



Departamento de Economía Financiera II
Finantza Ekonomia II Saila

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

EKONOMI ETA ENPRESA ZIENTZIEN FAKULTATEA

MERKATARITZA IKERKETARAKO APLIKAZIOAK

8 PRAKTIKA:
MERKATUEN SEGMENTAZIORAKO TEKNIKAK:
KLUSTER ANALISIA

JON CHARTERINA ABANDO

VIRGINIA RINCÓN DIEZ



OCW 2016

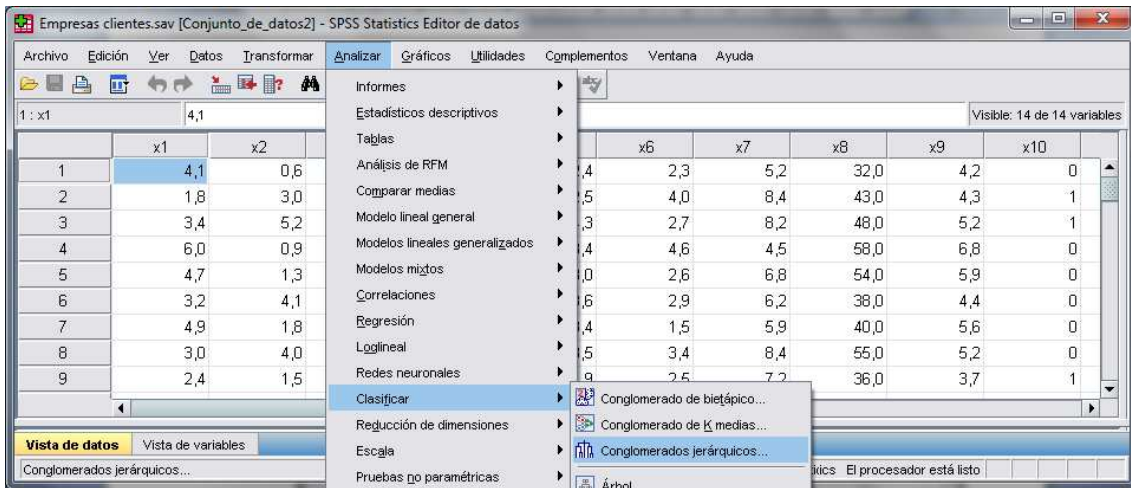
Kluster analisia

Empresas clientes.sav artxiboa zabaldu. Taula honek 40 enpresa-bezerok emandako erantzunak jasotzen ditu. Bezeroek emandako informazioa gure produktu/zerbitzuen eskaintzaren aurrean daukaten asetasun mailari buruzkoa da. Zehazki, ondorengo aldagaiei buruz galdetu zaie:

ALDAGAIK		ALDAGAI MOTA
BEZEROAREN HAUTEMATEA		
X_1	Azkartasuna entregan (de 0 a 10)	Tartezko eskala
X_2	Prezio maila (de 0 a 10)	Tartezko eskala
X_3	Prezio finkapenean malgutasuna (de 0 a 10)	Tartezko eskala
X_4	Ekoizlearen irudia (de 0 a 10)	Tartezko eskala
X_5	Zerbitzu osagarriak (de 0 a 10)	Tartezko eskala
X_6	Salmenta indarraren irudia (de 0 a 10)	Tartezko eskala
X_7	Produktuaren kalitatea (de 0 a 10)	Tartezko eskala
EROSKETAREN EMAITZA		
X_8	Fideltasun maila (de 0 a 100)	Tartezko eskala
X_9	Asetasun maila (de 0 a 10)	Tartezko eskala
EROSLEAREN EZAUGARRIAK		
X_{10}	Enpresaren tamaina: 1 = Handia; 0 = Txikia	Nominala
X_{11}	Erosketaren zehaztasunak adierazteko era: 1 = Banan-banan; 0 = Denak zerrenda berdinean	Nominala
X_{12}	Erosketen zentralizazioa: 1 = Erosketa zentralizatuak; 0 = Erosketa deszentralizatuak	Nominala
X_{13}	Enpresa eroslearen sektorea: 1 = 'A' sektorea; 0 = Beste sektore batzuk	Nominala
X_{14}	Enpresa eroslearentzat egoera: 1 = Erosketa berria; 2 = Aldatutako berreroketa; 3 = Berreroketa	Nominala

Praktika honetan, momentuz, lehenengo 9 aldagaiekin lan egingo dugu.

Analizar, Clasificar, Conglomerados jerárquicos... prozedura aukeratu.



Jarraian zabaltzen den **Análisis de conglomerados jerárquico** leihoan, **Variables:** laukian sartu lehenengo 9 aldagaiak.



Jarraian, **Gráficos...** botoia sakatu. Zabaltzen den leihoan hautatu **Dendograma** aukera eta **Témpanos** atalean dauden aukera ezberdinen artean hautatu **Ninguno**. Ondoren, sakatu **Continuar**.



Berriz **Análisis de conglomerados jerárquico** leihoan, **Método...** aukera hautatu. **Método de conglomeración:** ataleko goitibeherako menuan **Método de Ward** aukera hautatu. Gainontzekoa dagoen bezala utzi eta **Continuar** botoia sakatu.



Análisis de conglomerados jerárquico, leihoan **Guardar...** botoia sakatu. **Rango de soluciones**: aukera hautatu eta '2' eta '4' zenbakiak idatzi ondoko irudian ikus daitekeen moduan.



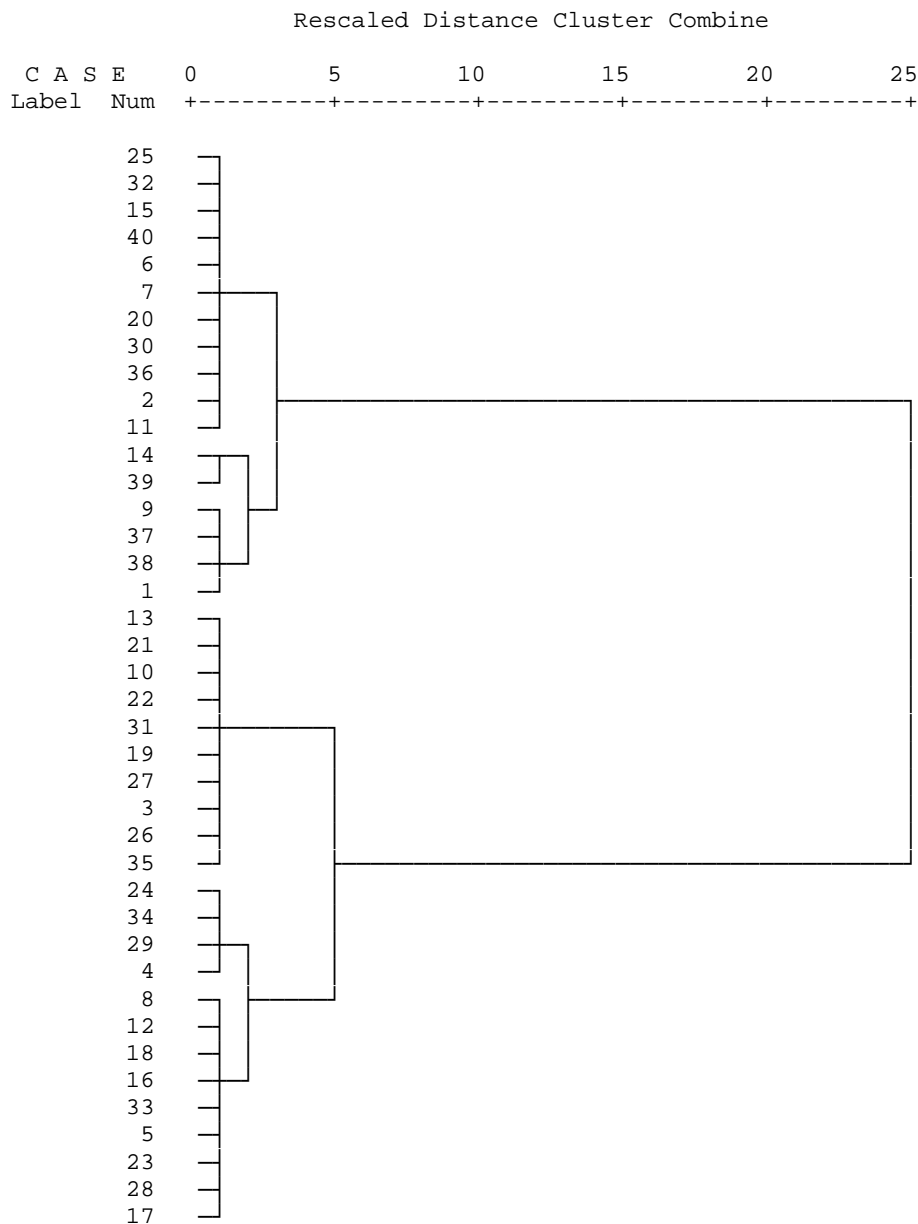
Aukera honen bidez, SPSS programari datu basean 3 aldagai berri sortzeko agindua ematen gaude. Aldagai bakoitzak enpresa-bezero ezberdinak zein taldekoak diren adierazten du, 2, 3 edo 4 segmentu egotea erabaki izanaren arabera. **Continuar** sakatu eta azkenik **Aceptar** botoia.

Emitzen editorean 'Historial de conglomeración' deitzen den taula eta dagokion dendograma agertuko dira.

Emitza hauek lortu ondoren, ikertzaileak kolektiboa zenbat segmentutan zatituko duen pentsatu beharko du. Zeregin hau, praktikan, ez da lan erraza, merkatuaren errealitatea (batez ere, bere heldutasun mailaren menpe dagoena) eta enpresak berak bere segmentazio estrategiari dagokionez edo aintzat har ditzakeen segmentuei dagokienez hartuko dituen erabakiak izan behar baititu kontuan.

* * * * * H I E R A R C H I C A L C L U S T E R A N A L Y S I S * * * * *

Dendrogram using Ward Method

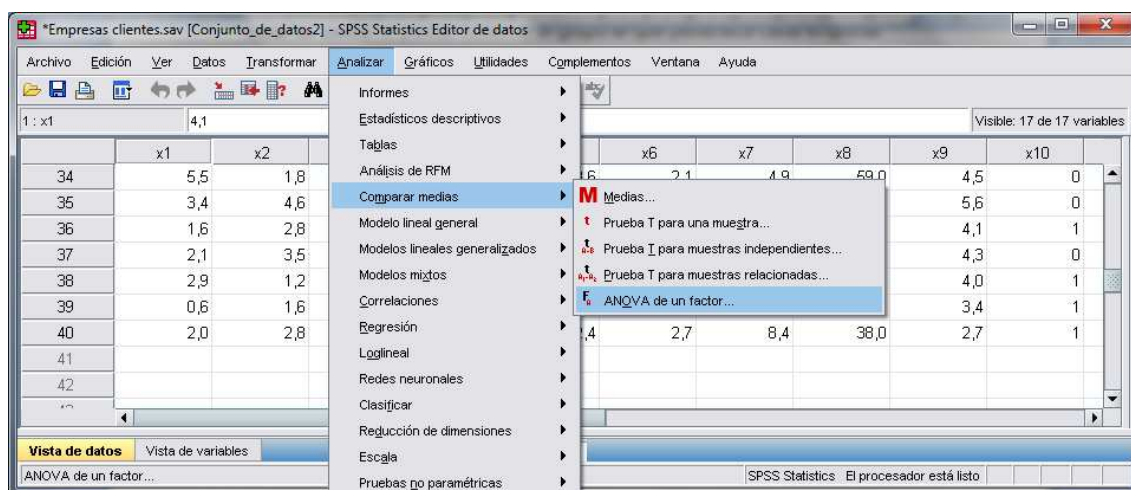


Beraz, praktikan, ikertzailearentzat zentzuzkoena hainbat proba burutzea izango da, kasu bakoitzean profil ezberdinak definituz eta enpresaren merkataritza zuzendaritzarekin komunikazioa mantenduz lortutako emaitzei dagokienez.

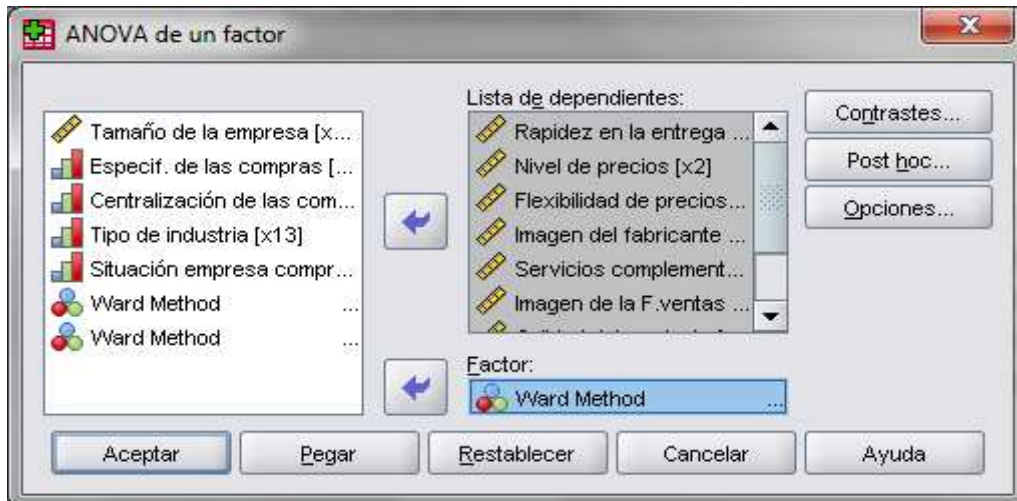
Empresas clientes.sav artxiboaren **Vista de variables** taulan 3 aldagai berri eratu direla ikus daiteke: **clu4_1**, **clu3_1** eta **clu2_1**. **Vista de datos** taulan enpresa bakoitza zein taldekoa den ikus daiteke.

1 ariketa: *Segmentu ezberdinak identifika itzazu, hala nola, segmentu hauek osatzen dituzten enpresa ezberdinak, 2 segmentu, 3 segmentu eta 4 segmentu kontsideratzen ditugun kasuetarako.*

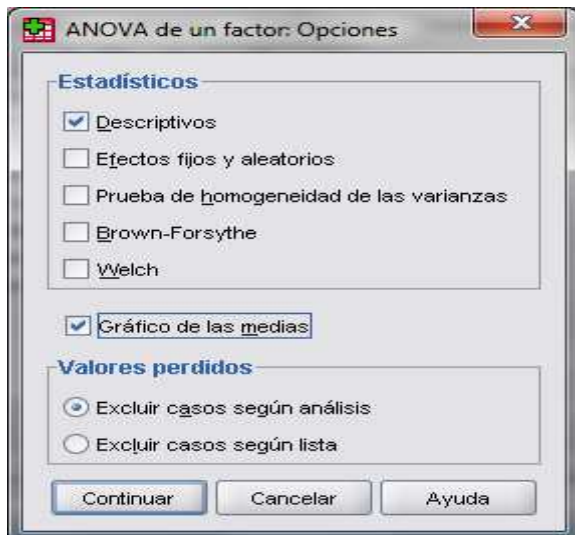
Jarraian, goitibeherako menua erabiliz, **Analizar**, **Comparar medias**, **ANOVA de un factor...** prozedura aukeratu, ondoko irudian ikus daitekeen moduan:



Zabaltzen den leihoan, pasa itzazu X_1 tik X_9 ra aldagai guztiak **Dependientes:** laukira. Modu berean, pasa ezazu **clu2_1** aldagai berria (ezkerreko zerrendan agertzen den azkena) **Factor:** laukira.



Ondoren, **Opciones...** botoia sakatu eta **Descriptivos** eta **Gráfico de las medias** aukerak markatu.



Continuar sakatu eta azkenik **Aceptar**.

2 ariketa: Hartutako 9 aldagaietatik zein izan beharko ditugu kontuan bi segmentuak perfilatzeko? Zein aldagaitan dauka puntuaziorik altuena 1 segmentuak? Zein aldagaitan dauka puntuaziorik altuena 2 segmentuak? Deskriba itzazu bi segmentuen ezaugarriak.

3 ariketa: Aurreko prozesua errepika ezazu 3 eta 4 segmentu kontsideratuz. Post-hoc probak.

MERKATARITZA IKERKETARAKO APLIKAZIOAK / 3. MAILA MARKETINEKO G.

Autos.sav artxiboa zabaldu. Artxibo honek zenbait kotxe modeloen ezaugarri ezberdinei buruzko informazioa jasotzen du. Kasu honetan, ezaugarri edo aldagai horiek eskala oso ezberdinetan neurturik daude eta beraz beharrezkoa da aldagaiak tipifikatzea analisia burutu aurretik.

Analizar, Estadísticos descriptivos, Descriptivos prozedura aukeratu eta pasatu eskumara aldagai guztiak **price** aldagaitik **fuel capacity** aldagaira. **Guardar valores tipificados como variables** aukera markatu eta **Opciones** botoian markaturik agertzen diren aukerak dauden moduan utz itzazu. **Vista de variables** taulan 8 aldagai berri sortu direla ikus daiteke.

4 ariketa: *Kluster analisi hierarkiko bat burutu ezazu eta kotxe modeloen sailkapen posible bat planteatu ezazu. Erantzuna justifikatu ezazu.*

5 ariketa: *Segmentu ezberdinen ezaugarriak deskribatu itzazu 2, 3 eta 4 segmentu edo kotxe talde kontsideratuz. Post-hoc probak.*

6 ariketa: **AutosFordVolkswagenVolvo.sav** artxiboa erabiliz errepikatuz itzazu aurreko bi ariketak.