



Departamento de Economía Financiera II  
Finantza Ekonomia II Saila

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

EKONOMI ETA ENPRESA ZIENTZIEN FAKULTATEA

## ***MERKATARITZA IKERKETARAKO APLIKAZIOAK***

### **7 PRAKTIKA: ANALISI KAUSALA**

**JON CHARTERINA ABANDO**

**VIRGINIA RINCÓN DIEZ**



OCW 2016

## **MERKATARITZA ESPERIMENTUAK (ELKARERAGINA)**

**Satisfac Cliente Servs.sav** taula zabaldu. Taula honek ikerketa lan baten emaitzak jasotzen ditu<sup>1</sup>. Ikerketa honen marko teorikoak zerbitzuen salmentetan bezero eta hornitzailearen arteko inplikazio maila produktu ukigarrien salmentetan baino handiagoa dela adierazten du. Ondorioz, zerbitzuen kasuan, bezeroaren asetasuna ez dago soilik jasotako zerbitzua ona edo txarra izatearen menpe, baizik eta bezero eta hornitzailearen arteko “erlazioa” ona edo txarra izatearen menpe ere. Hala ere, “erlazio” horren eragina zerbitzu motaren (jarduera sektorearen) arabera ezberdina izan daitekeelako ustea dago. Banku batean jasotzen den zerbitzuarekiko asetasunean zerbitzua ematen duen langilearen sinpatia edo antipatiak eragin txikiagoa izango du psikologo batek ematen duen zerbitzuarekin alderatuz. Azken kasu honetan bezeroarekin erlazio pertsonala erabakigarria da bezeroak zerbitzuaren kalitateaz izango duen iritzia zehazteko.

Marko teoriko hau oinarri bezala hartuta zerbitzu ezberdinetan 56 bezerok emandako erantzunak jaso dira. Menpeko aldagai moduan bezeroek zerbitzuaren kalitateari emandako puntuazioa (**sat\_gral**) erabili da eta aldagai independente moduan hornitzailearekin erlazioa ona edo txarra izan den jasotzen duen aldagai bat (**relación**) eta zerbitzu mota horretan hornitzaile-bezero erlazioa funtsezkoa kontsideratzen den edo ez (**industri**) jasotzen duen beste aldagai bat.

Goitibeherako menuan aukeratu ***Analizar, Modelo lineal general, Univariante...*** prozedura. Jarri **sat\_gral** aldagaia ***Dependiente:*** laukian eta **relación** eta **industri** aldagaiak ***Factores fijos*** laukian. ***Opciones...*** botoia sakatu eta ***Estadísticos descriptivos*** aukera hautatu. Berriz, ***Univariante*** leihoan sakatu ***Gráficos...*** botoia eta ardatz horizontalean **relación** aldagaia eta lerro banatuetan **industri** aldagaia duen grafiko bat gehitu eta ardatz horizontalean **industri** aldagaia eta lerro banatuetan **relación** aldagaia duen beste grafiko bat. Sakatu ***Continuar*** eta azkenik ***Aceptar***.

Emaitzen editorean, besteak beste, ondoko taulak agertuko dira:

---

<sup>1</sup> CROSBY, L.A. eta STEPHENS, N. (1987): “Effects of relationship marketing on satisfaction retention, and prices in the life of insurance industry”, *Journal of Marketing Research*, 24 lib., 404-11 orr..

**Estadísticos descriptivos**

Variable dependiente: Satisfacción general

Relación calificada de 'buena' (Buena/Mala)	¿Rel.Importante?'(S/N)	Media	Desv. típ.	N
Mala	Sí	2,93	1,328	14
	No	6,86	1,406	14
	Total	4,89	2,409	28
Buena	Sí	6,14	1,406	14
	No	4,43	1,399	14
	Total	5,29	1,630	28
Total	Sí	4,54	2,117	28
	No	5,64	1,850	28
	Total	5,09	2,047	56

**Pruebas de los efectos inter-sujetos**

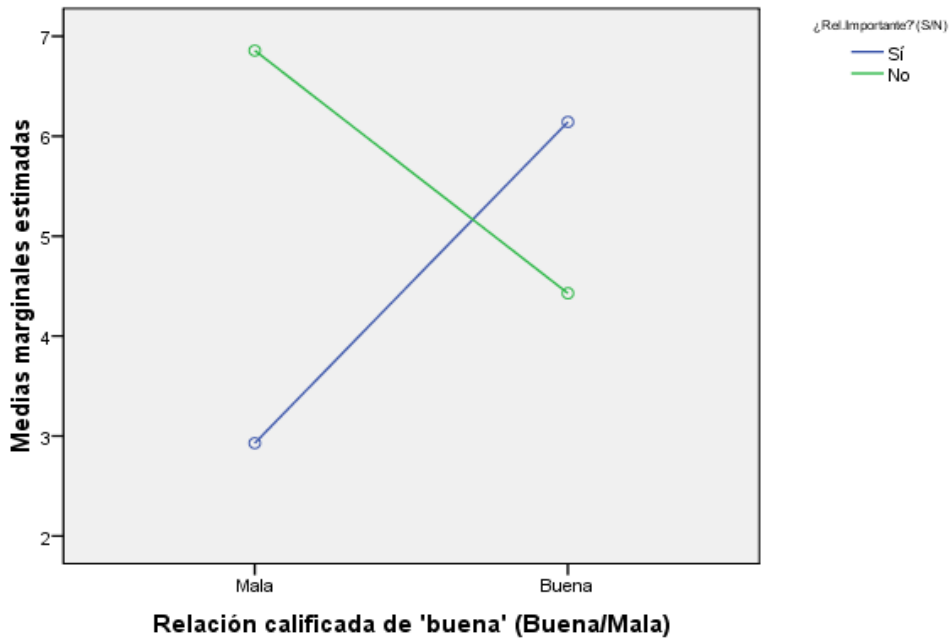
Variable dependiente: Satisfacción general

Fuente	Suma de cuadrados tipo III	gl	Media cuadrática	F	Significación
Modelo corregido	130,768 <sup>a</sup>	3	43,589	22,715	,000
Intersección	1450,446	1	1450,446	755,852	,000
relación	2,161	1	2,161	1,126	,294
industri	17,161	1	17,161	8,943	,004
relación * industri	111,446	1	111,446	58,077	,000
Error	99,786	52	1,919		
Total	1681,000	56			
Total corregida	230,554	55			

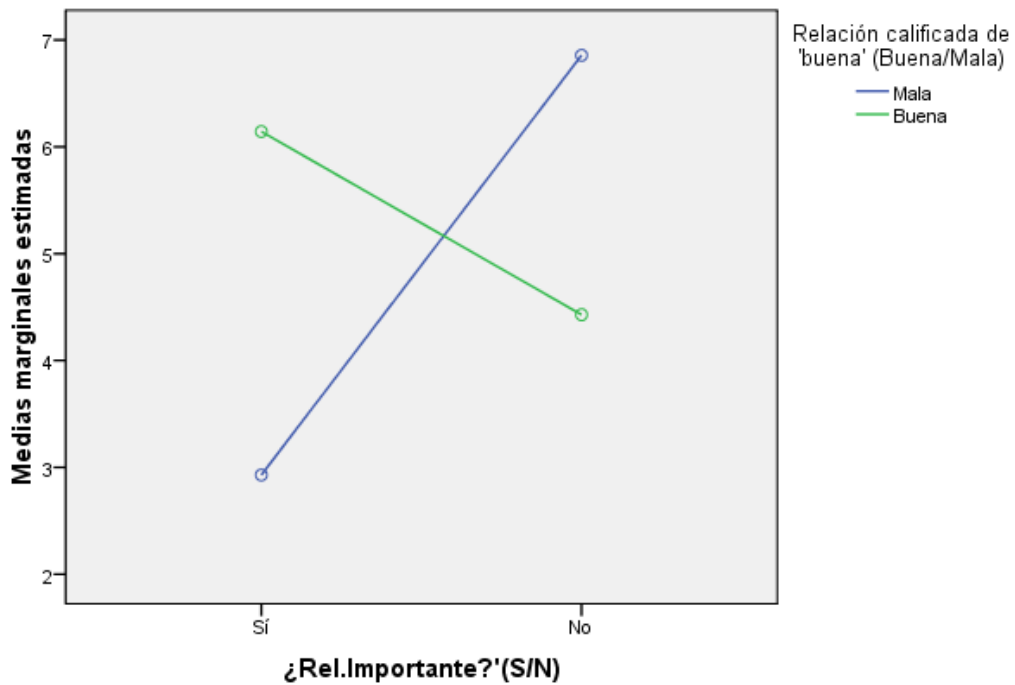
a. R cuadrado = ,567 (R cuadrado corregida = ,542)

Editorean ondoko grafikoak ere agertuko dira:

Medias marginales estimadas de Satisfacción general



Medias marginales estimadas de Satisfacción general



Galdera: Zer esan daiteke lortutako emaitzei buruz?

Tal y como se puede apreciar a través de la segunda tabla, no parece que la variable **relación**, tomada de forma individual, tenga influencia significativa sobre la satisfacción general. Parece que el hecho de que la relación haya sido calificada de buena o mala no da lugar a diferencias significativas en la variable dependiente **sat\_gral**. Mirando la tabla **Estadísticos descriptivos** se aprecia que los clientes que habían calificado la relación como mala dieron una puntuación media de 4.89 en la satisfacción general hacia el servicio. Por su parte, los que habían considerado su relación con el proveedor como buena, dieron como media una puntuación de 5.29. En definitiva, tanto la similitud entre estas dos puntuaciones como el resultado del contraste hacen ver que la opinión acerca de si la relación con el proveedor fue buena o mala no resulta determinante sobre el hecho de dar una mayor o menor puntuación sobre la satisfacción general.

Por otro lado, los resultados indican que la variable **industri** ejerce una influencia significativa sobre la satisfacción general. El hecho de que los analistas hayan considerado que la relación es vital o no en el servicio concreto da lugar a diferencias significativas en la variable dependiente **sat\_gral**.

Por último, en la tabla de los contrastes se aprecia que la interacción entre las variables **relación** e **industri** se asocia significativamente con una mayor o menor puntuación media en cuanto a la calidad del servicio. Este hecho se puede comprobar analizando las medias marginales en la tabla **Estadísticos descriptivos** y observando los gráficos de perfil. Como se puede apreciar, cuando la relación se ha calificado de mala, la satisfacción media ha sido mucho más baja entre los casos en los que dicha relación resultaba fundamental para el servicio (2.93) frente a aquellos otros casos donde no lo era (6.86). Por su parte, aquellos clientes que calificaron su relación como buena y a su vez estaban en servicios donde la relación proveedor-cliente es vital dieron una puntuación media de 6.14, mientras que aquellos otros que también la calificaron como buena pero recibieron servicios donde la relación proveedor-cliente no es considerada fundamental dieron una puntuación media de 4.43 en cuanto a la satisfacción. Es decir, que la influencia de la variable **industri** sobre la variable **sat\_gral** es diferente en las distintas categorías de la variable **relación**.