



CAPÍTULO V

Análisis de datos

5.1 Introducción.

En el siguiente capítulo se presenta el análisis de los datos que se obtuvieron con la aplicación de los cuestionarios en las Plataformas Petroleras de PEMEX, en la Sonda de Campeche al los trabajadores que ahí laboran.

5.2 Análisis de las frecuencias de las respuestas obtenidas al aplicar los cuestionarios.

Se presentan los resultados obtenidos al aplicar los dos cuestionarios. El primero corresponde a la evaluación de la satisfacción laboral y la satisfacción con los servicios de hospedaje y alimentación que se ofrece en plataformas; el segundo evalúa el grado de compromiso que los trabajadores tienen con la empresa.

5.2.1 Explicación de la figura 5.1.

La figura 5.1 representa los resultados obtenidos de la pregunta número uno del primer cuestionario, en donde se les pregunta: si tuvieras que decidir nuevamente sobre tomar el trabajo que tienes actualmente, ¿que decidirías? Los valores se dividieron como sigue: definitivamente no tomaría el trabajo, no lo tomaría, no lo se, tomaría el trabajo, definitivamente tomaría el trabajo. Como se puede observar en la siguiente gráfica, la mayoría respondió que definitivamente recomendaría el trabajo.

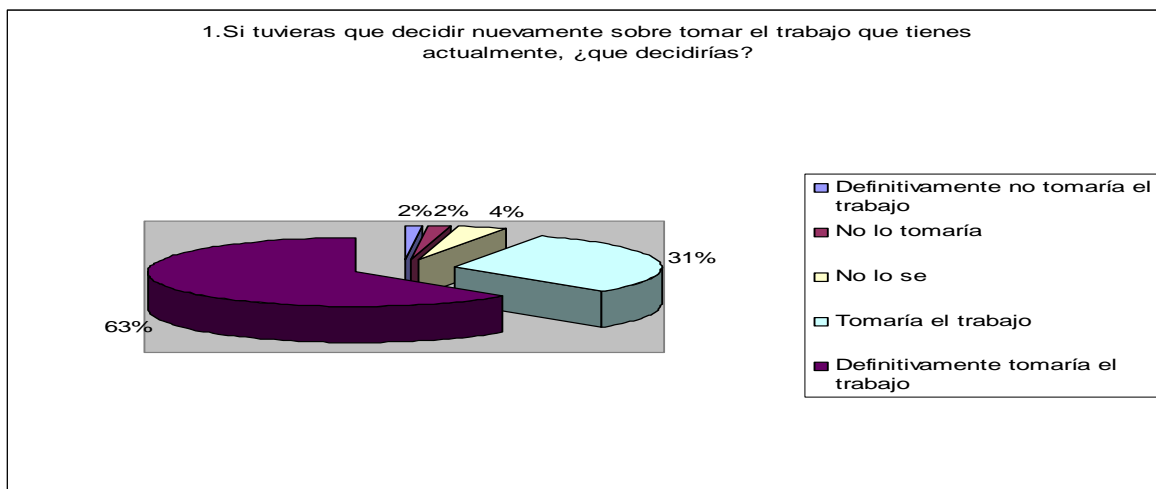


Figura 5.1 Si tuvieras que decidir nuevamente sobre tomar el trabajo que tienes actualmente, ¿qué decidirías?

5.2.2 Explicación de la figura 5.2.

La figura 5.2 presenta los resultados obtenidos de la pregunta número dos del primer cuestionario, en donde se les cuestiona: Si un amigo te preguntara que él (ella) desea aplicar para un trabajo como el tuyo, ¿se lo recomendarías? Los valores se dividieron como sigue: definitivamente no se lo recomendaría, no se lo recomendaría, no lo se, lo recomendaría, definitivamente se lo recomendaría ampliamente. Como se puede observar, la mayoría definitivamente lo recomendaría ampliamente.

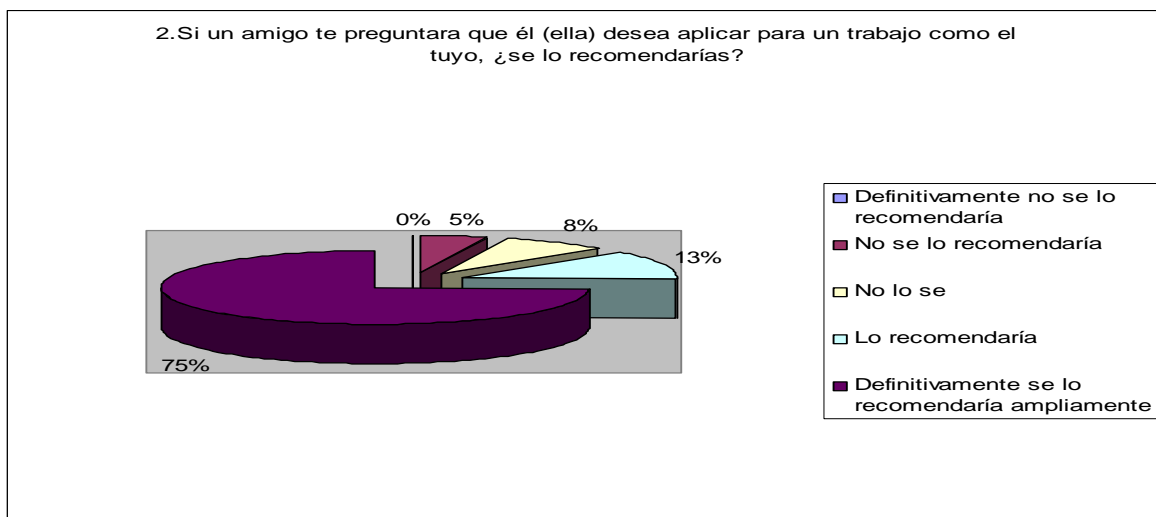


Figura 5.2 Si un amigo te preguntara que él (ella) desea aplicar para un trabajo como el tuyo, ¿se lo recomendarías?

5.2.3 Explicación de la figura 5.3

La figura 5.3 presenta los resultados obtenidos de la pregunta número 3 del primer cuestionario, en la cual los valores se dividieron de la siguiente manera: muy lejos del ideal, lejos del ideal, ni cerca ni lejos del ideal, cerca del ideal, muy cerca del ideal. Contestando a la pregunta: ¿cómo comparas este trabajo con tu idea de trabajo? Donde la mayoría se encuentra cerca del ideal.

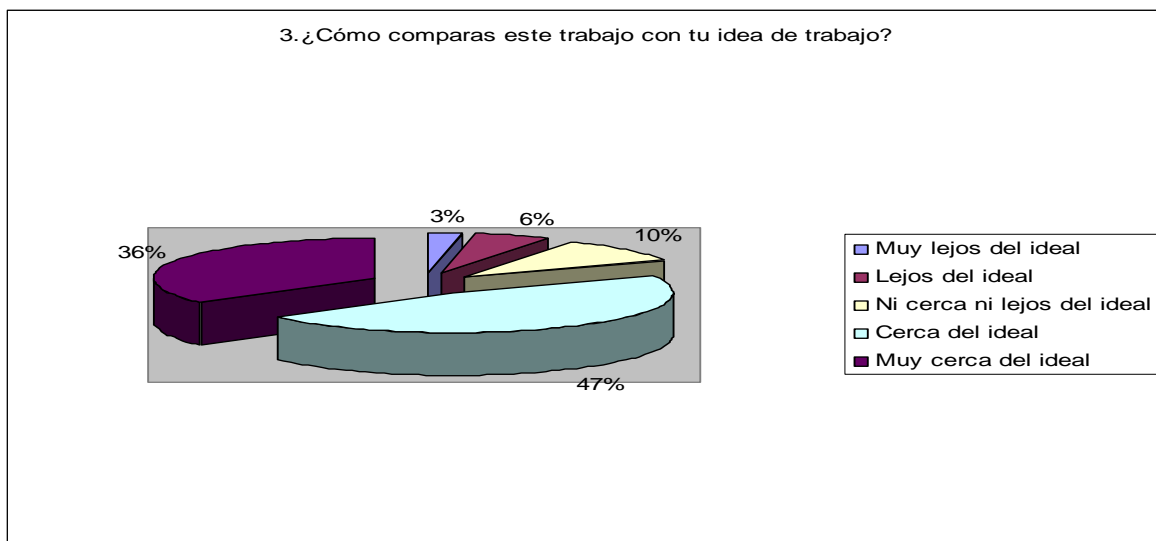


Figura5.3 ¿Cómo comparas este trabajo con tu ideal de trabajo?

5.2.4 Explicación de la figura 5.4.

La figura 5.4 presenta los resultados obtenidos de la pregunta número cuatro del primer cuestionario, la cual es la siguiente: ¿Qué tanto tu trabajo se ajustó al tipo de trabajo que querías cuando lo tomaste? Dividiendo los valores de la siguiente manera: definitivamente no como yo quería, no como yo quería, ni como quería ni como no quería, como yo quería, definitivamente justo como yo quería. La mayoría de los trabajadores entrevistados contestaron: como yo quería.

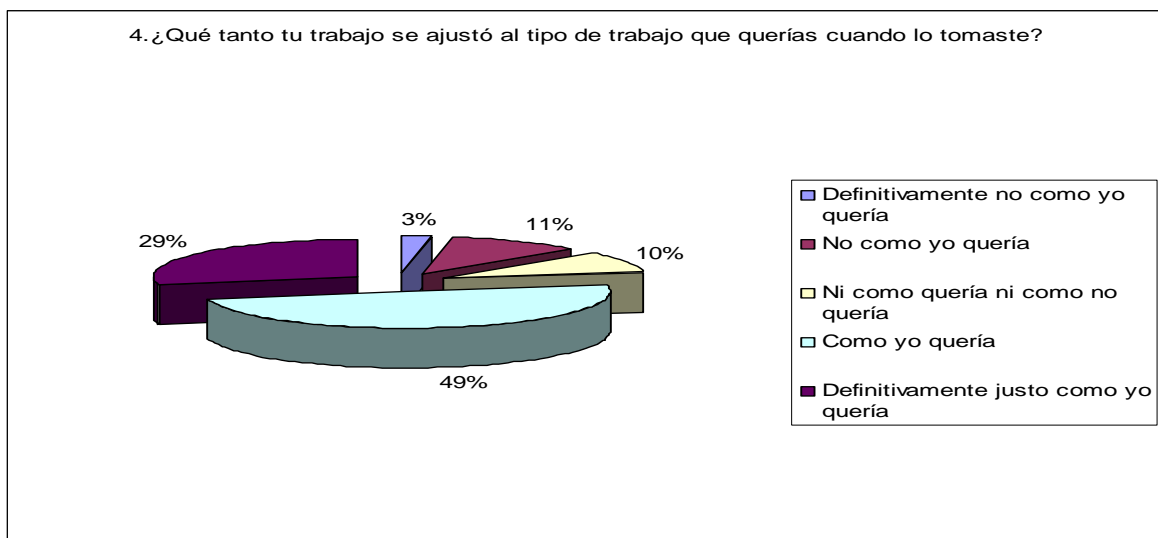


Figura 5.4 ¿Qué tanto tu trabajo se ajustó al tipo de trabajo que querías cuando lo tomaste?

5.2.5 Explicación de la figura 5.5.

La figura 5.5 presenta los resultados obtenidos de la pregunta número cinco del primer cuestionario, en la cual se dividieron los valores de la siguiente manera: definitivamente no estoy satisfecho, no estoy satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, estoy satisfecho, definitivamente sí estoy satisfecho. Correspondientes a la pregunta: Considerando todas las cosas, ¿qué tan satisfecho éstas con tu trabajo actual? La mayoría de los entrevistados contestó: estoy satisfecho.

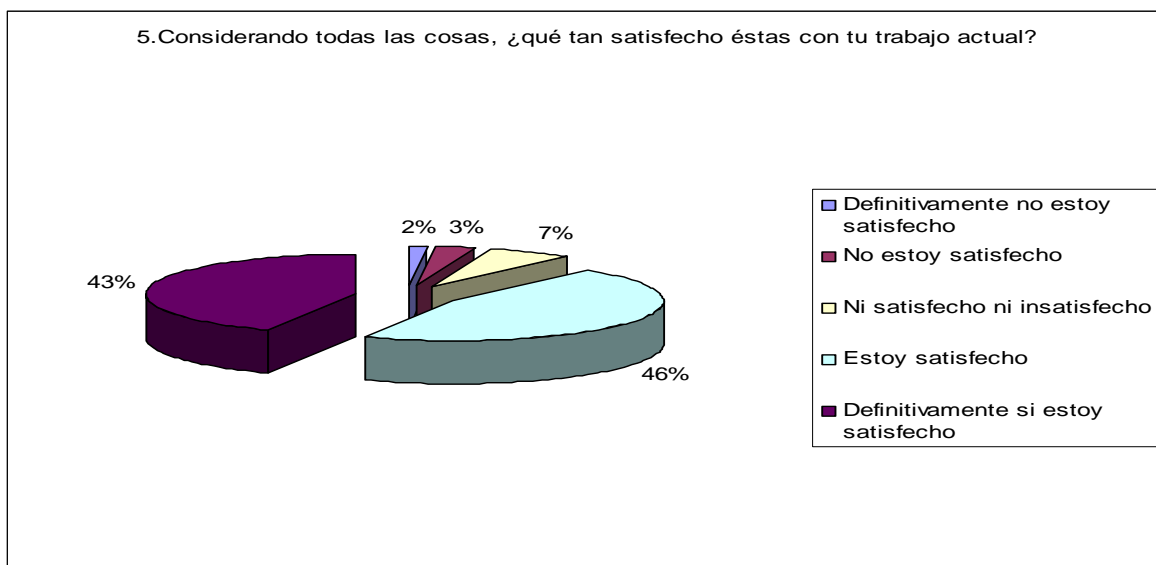


Figura 5.5 Considerando todas las cosas, ¿qué tan satisfecho éstas con tu trabajo actual?

5.2.6 Explicación de la figura 5.6.

La figura 5.6 presenta los resultados obtenidos de la pregunta número seis, en la cual se les cuestiona: En general, ¿qué tanto te gusta tu trabajo? Dividiendo los valores de la siguiente manera: definitivamente no me gusta, no me gusta, ni me gusta ni me desagrada, me gusta, definitivamente me gusta. A la mayoría de la muestra definitivamente les gusta su trabajo.

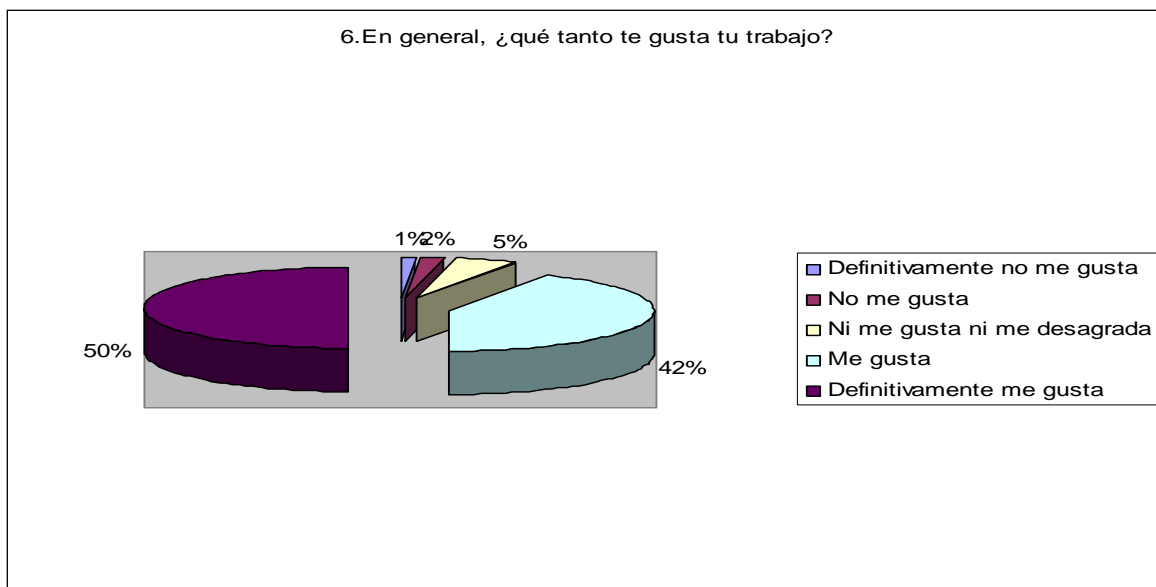


Figura 5.6 En general, ¿qué tanto te gusta tu trabajo?

5.2.7 Explicación de la figura 5.7.

La figura 5.7 presenta los resultados obtenidos de la pregunta número siete del primer cuestionario, donde les pregunta: ¿Qué tan satisfecho te encuentras con los servicios de hospedaje que te ofrece en plataformas la empresa? Dividiendo los valores como sigue: definitivamente no estoy satisfecho, no estoy satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, estoy satisfecho, definitivamente si estoy satisfecho. Se puede observar que a la mayoría de la muestra está satisfecho con este servicio.

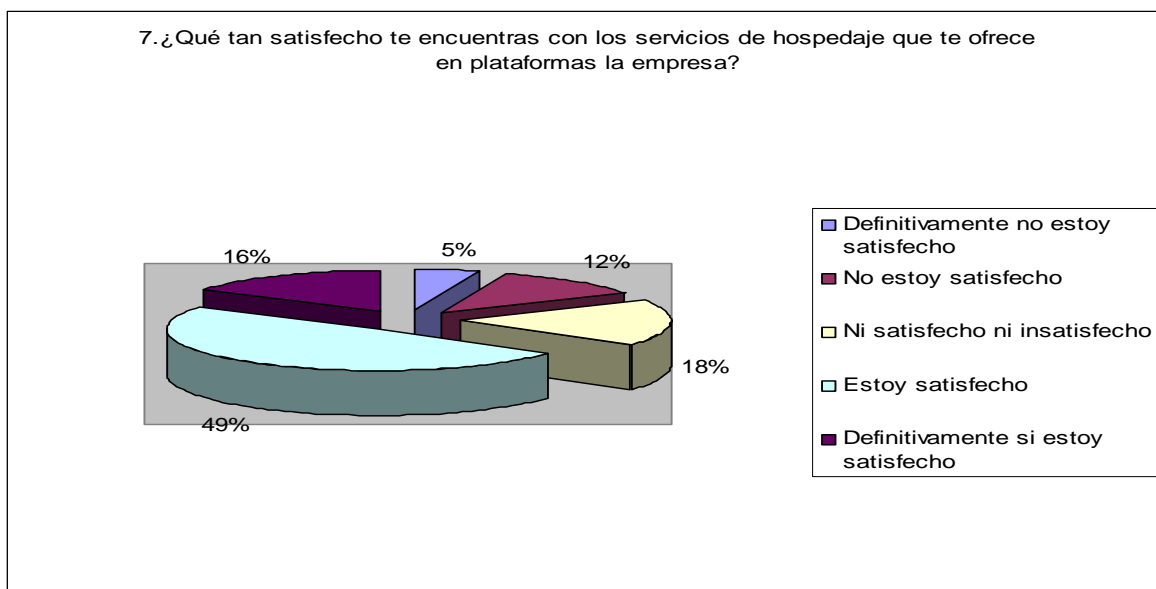


Figura 5.7 ¿Qué tan satisfecho te encuentras con los servicios de hospedaje que te ofrece en plataformas la empresa?

5.2.8 Explicación de la figura 5.8.

La figura 5.8 representa los resultados obtenidos de la pregunta número ocho del primer cuestionario, en la cual se dividieron los valores como sigue: definitivamente no me gusta, no me gusta, ni me gusta ni me desagrada, me gusta, definitivamente me gusta. Correspondientes a la pregunta: En general, ¿qué tan satisfecho estas con los alimentos ofrecidos en la plataforma? A la mayoría de la muestra les gustan los alimentos.

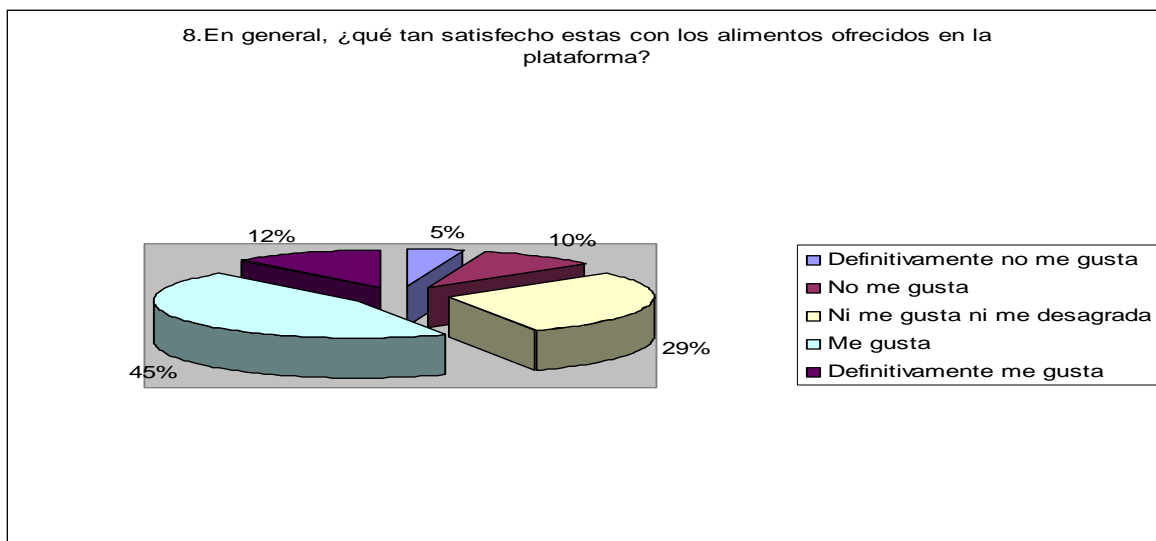


Figura 5.8 En general, ¿qué tan satisfecho estas con los alimentos ofrecidos en las plataformas?

5.2.9 Explicación de la figura 5.9.

La figura 5.9 presenta los resultados obtenidos de la pregunta número uno del segundo cuestionario, en el cual los valores se dividieron como sigue: completamente de acuerdo, de acuerdo, ni acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, completamente en desacuerdo. Correspondientes a la siguiente pregunta: siento un fuerte sentido de pertenencia a mi organización. La mayoría de la muestra se encuentra completamente de acuerdo.

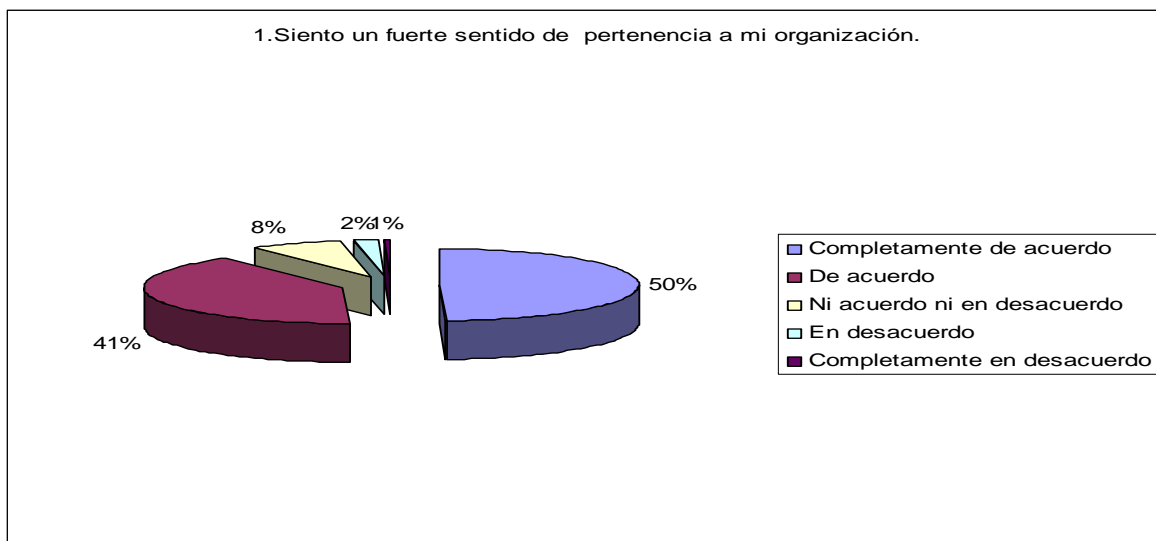


Figura 5.9 Siento un fuerte sentido de pertenencia a mi organización.

5.2.10 Explicación de la figura 5.10.

La figura 5.10 presenta los resultados obtenidos de la pregunta número dos del segundo cuestionario, en el cual se dividieron los valores de la siguiente manera: completamente de acuerdo cuando la persona se siente totalmente ligada a la organización; de acuerdo; ni de acuerdo ni en desacuerdo cuando la persona es indiferente a la situación; en desacuerdo y completamente en desacuerdo. La opinión de la mayoría se encuentra completamente de acuerdo.

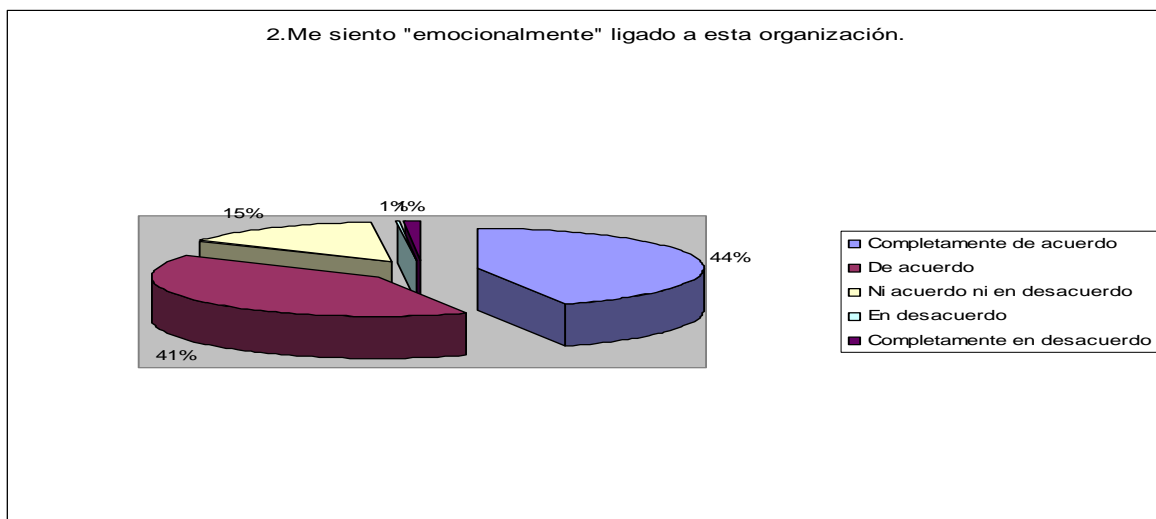


Figura 5.10 Me siento “emocionalmente” ligado a esta organización.

5.2.11 Explicación de la figura 5.11.

La figura 5.11 presenta los resultados obtenidos de la pregunta número tres del segundo cuestionario, en el cual se dividieron los valores de la siguiente manera: completamente de acuerdo cuando la organización tiene un gran significado para la persona; de acuerdo; ni de acuerdo ni en desacuerdo cuando la organización le es indiferente; en desacuerdo y completamente en desacuerdo. La mayoría se encuentran completamente de acuerdo.

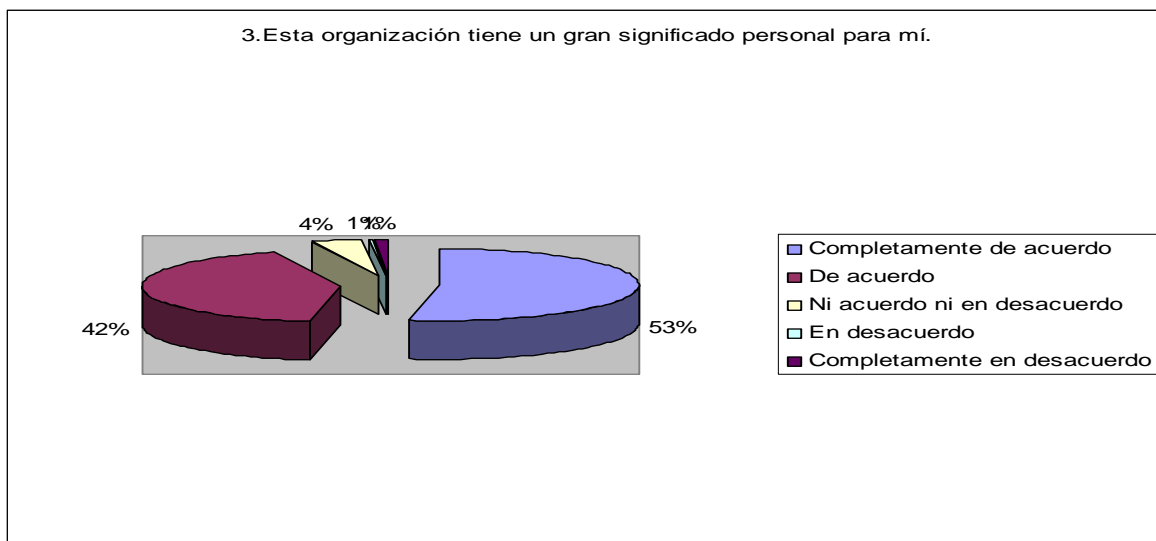


Figura 5.11 Esta organización tiene un gran significado personal para mí.

5.2.12 Explicación de la figura 5.12.

La figura 5.12 representa los resultados obtenidos de la pregunta número cuatro del segundo cuestionario, en la cual se dividieron los valores de la siguiente manera: la persona está completamente de acuerdo cuando se siente como “parte de la familia” en esta organización; de acuerdo; ni acuerdo ni en desacuerdo cuando a la persona le es indiferente la permanencia en la organización; en desacuerdo y completamente en desacuerdo. La mayoría de la muestra se encuentra completamente de acuerdo.

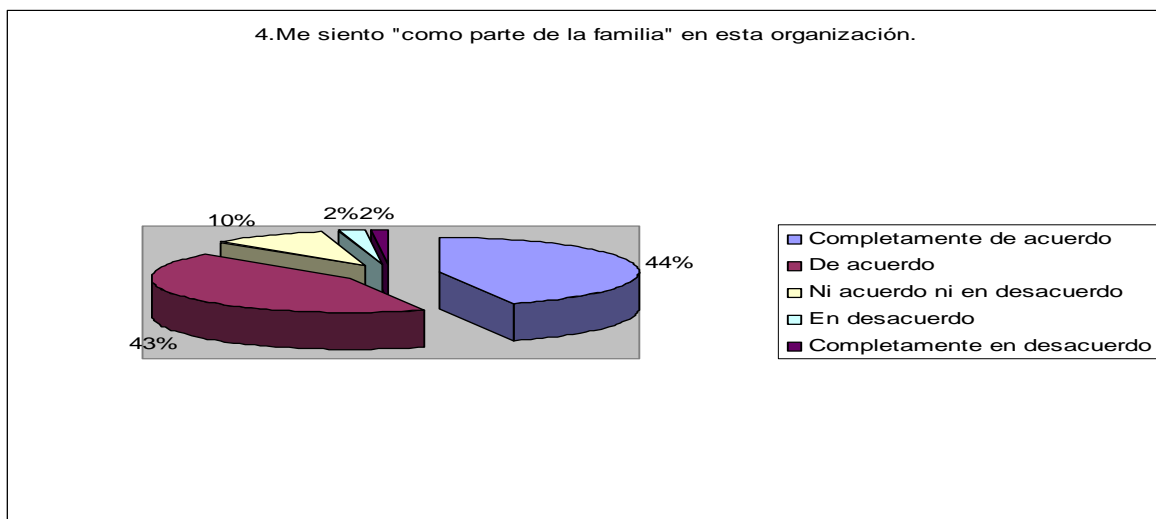


Figura 5.12 Me siento “como parte de la familia” en esta organización.

5.2.13 Explicación de la figura 5.13.

La figura 5.13 representa los resultados obtenidos de la pregunta número cinco del segundo cuestionario, en el cual se dividieron los valores como sigue: completamente de acuerdo cuando la persona se sentiría muy feliz de pasar el resto de su carrera en la organización; de acuerdo; ni acuerdo ni en desacuerdo cuando a la persona le es indiferente el pasar el resto de su carrera en esta organización; en desacuerdo y completamente en desacuerdo. La mayoría de la muestra se encuentra completamente de acuerdo.

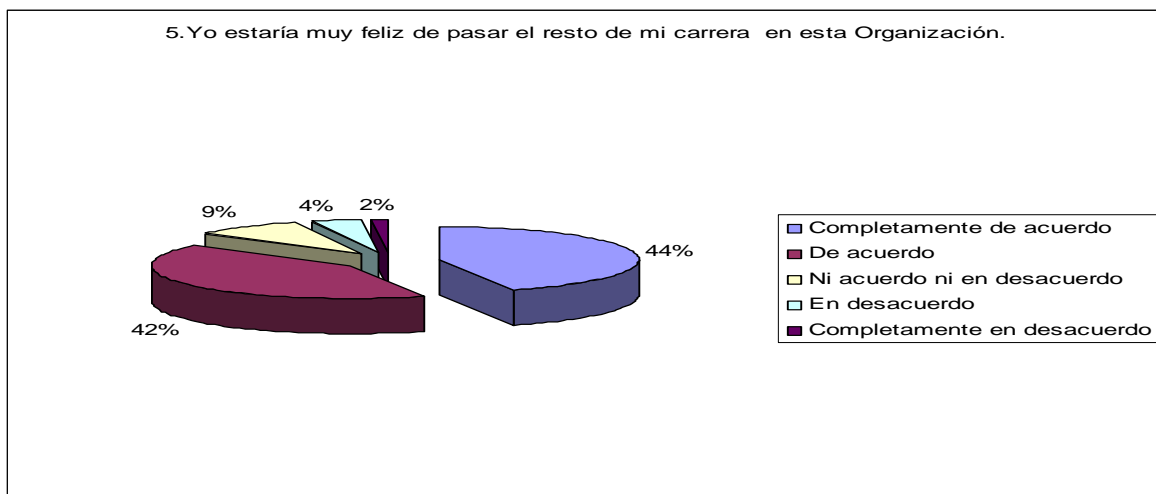


Figura 5.13 Yo estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.

5.2.14 Explicación de la figura 5.14.

La figura 5.14 representa los resultados obtenidos de la pregunta número seis del segundo cuestionario, en el cual se dividieron los valores de la siguiente manera: la persona está completamente de acuerdo que disfruta platicando de su organización con gente ajena a la misma; de acuerdo; ni acuerdo ni en desacuerdo cuando es indiferente a la situación; en desacuerdo y completamente en desacuerdo. La mayoría de las personas se encuentran de acuerdo.

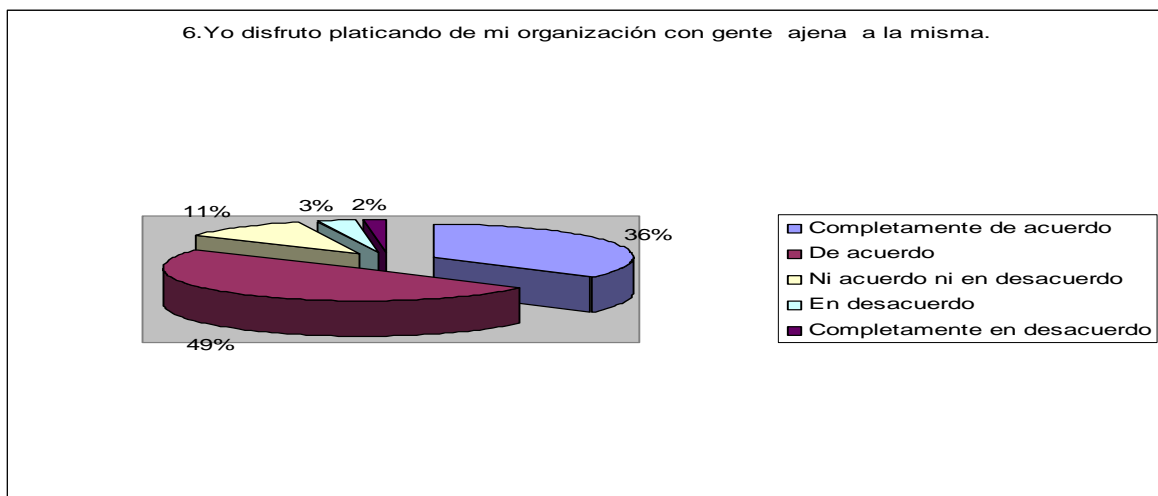


Figura 5.14 Yo disfruto platicando de mi organización con gente ajena a la misma.

5.2.15 Explicación de la figura 5.15.

La figura 5.15 representa los resultados obtenidos de la pregunta número siete del segundo cuestionario, en el cual se dividieron los resultados de la siguiente manera: la persona está completamente de acuerdo si realmente siente que los problemas de la organización son sus problemas; está de acuerdo; no está ni acuerdo ni en desacuerdo; está en desacuerdo o está completamente en desacuerdo. La mayoría de la muestra está de acuerdo.

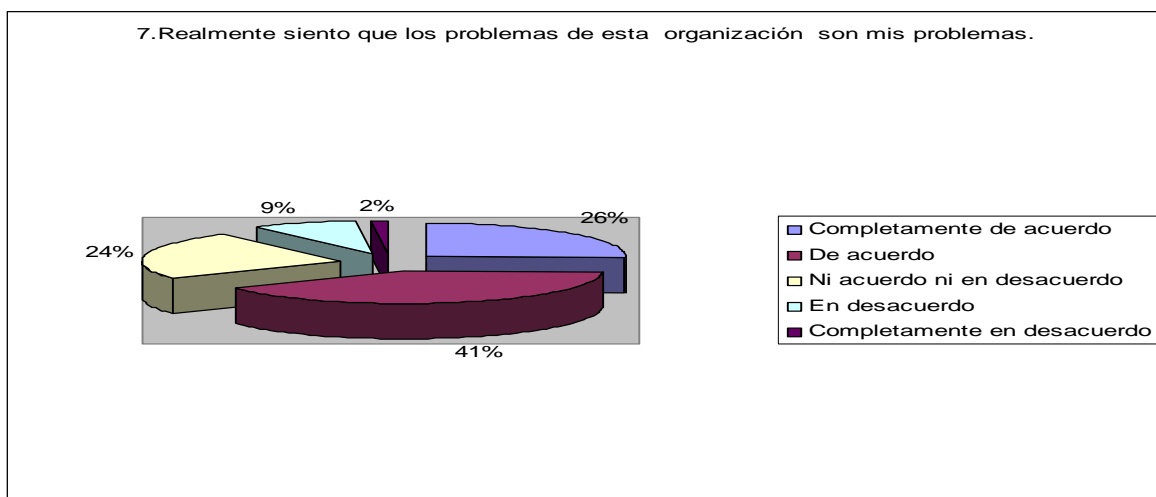


Figura 5.15 Realmente siento que los problemas de esta organización son mis problemas.

5.2.16 Explicación de la figura 5.16.

La figura 5.16 representa los resultados obtenidos de la pregunta número ocho del segundo cuestionario, en el cual se dividieron los valores de la siguiente manera: la persona está completamente de acuerdo en que fácilmente podría estar ligado a otra organización como lo está con esta; de acuerdo; ni acuerdo ni en desacuerdo; en desacuerdo y completamente en desacuerdo en que fácilmente podría estar ligado a otra organización. La mayoría de las personas se encuentran de acuerdo.

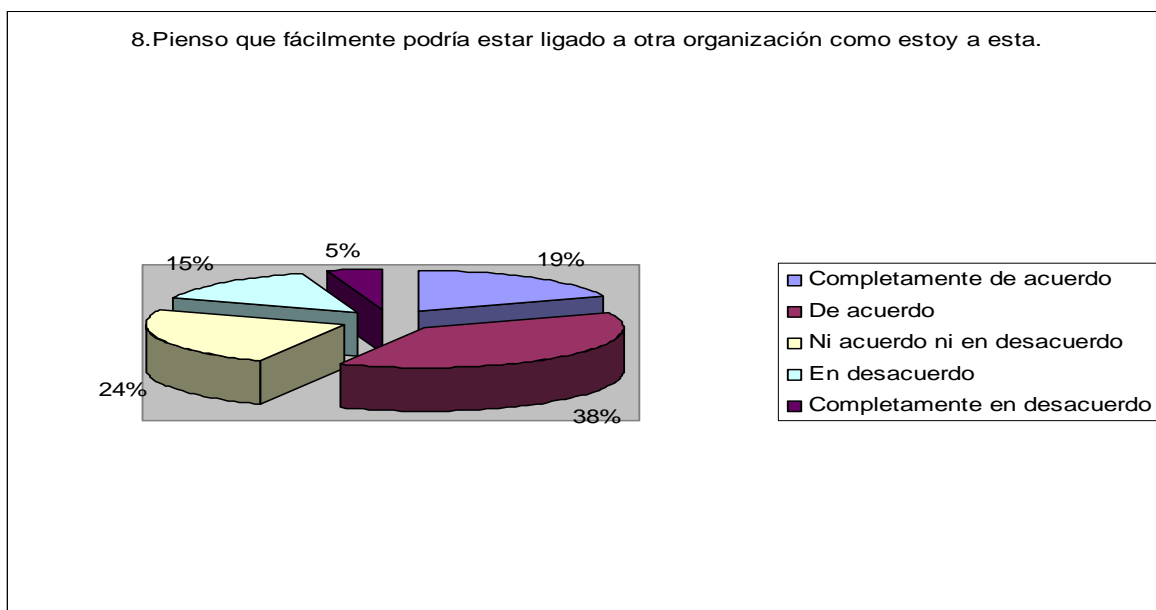


Figura 5.16 Pienso que fácilmente podría estar ligado a otra organización como lo estoy a esta.

5.2.17 Explicación de la figura 5.17.

La figura 5.17 representa los resultados obtenidos de la pregunta número nueve del segundo cuestionario, en el cual los valores se dividieron como sigue: la persona está completamente de acuerdo en que en este momento, estar en esta organización es más una necesidad que un deseo; está de acuerdo; no está ni de acuerdo ni en desacuerdo; está en desacuerdo o se encuentra completamente en desacuerdo. La mayoría de las personas se encuentran de acuerdo.

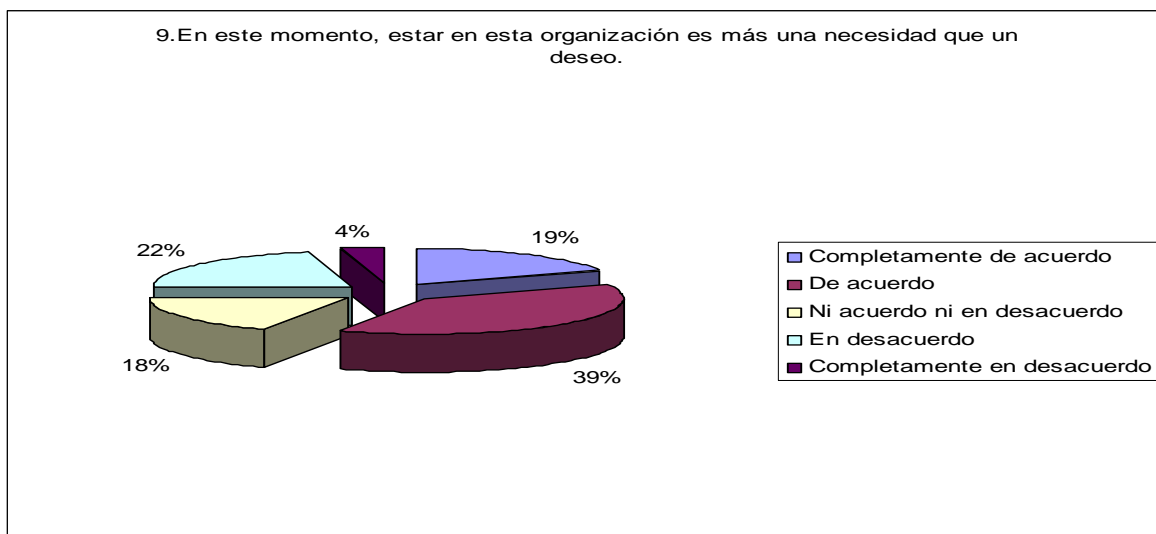


Figura 5.17 En este momento, estar en esta organización es más una necesidad que un deseo.

5.2.18 Explicación de la figura 5.18.

La figura 5.18 representa los resultados obtenidos de la pregunta número diez del segundo cuestionario, en el cual se dividieron los valores como sigue: la persona está completamente de acuerdo en que una de las principales razones por las que sigue trabajando en la organización, es que dejarla, requeriría considerables sacrificios personales, está de acuerdo; no está ni de acuerdo ni en desacuerdo; está en desacuerdo o está completamente en desacuerdo. La mayoría de la muestra se encuentra de acuerdo.

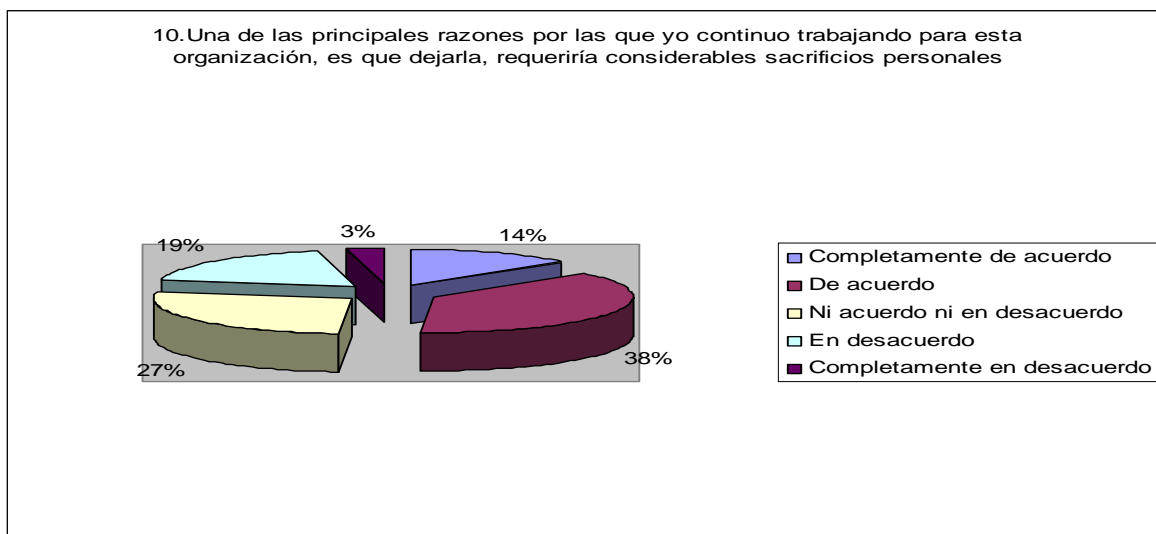


Figura 5.18 Una de las principales razones por las que yo continuo trabajando para esta organización, es que dejarla, requeriría considerables sacrificios personales.

5.2.19 Explicación de la figura 5.19.

La figura 5.19 representa los resultados obtenidos de la pregunta número once del segundo cuestionario, en el cual se dividieron los valores de la siguiente manera: la persona está completamente de acuerdo en que tiene muy pocas opciones a considerar si deja esta empresa; está de acuerdo; no está ni de acuerdo ni en desacuerdo; está en desacuerdo o se encuentra completamente en desacuerdo. La mayoría de las personas se encuentran en desacuerdo.

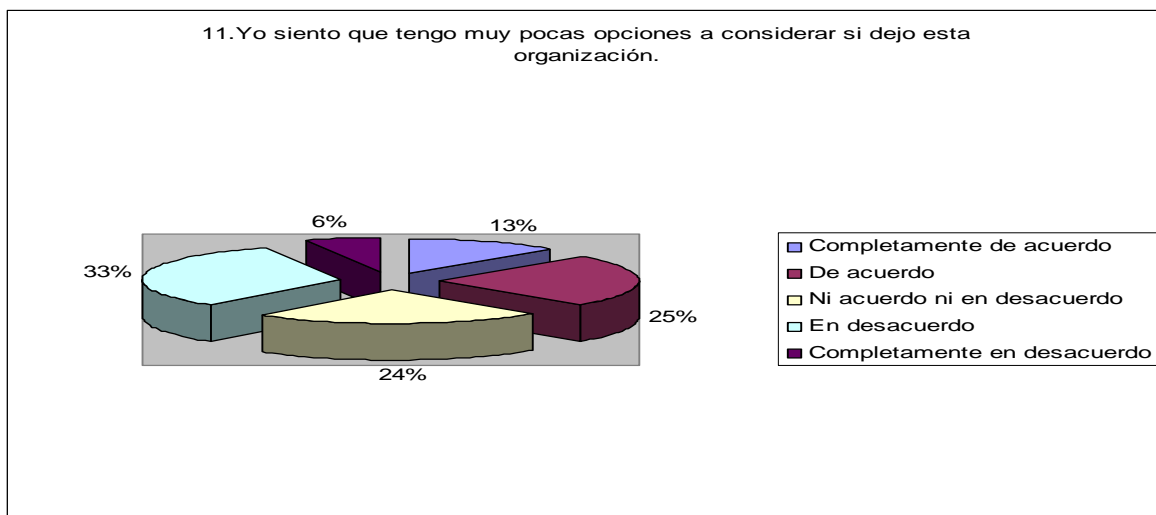


Figura 5.19 Yo siento que tengo muy pocas opciones a considerar si dejo esta organización.

5.2.20 Explicación de la figura 5.20.

La figura 5.20 representa los resultados obtenidos de la pregunta número doce, en la cual los valores se dividieron de la siguiente manera: la persona está completamente de acuerdo en que una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, sería la escasez de alternativas posibles; está de acuerdo; no está ni de acuerdo ni en desacuerdo; está en desacuerdo o está completamente en desacuerdo. La mayoría de la muestra se encuentra de acuerdo.

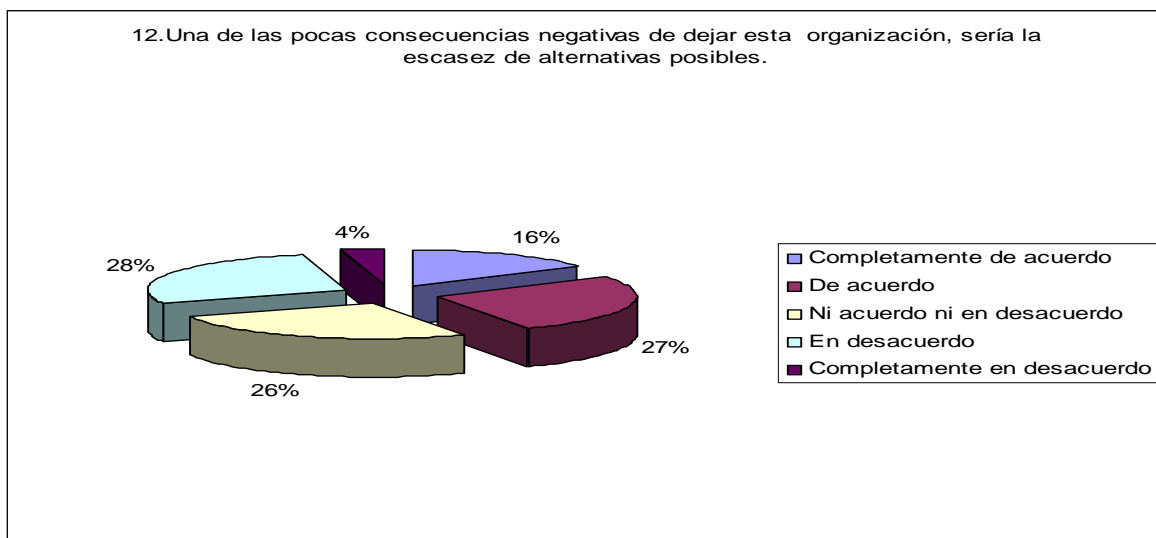


Figura 5.20 Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, sería la escasez de alternativas posibles.

5.2.21 Explicación de la figura 5.21.

La figura 5.21 representa los resultados obtenidos de la pregunta número trece del segundo cuestionario, en el cual los valores se dividieron como sigue: la persona se encuentra completamente de acuerdo en que sería muy duro para el dejar la organización en este momento, aún si quisiera; se encuentra de acuerdo; no de encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo; se encuentra en desacuerdo o se encuentra completamente en desacuerdo. La mayoría de las personas se encuentran de acuerdo.

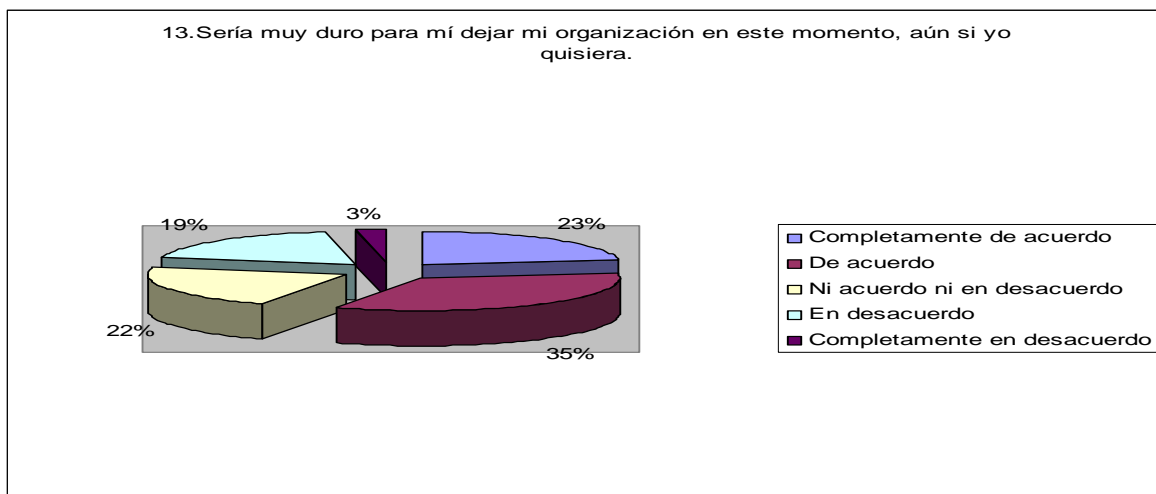


Figura 5.21 Sería muy duro para mi dejar mi organización en este momento, aún si yo quisiera.

5.2.22 Explicación de la figura 5.22.

La figura 5.22 representa los resultados obtenidos de la pregunta número catorce del segundo cuestionario, en el cual se dividieron los valores de la siguiente manera: la persona está completamente de acuerdo en que demasiado en su vida sería afectado si decidiera y quisiera dejar la organización; está de acuerdo; no está ni de acuerdo ni en desacuerdo; está en desacuerdo o está completamente en desacuerdo. La mayoría de la muestra se encuentra de acuerdo.

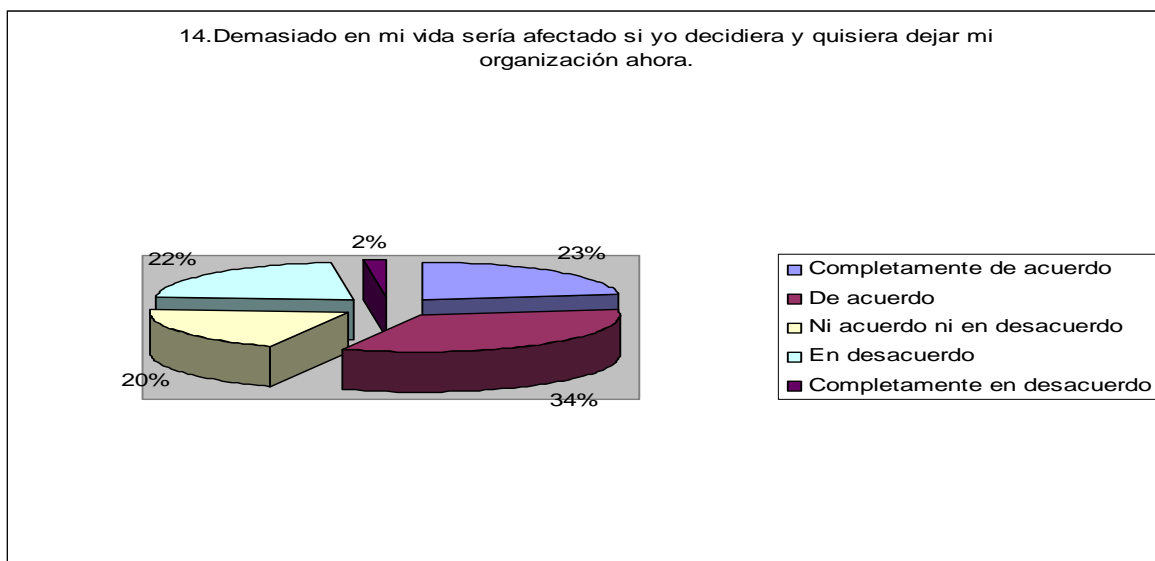


Figura 5.22 Demasiado en mi vida sería afectado si yo decidiera y quisiera dejar mi organización ahora.

5.2.23 Explicación de la figura 5.23.

La figura 5.23 representa los resultados obtenidos de la pregunta número quince del segundo cuestionario, en el cual los valores se dividieron de la siguiente manera: la persona está completamente de acuerdo en que sería demasiado costoso dejar la organización en un futuro cercano; está de acuerdo; no está ni de acuerdo ni en desacuerdo; está en desacuerdo o está completamente en desacuerdo. La mayoría de la muestra se encuentra de acuerdo.

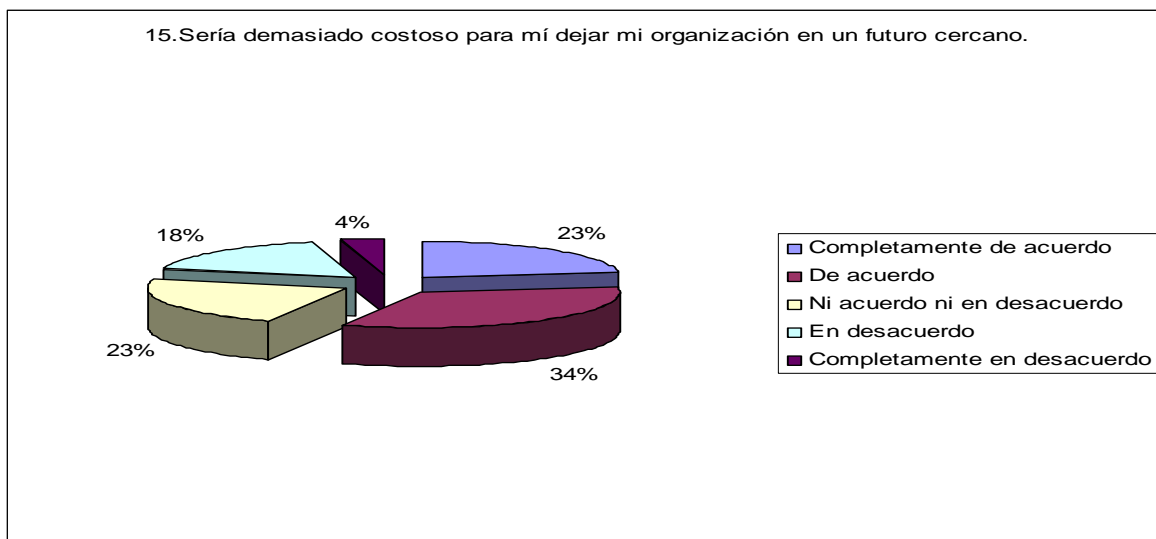


Figura 5.23 Sería demasiado costoso para mí dejar mi organización en un futuro cercano.

5.2.24 Explicación de la figura 5.24.

La figura 5.24 representa los resultados obtenidos de la pregunta dieciséis del segundo cuestionario, en el cual se dividieron los valores de la siguiente manera: la persona está completamente de acuerdo en que tiene miedo de lo que pudiera pasar si deja su trabajo sin tener algún otro; está de acuerdo; no está ni de acuerdo ni en desacuerdo; está en desacuerdo o está completamente en desacuerdo. La mayoría de las personas se encuentran de acuerdo.

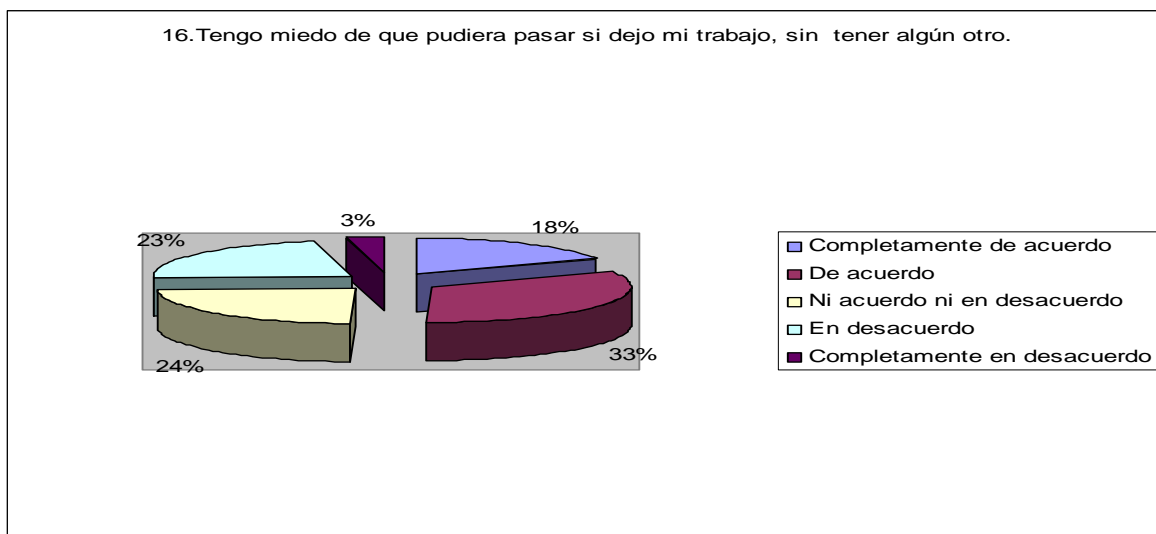


Figura 5.24 Tengo miedo de que pudiera pasar si dejo mi trabajo, sin tener algún otro.

5.2.25 Explicación de la figura 5.25.

La figura 5.25 representa los resultados obtenidos de la pregunta numero diecisiete del segundo cuestionario, en el cual los valores se dividieron de la siguiente manera: la persona está completamente de acuerdo en que la gente en estos días se mueve de una compañía a otra frecuentemente; está de acuerdo; no está ni de acuerdo ni en desacuerdo; está en desacuerdo o está completamente en desacuerdo. La mayoría de las personas se encuentran de acuerdo.

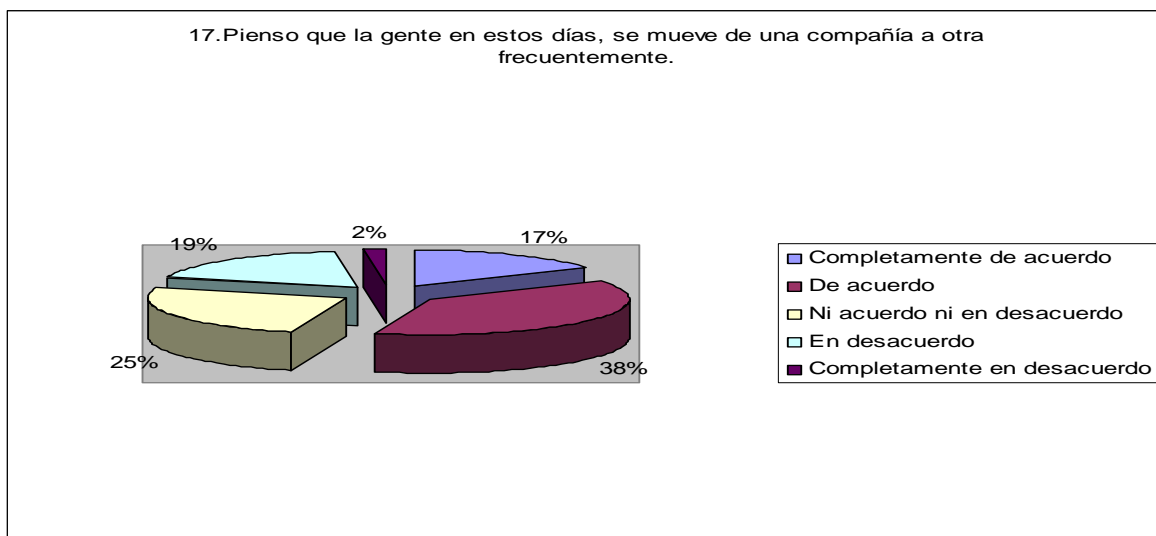


Figura 5.25 Pienso que la gente en estos días, se mueve de una compañía a otra frecuentemente.

5.2.26 Explicación de la figura 5.26.

La figura 5.26 representa los resultados obtenidos de la pregunta número dieciocho del segundo cuestionario, en el cual los valores se dividieron como sigue: la persona está completamente de acuerdo en que una persona deba ser siempre leal a su organización; está de acuerdo; no está ni de acuerdo ni en desacuerdo; está en desacuerdo o está completamente en desacuerdo. La mayoría de la muestra se encuentra de acuerdo.

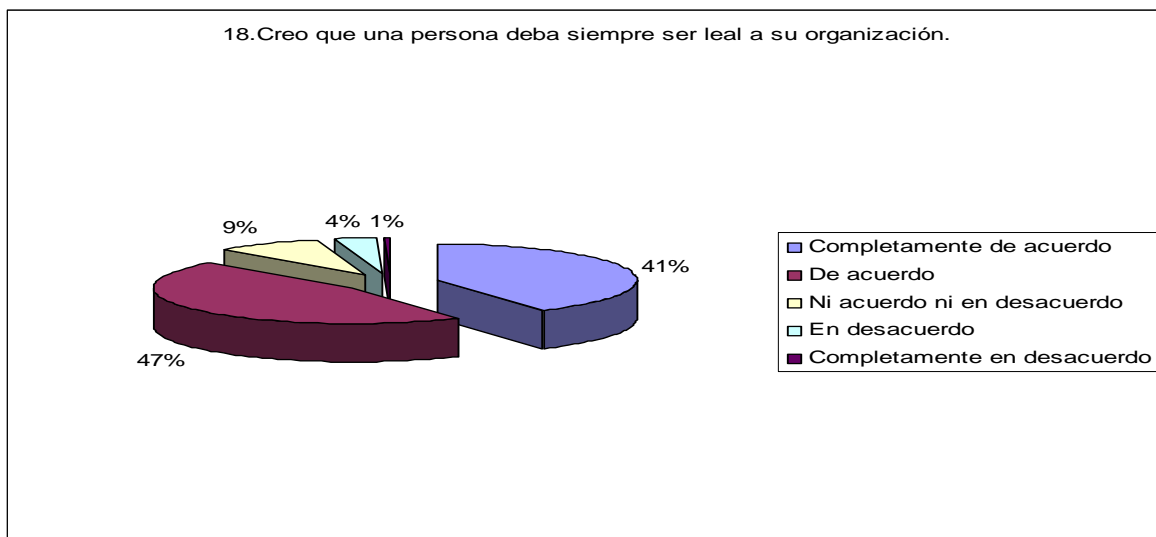


Figura 5.26 Creo que una persona deba siempre ser leal a su organización.

5.2.27 Explicación de la figura 5.27.

La figura 5.27 representa los resultados obtenidos de la pregunta número diecinueve del segundo cuestionario, en el cual los valores se dividieron de la siguiente manera: la persona está completamente de acuerdo en que estar cambiando de organización en organización no es del todo ético; está de acuerdo; no está ni de acuerdo ni en desacuerdo; está en desacuerdo o está completamente en desacuerdo. La mayoría de las personas de encuentran de acuerdo.

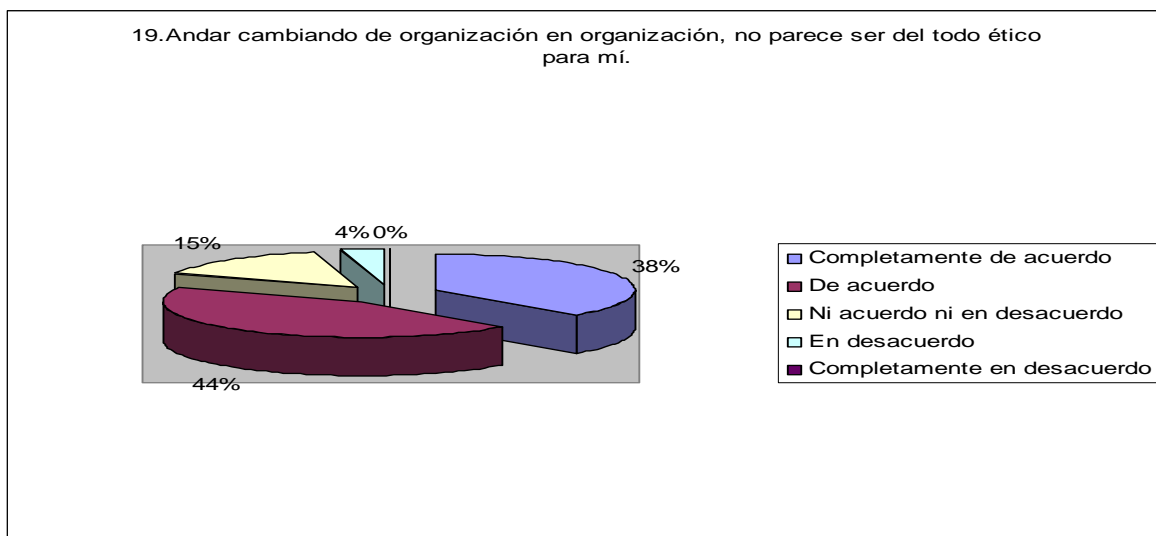


Figura 5.27 Andar cambiando de organización en organización, no me parece del todo ético.

5.2.28 Explicación de la figura 5.28.

La figura 5.28 representa los resultados obtenidos de la pregunta número veinte del segundo cuestionario, en el cual se dividieron los valores de la siguiente manera: las personas están completamente de acuerdo en que una de las principales razones por las que continua trabajando en esta organización, es que cree que la lealtad es importante y siente una obligación moral de permanecer en esta organización; está de acuerdo; no está ni de acuerdo ni en desacuerdo; está en desacuerdo o está completamente en desacuerdo. La mayoría de la muestra está de acuerdo.

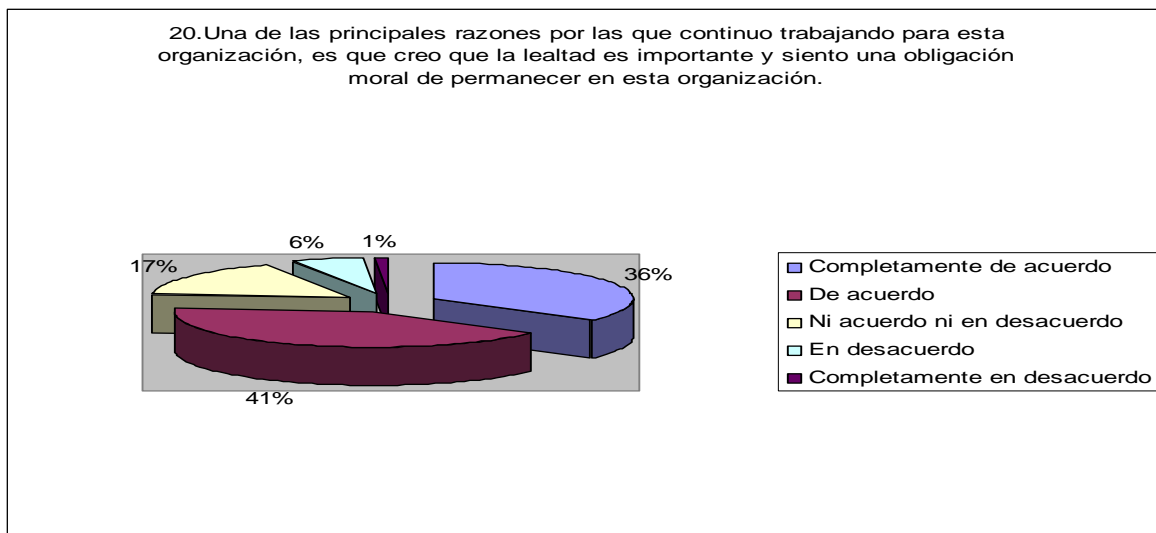


Figura 5.28 Una de las principales razones por las que continuo trabajando para esta organización, es que creo que la lealtad es importante y siento una obligación moral de permanecer en esta organización.

5.29 Explicación de la figura 5.29.

La figura 5.29 representa los resultados obtenidos de la pregunta número veintiuno del segundo cuestionario, en el cual se dividieron los valores de la siguiente manera: la persona está completamente de acuerdo en que si tuviera una oferta para un mejor trabajo en cualquier lugar, sentiría que no es correcto dejar la organización; está de acuerdo; no está ni de acuerdo ni en desacuerdo; está en desacuerdo o está completamente en desacuerdo. La mayoría de las personas se encuentran de acuerdo.

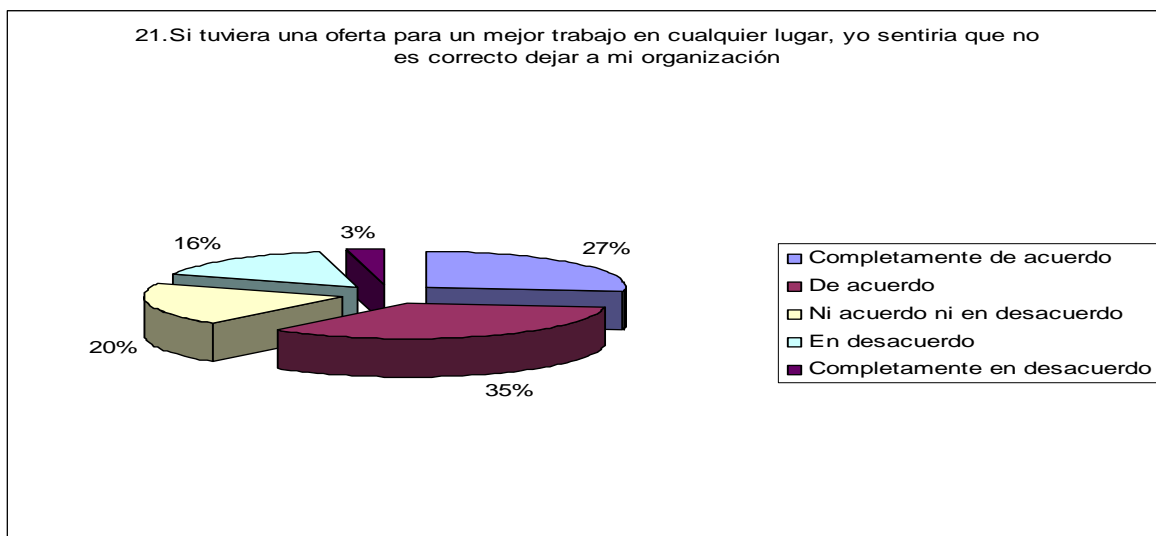


Figura 5.29 Si tuviera una oferta para un mejor trabajo en cualquier lugar, yo sentiría que no es correcto dejar mi organización.

5.2.30 Explicación de la figura 5.30.

La figura 5.30 representa los resultados obtenidos de la pregunta número veintidós del segundo cuestionario, en el cual los valores se dividieron de la siguiente manera: la persona está completamente de acuerdo en que fue educado a crecer en el valor de permanecer leal a una organización; está de acuerdo; no está ni de acuerdo ni en desacuerdo; está en desacuerdo o está completamente en desacuerdo. La mayoría de la muestra se encuentra tanto completamente de acuerdo como de acuerdo.

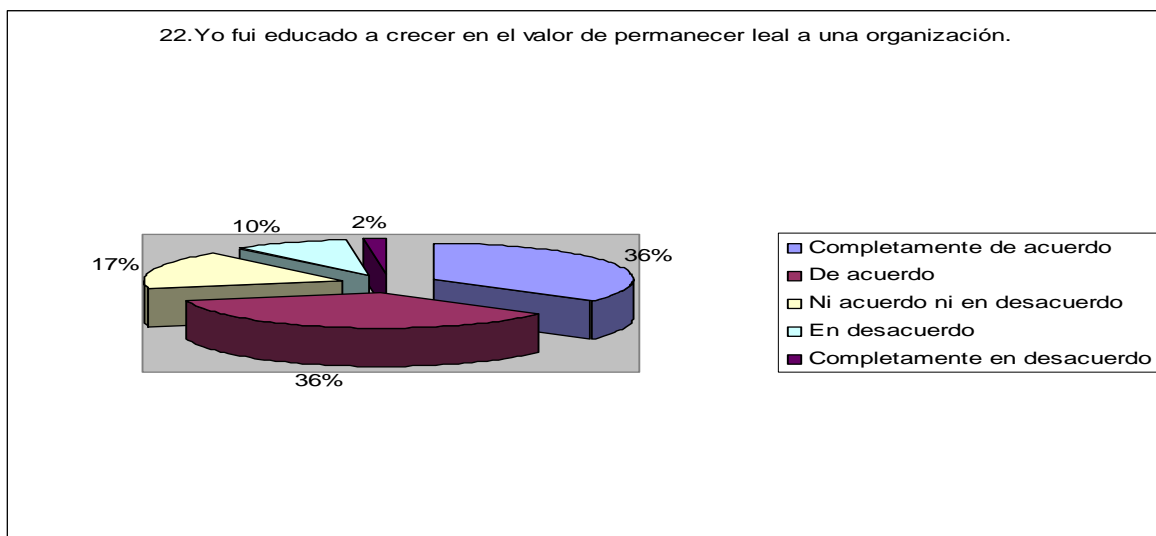


Figura 5.30 Yo fui educado a crecer en el valor de permanecer leal a una organización.

5.2.31 Explicación de la figura 5.31.

La figura 5.31 representa los resultados obtenidos de la pregunta número veintitrés del segundo cuestionario, en cual los valores se dividieron de la siguiente manera: la persona está completamente de acuerdo en que en estos días, las cosas serán mejores para las carreras de las personas, cuando la gente permanece en una organización; está de acuerdo; no está ni de acuerdo ni en desacuerdo; está en desacuerdo o está completamente en desacuerdo. La mayoría de las personas se encuentran de acuerdo.

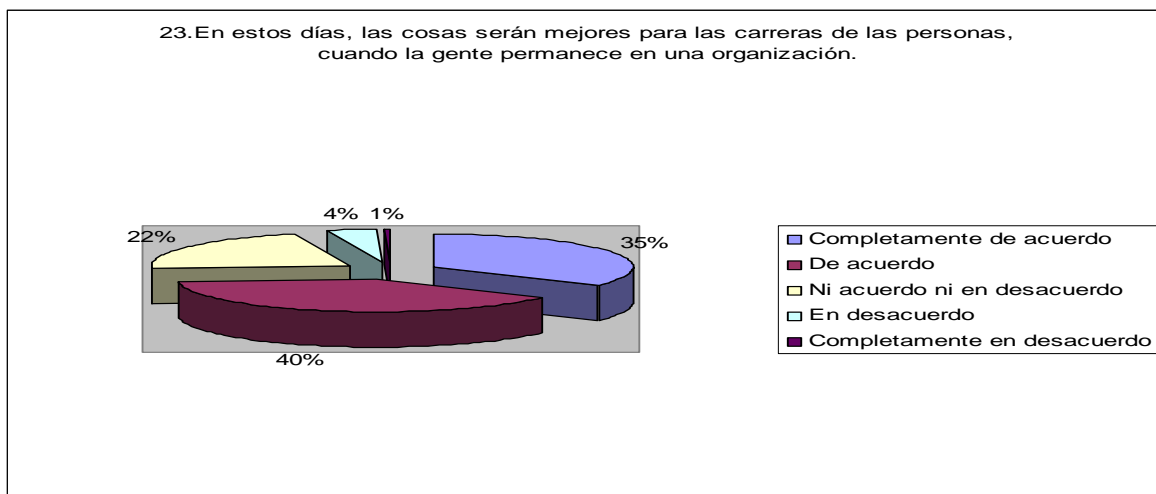


Figura 5.31 En estos días, las cosas serán mejores para las carreras de las personas, cuando la gente permanece en una organización.



5.3 Media y Desviación estándar de los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados a la muestra.

En la tabla 5.1 se pueden observar los resultados de media y desviación estándar, de las preguntas del primer cuestionario, que en la misma tabla se muestran.

Tabla 5.1 Media y Desviación Estándar de los resultados del primer cuestionario.

	Media	Desviación Estándar
1. Si tuvieras que decidir nuevamente sobre tomar el trabajo que tienes actualmente, ¿que decidirías?	4.51	0.776
2. Si un amigo te preguntara que él (ella) desea aplicar para un trabajo como el tuyo, ¿se lo recomendarías?	4.565	0.842
3. ¿Cómo comparas este trabajo con tu idea de trabajo?	4.07	0.948
4. ¿Qué tanto tu trabajo se ajustó al tipo de trabajo que querías cuando lo tomaste?	3.905	1.01
5. Considerando todas las cosas, ¿qué tan satisfecho estás con tu trabajo actual?	4.26	0.828
6. En general, ¿qué tanto te gusta tu trabajo?	4.38	0.761
7. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con los servicios de hospedaje que te ofrece en plataformas la empresa?	3.59	1.052
8. En general, ¿qué tan satisfecho estas con los alimentos ofrecidos en la plataforma?	3.505	0.977

Nota: 1 significa que están completamente insatisfechos

5 significa que está completamente satisfecho



En la tabla 5.2 se pueden observar los resultados de media y desviación estándar, de las preguntas del segundo cuestionario, que en la misma tabla se muestran.

Tabla 5.2 Media y Desviación Estándar de los resultados del segundo cuestionario.

	Media	Desviación Estándar
1.Siento un fuerte sentido de pertenencia a mi organización.	1.635	0.751
2.Me siento "emocionalmente" ligado a esta organización.	1.75	0.794
3.Esta organización tiene un gran significado personal para mí.	1.555	0.692
4.Me siento "como parte de la familia" en esta organización.	1.74	0.828
5.Yo estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta Organización.	1.87	0.864
6.Yo disfruto platicando de mi organización con gente ajena a la misma.	1.775	0.882
7.Realmente siento que los problemas de esta organización son mis problemas.	2.2	0.967
8.Pienso que fácilmente podría estar ligado a otra organización como estoy a esta.	2.475	1.093
9.En este momento, estar en esta organización es más una necesidad que un deseo.	2.53	1.125
10.Una de las principales razones por las que yo continuo trabajando para esta organización, es que dejarla, requeriría considerables sacrificios personales	2.605	1.037
11.Yo siento que tengo muy pocas opciones a considerar si dejo esta organización.	2.945	1.148
12.Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, sería la escasez de alternativas posibles.	2.77	1.124



Análisis de Datos

13.Sería muy duro para mí dejar mi organización en este momento, aún si yo quisiera.	2.445	1.11
14.Demasiado en mi vida sería afectado si yo decidiera y quisiera dejar mi organización ahora.	2.47	1.125
15.Sería demasiado costoso para mí dejar mi organización en un futuro cercano.	2.455	1.124
16.Tengo miedo de que pudiera pasar si dejo mi trabajo, sin tener algún otro.	2.6	1.112
17.Pienso que la gente en estos días, se mueve de una compañía a otra frecuentemente.	2.515	1.037
18.Creo que una persona deba siempre ser leal a su organización.	1.76	0.791
19.Andar cambiando de organización en organización, no parece ser del todo ético para mí.	1.845	0.803
20.Una de las principales razones por las que continuo trabajando para esta organización, es que creo que la lealtad es importante y siento una obligación moral de permanecer en esta organización.	1.96	0.923
21.Si tuviera una oferta para un mejor trabajo en cualquier lugar, yo sentiría que no es correcto dejar a mi organización	2.335	1.127
22.Yo fui educado a crecer en el valor de permanecer leal a una organización.	1.965	0.876
23.En estos días, las cosas serán mejores para las carreras de las personas, cuando la gente permanece en una organización.	2.065	1.042

Nota: 1 significa que están completamente de acuerdo.

5 significa que están completamente en desacuerdo.



En la tabla 5.3 se pueden observar los resultados de media y desviación estándar de los resultados obtenidos del segundo cuestionario agrupándolos por tipo de compromiso, como se muestra en la tabla.

Tabla 5.3 Media y Desviación Estándar de los resultados del segundo cuestionario agrupados por tipo de compromiso.

	Media	Desviación Estándar
Compromiso Afectivo	1.789	0.665
Compromiso Continuo	2.588	0.734
Compromiso Normativo	2.064	0.612

Nota: donde 1 significa que están completamente comprometidos

5 significa que no están comprometidos

5.4 Relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción en los servicios

Para establecer la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción en los servicios se utilizó un modelo de regresión múltiple. En la regresión lineal múltiple, tenemos una variable dependiente (Y) y múltiples variables independientes (X). La ecuación de la regresión múltiple contiene un coeficiente de regresión (b) por cada variable independiente y la constante de regresión (a).

Para calcular la ecuación de regresión se utilizó la solución *stepwise* del paquete StatView. La solución *stepwise* es un procedimiento alternativo de la regresión múltiple, donde las variables independientes son introducidas al modelo, pero pueden ser borradas si



no contribuyen significativamente a la regresión, cuando son consideradas en combinación con una variable independiente nuevamente introducida.

A continuación se listan los pasos que se llevaron a cabo para realizar el análisis de regresión múltiple.

1.- Determinar el modelo de regresión: Variable dependiente (Y): Considerando todas las cosas, ¿qué tan satisfecho éstas con tu trabajo actual? Variable independiente 1 (X_1). ¿Qué tan satisfecho te encuentras con los servicios de hospedaje que te ofrece en plataformas la empresa; variable independiente 2 (X_2). En general, ¿qué tan satisfecho estas con los alimentos ofrecidos en la plataforma?

Satisfacción laboral = f (satisfacción con el hospedaje + satisfacción con los alimentos)

2.- Determinar R y R^2 : La R múltiple es el coeficiente de correlación entre los totales en la variable dependiente (Y) y los totales independientes para la variable dependiente (\hat{Y}), usando la combinación lineal para las variables independientes. La R^2 es la proporción de la variación en la variable dependiente que puede ser atribuida a la variación de la combinación de las variables independientes.

$$R = .446$$

$$R^2 = .199$$

3.- Determinar si la R es estadísticamente significativa:

$$H_0: R = 0$$

$$H_1: R \neq 0$$

$$\alpha = 0.05$$



	F-Value	P-Value
Regresion	49.119	<.0001
Residual		
Total		

P- Value es menor que α , por lo tanto: se rechaza H_0 , si hay una relación estadísticamente significativa.

	Coeficiente	Error Estandar
Intercepto	3.000	0.187
¿Qué tan satisfecho te encuentras con los servicios de hospedaje que te ofrece en plataformas la empresa?	0.351	0.050

El modelo de regresión queda de la siguiente manera:

$$Y = 3.000 + 0.351X_1$$

5.5 Relación que existe entre los tres tipos de compromiso y la satisfacción con los servicios.

Se establece una relación con el compromiso afectivo, el compromiso continuo y el compromiso normativo, cada uno con la satisfacción que existe con los servicios.

5.5.1 Relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción en los servicios.

Para establecer la relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción en los servicios se utilizó un modelo de regresión múltiple.



A continuación se listan los pasos que se llevaron a cabo para realizar el análisis de regresión múltiple.

1.- Determinar el modelo de regresión: Variable dependiente (Y). Compromiso afectivo. Variable independiente 1 (X_1). Qué tan satisfecho te encuentras con los servicios de hospedaje que te ofrece en plataformas la empresa; variable independiente 2 (X_2). En general, ¿qué tan satisfecho estas con los alimentos ofrecidos en la plataforma?

Compromiso afectivo = f (satisfacción con el hospedaje + satisfacción con los alimentos)

2.- Determinar R y R^2 :

$$R = .000$$

$$R^2 = .000$$

3.- Determinar si la R es estadísticamente significativa:

$$H_0: R = 0$$

$$H_1: R \neq 0$$

$$\alpha = 0.05$$

	F-Value	P-Value
Regresion		
Residual		
Total		

P- Value es mayor que α , por lo tanto se acepta H_0 , no existe una relación estadísticamente significativa.



5.5.2 Relación entre el compromiso continuo y la satisfacción en los servicios.

Para establecer la relación entre el compromiso continuo y la satisfacción en los servicios se utilizó un modelo de regresión múltiple.

A continuación se listan los pasos que se llevaron a cabo para realizar el análisis de regresión múltiple.

1.- Determinar el modelo de regresión: Variable dependiente (Y). Compromiso continuo. Variable independiente 1 (X_1). Qué tan satisfecho te encuentras con los servicios de hospedaje que te ofrece en plataformas la empresa; variable independiente 2 (X_2). En general, ¿qué tan satisfecho estas con los alimentos ofrecidos en la plataforma?

Compromiso continuo = f (satisfacción con el hospedaje + satisfacción con los alimentos)

2.- Determinar R y R^2 :

$$R = .000$$

$$R^2 = .000$$

3.- Determinar si la R es estadísticamente significativa:

$$H_0: R = 0$$

$$H_1: R \neq 0$$

$$\alpha = 0.05$$

	F-Value	P-Value
Regresion		
Residual		
Total		



P- Value mayor que α , por lo tanto se acepta H_0 , no existe una relación estadísticamente significativa.

5.5.3 Relación entre el compromiso normativo y la satisfacción en los servicios.

Para establecer la relación entre el compromiso normativo y la satisfacción en los servicios se utilizó un modelo de regresión múltiple.

A continuación se listan los pasos que se llevaron a cabo para realizar el análisis de regresión múltiple.

1.- Determinar el modelo de regresión: Variable dependiente (Y). Compromiso normativo. Variable independiente 1 (X_1). Qué tan satisfecho te encuentras con los servicios de hospedaje que te ofrece en plataformas la empresa; variable independiente 2 (X_2). En general, ¿qué tan satisfecho estas con los alimentos ofrecidos en la plataforma?

Compromiso normativo = f (satisfacción con el hospedaje + satisfacción con los alimentos)

2.- Determinar R y R^2 :

$$R = .000$$

$$R^2 = .000$$

3.- Determinar si la R es estadísticamente significativa:

$$H_0: R = 0$$

$$H_1: R \neq 0$$

$$\alpha = 0.05$$



	F-Value	P-Value
Regresion		
Residual		
Total		

P- Value mayor que α , por lo tanto se acepta H_0 , no existe una relación estadísticamente significativa.