

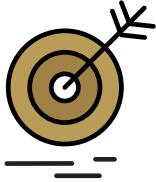


ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA-APLICADA

APLICACIÓN PRÁCTICA

APLICACIÓN PRÁCTICA

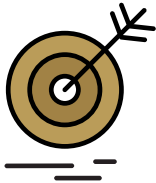
Ejemplo 1. Análisis de mercado



Una empresa de alimentos quiere lanzar un nuevo producto y necesita conocer las preferencias de los consumidores. Para ello, realiza una encuesta a una muestra representativa de su público objetivo, preguntando sobre sus hábitos de consumo, atributos valorados y disposición de compra. Luego, utiliza estadística descriptiva para:

- Calcular la proporción de encuestados que estarían dispuestos a comprar el producto.
- Identificar los atributos más valorados y su frecuencia de mención.
- Segmentar el mercado, según variables demográficas y de estilo de vida.
- Graficar la distribución de la disposición de pago por el producto.

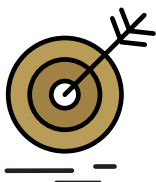
Ejemplo 2. Análisis de productividad



Una empresa de servicios quiere evaluar la eficiencia de su personal en la atención al cliente. Para ello, recopila datos sobre el tiempo de atención, la cantidad de clientes atendidos y la calidad del servicio percibida, durante un mes. Luego, utiliza estadística descriptiva para:

- Calcular el tiempo promedio de atención por cliente y por empleado.
- Identificar los empleados con mayor y menor productividad.
- Graficar la evolución diaria de la cantidad de clientes atendidos.
- Calcular la proporción de clientes satisfechos e insatisfechos con el servicio.

Ejemplo 3. Análisis de satisfacción del cliente



Una empresa de telecomunicaciones quiere medir la satisfacción de sus clientes con el servicio de atención telefónica. Para ello, realiza una encuesta de satisfacción a una muestra de clientes que hayan utilizado el servicio durante el último mes. Luego, utiliza estadística descriptiva para:

- Calcular el puntaje promedio de satisfacción general y por atributos del servicio.
- Identificar los aspectos mejor y peor valorados por los clientes.
- Segmentar a los clientes, según su nivel de satisfacción (promotores, neutros, detractores).
- Graficar la distribución de los puntajes de satisfacción y calcular medidas de dispersión.