

ESTADISTICA APLICADA A LA COMUNICACIÓN
CAMPUS VIRTUAL OCW
PRÁCTICA 9: CORRELACIÓN. SOLUCIÓN

El encargado de un determinado establecimiento desea conocer la valoración que sus clientes hacen del servicio en general, así como de diferentes ámbitos de éste (instalaciones, atención al público, precios...)

Tras realizar una encuesta a una muestra representativa de la clientela obtiene los resultados que se presentan en las siguientes tablas.

A partir de ellos, realiza un pequeño informe para el encargado del establecimiento describiendo los principales resultados. El informe deberá contener los aspectos que en tu opinión se deben mejorar para conseguir una valoración general mayor.

Estadísticos

	General	Atención	Instalaciones	Precios	Calidad	Localización	limpieza
Media	4,26	4,44	7,46	8,18	7,82	5,72	4,0175
Mediana	4,00	4,00	8,00	9,00	9,00	6,00	4,0000
Moda	2(a)	3	10	9	9	6(a)	6,00
Desv. tip.	2,546	2,457	2,619	2,189	2,369	2,658	2,15880
Varianza	6,483	6,036	6,860	4,790	5,612	7,063	4,660
Asimetría	,656	,803	-1,077	-1,768	-1,479	-,177	,131
Error tip. de asimetría	,316	,316	,316	,316	,316	,316	,316
Curtosis	-,514	-,141	,136	2,757	1,138	-1,035	-1,243
Error tip. de curtosis	,623	,623	,623	,623	,623	,623	,623
Rango	9	9	9	9	8	9	7,00
Percentiles	10	1,00	2,00	3,00	5,00	3,00	1,0000
	20	2,00	2,00	5,60	7,00	7,00	2,0000
	25	2,00	3,00	6,50	8,00	8,00	2,0000
	30	2,40	3,00	7,00	8,00	4,00	2,4000
	40	3,00	3,00	7,20	9,00	5,00	3,0000
	50	4,00	4,00	8,00	9,00	6,00	4,0000
	60	4,00	4,80	9,00	9,00	6,80	4,8000
	70	5,60	6,00	9,00	9,00	8,00	6,0000
	75	6,00	6,00	9,50	10,00	8,00	6,0000
	80	7,00	7,00	10,00	10,00	8,40	6,0000
	90	8,20	8,20	10,00	10,00	9,00	7,0000

a Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

A partir de la tabla de estadísticos descriptivos podemos observar que la valoración general del establecimiento no llega al aprobado, siendo de media un 4,26. De hecho, el 50% de los clientes no dan una puntuación mayor de 4 puntos (P50=Mediana: 4) y solo uno de cada cuatro clientes le da más de 6 puntos en términos generales (P75=6). Además algunos aspectos como la atención al cliente y la limpieza son también valorados como deficientes. La atención además de una valoración media de 4,4 puntos, no es considerada buena por la gran mayoría de los clientes, y solo un 20% les dan un 7 o más. Por su parte la limpieza es otro

aspecto a destacar negativamente por los clientes, teniendo la valoración media más baja, de 4 puntos y recogiendo muy pocas opiniones positivas, sólo un 10% puntúa con un 7 o más la limpieza del local.

Por otro lado, aspectos como las instalaciones, los precios y la calidad de los productos son los más valorados por la clientela. En relación con las instalaciones los clientes otorgan una puntuación media de 7,46 y uno de cada dos piensa que son muy buenas valorándolas con un 8 o más. El precio y la calidad son los aspectos que más destacan positivamente, con medias de 8,18 y 7,82 respectivamente. De hecho, uno de cada cuatro clientes da la máxima puntuación a los precios y un 20% da un 10 a la calidad de los productos.

Correlaciones

		General	Atención	Instalaciones	Precios	Calidad	Localización	limpieza
General	Correlación de Pearson	1	,878	,161	,315	,076	-,034	,032
	Sig. (bilateral)		,000	,231	,017	,575	,803	,815
	N	57	57	57	57	57	57	57
Atención	Correlación de Pearson	,878	1	,052	,211	-,048	-,104	-,059
	Sig. (bilateral)	,000		,703	,115	,723	,442	,664
	N	57	57	57	57	57	57	57
Instalaciones	Correlación de Pearson	,161	,052	1	,609	,439	-,125	-,074
	Sig. (bilateral)	,231	,703		,000	,001	,354	,584
	N	57	57	57	57	57	57	57
Precios	Correlación de Pearson	,315	,211	,609	1	,237	-,114	-,103
	Sig. (bilateral)	,017	,115	,000		,076	,398	,447
	N	57	57	57	57	57	57	57
Calidad	Correlación de Pearson	,076	-,048	,439	,237	1	-,187	-,223
	Sig. (bilateral)	,575	,723	,001	,076		,164	,096
	N	57	57	57	57	57	57	57
Localización	Correlación de Pearson	-,034	-,104	-,125	-,114	-,187	1	,900
	Sig. (bilateral)	,803	,442	,354	,398	,164		,000
	N	57	57	57	57	57	57	57
limpieza	Correlación de Pearson	,032	-,059	-,074	-,103	-,223	,900	1
	Sig. (bilateral)	,815	,664	,584	,447	,096	,000	
	N	57	57	57	57	57	57	57

Los coeficientes de correlación muestran que la valoración general se encuentra muy relacionada con la atención que se da al cliente (r de Pearson: 0,878), uno de los aspectos que como veíamos antes estaban peor valorados. Esta relación entre la valoración general y la valoración de la atención recibida es directa, por lo que a medida que mejore la valoración sobre la atención al cliente, también mejorará la valoración general del establecimiento. De hecho, el 77% (Coef. Determinación: 0,77) de la variación en la opinión general depende de la opinión sobre la atención. Es, por tanto, muy recomendable mejorar este aspecto del establecimiento de cara a mejorar la satisfacción general del cliente.

Sin embargo, otro aspecto como la limpieza, que veíamos que también tenía una valoración muy baja por parte de la clientela, no parecen estar relacionados con la opinión general (r de Pearson: 0,032).