

# Caso de prueba

Postulante: Matias Arriola

# Objetivo de estudio y Sobre los Datos

1. Se requiere estudiar el índice de satisfacción y de recomendación.
2. Dos tablas presentes:
  - Id y pregunta
  - Resultados
3. Valores perdidos y no numéricos:
  - Se imputa por la media
4. Presencia de outliers:
  - Se eliminan outliers

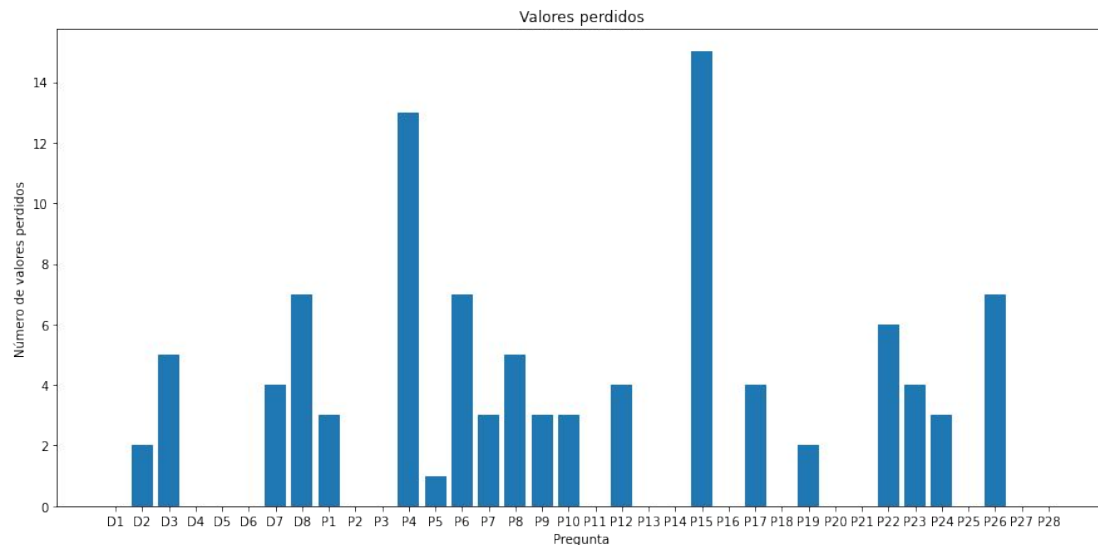


Figura 1: Valores perdidos.

# Metodología y resultados

1. Regresión para cada una de las variables a estudiar:
  - Se eliminan preguntas tipo D.
  - Se elimina para cada regresión la otra variable a estudiar (alta correlación).

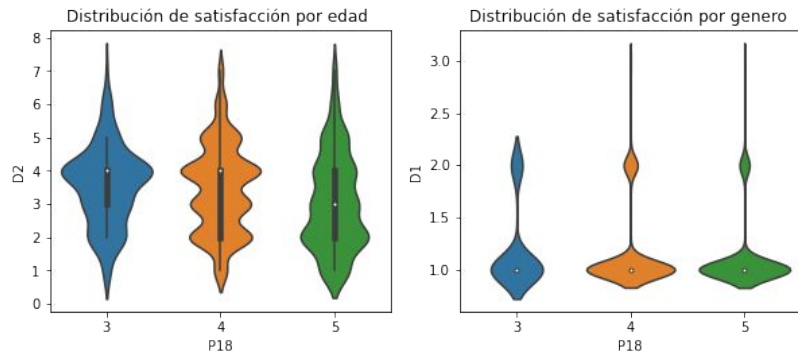
**Tabla 1:** Variables importantes para la satisfacción del cliente.

Variable	Porcentaje de importancia
Ubicación de productos	25
Disponibilidad de productos	10
Disponibilidad de cajas	10

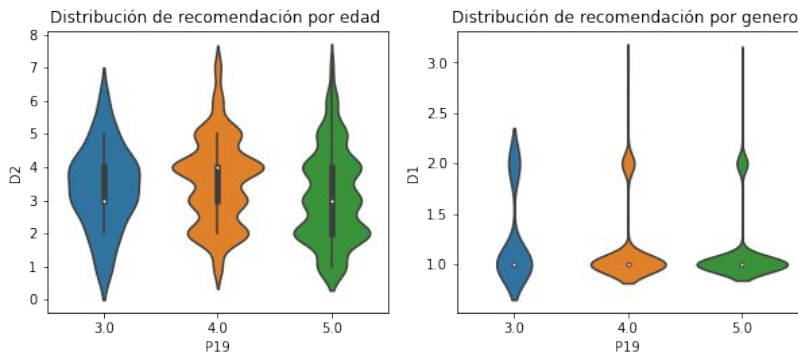
**Tabla 2:** Variables importantes para la recomendación.

Variable	Porcentaje de importancia
Ubicación de productos	15
Productos a la moda	7.5
Disponibilidad de productos	5

# Resultados y conclusiones



**Figura 2:** Resultados según edad y género para variables de satisfacción.



**Figura 3:** Resultados según edad y género para variables de recomendación.

1. **Buscar obtener una buena percepción de satisfacción en sus clientes, dado que haciendo esto es muy probable que recomienden la tienda a alguien más, y viceversa.**
2. **Mantener su stock actualizado (a la moda) y ubicar en una buena posición cada uno de ellos.**
3. **Mantener una buena presentación y similitud entre sus tiendas, así como una buena atención mientras el cliente este en la tienda.**
4. **Fortalecer su servicio postventa, entregando una buena atención al cliente.**
5. **Sin despreocupar al género minoritario, concentrar sus esfuerzos en el género tipo 1 que es el que más va a la tienda.**