5	5	5	4	4	2	3	4
2	2	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	4	5
3	2	2	2	2	5	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4
5	1	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	4	5	5	3	5	2	3	4
6	1	1	2	2	5	4	4	5	4	4	4	4	2	5	3	4	3	5	5	5
7	2	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	1	2	5	4	5	4
8	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
9	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	4	4	4
10	1	1	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	5	5	5
11	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	4	4	3
12	2	3	2	1	4	4	3	3	5	5	4	5	4	5	3	2	5	5	5	5
13	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	5	4	4	4	4	2	5	5	4
14	5	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	1	2	2
15	1	4	3	2	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5
16	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	2	1	2	1	2	5	4	5	5
17	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	3	3	3
19	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
20	1	4	3	4	4	3	5	5	3	4	4	5	3	5	2	2	4	4	4	4
21	1	4	2	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
22	2	3	2	1	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	3
23	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	3	4	4
24	1	2	1	1	2	5	5	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	5	4
25	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	4	5
26	4	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	5	5	5	1	3	3	3
27	1	1	1	1	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3
28	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	4	3	3	1	4
29	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	2	4	2	3	3	4	4	4	4
30	1	1	1	1	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3
31	3	2	2	2	4	4	5	4	4	5	4	2	1	2	1	2	5	3	5	4
32	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	5	4
33	2	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4
34	5	3	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3
35	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	4	3	3
36	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4



37	3	3	3	3	3	4	3	5	3	5	3	1	2	3	1	2	3	3	3	4
38	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	4	5	3	4
39	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	4	4
40	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3
41	2	2	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	2	4	4	4	4
42	3	2	1	3	3	2	1	3	2	4	2	5	3	3	4	3	3	3	4	3
43	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2	4	5
44	4	3	5	2	3	5	4	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4
45	1	2	1	2	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	2	3	3
47	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
48	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4
49	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
50	4	4	2	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5
51	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4
52	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	5	5	5
54	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	4	4	4	4	4	3	2	2	2
55	2	5	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3
56	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3
57	5	4	3	3	5	5	4	5	3	5	5	1	3	2	3	3	4	3	3	3
58	3	2	2	2	4	5	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	5	5	4	3
59	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	4	5	5
60	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3
61	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3
62	2	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	1	2	2	2	1	4	4	3	4
63	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	2	1	5	5	4	4
64	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	3	5
65	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	1	4	5	5	5
66	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	4	4
67	2	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
68	3	4	4	5	3	4	2	3	3	4	2	3	2	1	1	2	4	4	5	5
69	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	1	4	4	4
70	4	5	4	1	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	1	5	5	5
71	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	2	2	3	3	3	5	2	3	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5
73	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
75	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3

76	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4
77	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
78	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5
79	3	2	3	1	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	5	2	3	3	4	4
80	4	5	3	1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3
81	4	3	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4
82	3	3	3	1	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	5
83	3	1	2	3	3	1	3	4	5	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3
84	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	3	4	5
85	3	4	3	3	2	1	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4
86	3	3	3	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5
88	1	3	3	1	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	5
90	2	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	3	4
91	2	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
92	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5
93	2	2	2	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	2	3	3	2
94	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	2	3	3
95	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	1	2	2	1	2	4	5	4	5
96	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	5	4	5
97	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4
99	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
100	3	3	2	1	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
101	3	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5
102	1	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	3	4	5	4	5
103	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
104	3	4	3	1	5	5	5	5	4	3	3	5	3	4	3	3	4	4	5	5
105	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	5	5
106	3	4	3	2	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
107	3	3	3	3	5	4	4	2	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	3	5
108	5	5	5	1	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4
109	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4
110	5	5	3	1	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4
111	4	5	3	1	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
112	1	5	5	1	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
113	1	4	3	1	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	2	5	5	5	5	5
114	5	3	3	2	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5

115	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	3	3	4
116	3	4	4	2	4	5	3	4	5	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	5
117	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4
118	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	3	3	3
119	3	5	5	1	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5
120	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
121	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4
122	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3
123	3	4	2	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5
124	3	4	3	2	5	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	3	4	5	5	5
125	1	4	3	1	5	5	5	5	4	5	5	1	4	5	2	5	5	5	5	5
126	4	4	3	2	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
127	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
128	3	4	2	1	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
129	1	4	3	1	5	5	5	5	4	5	5	1	4	5	2	5	5	5	5	5
130	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	1	4	5	5	5
131	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	4	4
132	2	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
133	3	4	4	5	3	4	2	3	3	4	2	3	2	1	1	2	4	4	5	5
134	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	1	4	4	4
135	4	5	4	1	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	1	5	5	5
136	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	2	2	3	3	3	5	2	3	4
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
140	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3
141	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4
142	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
143	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5
144	3	2	3	1	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	5	2	3	3	4	4
145	4	3	2	1	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5
146	5	3	2	1	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5
147	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
148	5	5	5	1	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
149	2	4	3	2	4	3	4	5	4	5	3	5	2	5	2	3	4	3	4	4
150	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	1	4	5	5	5	5
151	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3
152	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	2	3	3
153	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	1	2	2	1	2	4	5	4	5



154	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	5	4	5
155	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4
157	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
158	3	3	2	1	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
159	3	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	4	4	5
160	1	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	3	4	5	4
161	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
162	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	1	4	5	5



Anexo 04

Material Fotográfico del Recojo de Información













