

FPC - Caso de negocio

Pregunta 3

Satisfacción, posibilidad de recomendación y otras variables

— — —

edad	casos	promedio.satisf	diff.satisf	promedio.recomen	diff.recomen
1	135	4.452	0.303	4.622	0.274
2	471	4.268	0.119	4.499	0.151
3	417	4.151	0.002	4.372	0.024
4	558	3.993	-0.156	4.213	-0.135
5	279	4.118	-0.031	4.219	-0.129
6	83	4.084	-0.065	4.313	-0.035
7	32	4.250	0.101	4.250	-0.098

Puntajes de satisfacción y recomendación están por **sobre la media general** para los rangos de edad **1, 2 y 3.**

Frecuencias de compra del **tipo 1** concentran una **mayor cantidad** de evaluaciones de **satisfacción alta**

Satisfacción	Frecuencia		
	1	3	4
1	0.6	0.2	0.9
2	0.2	1.0	3.5
3	7.2	9.3	17.5
4	49.3	64.8	67.1
5	42.8	24.6	11.0

Mejores ajustas para satisfacción y recomendación

— — —

Satisfacción ~ genero + edad + frecuencia_compra + puntaje

Recomendación ~ genero + edad + residencia + frecuencia_compra +
puntaje

¿Cómo podemos aplicar estos resultados?

La variable **puntaje** corresponde a la suma de los puntajes de todas las preguntas en la encuesta a excepción de la pregunta **18 y 19**.

Ejemplo de aplicación de resultados

— — —

Personas del **género 2** o del rango de **edad 4** tienen una **mayor chance** de dar una peor evaluación en la **encuesta de satisfacción**.

Los ítems de la encuesta **peor evaluados** para personas en el rango de **edad 4** son las preguntas **P5, P1, P4, P6 y P2**, y están relacionadas al **precio, calidad y variedad de productos** ofrecidos en la tienda.

	puntaje.promedio
P5	2.345259
P1	2.361360
P4	2.361360
P6	2.382826
P2	2.438283
P7	2.445438
P3	2.465116
P21	3.282648
P28	3.323792
P23	3.438283